

# Algemene voorwaarden “Verlengde garantie” (versie 06/2019)

Deze verzekering “Verlengde garantie” omvat twee afzonderlijke dekkingen:

1. een dekking “Verlengde garantie” EN
2. een dekking “Bijstand”

Dit document bevat de algemene voorwaarden van elke dekking.

## Algemene voorwaarden van de waarborg “Verlengde garantie”

U hebt zich aangesloten bij de collectieve verzekeringsovereenkomst nr. 093/B tussen Alpha Credit N.V. en Cardif Assurance Vie N.V. Deze algemene voorwaarden beschrijven wat dat juist inhoudt.

### 1. DEFINITIES

Het is belangrijk dat u ze perfect begrijpt. U vindt hier een lijst van definities opdat u precies weet wat we met deze termen bedoelen.

#### • Aangeslotene/U

De natuurlijke persoon die als lener, medelener of borgsteller een lening is aangegaan bij de verzekeringnemer en die zich facultatief aansluit bij deze collectieve overeenkomst.

#### • Verzekeraar

De rechtspersoon waarmee de verzekeringnemer deze collectieve overeenkomst sluit, in dit geval: **Cardif Assurances Risques Divers N.V.**, vennootschap naar Frans recht, met maatschappelijke zetel te Boulevard Haussmann 1 in 75009 Parijs, Frankrijk, in België toegelaten via haar bijkantoor: Bergensesteenweg 1424, 1070 Brussel, België. Deze verzekeringsmaatschappij is erkend door de Nationale Bank van België onder het nummer 978, RPR Brussel BE 0435.025.994.

#### • Begunstigde

Het gaat om de Aangeslotene.

#### • Wachtijd

Duur van de waarborg aangeboden door de constructeur, de garage die de wagen verkoopt of een andere professionele handelaar uit de autosector.

#### • Panne

Eender welk geval van slechte werking van een verzekerd orgaan of onderdeel.

#### • Verzekeringnemer

De rechtspersoon die de collectieve overeenkomst heeft gesloten met de verzekeraar, in dit geval **ALPHA CREDIT N.V.**, een financiële instelling gevestigd te Ravensteinstraat 60 Bus 15, B-1000 BRUSSEL - RPR BRUSSEL - btw BE 0445.781.316, erkend als verzekeringstussenpersoon met nummer F.S.M.A. 022051 A. (verzekeringsgagent verbonden aan de verzekeraar).

#### • Verzekerd voertuig

Het voertuig dat wordt beschreven op het aansluitingscertificaat en dat de in dit document voorgestelde waarborgen geniet.

### 2. WAT ZIJN VERZEKERBARE VOERTUIGEN?

Om te kunnen toetreden tot deze collectieve overeenkomst moet het voertuig op het ogenblik van de aansluiting:

- een landmotorvoertuig met vier wielen zijn, met een MTM van 3,5 ton of lager;
- **minder dan 7 jaar** oud zijn en **minder dan 150.000 km** hebben gereden op de dag van ondertekening van het aansluitingscertificaat.

De dekking “Verlengde garantie” kan in geen geval van toepassing zijn op de hierna genoemde voertuigen:

- ✓ elektrische voertuigen;
- ✓ voertuigen die een technische transformatie hebben ondergaan;
- ✓ voertuigen die voor korte tijd worden gehuurd;
- ✓ voertuigen die worden gebruikt voor sportieve doeleinden en wedstrijden;
- ✓ voertuigen voor professioneel gebruik;
- ✓ voertuigen die worden gebruikt als taxi, ziekenwagen of in het kader van een rijkschool;
- ✓ voertuigen die worden ingezet om goederen te vervoeren;
- ✓ voertuigen waarvoor geen rijbewijs is vereist;
- ✓ mobilhomes;
- ✓ voertuigen van een van de volgende merken:  
ALPINE, ASTON MARTIN, BENTLEY, BUGATI, BUICK, CADILLAC, CORVETTE, DODGE, EXCALIBUR, FERRARI, LAMBORGHINI, LINCOLN, LOTUS, MASERATI, MERCURY, M.V.S. - VENTURI, PORSCHE, ROLLS-ROYCE;
- ✓ voertuigen met een aankoopprijs van meer dan 55.000,00 EUR incl. btw.

### 3. WAT DEKT DE VERZEKERING?

Indien het verzekerd voertuig na de wachttijd in panne valt als gevolg van een defect verzekerd onderdeel, dan draagt de verzekering “Verlengde garantie”, binnen de verder in dit document beschreven grenzen, de vereiste reparatiekosten (wisselstukken en arbeidskrachten) opdat het opnieuw correct zou werken zoals in de periode voorafgaand aan de panne. Er wordt evenwel een slijtagecoëfficiënt op de “klantenprijs” van de nieuwe wisselstukken of originele ruilonderdelen toegepast in functie van de kilometerstand op het ogenblik van het schadegeval, volgens onderstaand barema:

Kilometerstand	Toegepast slijtagecoëfficiënt
80.000 tot 100.000 km	20%
100.001 tot 120.000 km	30%
120.001 tot 150.000 km	40%
Meer dan 150.000 km	50%

Voorbeeld: na een verzekerd geval van panne bedragen de reparatiekosten 500 euro aan arbeidskrachten en 500 euro aan wisselstukken. Heeft uw voertuig 85.000 km op de teller op het ogenblik van de panne, dan verlaagt de Verzekeraar de prijs van de wisselstukken met 20%, wat in ons voorbeeld neerkomt op een korting van 100 euro. In totaal ontvangt u 500 euro voor de arbeidskrachten en 400 euro voor de wisselstukken. U dient dus zelf 100 euro te betalen. Heeft uw voertuig minder dan 80.000 km op de teller op het ogenblik van de panne, dan ontvangt u 1.000 euro.

Deze verzekering schrappt noch verlaagt de wettelijke garanties waarop u aanspraak kunt maken voor defecten aan het verzekerd voertuig.

Hoe dan ook kan de Verzekeraar niet meer reparatiekosten voor zijn rekening nemen dan de verkoopprijs van het voertuig, zoals deze geraamd wordt door een deskundige op de dag waarop de panne zich voordoet.

De waarborgovereenkomst “Verlengde garantie” dekt niet de schade die of het nadeel dat te wijten is aan welke aansprakelijkheid dan ook en evenmin de (het) indirect(e) schade / nadeel, zelfs indien die schade of dat nadeel het gevolg is van een gewaarborgde panne.

#### 4. WELKE ZIJN DE GEDEKTE ONDERDELEN?

##### 4.1. Enkel van toepassing wanneer uw voertuig op het moment van het onderschrijven maximaal 36 maanden oud is (vanaf datum 1<sup>ste</sup> inschrijving)

**Alle onderdelen** van het verzekerde voertuig zijn gedekt, **BEHALVE**:

- **de carrosserie**: alle elementen van de carrosserie, de dekzeilen en cabriokappen, alle versieringselementen, de carrosserieafdichtingen, de bumpers, de brandstoftank en de benzinedop.
- **de bekleding**: alle binnen- en buitenbekleding, de zetelbekleding en -stoffering, de asbakken, de handgrepen en krukken, het dashboard, de ventilatietoevoer en -leidingen en het bedieningssysteem ervan;
- **het glaswerk**: al het glaswerk, de koplampen, de lichten, de lampen en lampfittingen, de achteruitkijkspiegels (met uitsluiting van het elektrische mechanisme ervan) en de make-upspiegels;
- **de "randapparatuur"**: zoals het alarm, de volledige radiotelefonie-installatie, de autoradio en de onderdelen ervan, de sloten en het stuurslot, de batterij, de afstandsbedieningen, de gps- en parkeerhulpsystemen;
- **de uitlaat**: het volledige uitlaatsysteem, inclusief de katalysator en de roetfilter;
- **de ophanging**: de schokdempers;
- **de rubberen onderdelen** van de ophanging en de stuurinrichting, de afdichtring van de cardanas en de stuurinrichting, de leidingen en de kanalen, de rubberslangen behalve de hogedrukslangen van de stuurbekrachtiging;
- **de wrijvende onderdelen** van het remsysteem;
- **de slijtonderdelen** van het koppelingssysteem (schijf en aanslag);
- **de velgen en banden**;
- **de onderdelen** waarvan de vervanging en de controle voorzien zijn in het onderhoudsprogramma van de constructeur (filters, platen, riemen, bougies en gloeibougies enz.) of waarvan de voorgeschreven vervanging tijdens de laatste revisie geweigerd werd door de klant;
- **de handbediende onderdelen** van deuren, ramen en dashboard.

##### 4.2. Enkel van toepassing wanneer uw voertuig op het moment van het onderschrijven tussen 37 en 60 maanden oud is (vanaf datum 1<sup>ste</sup> inschrijving)

**Alleen de onderdelen** op de onderstaande lijst zijn gedekt door uw verzekering "Verlengde garantie" in geval uw voertuig in panne valt:

- **Motor**: alle organen en interne onderdelen van het blok en de cilinderkop, alsook: nokkenas, zuigerassen, wieldraagarmen, cilinderblokken, kleppendecksel, voeringen, starterkransen, lagers, cilinderkop, tuimelaarmechanisme, interne afdichtingen en vlechten, krukaslagers, zuigers, segmenten, oliepomp, drukknoppen, kleppen en klepgeleiders, krukas en vliegwiel, tandwielen, wieltjes, distributieriem en -keten en toebehoren (enkel riem in geval van breuk). De schade veroorzaakt aan andere motoronderdelen die het naar behoren vastgestelde gevolg zou zijn van de breuk van een van deze onderdelen wordt ten laste genomen. Uitgesloten zijn de hierboven opgesomde onderdelen die beschadigd zouden raken als gevolg van een defect aan niet-gedekte onderdelen of organen.
- **Mechanische versnellingsbak**: synchromeshringen, assen, satellietassen, ringen, schakelmoffen, differentieelhuis, tandwielen en rondsels, dichtingsringen, interne lagers, differentieelhuis.
- **Automatische versnellingsbak**: banden en schijven, hydraulische kleppenhuisk, transmissiekoppel, koppelvormer, oliepomp en dichtingen, dichtingsringen, kleppen, differentieelhuis, met uitsluiting van het koelsysteem van de behuizing.
- **Brug**: alle interne onderdelen en organen, inclusief de assen, met uitsluiting van de tussenbak en de 4X4-reduceerder en de transmissiehoezen
- **Stuurinrichting**: alle interne onderdelen en organen, alsook de stuurdempers, tandheugels, stuurassen, servopomp, stuurkogels en stuurarmen.
- **Remsysteem**: ABS (modulator, pomp, accu), wielremcilinders, remzadels, hoofdcilinder, servopomp, noodremsysteem, met uitsluiting van de wrijvende onderdelen.
- **Ophanging**: assen met draaipunten en ringen, assen en steunen, stabilisatiestangen, bovenste en onderste ophangarmen, veren, wielaslagers, hydraulische ophanging, elektromagnetische klep.
- **Brandstofvoersysteem**: benzinepomp, injectiepomp (diesel en benzine), turbocompressor, EGR-klep, inlaatspruitstuk, met uitsluiting van de slangen, de injectoren en de afdichtingen ervan.
- **Elektrische en elektronische componenten**: alternator en poelie, zekeringplaat en relais, starter, centrale vergrendeling (met uitsluiting van de afstandsbediening en sloten), computers: motor, versnellingsbak, centrale cockpitunit, airbag, ABS/ES P en stuurcircuit, motoren voor ruitenwisser en verwarming, spanningsregelaar, motor en bedieningsmechanisme voor ruiten en schuifdak, spoelen, alle bundels en schakelaars.
- **Koelsysteem**: thermostaat, lucht/luchtwisselaar, waterpomp, koelvloeistofradiator, koeling motorolie, ventilator, airconditioningcompressor.
- **Carters**: binnencarter van de motor en carter van de behuizing (inclusief ontkoppelings- en uitlaatkarter) onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat deze werd beschadigd door een defect aan een van de hierboven opgesomde organen of onderdelen.

Is de panne van uw voertuig het gevolg van een wisselstuk of een onderdeel dat niet voorkomt op deze lijst, dan dekt uw verzekering "Verlengde garantie" de reparatiekosten niet.

##### 4.3. Enkel van toepassing wanneer uw voertuig op het moment van het onderschrijven tussen 61 en 84 maanden oud is (vanaf datum 1<sup>ste</sup> inschrijving)

**Alleen de onderdelen** op de onderstaande lijst zijn gedekt door uw verzekering "Verlengde garantie" in geval uw voertuig in panne valt:

- **Motor**: alle interne onderdelen en organen van het blok en de cilinderkop, alsook: nokkenas, zuigerassen, wieldraagarmen, cilinderblokken, kleppendecksel, voeringen, starterkransen, lagers, cilinderkop, tuimelaarmechanisme, interne afdichtingen en vlechten, krukaslagers, zuigers, segmenten, oliepomp, drukknoppen, kleppen en klepgeleiders, krukas en vliegwiel, tandwielen, wieltjes, distributieriem en -keten en toebehoren (enkel riem in geval van breuk). De schade veroorzaakt aan andere onderdelen van de motor die het naar behoren vastgesteld gevolg zou zijn van de breuk van een van deze onderdelen wordt ten laste genomen. Uitgesloten zijn de hierboven opgesomde onderdelen die beschadigd zouden raken als gevolg van een defect aan niet-gedekte onderdelen of organen.
- **Mechanische versnellingsbak**: synchromeshringen, assen, satellietassen, ringen, schakelmoffen, differentieelhuis, tandwielen en rondsels, dichtingsringen, interne lagers, differentieelhuis.
- **Automatische versnellingsbak**: banden en schijven, hydraulische kleppenhuisk, transmissiekoppel, koppelvormer, oliepomp en dichtingen, dichtingsringen, kleppen, differentieelhuis, met uitsluiting van het koelsysteem van de behuizing.
- **Brug**: alle interne onderdelen en organen, inclusief de assen, met uitsluiting van de tussenbak en de 4X4-reduceerder en de transmissiehoezen
- **Carters**: binnencarter van de motor en carter van de behuizing (inclusief ontkoppelings- en uitlaatkarter) onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat deze werd beschadigd door een defect aan een van de hierboven opgesomde organen of onderdelen.

Is de panne van uw voertuig het gevolg van een wisselstuk of een onderdeel dat niet voorkomt op deze lijst, dan dekt uw verzekering "Verlengde garantie" de reparatiekosten niet.

## 5. IN WELKE GEVALLEN WORDEN DE REPARATIEKOSTEN NIET TEN LASTE GENOMEN?

De reparatiekosten worden niet ten laste genomen wanneer de panne het gevolg is van:

- ✓ een opzettelijke daad;
- ✓ een gebeurtenis die zich heeft voorgedaan vóór de aansluiting;
- ✓ bovenmatige koude of warmte, langdurige onderdompeling of stilstand van uw voertuig;
- ✓ normale slijtage, m.a.w. de vastgestelde slijtage van de beschadigde wisselstukken, rekening houdend met het gereden aantal kilometer en de ouderdom van de stukken, in verhouding tot de kilometerstand en de levensduur die gewoonlijk aan de bewuste stukken worden toegekend. Deze slijtage wordt beoordeeld door een deskundige;
- ✓ van een orgaan of onderdeel dat volgens de constructeur niet beantwoordt aan de originele kenmerken van dit voertuig;
- ✓ van een gebrekkige werking van een informaticasysteem, software of een microprocessor door het feit dat een datum eventueel niet wordt erkend;
- ✓ van het feit waarvoor een derde aansprakelijk is, als leverancier van het wisselstuk of de arbeidskrachten of bij wijze van onderhoud of eender welke andere interventie die niet voldoet aan de regels van de kunst;
- ✓ van het gebruik van ongeschikte brandstof;
- ✓ van ongevallen, diefstal, interne of externe brand, vervoer, weghalen door een publieke overheid, opvordering of eender welke andere gebeurtenis waarbij het voertuig aan de hoede van zijn gebruiker werd ontnomen;
- ✓ van terugroepacties van reeksen van dit voertuig;
- ✓ van schade die wordt berokkend door een ongedekt wisselstuk;
- ✓ van het feit dat de door de constructeur aanbevolen onderhoudsmodaliteiten niet in acht zijn genomen;
- ✓ van een abnormaal of onrechtmatig gebruik van het voertuig ten opzichte van de door de constructeur aanbevolen gebruiksmodaliteiten en bestemming.

## 6. VANAF WANNEER BEN IK GEDEKT?

De verzekering treedt in werking bij de ondertekening van het aansluitingscertificaat, en dit voor een periode van één jaar. Zonder reactie van uwentwege wordt de verzekering één jaar later automatisch verlengd met een nieuwe periode van één jaar, enzovoort. Indien u uw verzekering wenst stop te zetten, dan dient u ons daarvan ten minste drie maanden vóór de jaarlijkse vernieuwing ervan op de hoogte te brengen. De dekking gaat in op het einde van de wachttijd.

### *Kan ik van mening veranderen en mijn verzekering opzeggen?*

Ja, voor zover u dat doet binnen een termijn van dertig dagen vanaf de aansluiting of vanaf de dag waarop u de contractuele voorwaarden en de precontractuele informatie ontvangt. U kunt uw aansluiting intrekken via e-mail, normale brief of aangetekende brief gericht aan de verzekeraar. De verbrekking wordt onmiddellijk van kracht op het tijdstip waarop er kennis van wordt gegeven.

### *Mag de verzekeraar de verzekering annuleren?*

Ja, indien hij dat doet binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van het verzekeringscertificaat. Deze verbrekking gaat in op de achtste dag na de kennisgeving ervan door de verzekeringnemer. De verzekeraar betaalt dan de volledige premie terug.

## 7. HOEVEEL KOST DE VERZEKERING?

De maandelijkse premie (jaarlijkse premie opgesplitst in maanden) en de eventuele kosten en taksen staan vermeld op het aansluitingscertificaat. De verzekeringnemer ontvangt de maandelijkse premie elke maand van de aangeslotene, samen met de maandaflossing van het krediet.

## 8. WANNEER KOMT ER EEN EINDE AAN DE VERZEKERING?

### *De verzekering loopt ten einde:*

- o op uw initiatief, op het einde van de maand die volgt op de datum waarop u per aangetekend schrijven liet weten dat u de verzekering wenst te beëindigen;
- o in geval van verbrekking van de aansluiting door de Verzekeraar, bijvoorbeeld in geval van fraude, schadegeval of niet-betaling van de maandelijkse premie, volgens de voorwaarden zoals bedoeld in de wet van 4 april 2014;
- o indien u niet langer de eigenaar bent van het verzekerde voertuig (in dit geval dient u onmiddellijk aan de Verzekeringnemer te melden dat u niet langer eigenaar bent van het voertuig);
- o op de datum dat het krediet is afgelost, ongeacht de reden daarvoor, of wanneer het krediet opeisbaar wordt;
- o zodra het verzekerde voertuig 10 jaar wordt.

In geval van verbrekking tijdens de wachttijd betaalt de Verzekeraar u alle betaalde premies terug.

## 9. HOE KAN IK DE VERZEKERING BEËINDIGEN?

U heeft drie manieren om de verzekering te beëindigen:

1. u stuurt een aangetekende brief;
2. u bezorgt ons uw verbrekingsbrief persoonlijk en krijgt in ruil daarvoor een bewijs van ontvangst;
3. u vraagt aan een deurwaarder de verbrekking te betekenen door middel van een deurwaardersexploot.

De verbrekking gaat ten vroegste in één maand en één dag:

1. na de datum van het ontvangstbewijs (voor het eerst voorgestelde middel);
2. na de afgifte van de brief (voor het tweede voorgestelde middel);
3. na de betekening door de deurwaarder (voor het derde voorgestelde middel).

## 10. WELKE ZIJN UW VERBINTENISSEN ALS AANGESLOTENE?

U – evenals elke gebruiker van het voertuig – gaat de verbintenis aan het verzekerde voertuig te gebruiken als een goede huisvader. Dit betekent dat u de technische normen en voorwaarden van de constructeur in acht neemt en dat u uw voertuig van tijd tot tijd laat onderhouden volgens de aanbevelingen van de constructeur.

U dient de controles te laten verrichten bij een concessionaris van het merk en alle facturen te bewaren die u ontvangt van de professionele handelaar die de diverse controles, inspecties en onderhoudsbeurten verricht. Indien u de door de constructeur aanbevolen onderhoudsbeurten niet laat uitvoeren, loopt u het risico al uw rechten te verliezen op een tussenkomst vanwege de Verzekeraar indien een schadegeval zich voordoet.

## 11. WAT MOET IK DOEN BIJ EEN SCHADEGEVAL?

U dient contact op te nemen met de Verzekeraar op het nr. **+32 2 528 00 66**, binnen de vijf dagen nadat de panne zich heeft voorgedaan (tenzij het voor u materieel gezien onmogelijk is om dat te doen), om het voor de door u gekozen hersteller mogelijk te maken de reparaties uit te voeren.

Een interventie die de Verzekeraar niet op voorhand heeft aanvaard, valt niet onder de waarborg.

De Verzekeraar verbindt zich ertoe de kosten van de reparaties aan de hersteller terug te betalen binnen de 15 dagen na ontvangst van de bewijsstukken en facturen op voorwaarde dat hij akkoord is gegaan met de reparatie en binnen de door de waarborg vastgestelde grenzen.

Handelingen die in het buitenland worden gesteld, worden terugbetaald op basis van het barema van wisselstukken en arbeidskrachten dat in België toepasselijk is op dezelfde datum.



De Verzekeraar behoudt zich het recht voor op zijn kosten een beroep te doen op een deskundige die hij zelf kiest om de oorzaak van de panne en de reparatiekosten te beoordelen.

#### **12. IN WELKE LANDEN IS DE DEKKING GELDIG?**

De waarborg is geldig wanneer het schadegeval zich voordoet in Europa of in een land dat op de internationale verzekeringskaart (groene kaart) vermeld staat.

#### **13. KAN DE VERZEKERAAR HET TARIEF WIJZIGEN?**

De Verzekeraar kan de premie aanpassen binnen de termijnen en onder de vorm zoals voorzien door de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen en in dit geval kunt u uw overeenkomst ontbinden volgens de termijnen en onder de vorm zoals voorzien door de wet.

#### **14. IS ER SPRAKE VAN SUBROGATIE?**

Ja, wanneer een schadegeval zich voordoet, kan de Verzekeraar de schadevergoeding die hij aan u heeft betaald, verhalen bij een derde die aansprakelijk zou zijn voor het schadegeval. In dit geval spreken we van subrogatie.

#### **15. WAT GEBEURT ER IN GEVAL VAN FRAUDE?**

Elk geval van fraude of poging tot fraude ten aanzien van de verzekeringsonderneming wordt bestraft bij toepassing van de geldende wetgeving ter zake en/of de algemene of bijzondere voorwaarden. Fraude of de poging daartoe kan ook het voorwerp zijn van strafrechtelijke vervolgingen.

#### **16. BESCHERMING VAN DE BELANGEN**

De verzekeraar is onderworpen aan de regelgeving Twin Peaks II (wet van 30 juli 2013). Deze regelgeving heeft tot doel de belangen van de klant te beschermen. Op de website van de verzekeraar vindt u bijkomende inlichtingen betreffende:

- het vergoedingsbeleid:  
zie <http://www.bnpparibascardif.be/pid3079/vergoedingen.html>;
- het beleid inzake belangenconflicten:  
zie <http://www.bnpparibascardif.be/pid3080/belangenconflicten.html>.

#### **17. KENNISGEVING, RECHTSBEVOEGDHEID EN TOEPASSELIJK RECHT**

Elke kennisgeving door de verzekeraar of de verzekeringnemer aan de aangeslotene wordt:

- geacht gedaan te zijn op de datum van afgifte bij de post;
- geldig verzonden naar het laatste door de verzekeringnemer meegedeelde adres.

Verhuist u? Dan moet u dat melden aan de verzekeringnemer.

Elke kennisgeving aan de verzekeraar is geldig verzonden naar het Belgische bijkantoor.

Geeft de toepassing van deze overeenkomst aanleiding tot een geschil? Alleen de Belgische rechtbanken zijn bevoegd om het geschil op te lossen.

Deze overeenkomst is onderworpen aan de Belgische wettelijke en reglementaire bepalingen die de verzekeringen regelen.

#### **18. WAT KAN IK DOEN ALS IK NIET TEVREDEN BEN?**

Heeft u een klacht over uw verzekering? Dan kunt u ons dat laten weten op een van de volgende vier manieren:

1. Dien uw klacht in op [www.bnpparibascardif.be](http://www.bnpparibascardif.be)
2. Stuur een e-mail naar [klachtenbeheer@cardif.be](mailto:klachtenbeheer@cardif.be)
3. Contacteer ons telefonisch op het nummer 02 528 00 03
4. Stuur een brief naar Cardif Assurances Risques Divers N.V., Klachtenbeheer, Bergensesteenweg 1424, 1070 Brussel.

Slagen we er niet in een oplossing te vinden? Dan kunt u uw klacht steeds richten aan de Ombudsman van de Verzekeringen.

- Vul een formulier in op [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)
- Stuur een e-mail naar [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)
- Stuur een brief naar de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeùssquare 35, 1000 Brussel.

Nadat u uw klacht hebt ingediend, staat het u steeds vrij een rechtsvordering in te stellen.

#### **19. HOE KAN IK COMMUNICEREN MET DE VERZEKERAAR?**

U kunt contact opnemen met de verzekeraar via de post: Cardif Assurances Risques Divers - Bergensesteenweg 1424, 1070 Brussel, op de website: [www.bnpparibascardif.be](http://www.bnpparibascardif.be) onder "contact" in het Frans of het Nederlands.

#### **20. HOE WORDEN MIJN PERSOONSgegevens VERWERKT?**

U vindt alle informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens in het document in bijlage.

## Algemene voorwaarden bijstand (versie 06/2019)

### ARTIKEL 1. DEFINITIES VAN DE GEBRUIKTE BEGRIPPEN

In deze voorwaarden worden de volgende begrippen gebruikt:

- **Bijstandsverlener**  
KONINKLIJKE BELGISCHE TOURING CLUB v.z.w., Wetstraat, 44 - B-1040 BRUSSEL - R.P.R. BRUSSEL - B.T.W. BE 0403.471.597, F.S.M.A. nr 11210 cA.
- **Het voertuig**  
Elke voertuig waarvan het bruto maximaal toegelaten gewicht niet meer dan 3,5 ton bedraagt, ingeschreven in België of in Luxemburg, gefinancierd door de verzekeringnemer en dat geïmmobiliseerd is op de openbare weg, ten gevolge van pech of ongeval, op voorwaarde dat het voertuig 250.000 km niet overschreden heeft.  
Worden uitgesloten:
  - ✓ de huurwagens;
  - ✓ de voertuigen bestemd voor de export;
  - ✓ de voertuigen die niet ingeschreven zijn in België of in Luxemburg;
  - ✓ de voertuigen met een handelaarsplaat;
  - ✓ de voertuigen van koerierdiensten;
  - ✓ voertuigen die bestemd zijn voor bezoldigd personenvervoer;
  - ✓ de aanhangwagens en de caravans.
- **De begunstigde**  
Elke eigenaar van een voertuig dat gedekt is door een verzekeringscontract "EXTENDED WARRANTY" eveneens alle inzittenden die wettelijk en gratis reizen aan boord van dat voertuig, beperkt tot het aantal plaatsen vermeld op het inschrijvingsbewijs van het gedekte voertuig. Lifters worden uitgesloten.
- **Pech**  
Wordt beschouwd als pech, alle defecten aan mechanische, elektrische of elektronische onderdelen van het gedekte voertuig, die leiden tot het onklaar zijn van het voertuig hetzij thuis hetzij op de openbare weg of waardoor het voertuig niet meer in veilige omstandigheden kan rijden.  
Worden niet beschouwd als gedekte pech:
  - ✓ incidenten door problemen met de banden;
  - ✓ brandstofpanne;
  - ✓ panne ten gevolge van het gebruik van een verkeerde brandstof in het voertuig;
  - ✓ vastrijden van het voertuig;
  - ✓ onklaar zijn van het voertuig door het verlies van de sleutels, gebroken of gestolen sleutels of omdat de sleutels zich nog in het afgesloten voertuig bevinden;
  - ✓ vandalisme, diefstal of poging tot diefstal van het voertuig of van onderdelen van het voertuig.
- **Ongeval**  
Elke aanrijding tussen het gedekte voertuig en een derde partij of een stilstaande of bewegende hindernis of het over kop gaan, dat het verderzetten van de reis of verplaatsing die met dat voertuig gepland was, onmogelijk maakt of die de normale rijomstandigheden of de veiligheid van de inzittenden of van het voertuig in het gedrang brengt.
- **Woonplaats**  
Wordt beschouwd als woonplaats: de hoofdverblijfplaats of de gebruikelijke verblijfplaats in België van de begunstigde en zijn familie.
- **Territoriaal bereik**  
De huidige conventie is enkel van toepassing:
  - ✓ in België voor de in België ingeschreven voertuigen.
  - ✓ in België en in Luxemburg voor de in Luxemburg ingeschreven voertuigen.

### ARTIKEL 2. BIJSTAND IN BELGIË

Deze bijstand wordt 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 verleend, weekends en feestdagen inbegrepen op nummer: + 32. (0)2.286.33.87.

#### 2.1. Pechverhelping / sleping

De alarmcentrale organiseert en neemt de kosten van het uitschepen van een pechverhelpster naar de plaats waar het gedekte voertuig geïmmobiliseerd staat op de openbare weg ten gevolge van een panne of een ongeval ten laste, om het defecte voertuig weer mobiel te maken of eventueel van een sleepdienst om het gedekte voertuig naar een garage van keuze van de klant te slepen.

De kosten voor de herstelling en de wisselstukken blijven ten laste van de begunstigde.

#### 2.2. Terug-naar-huis service (niet cumuleerbaar met vervangwagen)

Bij het slepen neemt de alarmcentrale de terugkeer van de klant evenals van de de passagiers naar de woonplaats van de begunstigde ten laste.

De alarmcentrale bepaalt de transportvorm die nodig is voor de terugkeer naar huis van de begunstigde en de passagiers (dienstvoertuig, taxi, trein, bus) en betaalt dit transport.

De contactsleutels en de boorddocumenten van het voertuig moeten aan de transporteur worden overhandigd. De transporteur wijst echter elke verantwoordelijkheid af met betrekking tot de onderwerpen en accessoires aan boord van het verzekerde voertuig.

#### 2.3. Vervangwagen (niet cumuleerbaar met terug-naar-huis service)

Indien de herstelling van de wagen meer dan één dag bedraagt wordt een vervangvoertuig van categorie A of B ter beschikking van de begunstigde in België gesteld, onmiddellijk na het euvel voor de duur van de herstelling met een maximum van 2 werkdagen.

De vervangwagen zal ter beschikking worden gesteld en moet binnengebracht worden in een Rent A Car depot in België (met hetzelfde niveau van brandstof). Het brandstofverbruik gedurende het gebruik is voor rekening van de begunstigde.

De vervangwagen zal niet toegekend worden in de volgende gevallen:

- indien het voertuig voor het beoefenen van autowedstrijden is gebruikt;
- indien de bestuurder niet in staat is om te rijden, de vereiste manoeuvres niet kan uitvoeren of zich onder invloed van drank of narcotica bevindt;
- indien het voertuig niet beschikbaar is als gevolg van herstellingen buiten de pech, zoals onderhoud of opknapbeurt;
- indien de bestuurder niet over de nodige documenten beschikt of de instructies van de verhuurder niet naleeft (identiteitskaart, rijbewijs, borg).

### ARTIKEL 3. UITSLUITINGEN

Zijn de facto uitgesloten van onderhavige voorwaarden:

Incidenten als gevolg van gebruik van verdovende middelen (behalve op medisch voorschrift), drugs of alcoholmisbruik;

Elke aanvraag tot tussenkomst, niet ingediend op het ogenblik van de feiten, noch goedgekeurd, behalve wanneer de begunstigde kan bewijzen dat hij niet in de mogelijkheid was om de centrale te contacteren en dat hij deze gecontacteerd heeft vanaf het moment dat het mogelijk was;

Alle schade die het gevolg is van het niet-naleven van de instructies van de bijstandverlener;

Alle schade die voortvloeit uit criminele of zelfmoordpogingen; uit het beoefenen van gevaarlijke sporten (wedstrijden, autoraces, snelheidsproeven);

Vertragingen veroorzaakt door burgeroorlog, staking, betoging, terrorisme, overstroming of elke andere natuurramp;

Alle schade die voortvloeit uit gebeurtenissen die opzettelijk werden uitgelokt door de begunstigde of uit een vrijwillige veronachtzaming van de wetten en reglementen;

Alle schade die voortvloeit uit het bewust niet naleven van het onderhoudsplan voorzien door de constructeur:

Immobilisatie van het voertuig door het ingrijpen van de ordediensten, door de inbeslagname of iedere andere immobilisatie op wettelijke grond;

Immobilisatie die het gevolg is van een natuurramp zoals een overstroming, een aardbeving, hagelbuien (of alle andere klimatologische rampen);

Immobilisatie van het voertuig in een garage of bij een koetswerkhersteller;

Alle acte van vandalisme, diefstal en poging tot diefstal van het voertuig of onderdeel, glasbreuk of beschadiging van glas of optiek.

## 1. Inleiding

In het kader van de verzekersrelatie en als verwerker van persoonsgegevens is de Verzekeraar genoodzaakt persoonsgegevens van de Verzekeringnemer te verkrijgen, die worden beschermd door de Algemene Verordening (EU) nr. 1016-679 (GDPR).

De door de Verzekeraar gevraagde persoonsgegevens zijn verplicht. Indien de door de Verzekeraar gevraagde persoonsgegevens facultatief zijn, wordt dit aangegeven bij het verzamelen ervan. Bij weigering van de Verzekeringnemer om persoonsgegevens te verstrekken die verplicht zijn omdat ze noodzakelijk zijn voor de overeenkomst of om te voldoen aan wettelijke vereisten, kan de Verzekeraar weigeren de overeenkomst te sluiten.

## 2. Verzamelde persoonsgegevens

De door de Verzekeraar verzamelde persoonsgegevens zijn noodzakelijk: Voor het naleven van de wettelijke en reglementaire verplichtingen die erop van toepassing zijn

De Verzekeraar gebruikt de persoonsgegevens van de Verzekeringnemer om aan diverse wettelijke en reglementaire verplichtingen te voldoen, waaronder:

- voorkoming van verzekeringsfraude;
- voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme;
- bestrijding van belastingfraude, naleving van de verplichtingen inzake belastingcontrole en meldingsplicht;
- het bewaken en rapporteren van risico's die een instelling zou kunnen lopen;
- het antwoorden op een officieel verzoek van een gemachtigde openbare of gerechtelijke autoriteit.

Voor het uitvoeren van een overeenkomst met de Verzekeringnemer of voor het ondernemen van stappen op diens verzoek, vóór het aangaan van een overeenkomst

De Verzekeraar gebruikt de persoonsgegevens van de Verzekeringnemer om zijn contracten aan te gaan en uit te voeren, waaronder:

- het bepalen van het verzekeringsrisicoprofiel van de Verzekeringnemer en de bijhorende vergoedingen;
- het beheren van verzekeringsclaims en uitvoeren van contractgaranties;
- het verstrekken van informatie aan de Verzekeringnemer over de overeenkomsten van de Verzekeraar;
- bijstand en het beantwoorden van verzoeken;
- het evalueren of en onder welke voorwaarden de Verzekeraar een verzekeringscontract kan aanbieden.

Om legitieme belangen te behartigen

De Verzekeraar gebruikt de persoonsgegevens van de Verzekeringnemer om zijn verzekeringscontracten uit te voeren, om zijn risicobeheer te verbeteren en om zijn wettelijke rechten te verdedigen, waaronder:

- bewijs van betaling van premie of bijdrage;
- fraudepreventie;
- IT-beheer, met inbegrip van infrastructuurbeheer (bv. gedeelde platforms) & bedrijfscontinuïteit en IT-beveiliging;
- het opstellen van individuele statistische modellen op basis van een analyse van het aantal verliezen, bijvoorbeeld om de verzekeringsrisicoscore van de Verzekeringnemer te helpen bepalen;
- het opstellen van samengevoegde statistieken, testen en modellen voor onderzoek en ontwikkeling, om het risicobeheer van de ondernemingsgroep van de Verzekeraar te verbeteren of om bestaande producten en diensten te verbeteren of nieuwe producten en diensten te creëren;
- het ontplooiën van preventiecampagnes, bijvoorbeeld om te waarschuwen voor natuurrampen of verkeersproblemen of gevaren op de weg;
- opleiding van het personeel van de Verzekeraar door het opnemen van de inkomende en gevoerde telefoongesprekken in zijn callcenters;
- Het personaliseren van het aanbod voor de Verzekeringnemer van de Verzekeraar en van andere entiteiten van BNP Paribas door:
  - o het verbeteren van de kwaliteit van de verzekeringscontracten;
  - o het promoten van zijn verzekeringscontracten die aansluiten bij de situatie en het profiel van de Verzekeringnemer.

Dit kan als volgt worden bereikt:

- segmentatie van prospects en klanten van de Verzekeraar;
- het analyseren van de gewoonten en voorkeuren van de Verzekeringnemer in de verschillende communicatiekanalen die de Verzekeraar ter beschikking stelt (e-mails, berichten, bezoeken aan de websites van de Verzekeraar enz.);
- het delen van de gegevens van de Verzekeringnemer met een andere entiteit van BNP Paribas, met name als de Verzekeringnemer klant is - of zal worden - van die andere entiteit; en
- het vergelijken van de gegevens uit de verzekeringsovereenkomsten van de Verzekeringnemer waarop hij reeds heeft ingeschreven of waarvoor hij een prijsopgave heeft ontvangen, met andere gegevens die de Verzekeraar over hem bijhoudt (de Verzekeraar kan bijvoorbeeld vaststellen dat de Verzekeringnemer kinderen heeft, maar nog geen familiale verzekering).

- Het organiseren van wedstrijden, loterijen en promotiecampagnes.

## 3. Wie heeft toegang tot de gegevens?

De persoonsgegevens van de Verzekeringnemer kunnen worden samengevoegd tot geanonimiseerde statistieken die kunnen worden aangeboden aan entiteiten van de BNP Paribas Groep om hen te helpen bij de ontwikkeling van hun activiteiten. In dat geval zullen de persoonsgegevens van de Verzekeringnemer nooit worden bekendgemaakt en zullen de ontvangers van deze geanonimiseerde statistieken niet in staat zijn zijn/haar identiteit te achterhalen.

Om de bovengenoemde doelen te bereiken, verstrekt de Verzekeraar de persoonsgegevens van de Verzekeringnemer alleen aan de volgende personen en entiteiten:

- het personeel dat belast is met het beheer van de contracten van de Verzekeringnemer;
- zijn tussenpersonen en partners voor het beheer van verzekeringscontracten;
- medeverzekeraars, herverzekeraars en garantiefondsen;
- geïnteresseerde partijen bij de verzekeringsovereenkomst, zoals:
  - o contracthouders, abonnees en verzekerden, alsmede hun vertegenwoordigers;
  - o rechtverkrigenden en begunstigen van subrogatie;
  - o personen die verantwoordelijk zijn voor incidenten, slachtoffers, hun vertegenwoordigers en getuigen.
- sociaizekerheidsinstellingen wanneer betrokken bij verzekeringsclaims of wanneer de Verzekeraar uitkeringen verstrekt die een aanvulling vormen op de sociale uitkeringen;
- entiteiten van de BNP Paribas Groep (de Verzekeringnemer geniet het volledige gamma van producten en diensten van de Groep);
- zijn dienstverleners;
- bank-, commerciële en verzekeringspartners;
- financiële of gerechtelijke autoriteiten, arbiters en bemiddelaars, staatsagentschappen of overheidsorganen, op verzoek en voor zover toegestaan door de wet;
- Bepaalde gereguleerde beroepsbeoefenaars zoals medische deskundigen, advocaten, notarissen, curatoren en auditoren.

Bij internationale doorgiften vanuit de Europese Economische Ruimte (EER) en niet-EER-landen waarvan de Europese Commissie heeft erkend dat ze een adequaat niveau van gegevensbescherming bieden, worden de persoonsgegevens van de Verzekeringnemer op deze basis doorgegeven. In deze situatie is geen specifieke autorisatie vereist.

Voor doorgiften naar niet-EER-landen waarvan het beschermingsniveau niet is erkend door de Europese Commissie, zal de Verzekeraar een beroep doen op een afwijking die van toepassing is op de specifieke situatie (bv. indien de doorgifte noodzakelijk is om ons contract met de Verzekeringnemer uit te voeren, zoals bij een internationale betaling) of een van de volgende waarborgen implementeren om de bescherming van de persoonsgegevens van de Verzekeringnemer te verzekeren:

- standaard contractbepalingen goedgekeurd door de Europese Commissie;
- indien van toepassing, bindende bedrijfsvoorschriften (voor doorgiften binnen de groep).

#### 4. Meer informatie en contact

Indien de Verzekeringnemer meer informatie wenst over de verwerking van zijn persoonsgegevens door de Verzekeraar, kan hij de '*Nota inzake Gegevensbescherming*' raadplegen die rechtstreeks beschikbaar is op het volgende adres:

<http://www.bnpparibascardif.be/nl/pid3874/bescherming-van-persoonlijke-gegevens.html>

Deze nota bevat alle informatie met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens die de Verzekeraar als verwerker van persoonsgegevens aan de Verzekeringnemer moet verstrekken. Dit omvat de categorieën van verwerkte persoonsgegevens, de bewaartermijn ervan en de rechten van de Verzekeringnemer in dit verband.

Voor een klacht of verzoek tot informatie kan de Verzekeringnemer contact opnemen met:

- Ten eerste, de lokale functionaris voor gegevensbescherming van de Verzekeraar, door het sturen van een e-mail naar:

[dpocardifbe@cardif.be](mailto:dpocardifbe@cardif.be)

of een gewone brief naar:

BNP Paribas CARDIF - Lokale functionaris voor  
gegevensbescherming  
Bergensesteenweg 1424  
1070 Brussel - België

- De functionaris voor gegevensbescherming (DPO) van de groep BNP Paribas Cardif, door het sturen van een e-mail naar:

[group\\_assurance\\_data\\_protection\\_office@bnpparibas.com](mailto:group_assurance_data_protection_office@bnpparibas.com), of door een gewone brief te sturen naar:

BNP Paribas Cardif  
Jérôme CAILLAUD, DPO  
8, rue du Port - 92728 Nanterre - Frankrijk

#### **CARDIF Assurance Vie S.A.**

Verzekeringsonderneming erkend door de NBB onder codenr. 979  
voor levensverzekeringsactiviteiten  
K.B. 08/02/1989 – M.B. 18/02/1989 – RPR Brussel BE 0435018274  
IBAN BE85 2100 0006 3306 – BIC GEBABEBB

#### **CARDIF Assurance Risques Divers S.A.**

Verzekeringsonderneming erkend door de NBB onder codenr. 978  
bij ongevallen- en ziekteverzekeringen - K.B. 06/02/1989 - M.B. 18/02/1989 - en  
geldelijke verliezen - K.B. 06/11/1989 - M.B. 22/11/1989  
RPR Brussel BE 0435018274  
IBAN BE85 2100 0006 3306 – BIC GEBABEBB