



Assurance Camion

Conditions générales

VP 01102024 L



Conditions générales Assurance Camion

Pour déclarer un sinistre pendant les heures de bureau
+32 (0)3 285 92 00 ou newclaim@tvm.be

Assurance omnium ou assistance ? Appelez TVM truck
assistance (24h/24, 7j/7) : +32 (0)78 15 11 63

Avec votre assurance Camion, vous et vos chauffeurs prenez la route l'esprit tranquille.

Les présentes conditions générales reprennent notamment :

- les garanties de cette assurance
- les cas non assurés
- la procédure en cas de sinistre
- vos obligations et les nôtres
- la procédure pour modifier ou mettre un terme à votre assurance
- la définition de diverses notions fréquemment utilisées

Conditions particulières

En souscrivant une assurance chez nous, vous recevez, outre les présentes **conditions générales**, les conditions particulières reprenant les garanties pour lesquelles vous êtes assuré chez nous. Vous y trouvez également, pour chacune de vos garanties, les conditions spécifiques ainsi que des informations sur les montants assurés.

Conservez dès lors soigneusement les conditions générales et particulières.

Vous avez des questions sur votre assurance Camion ? Prenez contact avec votre courtier.

Vous pouvez aussi appeler directement TVM au +32 (0)3 285 92 00 ou surfer sur www.tvm.be.

Nous communiquons avec vous dans la langue dans laquelle le contrat a été établi.

Votre assureur

TVM Belgium
Berchemstadionstraat 78
2600 Berchem
Belgique
www.tvm.be

- inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises : numéro 0841.164.105
- inscrite sur la liste de la Banque nationale de Belgique (BNB) : numéro 2796

TVM Belgium est une succursale de TVM verzekeringen N.V., Van Limburg Stirumstraat 250, 7901 AW Hoogeveen aux Pays-Bas.

- agréée par la Banque nationale des Pays-Bas (DNB)
- Kamer van Koophandel (KvK) (Vijzelgracht 50, 1017 HS Amsterdam, www.afm.nl) : 53388992
- Autoriteit Financiële Markten (AFM) : 12040443
- agréée pour opérer sur le marché du GD du Luxembourg par le Commissariat aux Assurances (<https://www.caa.lu>) en Libre Prestation de Service

Heures d'ouverture

Lundi	08h30 - 17h00
Mardi	08h30 - 17h00
Mercredi	08h30 - 17h00
Jeudi	08h30 - 17h00
Vendredi	08h30 - 16h30

Pendant les vacances scolaires nous sommes joignables jusqu'à 16h30.



Table des matières

Dispositions générales	4
1. Procédure en cas de sinistre	4
1.1. Vous avez un sinistre ? Déclarez-le immédiatement	4
1.2. TVM truck assistance : aide d'urgence en cas d'accident, de panne ou de maladie	4
1.3. Quand devez-vous faire une déclaration à la police ?	4
1.4. Procuration en cas de sinistre	4
1.5. Qui constate les dommages ?	4
1.6. Votre véhicule de remplacement temporaire est-il assuré ?	4
2. Dans quels pays êtes-vous assuré ?	4
3. Qu'est-ce qui n'est jamais assuré ?	5
4. Qu'attendons-nous de vous ?	5
4.1. Payez votre prime	5
4.2. Modification du risque ou des circonstances ? Faites-le-nous savoir	5
4.3. Respectez les consignes et aidez-nous à régler correctement tout sinistre	5
4.4. Vous ne respectez pas les directives ?	5
5. Prise d'effet, modification, prolongation ou fin de votre assurances	5
5.1. Prise d'effet, durée et prolongation de l'assurance	5
5.2. Comment mettre fin à l'assurance ?	6
5.3. Quand pouvez-vous mettre fin à l'assurance ?	6
5.4. Quand pouvons-nous mettre fin à l'assurance ?	6
5.5. Situations particulières	6
6. Modification des conditions ou de la prime	7
6.1. Quand pouvons-nous faire des adaptations ?	7
6.2. Quelles sont les adaptations possibles ?	7
6.3. Vous n'êtes pas d'accord avec les adaptations	7
6.4. Quand ne pouvez-vous pas mettre fin à l'assurance ?	7
7. Procédure en cas de fraude	7
8. Conservation et utilisation de vos données à caractère personnel	7
9. Vous avez une réclamation ? Prenez contact avec votre courtier ou contactez-nous directement	7
10. Droit applicable	7
Pour quels dommages êtes-vous assuré ?	8
11. Assurance responsabilité civile pour dommages aux tiers	8
12. Assurance omnium pour dommages à votre véhicule	11
12.1. Incendie, incendie et vol, omnium réduite et omnium complète	11
12.2. Sauvetage gardiennage, remorquage ou transport	14
12.3. Assistance après une panne	15
13. Perte de jouissance	16
14. Vol ou détérioration de bagages	16
15. Assistance en cas de maladie ou d'accident	17
Notions fréquemment utilisées	18

Dispositions générales

Ce chapitre reprend les dispositions qui s'appliquent dans tous les cas. Lisez-les attentivement pour éviter toute surprise par la suite.

1. Procédure en cas de sinistre

1.1. Vous avez un sinistre ? Déclarez-le immédiatement

- **Informez votre courtier dès que possible.**
- Vous pouvez également nous le déclarer directement pendant les heures de bureau : au +32 (0)3 285 92 00 ou par e-mail à newclaim@tvm.be.
- Envoyez-nous ensuite le **formulaire de déclaration de sinistre** dûment complété par e-mail à newclaim@tvm.be ou par courrier à TVM Belgium, Berchemstadionstraat 78, 2600 Berchem.

1.2. TVM truck assistance : aide d'urgence en cas d'accident, de panne ou de maladie

Vous êtes assuré en omnium et avez besoin d'aide d'urgence après un accident en Europe ? Ou vous êtes assuré pour assistance en cas de panne ou assistance en cas de maladie ou d'accident à l'étranger et avez besoin d'une aide d'urgence à cet égard ?

Appelez TVM truck assistance au +32 (0)78 15 11 63.

TVM truck assistance est disponible 24h/24, 7j/7.

Que faisons-nous ? TVM truck assistance organise le sauvetage, le gardiennage, le remorquage ou le transport de votre camion, tracteur, remorque ou semi-remorque à condition que vous ayez la garantie omnium. Si vous êtes assuré pour l'assistance après une panne ou l'assistance en cas de maladie ou d'accident, nous nous en chargeons également.

1.3. Quand devez-vous faire une déclaration à la police ?

Est-il question d'un délit tel que par exemple **vol, effraction, soustraction, acte de vandalisme ou un incendie (criminel)** ? Si oui, faites immédiatement une déclaration à la police.

1.4. Procuration en cas de sinistre

En nous déclarant un sinistre, vous nous donnez automatiquement procuration pour traiter ce sinistre en votre nom :

- Nous pouvons **indemniser directement** tout bénéficiaire.
- Nous pouvons **faire appel à un avocat** pour vous si un préjudicié vous réclame des dommages et intérêts. Vous avez dans ce cas l'obligation d'apporter votre collaboration et de fournir toutes les informations nécessaires à cet avocat. Nous pouvons vous **obliger à aller en appel** en cas de condamnation. Nous vous remboursons les frais de cet avocat.
- Si nous vous indemnisons, nous sommes alors **subrogés**, dans vos droits et pouvons par exemple réclamer le montant auprès de celui qui a causé les dommages.
- Dans ces 2 dernières situations, l'indemnité de procédure ou les frais de justice nous sont dus. Si l'indemnité de procédure ou les frais de justice vous ont été versés, vous devez nous les verser dans un délai de 14 jours.

1.5. Qui constate les dommages ?

- **Expert à nos frais** : nous pouvons faire appel à un expert en votre nom et pour votre compte pour constater la cause et l'ampleur des dommages. Vous avez dans ce cas l'obligation d'apporter votre collaboration et de fournir toutes les informations nécessaires. Nous vous remboursons les frais de cet expert, y compris la TVA qui n'est pas déductible pour vous.
- **Contre-expertise** : vous n'êtes pas d'accord avec les constatations de cet expert ? Vous pouvez alors faire appel à un 2e expert automobile. Il constate la cause et l'ampleur des dommages en consultation avec le 1e expert. Vous devez nous en informer.
- **3e expert en cas de désaccord** : les 2 experts ne parviennent pas à s'accorder ? Ils désignent alors un 3e expert inscrit au registre national des experts judiciaires. Si les 2 experts ne parviennent pas à s'accorder sur le choix d'un 3e expert, tant vous que nous pouvons demander au tribunal de désigner un 3e expert. Les 3 experts décident à la majorité des votes sur la cause et l'ampleur des dommages. Cette décision sera contraignante, mais cela ne garantit pas que nous indemniserons les dommages.
- Nous avançons les frais du contre-expert et du 3e expert, y compris la TVA que vous ne pouvez pas déduire. Si le contre-expert ou le 3e expert est d'accord avec notre expert, vous devez nous rembourser ces frais.

1.6. Votre véhicule de remplacement temporaire est-il assuré ?

Votre véhicule est hors d'usage pour cause d'entretien, d'aménagement, de réparation, de contrôle technique ou de perte totale ? Dans ce cas la garantie responsabilité civile vaut également :

- pour votre **véhicule de remplacement équivalent** – emprunté ou loué ou véhicule de réserve de votre propre parc automobile ;
- pour un **maximum de 30 jours**.

2. Dans quels pays êtes-vous assuré ?

Garantie responsabilité civile

Vous trouvez les pays où vous êtes assuré sur votre certificat d'assurance, officiellement appelé « carte internationale d'assurance automobile ».

Vous vous rendez dans ou traversez un pays barré sur votre certificat d'assurance ? Vérifiez alors si une assurance obligatoire n'est pas indispensable pour ce pays.

Garanties omnium, assistance après une panne, perte de jouissance, vol ou détérioration de bagages, assistance en cas de maladie ou d'accident

Vous êtes assuré :

- en Europe, sauf la Russie, la Biélorussie et l'Ukraine
- au Maroc
- en Tunisie
- en Turquie

3. Qu'est-ce qui n'est jamais assuré ?

Votre assurance ne couvre pas les dommages survenus avant la date de prise d'effet de votre assurance.

Nous n'accordons pas davantage d'assistance et les dommages ne sont pas assurés s'ils sont survenus à la suite :

- (tentative de) **fraude**;
- **saisie** par les autorités luxembourgeoises ou étrangères ;
- **réactions nucléaires** : toute réaction nucléaire libérant de l'énergie – telle que fusion nucléaire, fission nucléaire ou radioactivité artificielle et naturelle ;
- **armes biologiques, (bio)chimiques ou électromagnétiques** ;
- **harcèlement**, c'est-à-dire :
 - *conflit armé* : toute situation où des États ou autres parties organisées s'affrontent en faisant usage de moyens militaires. Cela comprend notamment l'intervention armée d'une Force de paix des Nations Unies ;
 - *guerre civile* : lutte violente organisée ou non entre habitants d'un même État, impliquant une partie importante des habitants de cet État ;
 - *révolte* : opposition violente organisée dans un État, contre l'autorité publique ;
 - *troubles intérieurs* : actes de violence organisés ou non en différents endroits à l'intérieur d'un État ;
 - *insurrection* : mouvement violent local organisé ou non, contre l'autorité publique ;
 - *mutinerie* : mouvement violent organisé ou non de membres d'une force armée, contre l'autorité à laquelle ils sont soumis.

Nous n'indemnisons pas non plus les dommages et n'apportons pas d'assistance :

- aux choses qui sont hors commerce selon les règles nationales ou internationales ;
- à une personne, entreprise, autorité ou autre partie à qui cela n'est pas autorisé en vertu des accords nationaux ou internationaux.

4. Qu'attendons-nous de vous ?

4.1. Payez à temps votre prime

Payez votre prime au plus tard à la date d'échéance.

Vous ne payez pas ? Dans ce cas vous recevez d'abord un rappel de paiement ordinaire et ensuite, au plus tôt 10 jours après la date d'échéance, un rappel de paiement recommandé.

Vous ne payez pas, ou pas à temps, après le rappel de paiement recommandé ?

- Nous pouvons suspendre la couverture de votre assurance 30 jours au moins après l'envoi du rappel de paiement recommandé. Dans ce cas, vous n'êtes alors plus assuré à partir de ce moment-là. Nous pouvons également mettre fin à votre assurance 10 jours après l'expiration de ce délai de 30 jours. Vous devez toutefois encore payer votre prime. Nous lançons une procédure (judiciaire) ? Dans ce cas les frais (de recouvrement) sont également à votre charge.
- Vous payez, mais pas à temps ? Si nous n'avons pas encore mis fin à votre assurance, vous êtes à nouveau assuré le lendemain à 00h00 du jour où tous les primes échues et les frais ont été payés.

4.2. Modification du risque ou des circonstances ?

Faites-le-nous savoir

Pour le calcul de votre prime nous nous basons sur plusieurs conditions, sauf disposition contraire dans les conditions particulières :

- Vous ne louez ou prêtez pas votre véhicule, sauf à des sociétés liées.
- Vous n'utilisez pas le véhicule pour participer à des événements tels que défilés de carnaval, cortèges, parades, processions ou manifestations.
- Vous n'utilisez pas votre véhicule à proximité d'avions.
- Vous n'utilisez pas votre véhicule pour le transport rémunéré de personnes ou pour le transport de personnes en plus des places assises prévues à cet effet.

Vous le faites quand même ou il y a une autre modification du risque ou des circonstances ? Contactez-nous le plus rapidement possible. Nous vous indiquerons dans les 30 jours si et à quelles conditions nous continuons à assurer votre véhicule.

4.3 Respectez les consignes et aidez-nous à régler correctement tout sinistre

- Conformez-vous aux dispositions légales et aux règles en vigueur pour cette assurance.
- Fournissez-nous toujours les bonnes informations, aussi complètes et actuelles que possible, dans les meilleurs délais, tant lors de la conclusion de votre assurance qu'en cas de sinistre. Et signalez immédiatement tout changement pendant la durée de votre assurance.
- Aidez-nous à régler les sinistres rapidement et correctement. Envoyez par exemple les documents originaux si nous vous les demandons ou informez-nous si une autre personne est responsable des dommages.
- Faites-nous parvenir aussi rapidement que possible tous les documents qui concernent les dommages.
- Ne prenez pas d'engagements et ne faites pas de promesses sur l'indemnisation en cas de sinistre.
- Prêtez-votre concours aux recherches en cas de vol, de soustraction ou de disparition de votre véhicule.
- Prenez toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou limiter les dommages.

4.4. Vous ne respectez pas ces directives ?

Il est possible que nous en subissions un préjudice. Dans tel cas nous avons le droit selon le cas de :

- mettre fin à votre assurance ;
- modifier votre assurance ;
- ne pas indemniser vos dommages ou ne les indemniser que partiellement et ne plus prêter assistance ;
- réclamer les frais ou indemnisations.

5. Prise d'effet, modification, prolongation ou fin de votre assurance

5.1. Prise d'effet, durée et prolongation de l'assurance

Vous trouvez la date de prise d'effet, la durée et l'échéance principale de votre assurance dans les conditions particulières. Votre assurance a une durée maximale d'un an. À l'échéance principale, votre assurance est prolongée automatiquement d'un an.

Vous ne disposez pas d'un droit de rétractation après avoir conclu l'assurance.

5.2. Comment mettre fin à l'assurance ?

Vous - comme nous - ne pouvez mettre fin à votre assurance que par :

- envoi recommandé ;
- acte d'huissier de justice ;
- courrier de préavis avec accusé de réception pour l'expéditeur.

5.3. Quand pouvez-vous mettre fin à l'assurance ?

Vous voulez mettre fin à votre assurance ? Faites-le dans un délai de 30 jours après la date d'envoi de l'avis d'échéance.

Ce délai expire au plus tôt 30 jours avant la date d'échéance principale. Si nous ne communiquons pas la date jusqu'à laquelle vous pouvez mettre fin à votre assurance sur l'avis d'échéance, vous pouvez mettre fin à l'assurance, sans pénalités, à tout moment à compter de la date d'échéance principale mais au plus tard 60 jours après cette date. L'assurance prend fin le deuxième jour ouvrable suivant la date d'envoi de la lettre de résiliation, mais au plus tôt à la date d'échéance principale.

Vous pouvez aussi mettre fin à votre assurance :

- **si nous apportons des modifications** à la prime, aux conditions d'assurance ou à la franchise. **Attention ! Dans ce cas, vous ne pouvez mettre fin qu'à la garantie à laquelle les modifications s'appliquent.** Vous trouvez de plus amples informations à ce sujet à l'article 6 « Modification des conditions ou de la prime » ;
- **si nous mettons fin à une ou plusieurs garanties** d'une assurance comptant plusieurs garanties. Vous pouvez résilier l'assurance dans son intégralité et elle prend alors fin 1 mois après votre préavis ;
- **si nous mettons fin à une de vos autres assurances** après une sinistre avec indemnisation. Vous devez nous notifier cette résiliation dans le mois suivant notre résiliation de l'autre assurance. L'assurance prend alors fin 1 mois après le préavis ;
- **si nous ne sommes pas d'accord sur la nouvelle prime** dans le cadre d'une diminution significative et permanente du risque. Cela est possible jusqu'à 1 mois au plus tard après la communication de la modification par vos soins à nos services ;
- **si nous devons cesser nos activités.**

Procédure en cas de faillite ou de décès :

- faillite de votre entreprise : votre curateur peut mettre fin à votre contrat **dans les 3 mois à compter de la déclaration de la faillite**. L'assurance prend alors fin 1 mois après le préavis ;
- votre décès : vos proches peuvent mettre fin à votre contrat **dans les 3 mois et 40 jours après le décès**. Le véhicule devient la propriété d'un héritier ? Celui-ci peut alors mettre fin au contrat dans le mois après qu'il soit devenu propriétaire. L'assurance prend alors fin 1 mois après le préavis.

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

Nous pouvons mettre fin à l'assurance :

- **au moins 60 jours avant l'échéance principale annuelle.** L'assurance prend alors fin à l'échéance principale ;
- **en cas de faillite de votre entreprise** : au plus tôt 3 mois après la déclaration de faillite. L'assurance prend fin 1 mois après le préavis ;

- **lorsque vous décédez** : dans les 3 mois après la réception d'un avis nous informant de votre décès ;
- **après un sinistre avec indemnisation** : dans le mois suivant la première indemnisation des dommages. Votre assurance prend alors fin 1 mois après notre préavis ;
- **en cas de non-paiement ou de paiement en retard** de votre prime. Voyez à cet égard l'article 4.1 "Payez à temps votre prime".

5.5. Situations particulières

Informations non-intentionnellement inexactes ou incomplètes

Vous nous donnez **non-intentionnellement des informations inexactes ou incomplètes** sur un risque ?

- Nous ne vous aurions pas accordé d'assurance si nous avions disposé d'informations exactes et complètes ? Nous pouvons alors résilier votre assurance dans le mois de l'obtention des informations exactes. L'assurance prend alors fin 1 mois après le préavis.
- Nous vous aurions accordé votre assurance à d'autres conditions ? Nous pouvons alors vous soumettre une proposition de modification de votre assurance.
- Vous nous envoyez un refus de cette proposition dans le mois suivant la réception ? Ou vous ne réagissez pas dans le mois ? Nous avons alors 15 jours pour mettre fin à l'assurance. L'assurance prend alors fin 1 mois après le préavis.

Nous ne mettons pas fin à pas votre assurance à temps ou ne vous faisons pas de proposition de modification à temps ? Nous ne pouvons alors plus invoquer les informations inexactes ou incomplètes que vous nous avez données pour résilier l'assurance.

Informations intentionnellement inexactes ou incomplètes

Vous nous donnez **intentionnellement des informations inexactes ou incomplètes** sur un risque ? L'assurance est alors nulle. Cela signifie que l'assurance n'a jamais existé. Les primes payées ne vous sont pas remboursées.

Résiliation de l'assurance dans le cadre de la législation en matière de sanctions

- Vous refusez de donner des informations sur le bénéficiaire effectif de l'assurance ?
- Vous figurez sur une liste de sanctions ?
- Vous êtes une personne morale dont un 25 % bénéficiaire figure sur une liste de sanctions ?
- Vous êtes sous l'autorité, en tant que personne morale, d'une personne ou organisation figurant sur une liste de sanctions ?

Dans ce cas nous n'assurons pas votre véhicule et/ou nous pouvons mettre fin immédiatement à votre assurance. Nous ne vous versons pas d'indemnisations et ne versons pas d'indemnisations en votre nom. Et nous ne remboursons pas vos primes. Ceci vaut également si d'autres règles nationales ou internationales nous l'interdisent ou fixent des limites. Nous ne pouvons pas être obligés d'assurer votre véhicule pendant la durée des sanctions.

6. Modification des conditions ou de la prime

6.1. Quand pouvons-nous faire des modifications ?

La modification de votre assurance peut être nécessaire dans certains cas. Cela se fera toujours à l'échéance principale annuelle. Vous en serez toujours informé à temps par courrier ou s'il agit d'une modification tarifaire, avec l'avis d'échéance.

6.2. Quelles sont les modifications possibles ?

Il y a 2 possibilités :

- Nous pouvons décider que la modification ne s'applique qu'à vous. Il s'agit alors d'une modification de :
 - la prime. Par exemple à la suite d'une mauvaise évolution des dommages ;
 - les conditions. Nous adaptons dans ce cas les conditions particulières à votre situation.
- Il est également possible qu'il s'agisse d'une modification générale. Cela s'applique alors à plusieurs clients ou assurances en même temps. Il s'agit alors d'une modification de :
 - la prime. Par exemple une adaptation à l'indice des prix ;
 - les conditions. Dans ce cas, nous adaptons les conditions générales.

6.3. Vous n'êtes pas d'accord avec les modifications

Vous n'êtes pas d'accord avec les modifications apportées à votre assurance ? Vous pouvez alors mettre fin à la garantie sur laquelle portent les modifications.

Nous vous avons informé au moins 30 jours avant l'échéance principale ?

Si nous vous informons des modifications au moins 30 jours avant l'échéance, la procédure à suivre est alors la procédure classique. Vous avez toutefois jusqu'à 60 jours pour résilier l'assurance suivant la date d'envoi du courrier ou de l'avis d'échéance. Votre assurance prend alors fin le deuxième jour ouvrable suivant la date d'envoi de la lettre de résiliation, mais au plus tôt à la date d'échéance principale.

Nous vous avons informé moins de 30 jours avant l'échéance principale ?

Nous vous informons des changements à votre assurance moins de 30 jours avant l'échéance principale annuelle ou bien la modification tarifaire n'a pas été communiquée explicitement dans l'avis d'échéance ? Vous pouvez alors mettre fin aux garanties modifiées, sans pénalités, à tout moment à compter de la date d'échéance principale, mais au plus tard 60 jours après cette date.

Mettez fin aux garanties à temps. Sinon, elles sont automatiquement prolongées et les modifications sont d'application.

6.4. Quand ne pouvez-vous pas mettre fin à l'assurance ?

Vous ne pouvez pas mettre fin à l'assurance si la modification est due à :

- une modification de la législation ou de la réglementation ;
- une extension de la couverture ;
- une diminution de la prime ;
- un autre changement en votre faveur ;
- un changement sans conséquences pour vous.

7. Procédure en cas de fraude

En cas de fraude de votre part, nous mettons fin à votre assurance.

- Nous exigeons également le paiement des frais de l'enquête sur la fraude et de gestion du dossier du fraudeur.
- Nous pouvons déposer plainte (au pénal).

8. Conservation et utilisation de vos données à caractère personnel

Pour assurer votre véhicule et pendant la durée de validité de votre assurance, nous vous demandons des données à caractère personnel telles que votre nom, votre numéro de téléphone et votre numéro de compte bancaire. Ces données sont utilisées au sein du groupe TVM aux fins suivantes :

- acceptation de votre assurance ;
- administration de votre assurance ;
- traitement des sinistres ;
- études statistiques ;
- prévention et lutte antifraude ;
- contrôle des listes des sanctions ;
- activités de marketing ;
- prévention et gestion des risques ;
- conformité à la loi et à la réglementation.

Surfez sur www.tvm.be et cliquez dans le bas sur « privacy statement » pour de plus amples informations.

9. Vous avez une réclamation ? Prenez contact avec votre courtier ou avec nous

Vous avez une réclamation concernant votre assurance ou nos services ?

1. Prenez contact avec votre courtier.
2. Vous pouvez aussi nous contacter directement. Vous n'obtenez pas satisfaction auprès de notre collaborateur ? Signalez alors votre plainte à notre service « customer protection » en envoyant un e-mail à customerprotection@tvm.be ou en appelant le +32 (0)3 285 90 00.
3. Vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous traitons votre plainte ? Vous pouvez alors vous adresser au Médiateur en Assurances (Union Luxembourgeoise des Consommateurs - Association des Compagnies d'Assurances) :
c/o ACA
12, rue Erasme
L - 1468 Luxembourg
Tél : +352 44 21 44 1
Fax : +352 44 02 89
mediateur@aca.lu
4. Vous pouvez aussi décider d'intenter une action en justice.

10. Droit applicable

La présente assurance est régie par le droit luxembourgeois.

Pour quels dommages êtes-vous assuré ?

Consultez les conditions particulières pour connaître les garanties dont vous bénéficiez. Les informations ci-dessous complètent les autres informations des conditions générales, par exemple sur ce qui n'est également pas assuré.

11. Assurance responsabilité civile pour dommages aux tiers

La garantie responsabilité civile est obligatoire au Grand-Duché de Luxembourg pour tout véhicule automoteur avec lequel vous circulez sur la route, selon la loi du 16 avril 2003 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs. Vous bénéficiez de cette garantie si elle figure dans les conditions particulières.

Si vous bénéficiez de cette garantie, nous vous faisons parvenir un certificat d'assurance ou carte internationale d'assurance automobile. Cette carte n'est pas valable :

- si elle est déclarée nulle ;
- en cas de fin, résiliation ou suspension de votre assurance.

Définitions	<p>Véhicule désigné :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le véhicule décrit dans les conditions particulières, et tout ce qui lui est attelé ; • la remorque non attelée si celle-ci figure dans les conditions particulières. <p>Assuré :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le preneur d'assurance ; • le propriétaire, détenteur, conducteur et passager du véhicule désigné ; • la personne civilement responsable des personnes précitées, comme un employeur pour son employé. <p>Véhicule assuré :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le véhicule désigné ; • le véhicule de remplacement temporaire ; • le véhicule désigné cédé en propriété et le véhicule automoteur le remplaçant. <p>Véhicule : tout véhicule qui peut être actionné par une force mécanique sans être lié à une voie ferrée, indépendamment du type de force motrice et de la vitesse maximale.</p>
Qu'est-ce qui est assuré ?	<ul style="list-style-type: none"> • les dommages aux tiers (ainsi que les vêtements et effets personnels) causés par ou avec le véhicule assuré ou par les marchandises transportées du véhicule dont vous êtes responsable ; • les dommages à l'intérieur de votre véhicule si vous transportez à titre gracieux des victimes blessées lors d'un accident de la route ; • les dommages à un véhicule remorqué ou tractant si le véhicule assuré remorque fortuitement un véhicule en panne et si la personne ayant fourni le matériel de remorquage est responsable. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sont par ailleurs assurés : les dommages causés par votre véhicule à un autre véhicule de votre parc automobile ou du parc automobile d'une personne utilisant votre véhicule avec votre autorisation. Ne vaut pas en cas de dommages survenus dans un bâtiment.</p> </div>

<p>Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • les dommages au véhicule assuré ; • les dommages aux marchandises transportées à titre professionnel et contre rémunération ; • les dommages survenus lors de la participation avec le véhicule assuré à des courses ou compétitions autorisées de vitesse, de régularité ou d'adresse ; • les dommages causés par des personnes ayant pris possession du véhicule après un vol, un acte de violence ou un recel ; • les dommages causés exclusivement par les marchandises transportées ou des opérations telles que le chargement, la manutention, l'arrimage et le déchargement de marchandises ; • les dommages de la personne assurée si celle-ci est elle-même responsable. Exception : si elle est responsable des actes d'une autre personne, comme un employeur pour son employé ; • les dommages de la personne dont une autre personne est responsable, en vertu d'une loi ou d'un règlement, par exemple les dommages d'un employé qu'il a lui-même causés, mais dont son employeur est responsable. Par contre nous indemnisons la partie des dommages pour lesquels un autre assuré est responsable ; • les amendes, règlements amiables et frais de justice d'un procès au pénal.
<p>Franchise</p>	<p>Vous trouvez la franchise dans les conditions particulières. La franchise est valable par sinistre. Elle ne peut dépasser 1.500 euros par sinistre si vous êtes une personne physique et 6.000 euros par sinistre si vous êtes une personne morale.</p>
<p>Quel est le plafond de l'indemnisation ?</p>	<p>Le montant de la garantie est illimité pour les dommages matériels et corporels. Il est toutefois limité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2,5 millions euros par sinistre pour les dégâts matériels provoqués par incendie, jets de flamme, explosion ou de pollution à l'environnement naturel ; • 12,5 millions euros pour des dommages résultant d'actes de terrorisme. <p>La loi l'emporte sur la police : la garantie prévue par la réglementation luxembourgeoise est plus large ? Dans ce cas, la loi prévaut. Une loi étrangère locale prévoit une couverture plus large ou un montant plus élevé ? Ce sont alors ces règles qui prévalent.</p> <p>En plus du montant assuré un montant maximal de 62.000 euros est payable à titre de caution. Cela vaut uniquement si une instance publique compétente étrangère impose une caution dans le cadre d'une affaire pénale ou d'un accident de la route couvert avec le véhicule assuré. La caution vous est restituée ? Versez-la-nous immédiatement.</p> <p>Sont indemnisés en plus du montant assuré :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les frais de défense dans le cadre d'une action au civil contre un assuré ; • les intérêts dus.
<p>Quand pouvons-nous exiger la restitution de l'indemnité versée ?</p> <p>Quel montant pouvons-nous réclamer et à qui ?</p>	<p>Lorsque nous avons indemnisé la victime d'un accident, nous pouvons dans certains cas réclamer le remboursement de nos dépenses nettes. C'est ce que l'on appelle le droit de recours de l'assureur.</p> <p>Nous pouvons réclamer le remboursement de nos dépenses nettes. Les dépenses nettes comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le montant de l'indemnité ; • les frais de justice ; • les intérêts. <p>Y a-t-il des dépenses que nous avons déjà récupérées, telle qu'une franchise ? Nous les déduisons alors de ce montant. Il ne s'agit aussi que des dépenses pour lesquelles l'assuré est responsable.</p> <p>Dans de nombreux cas nous ne pouvons réclamer qu'un remboursement limité de nos dépenses :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ce montant est inférieur à 11.000 euros ? Nous réclamons alors le remboursement de la totalité du montant. • Ce montant est supérieur à 11.000 euros ? Nous ne pouvons alors réclamer le remboursement que de la moitié de la partie excédant 11.000 euros, avec un maximum de 31.000 euros. • Quand nous réclamons nos dépenses d'une personne physique, nous ne pouvons réclamer que 3.000 euros. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Exemple</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dépenses : 20.000 euros Recours = 11.000 + (9.000 x 50 %) = 15.500 En cas de remboursement limité, nous réclamons 15.500 euros. • Dépenses : 35.000 euros Recours = 11.000 + (24.000 x 50 %) = 23.000 En cas de remboursement limité, nous réclamons 23.000 euros. • Dépenses : 61.000 euros Recours = 11.000 + (50.000 x 50 %) = 36.000 (> 31.000) En cas de remboursement limité, nous réclamons donc 31.000 euros. </div>

Quand pouvons-nous exiger la restitution de l'indemnité versée ?

Quel montant pouvons-nous réclamer et à qui ?

Toutefois dans certains cas nous pouvons réclamer le **remboursement intégral** de nos dépenses.

Événement	À qui réclapons-nous le remboursement de nos dépenses ?	Remboursement limité ou intégral ?
La couverture est suspendue parce que vous n'avez pas payé la prime à temps.	Preneur d'assurance	Remboursement limité
Vous nous donnez intentionnellement des informations inexactes ou incomplètes au moment de la conclusion de l'assurance ou par la suite.	Preneur d'assurance	Remboursement intégral
Vous nous donnez non-intentionnellement des informations inexactes ou incomplètes au moment de la conclusion de l'assurance ou par la suite.	Preneur d'assurance	Maximum 250 euros
Nous prouvons que l'assuré a causé intentionnellement les dommages.	Assuré	Remboursement intégral
Nous prouvons que l'assuré : <ul style="list-style-type: none"> • conduisait sous l'influence de boissons alcooliques en quantité telle que le taux d'alcool est égal ou supérieur aux taux fixés par l'article 12, paragraphe 2, points 1, 4 et 6 de la loi modifiée du 14 février 1955 portant règlement de la circulation sur toutes les voies publiques ; • conduisait sous l'influence de drogue, de stupéfiants ou de substances hallucinogènes ; • a refusé de se soumettre à un test ou une prise de sang après l'accident ou s'y est soustrait en s'éloignant du lieu d'accident. 	Assuré	Remboursement limité
Nous prouvons que l'assuré a causé le sinistre et est l'auteur ou le complice du délit d'abus de confiance, d'escroquerie ou de soustraction du véhicule.	Assuré	Remboursement limité
Nous démontrons subir des dommages du fait que l'assuré a omis de faire quelque chose dans le délai demandé par l'assurance.	Assuré	Remboursement limité (uniquement les dommages subis), à moins que l'assuré ne puisse prouver qu'il a fait ce que l'assurance lui demandait de faire dès que cela a été raisonnablement possible.
Nous prouvons que les dommages sont dus à l'utilisation du véhicule dans le cadre d'une course ou compétition de vitesse, de régularité ou d'adresse non-autorisée. (*)	Preneur d'assurance et assuré	Remboursement limité
Nous prouvons que les dommages sont dus au fait que le nombre de personnes transportées était supérieur au nombre autorisé par les règlements ou par le contrat. (*)	Preneur d'assurance et assuré	Remboursement limité – uniquement les dépenses concernant les passagers et au prorata du nombre de passagers excédentaires.
Nous prouvons que les dommages sont dus au fait que les passagers ont pris place sans respecter les dispositions réglementaires ou contractuelles.	Preneur d'assurance et assuré	Remboursement limité – uniquement les dépenses concernant les passagers.
Nous prouvons qu'au moment des dommages, le conducteur : <ul style="list-style-type: none"> • était légalement trop jeune pour conduire le véhicule (*) ; • ne disposait pas du bon permis de conduire, ne disposait pas d'un permis de conduire valide ou n'avait pas de permis de conduire (*) ; • n'a pas respecté les restrictions prévues par son permis de conduire (*) ; • était sous le coup d'une interdiction de conduire (*). 	Preneur d'assurance et assuré	Remboursement limité, sauf si : <ul style="list-style-type: none"> • le sinistre a lieu à l'étranger et le conducteur est autorisé à conduire selon les lois et règlements locaux ; • la situation est la conséquence d'une erreur ou négligence administrative.

(*) Exception : nous ne pouvons pas vous réclamer le remboursement de l'indemnisation et des frais si les faits ont été commis par un autre assuré, à votre insu et à l'encontre de vos instructions.

12. Assurance omnium pour dommages à votre véhicule


12.1. Incendie, incendie et vol, omnium réduite et omnium complète

Vous avez le choix, pour votre garantie omnium, entre différentes possibilités :

- incendie ;
- incendie et vol ;
- omnium réduite ;
- omnium complète.

Vous trouvez ce pour quoi vous êtes assuré dans les conditions particulières.

Begrippen	<p>Assuré : preneur d'assurance, propriétaire, possesseur et détenteur du véhicule, et les personnes qui avec votre autorisation conduisent, utilisent ou se trouvent dans le véhicule.</p> <p>Véhicule : le camion, le tracteur, la remorque ou semi-remorque, tel qu'indiqué dans les conditions particulières. Cela comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • toutes les pièces faisant partie de l'équipement standard du véhicule et le câble de charge (même pendant la recharge) ; • les aménagements au véhicule, tels que le matériel de chargement/déchargement, le matériel de manutention, les accessoires et autres constructions ajoutées. <p>Attention ! Vous êtes assuré en omnium pour la valeur totale ? Il faut alors que la valeur de tous ces aménagements et pièces soit reprise dans la valeur assurée. Si ce n'est pas le cas, ils sont assurés gratuitement jusqu'à un maximum de 5 % de la valeur assurée.</p> <p>Ne fait pas partie du véhicule, le carburant qui se trouve dans le véhicule.</p>			
Qu'est-ce qui est assuré ?	Garantie			
Cause du sinistre	Incendie	Incendie et vol	Omnium réduite	Omnium complète
<ul style="list-style-type: none"> • incendie, explosion, implosion, auto-combustion et court-circuit – même s'il s'agit de la conséquence d'un défaut du véhicule ; • foudre ; • travaux d'extinction et frais liés aux travaux d'extinction. 	✓	✓	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> • (tentative de) vol du véhicule ou de parties de celui-ci ; • effraction ; • (tentative de) soustraction ; • joyriding ; • dommages survenus pendant la période que le véhicule était volé ou soustrait ; • remplacement des serrures du véhicule et/ou reprogrammation des dispositifs électroniques pour ouvrir le véhicule en cas de vol des clés du véhicule et/ou des dispositifs électroniques pour ouvrir le véhicule. 		✓	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> • heurts d'animaux et dommages consécutifs en résultant, par exemple si vous heurtez un arbre après la collision ; • le rongement des animaux, mais uniquement aux câbles ainsi que les dommages consécutifs en résultant ; • bris ou fissures des vitres avant, latérales et arrière, vitres panoramiques et toits ouvrants, et dommages causés par les éclats ; • tempête : vitesse du vent d'au moins 80 km/h (critères : IRM, dégâts visibles dans un rayon de 10 kilomètres autour du lieu du sinistre, stations météorologiques locales) ; • inondation, raz-de-marée, grêle, avalanche, tremblement de terre, éruption volcanique, chute de pierres et glissement de terrain ; • contact avec (des parties d') un aéronef ; • effet soudain de substances chimiques suite à un événement perturbant pour l'environnement ; • avarie commune : contribution obligatoire aux frais en situation d'urgence pendant le transport du véhicule par bateau ; • acte de vandalisme. 			✓	✓

<ul style="list-style-type: none"> • collision, chocs, tonneaux, mise en ciseaux, sortie de route ou chute dans l'eau et, en général, accrochage – même si ces dommages sont la conséquence d'un défaut du véhicule ; • surcharge, chargement mal équilibré ou arrimage incorrect du chargement ; • utilisation du mauvais carburant ; • marchandises transportées, également pendant leur chargement et déchargement par le conducteur du véhicule ou sous sa responsabilité explicite ; • toute autre cause soudaine, imprévue et extérieure causant des dommages. 				
<p>Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>dommages dus au gel ;</i> • <i>dommages uniquement aux pneus ;</i> • <i>dommages par usure ;</i> • <i>dommages dus à un mauvais entretien, p.ex. la conduite avec des freins défectueux ;</i> • <i>dommages mécaniques dus à une mauvaise utilisation ;</i> • <i>dommages par dépréciation ;</i> • <i>dommages dus à une mauvaise utilisation d'huiles ou additifs, p.ex. l'ajout incorrect d'AdBlue ;</i> • <i>vol lorsque le véhicule n'est pas fermé à clé et est laissé prêt à rouler sans surveillance ;</i> • <i>vol du véhicule lorsque les clés se trouvaient à un endroit accessible à des personnes non autorisées ;</i> • <i>dommages survenus lors de la participation du véhicule à une course ou compétition de vitesse, de régularité ou d'adresse (*) ;</i> • <i>dommages causés par un conducteur ne disposant pas du bon permis de conduire, d'un permis de conduire valide ou d'un permis de conduire. Par exemple : personne qui ne se conforme pas aux restrictions figurant sur son permis de conduire (*) ;</i> • <i>dommages survenus intentionnellement ou avec l'autorisation d'un assuré ou d'une personne dont l'assuré est responsable (*) ;</i> • <i>dommages survenus parce que le conducteur n'avait pas totalement le contrôle de ses actes parce qu'il :</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>était en état d'ivresse (*) ;</i> • <i>était sous l'influence de drogues, médicaments ou substances hallucinogènes (*) .</i> <p><i>(*) Exception : Les faits ont été commis par un autre assuré ? Dans ce cas vous êtes assuré pour les dommages si vous n'étiez pas au courant de la situation, si les faits ont été commis à l'encontre de vos instructions et si vous ne pouviez pas empêcher la situation.</i></p>			
<p>Pour quel montant devez-vous assurer votre véhicule ?</p>	<p>La valeur à assurer dépend du type d'omnium. Le type qui s'applique est repris dans les conditions particulières.</p> <ul style="list-style-type: none"> • omnium premier risque : <ul style="list-style-type: none"> • C'est vous qui fixez le montant pour lequel vous assurez le véhicule. • La règle proportionnelle ne s'applique pas en cas de sinistre. • omnium valeur totale : <ul style="list-style-type: none"> • Prenez la valeur catalogue du véhicule au moment de sa première mise en circulation, y compris la valeur catalogue de la batterie d'un véhicule électrique ou hybride + la valeur catalogue des équipements supplémentaires et options présents sur le véhicule au moment de la conclusion de la garantie omnium. Vous ne devez pas assurer la TVA. Vous ne pouvez pas tenir compte des réductions éventuelles. Vous louez la batterie de votre véhicule électrique ou hybride ? Vous pouvez alors assurer la batterie en incluant sa valeur catalogue dans la valeur assurée de votre véhicule. • La règle proportionnelle s'applique en cas de sinistre. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Exemple Valeur assurée : 20.000 euros Valeur à assurer : 25.000 euros Montant des dommages : 3.000 euros Indemnisation : $3.000 \times 20.000 / 25.000 = 2.400$ euros - franchise éventuelle</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Vous êtes assuré pour incendie, incendie et vol ou en omnium réduite ? Vous êtes alors toujours assuré en premier risque. C'est donc vous qui déterminez le montant pour lequel vous assurez le véhicule et la règle proportionnelle ne s'applique pas en cas de sinistre. 			

<p>Franchise</p>	<p>200 euros par sinistre et par véhicule pour les dommages dus à des causes assurées sous les garanties incendie, incendie et vol et omnium réduite, sauf soustraction.</p> <p>Franchise en cas de soustraction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5.000 euros par sinistre pour les véhicules tracteurs ; • 2.500 euros par sinistre pour les véhicules tractés. <p>Pas de franchise dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • vitrage réparé par injection de résine ; • contribution en avarie commune ; • remplacement de documents de bord ou de boîtiers de péage ; • remplacement de serrures après un vol des clés ou des dispositifs électroniques pour ouvrir le véhicule. <p>Vous trouvez la franchise pour les dommages dus à d'autres causes dans les conditions particulières.</p>
<p>Qu'indemnisons-nous en cas de dommages ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les frais de réparation à condition qu'ils ne soient pas supérieurs à la valeur de remplacement du véhicule avant les dommages moins la valeur résiduelle du véhicule après les dommages. • En cas de perte totale la valeur de remplacement du véhicule juste avant le moment des dommages, moins la valeur résiduelle du véhicule après les dommages. • En cas d'omnium valeur totale, nous appliquons la règle proportionnelle en cas de sous-assurance. • La franchise est déduite du montant des dommages. • L'indemnisation ne peut jamais être supérieure au montant assuré repris dans les conditions particulières. <p>Nous payons toutefois les frais suivants en plus du montant assuré :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la partie de la TVA que vous ne récupérez pas ; • les documents de bord et les boîtiers de péage ; • les plaques d'immatriculation officielles, non personnalisées ; • les frais raisonnables pour prévenir un risque de dommages imminents ou limiter les dommages ; • les frais de douane en cas d'impossibilité de réimporter votre véhicule dans les délais légaux après un accident à l'étranger ; • les frais de contrôle technique s'il est exigé après réparation ; • les frais de sauvetage, gardiennage, remorquage ou transport. Voyez à cet égard l'article 12.2 « Sauvetage, gardiennage, remorquage ou transport » ; • en cas d'omnium valeur totale, les équipements, options et accessoires, montés sur le véhicule à titre permanent après la conclusion de l'omnium, jusqu'à maximum 5 % de la valeur assurée.
<p>Points d'attention en cas de dommages</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avant de faire réparer les dommages, vous devez nous donner la possibilité de les constater. • Vous pouvez faire procéder à des réparations d'urgence jusqu'à 1.500 euros sans notre accord. • En cas de vol ou soustraction, vous êtes indemnisé après nous avoir remis tous les documents nécessaires (e.a. certificat d'immatriculation, certificat de conformité, ...) et tous les dispositifs électroniques et clés pour ouvrir le véhicule. Vous ne les avez plus ? Dans ce cas vous devez nous soumettre une attestation de perte ou de vol de la police. • Vous recevez une indemnisation pour perte totale après un accident ? Dans ce cas vous pouvez nous donner l'autorisation de vendre l'épave en votre nom. Le produit de la vente nous revient. • Votre véhicule volé ou soustrait est retrouvé ? Dans ce cas nous pouvons le récupérer et vous devez apporter votre collaboration. • Votre véhicule volé ou soustrait est retrouvé et vous avez déjà été indemnisé ? Dans ce cas vous avez le choix : <ul style="list-style-type: none"> • Vous gardez l'indemnité. Vous nous donnez l'autorisation explicite de vendre le véhicule en votre nom et de garder l'argent. • Vous remboursez l'indemnité. Vous récupérez le véhicule. Et en cas de dommages, nous payons les frais de réparation. • Vous n'avez pas le droit de nous abandonner votre véhicule endommagé ou volé et de nous le céder. • Vous pouvez demander les intérêts légaux à compter du jour où vous y avez droit. Y a-t-il des raisons de croire que l'indemnisation sera limitée ou ne sera pas due ? Dans ce cas nous avons le droit d'attendre l'issue de l'enquête pénale avant de payer. Vous avez déjà été indemnisé et l'enquête pénale arrive à la conclusion que vous n'avez pas droit à indemnisation ou que vous n'avez droit qu'à une indemnisation limitée ? Dans ce cas vous devez la rembourser.

12.2. Sauvetage, gardiennage, remorquage ou transport

Vous êtes assuré pour incendie, incendie et vol ou vous avez une omnium réduite ou une omnium complète ? Vous êtes alors assuré pour le sauvetage, le gardiennage, le remorquage ou le transport de votre véhicule après un sinistre couvert.

<p>Qu'est-ce qui est assuré dans le pays d'immatriculation ?</p>	<p>Les frais raisonnables de</p> <ul style="list-style-type: none"> • sauvetage et gardiennage ; • remorquage ou transport du véhicule à une adresse dans le pays d'immatriculation.
<p>Qu'est-ce qui est assuré dans d'autres pays ?</p>	<p>Les frais raisonnables de</p> <ul style="list-style-type: none"> • sauvetage et remorquage ou transport vers le garage le plus proche. <p>Des réparations d'urgence sur place ne sont pas possibles dans un délai et moyennant des frais raisonnables ? Dans ce cas nous indemnisons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les frais raisonnables de sauvetage et de gardiennage ; • le remorquage ou le transport du véhicule à une adresse dans le pays d'immatriculation. <p>Le camion n'est plus en état de rouler, mais la remorque ou la semi-remorque l'est encore ? Dans ce cas nous indemnisons éventuellement les frais d'un camion de remplacement jusqu'au maximum des frais de ce qu'aurait coûté le transport de la remorque ou semi-remorque jusqu'au pays d'immatriculation.</p>
<p>Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?</p>	<p><i>Frais de sauvetage, gardiennage, remorquage ou transport :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>si les dommages à votre véhicule ne sont pas assurés ;</i> • <i>si le véhicule est immobilisé uniquement à la suite d'une erreur de conduite ou d'appréciation du chauffeur, sans dommages au véhicule ;</i> • <i>si le véhicule est immobilisé en raison d'une panne ;</i> • <i>de la remorque ou semi-remorque attelée, des outils qui font partie du ou sont intégrés au véhicule ainsi que du chargement, à moins qu'ils soient assurés chez nous ou que vous utilisiez TVM truck assistance.</i> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Exemple en cas d'omnium réduite <i>Suite à une erreur de conduite, votre camion est immobilisé contre un arbre et ne peut plus repartir. Il n'y a que des dommages à la carrosserie. Les dommages au camion ne relèvent pas de la garantie « omnium réduite ». Les frais de sauvetage, de gardiennage, de remorquage ou de transport ne sont dès lors pas indemnisés. Votre véhicule est endommagé à la suite d'un incendie dû à un court-circuit ? Ceci est couvert par la garantie « omnium réduite » et ces frais vous sont donc remboursés.</i></p> </div>
<p>Franchise</p>	<p>25 % du sinistre, avec un minimum de 750 euros.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Exemple Frais de sauvetage, gardiennage, remorquage ou transport : 5.000 euros 25 % de 5.000 euros = 1.250 euros Franchise = 1.250 euros</p> <p>Frais de sauvetage, gardiennage, remorquage ou transport : 2.500 euros 25 % de 2.500 euros = 625 euros Ce montant est inférieur à 750 euros. Une franchise de 750 euros est donc appliquée dans ce cas.</p> </div> <p>Pas de franchise dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aide par TVM truck assistance ; • aide sur ordre des autorités ; • aide sur l'autoroute par F.A.S.T. ou instances similaires.
<p>Points d'attention</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cette garantie s'applique également lorsque la cause des dommages est assurée dans votre garantie omnium, mais que le montant des dommages est inférieur à la franchise. • Nous payons uniquement la TVA que vous ne pouvez pas déduire.
<p>TVM truck assistance</p>	<p>Vos avantages avec TVM truck assistance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pas de franchise ; • assurance du sauvetage, du gardiennage, du remorquage ou du transport de la remorque ou semi-remorque attelée, des outils qui font partie du ou sont intégrés au véhicule ainsi que du chargement, même si ceux-ci ne sont pas assurés chez nous. Nous avons toutefois le droit de réclamer remboursement de ces frais de sauvetage, remorquage ou transport au propriétaire. <p>Vous faites appel à TVM truck assistance ? Dans ce cas vous nous donnez l'autorisation d'organiser le sauvetage, le gardiennage, le remorquage ou le transport en votre nom.</p>

12.3. Assistance après une panne

Cette garantie vous permet de bénéficier d'une assistance en cas de panne avec votre véhicule. Les conditions particulières indiquent si vous avez droit à cette garantie.

<p>Qu'est-ce qui est assuré dans le pays d'immatriculation ?</p>	<p>Les frais raisonnables :</p> <ul style="list-style-type: none"> • du dépannage sur place, si votre véhicule peut être réparé provisoirement ou définitivement au lieu de l'immobilisation ; • du remorquage ou le transport de votre véhicule : <ul style="list-style-type: none"> • jusqu'au garage le plus approprié le plus proche ; • à une autre adresse dans le pays d'immatriculation. si votre véhicule ne peut pas être réparé provisoirement ou définitivement au lieu de l'immobilisation ; • de l'envoi de pièces de rechange au lieu de l'immobilisation. <p>Le véhicule tracte-t-il une semi-remorque ou une remorque et le véhicule attelé est-il en panne ? Alors cela est également assuré.</p>
<p>Qu'est-ce qui est assuré dans d'autres pays ?</p>	<p>Les frais raisonnables :</p> <ul style="list-style-type: none"> • du dépannage sur place, si votre véhicule peut être réparé provisoirement ou définitivement au lieu de l'immobilisation ; • du remorquage ou le transport de votre véhicule : <ul style="list-style-type: none"> • jusqu'au garage le plus approprié le plus proche si votre véhicule ne peut pas être réparé provisoirement ou définitivement au lieu de l'immobilisation ; • de l'envoi de pièces de rechange au lieu de l'immobilisation. <p>Le véhicule tracte-t-il une semi-remorque ou une remorque et le véhicule attelé est-il en panne ? Alors cela est également assuré.</p> <p>Une réparation d'urgence sur place n'est pas possible dans les 8 jours et moyennant des frais raisonnables ? Dans ce cas nous indemnisons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les frais raisonnables de sauvetage, gardiennage, remorquage et transport du véhicule à une adresse dans le pays d'immatriculation.
<p>Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?</p>	<p><i>Les frais pour l'aide :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>qui n'est pas organisée par TVM truck assistance, sauf sur autoroute par F.A.S.T. ou instances similaires ;</i> • <i>aux véhicules transportant des substances radioactives ;</i> • <i>aux véhicules âgés de 20 ans ou plus ;</i> • <i>si la cause de la panne est un événement assuré de l'article « 12. Assurance omnium pour dommages à votre véhicule » ;</i> • <i>pour panne si le véhicule a déjà eu une panne de la même nature dans les 12 mois avant la panne, par exemple si vous avez déjà eu 2 crevaisons au cours de cette période ;</i> • <i>pour panne à la suite d'un manque d'entretien ;</i> • <i>pour véhicules (attelés) avec une MMA ≤ 3,5 tonnes ou > 44 tonnes.</i> <p><i>Les frais :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>de réparation et pièces détachées ;</i> • <i>de carburant et de péage ;</i> • <i>de douane ;</i> • <i>de gardiennage et surveillance ;</i> • <i>les pertes professionnelles ou commerciales.</i>
<p>Particularités</p>	<p>Les frais de sauvetage, remorquage et transport de la remorque ou semi-remorque attelée, des outils faisant partie du ou intégrés au véhicule ainsi que du chargement sont également assurés, même s'ils ne sont pas assurés chez nous. Nous avons toutefois le droit de réclamer le remboursement de ces frais de sauvetage, remorquage et transport au propriétaire.</p>
<p>Franchise</p>	<p>Il n'y a pas de franchise.</p>
<p>Points d'attention</p>	<p>En faisant appel à TVM truck assistance, vous nous donnez l'autorisation d'organiser en votre nom le dépannage sur place, le sauvetage, le gardiennage, le remorquage et le transport.</p>

13. Perte de jouissance

Cette garantie vous donne droit à une indemnité pour chaque jour où vous ne pouvez pas utiliser votre véhicule à la suite d'un sinistre couvert par la garantie omnium. Consultez les conditions particulières pour voir si vous êtes assuré pour cette garantie.

Qu'est-ce qui est assuré ?	Vous avez droit à une indemnité journalière pour chaque jour ouvrable où votre véhicule est réparé techniquement à la suite d'un sinistre couvert par 1 des garanties omnium. La durée de la réparation technique telle que constatée par l'expert est la durée de la réparation effective du véhicule. A cet égard nous tenons compte d'un délai de livraison raisonnable des pièces de rechange. Attention : les jours fériés, samedis et dimanches ne sont pas des jours ouvrables.
Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?	<i>Tout ce qui n'est pas couvert par votre garantie omnium.</i>
Franchise	Vous n'êtes pas indemnisé pour une réparation de 1 jour ouvrable. En cas de perte totale, il n'y a pas de franchise.
Qu'indemnisons-nous en cas de dommages ?	Vous trouvez l'indemnité journalière dans les conditions particulières. La durée d'indemnisation est limitée à 9 jours ouvrables. Votre véhicule n'est pas réparable ? Dans ce cas vous ne recevez l'indemnité journalière que pour un maximum de 6 jours.
Points d'attention en cas de dommages	Tout ce qui vaut pour la garantie omnium.

14. Vol ou détérioration de bagages

Cette garantie vous donne droit à une indemnité pour les dommages aux bagages à la suite d'un sinistre couvert par la garantie omnium. Consultez les conditions particulières pour voir si vous êtes assuré pour cette garantie.

Qu'est-ce qui est assuré ?	Les dommages aux objets personnels d'occupants présents dans le véhicule, à condition que : <ul style="list-style-type: none"> • le véhicule soit assuré en omnium et que la cause des dommages soit assurée dans cette garantie ; • les objets soient destinés à un usage particulier normal. Le vol est uniquement assuré à l'une des conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Il y a eu effraction dans le véhicule. • Le véhicule avec les effets personnels à l'intérieur a été volé. • Il y a eu effraction dans le bâtiment où se trouvait le véhicule. • Il y a eu (menace de) violence physique.
Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?	<ul style="list-style-type: none"> • <i>vol d'argent et autres titres de valeur ;</i> • <i>tout ce qui n'est pas couvert par votre garantie omnium.</i>
Franchise	Vous trouvez votre franchise dans les conditions particulières. La franchise est valable par sinistre.
Qu'indemnisons-nous en cas de dommages ?	Nous remboursons les frais de réparation. En cas de perte totale et de vol, vous recevez la valeur de remplacement. Exception : <ul style="list-style-type: none"> • Matériel électronique : amortissement de 25 % par an ; • Smartphones : amortissement de 35 % par an.
Quel est le plafond de l'indemnisation ?	Le montant assuré que vous trouvez dans les conditions particulières. Ce montant vaut pour les bagages de tous les occupants réunis .
Particularités	Nous pouvons réclamer remboursement de l'indemnisation que vous avez reçue du responsable des dommages.

15. Assistance en cas de maladie ou d'accident

Cette garantie est destinée à prêter assistance à l'assuré en cas de maladie ou d'accident à l'étranger. Le récapitulatif ci-dessous reprend ce qui est assuré et ce qui ne l'est pas. Vous bénéficiez de cette garantie si elle figure dans les conditions particulières.

L'assistance est organisée par TVM assistance. Vous pouvez les appeler 24h/24, 7j/7, au : +32 (0)78 15 11 63.

Définitions	Assuré : tout conducteur du véhicule ayant son domicile en Belgique et non assujetti à la sécurité sociale belge au moment de l'accident.
Qu'est-ce qui est assuré ?	<p>Assistance en cas de maladie ou d'accident à l'étranger pour un assuré qui quitte son domicile dans son pays d'établissement pour un voyage à l'étranger.</p> <p>Sont assurés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les frais d'ambulance y compris l'accompagnement (médical) indispensable de l'assuré vers son pays d'établissement. Nous n'indemnisons les frais d'ambulance aérienne que si cela peut sauver la vie et/ou réduire le risque d'invalidité permanente ; • les frais supplémentaires de séjour et les frais de déplacement supplémentaires du voyage retour en transport en commun ou par le moyen de transport utilisé pour le voyage. Cela vaut pour l'assuré et 1 compagnon de voyage ; • les frais supplémentaires pour la venue et le séjour d'une personne en cas d'assistance indispensable et si l'assuré voyage seul ; • les frais d'envoi de médicaments et de dispositifs d'assistance artificiels. Ne sont pas indemnisés, les frais des médicaments proprement dits, les frais de douane et les éventuels frais de transport retour ; • en cas de décès à l'étranger : <ul style="list-style-type: none"> • les frais de transport de la dépouille mortelle vers son pays d'établissement ou ; • les frais d'enterrement ou d'incinération à l'étranger et les frais de venue des membres de la famille et personnes vivant sous le même toit. Nous n'indemnisons jamais plus que ce qu'aurait coûté le transport de la dépouille mortelle vers le pays d'établissement. • en cas de maladie potentiellement mortelle, d'accident ou de décès de membres de la famille au 1e ou 2e degré ne faisant pas partie du voyage, les frais supplémentaires de : <ul style="list-style-type: none"> • déplacement et séjour pendant le voyage retour vers le pays d'établissement ; • la venue d'un remplaçant professionnel si cela est souhaité d'urgence ; • le retour à destination à l'étranger s'il n'est pas fait appel à un remplaçant professionnel. • frais suivants en cas de graves dommages aux biens de l'assuré : <ul style="list-style-type: none"> • frais de déplacement et de séjour pendant le voyage retour vers le pays d'établissement ; • frais de déplacement d'un remplaçant professionnel si cela est souhaité d'urgence ; • retour à destination à l'étranger s'il n'est pas fait appel à un remplaçant professionnel. • les frais qui doivent être fait selon les autorités compétentes locales pour la recherche et/ou le sauvetage de l'assuré ; • les frais supplémentaires de l'assuré pour le séjour à l'étranger en cas de retard forcé (pour cause de catastrophe naturelle, grève ou actions de blocage), si cela dépasse la date de retour initiale. Nous indemnisons maximum 25 euros par assuré par jour de retard avec un maximum de 500 euros par voyage ; • les frais de télécommunications indispensables pour joindre TVM assistance en cas de maladie ou d'accident.
Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?	<p><i>Ne sont pas assurés :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • l'assistance et les frais engagés sans l'accord de TVM assistance ; • les frais médicaux ; • les frais dont il était prévisible qu'ils allaient devoir être engagés (comme en cas de maladie existante) ; • l'assistance à des personnes dont le pays d'établissement se situe en dehors du champ d'application territorial de la présente assurance ; • les frais causés par l'implication volontaire dans une opération de détournement, de hijacking, de grève ou de terrorisme.
Franchise	<ul style="list-style-type: none"> • L'indemnisation des frais de séjour est réduite de 10 % pour économie sur les frais de subsistance normaux. • L'indemnisation est réduite de toutes les autres économies et restitutions perçues.
Que faire en cas de maladie ou d'accident du travail ?	<ul style="list-style-type: none"> • Si vous avez besoin d'aide, prenez contact le plus rapidement possible avec TVM assistance. • L'assuré ou tout autre intéressé doit faire tout ce qui est possible pour prévenir ou réduire les dommages. • À notre demande, l'assuré doit se faire examiner par le médecin que nous avons désigné. • Vous devez nous envoyer les justificatifs originaux de la demande d'assistance ou de l'indemnité. • En cas de décès, vous devez : <ul style="list-style-type: none"> • prendre contact immédiatement avec TVM assistance ; • sur demande autoriser une autopsie.

Notions fréquemment utilisées

- **Acte de terrorisme** : opération violente organisée et perpétrée à des fins ou pour des raisons idéologiques, politiques, économiques ou ethniques, exécutée individuellement ou par un ou plusieurs groupes de personnes agissant de leur propre chef pour le compte ou en relation avec une ou plusieurs organisations dans l'intention d'impressionner un gouvernement et/ou de semer la peur parmi toute ou partie de la population.
- **Boîtier de péage** : *on board unit* ou appareil dans votre véhicule pour les péages.
- **Conditions particulières** : conditions spécifiques des garanties que vous avez souscrites chez nous. Elles forment, avec les conditions générales, votre assurance. Les conditions particulières prévalent sur les conditions générales.
- **Documents de bord** : certificat d'immatriculation de votre véhicule ou parties de celui-ci, permis de conduire du conducteur et vignettes ou formulaires demandés à l'étranger.
- **Franchise** : risque propre ou montant que vous devez payer vous-même en cas de sinistre, à moins qu'un tiers ne soit responsable.
- **Fraude** : tromperie intentionnelle ou tentative de tromperie pour obtenir une indemnisation ou prestation à laquelle vous n'avez pas droit. Cela comprend également la tentative d'obtenir, d'une autre manière, un avantage auquel vous n'avez pas droit ainsi que la communication intentionnelle d'informations inexactes.
- **Garantie** : risques pour lesquels votre véhicule ou vos biens sont assurés. Vous trouverez les garanties dans les présentes conditions générales. Vous trouvez les garanties pour lesquelles vous êtes assuré dans les conditions particulières.
- **Liste de sanctions** : liste de personnes, organisations et pays avec lesquels ni vous ni nous ne pouvons faire des affaires, ou seulement dans certaines limites. Il existe entre autres des listes de sanctions des autorités nationales, de l'Union européenne, des États-Unis et des Nations Unies.
- **Matériel de chargement, déchargement et de maintenance** : les outils fixés en permanence au ou sur le véhicule. Tels que grues, sols mobiles et hayons de chargement/déchargement.
- **Nous** : TVM Belgium.
- **Occupants** : toute personne (y compris le conducteur) occupant avec accord une place assise réglementaire dans le véhicule.
- **Panne** : problème mécanique ou technique à la suite duquel le véhicule ne peut plus ou n'est plus autorisé à rouler. Une crevaison est également considérée comme une panne.
- **Personne préjudiciée** : personne subissant des dommages dont l'assuré est responsable.
- **Perte totale** : les frais de réparation sont supérieurs à la valeur du véhicule juste avant les dommages, moins la valeur résiduelle. Si votre véhicule est volé ou soustrait et n'est pas retrouvé dans les 30 jours, cela constitue également une forme de perte totale.
- **Preneur d'assurance/vous** : celui qui conclut l'assurance avec nous.
- **Règle proportionnelle** : votre véhicule doit être suffisamment assuré. Il y a un sinistre et la valeur assurée semble inférieure à la valeur à assurer ? Dans ce cas nous indemnisons les dommages au prorata de la valeur assurée. Pour ce faire nous appliquons la règle proportionnelle : montant des dommages x valeur assurée/valeur à assurer. La franchise est déduite par la suite.
- **Sinistre** : événement engendrant des dommages. Plusieurs événements qui sont liés entre eux constituent 1 seul sinistre.
- **Soustraction** : le fait pour une personne de retenir de façon illicite un véhicule, de se l'approprier ou de le faire disparaître après l'avoir obtenu initialement de manière licite.
- **Valeur catalogue** : le prix de vente officiel de votre véhicule, équipements, options ou accessoires (hors TVA) au moment de l'achat neuf. Cette valeur catalogue est fixée par le constructeur.
- **Valeur de remplacement** : montant nécessaire pour acheter un véhicule ou des pièces similaires, de la même marque, du même type et de la même année de fabrication. L'état du véhicule et la qualité comptent également. Cette valeur est fixée par l'expert.
- **Valeur résiduelle** : valeur du véhicule directement après le sinistre, constatée par un expert.



TVM Belgium | Berchemstationstraat 78 | BE-2600 Berchem
☎ +32 (0)3 285 92 00 ✉ info@tvm.be 🌐 www.tvm.be

KBO/BCE 0841.164.105 | RPR Antwerpen/RPM Anvers | NBB/BNB 2796 | Branch of TVM verzekeringen N.V., Van Limburg Stirumstraat 250,
NL-7901 AW Hoozeveer - KvK: 53388992 | Authorized by DNB, Westeinde 1, NL-1017 ZN Amsterdam