

# ASSURANCE VELO COWBOY

## CONDITIONS GENERALES

### Comment lire ces conditions générales ?

Tous les mots imprimés en *italique* sont expliqués dans le glossaire que vous retrouverez à la fin de ces conditions générales.

Vous trouverez en outre, dans les dispositions générales, tous les éléments qui s'appliquent à l'ensemble du contrat d'assurance.

### Qu'entendons-nous par ?

#### **Vous (le preneur d'assurance)**

La personne morale ou physique qui a conclu le contrat d'assurance avec nous et qui paie la *prime*. Le preneur d'assurance active le vélo via l'application mobile de Cowboy permettant de verrouiller et déverrouiller le vélo de manière digitale.

#### **Vous (l'assuré)**

Il s'agit de vous-même (le preneur d'assurance) en tant que personne physique et des personnes qui habitent sous votre toit et y sont domiciliées et dont les intérêts sont assurés par le contrat d'assurance.

#### **L'assureur**

NN Schade Verzekering Maatschappij sa dont le siège social se situe 35, Prinses Beatrixlaan, 2595 AK 'S Gravenhage, Pays-Bas.

#### **Nous, Représentant en Belgique**

NN Insurance Services Belgique dont le siège social se situe 38, Avenue Fonsny, 1060 Bruxelles, Belgique.

#### **Administrateur**

Qover SA dont le siège social se situe 44, Rue des Palais, 1030, Schaerbeek, Belgique.

#### **Fabricant**

Cowboy SA dont le siège social se situe 67, Rue de la Régence, 1000 Bruxelles, Belgique.

#### **Tiers**

Toute autre personne que vous (l'assuré ou le preneur d'assurance), nous, l'administrateur, le prestataire de service ou le fabricant.

## Quelles relations entretiennent les parties entre elles ?

Le fabricant est responsable de la production et de la livraison de l'objet du présent contrat d'assurance, le vélo électrique Cowboy. Le fabricant n'est pas une partie liée à ce contrat d'assurance.

L'administrateur est responsable de la vente du contrat d'assurance.

Le représentant de l'assureur en Belgique se charge de l'administration du contrat d'assurance ainsi que de la gestion des sinistres et peut, si nécessaire, en confier entièrement ou partiellement la responsabilité à l'administrateur.

Il incombe à l'assureur de garantir la prestation assurée.

## Comment nous contacter au sujet de ce contrat d'assurance ?

Vous pouvez contacter l'administrateur du lundi au vendredi de 9 h 00 à 16 h 00 au +32 2 588 25 50 ou par e-mail à [contact@qover.com](mailto:contact@qover.com).

D'éventuels courriers sont à envoyer à Qover SA, Rue des Palais 44, 1030 Schaerbeek, Belgique.

## Que faire en cas de sinistre ?

En cas de sinistre vous devez vous adresser à l'administrateur. Vous pouvez le contacter au +32 2 588 25 50 du lundi au vendredi de 9 h 00 à 16 h 00.

Vous avez également la possibilité de remplir le formulaire de sinistre en ligne via [claims.qover.com](https://claims.qover.com) ou d'envoyer un e-mail à [claims@qover.be](mailto:claims@qover.be).

Lors de la déclaration de sinistre, vous devez fournir par écrit toutes les informations liées aux circonstances de celui-ci en remplissant dûment le formulaire de sinistre susmentionné.

Dans ces *conditions générales*, nous vous expliquerons en détails les étapes à suivre en cas de sinistre.

## Vous n'êtes pas satisfait ?

### Vous souhaitez introduire une plainte ?

Toute plainte doit d'abord être adressée à l'administrateur :

Département médiation de QOVER SA/NV, Rue des Palais 44, 1030 Schaerbeek (Belgique) ou à l'adresse email [mediation@qover.be](mailto:mediation@qover.be) ou par téléphone au numéro +32 2 588 25 50. Vous allez obtenir endéans 3 (trois) jours ouvrés du dépôt de votre plainte une confirmation écrite de la réception de celle-ci. Vous recevrez ensuite par écrit endéans 1 (un) mois une réponse définitive à votre plainte.

### Vous pouvez contacter l'Ombudsman :

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse finale ou si vous n'avez pas reçu de réponse finale endéans 1 (un) mois à compter de la réception de la plainte, vous pouvez adresser votre plainte à l'Ombudsman des Assurances en Belgique. Voici ses coordonnées :

Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Belgique, tel: +32 2 547 58 71, fax: +32 2 547 59 75, [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as).

Si nécessaire, vous pouvez contacter la Plateforme européenne en ligne de résolution des litiges.

Si vous avez obtenu votre police d'assurance en ligne ou via un autre canal électronique (par exemple par téléphone, SMS, fax ou autre appareil mobile), vous pouvez envoyer votre plainte sur la plate-forme européenne de règlement des litiges en ligne <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

Votre plainte sera ensuite transférée à l'Ombudsman des assurances en Belgique et à Qover pour résolution. Il se peut qu'il y ait un court délai d'attente avant que Qover ne réceptionne la plainte.

Les dispositions de traitement de plaintes précitées ne portent pas préjudice à votre droit de lancer des poursuites judiciaires.

Nous enregistrons toutes les communications, y compris les appels téléphoniques, afin d'améliorer la qualité des services ainsi qu'à des fins de formation ou de détection de fraude.

### **Comment pouvez-vous (en tant que preneur d'assurance) modifier le contrat d'assurance ?**

Vous pouvez modifier votre contrat d'assurance à tout moment.

Pour ce faire, vous pouvez contacter l'administrateur au +32 2 588 25 50 ou par e-mail à [contact@qover.com](mailto:contact@qover.com).

#### **Veillez tenir compte des points suivants :**

1. Si une des données qui est renseignée dans votre police a été modifiée, vous devez nous le signaler immédiatement ;
2. Nous évaluons les modifications de la même manière que lors d'une demande d'un nouveau contrat d'assurance. Suite à une modification, la *prime* peut augmenter ou diminuer. Il se peut aussi que nous n'acceptons pas la modification ou que nous mettions fin au contrat d'assurance.

## Dispositions générales

### De quoi se compose votre contrat d'assurance ?

Votre contrat d'assurance est composé de deux parties :

1. Les *conditions générales* (le présent document), qui décrivent les *dommages* que nous prenons en charge, ceux que nous ne prenons pas en charge et les obligations réciproques des parties ;
2. Les *conditions particulières*, qui contiennent les modalités qui vous concernent en particulier. Les dispositions mentionnées dans les *conditions particulières* priment sur les *conditions générales*. Vous recevez ce document lors de la souscription, lors d'éventuelles modifications et lors de la prolongation annuelle du contrat d'assurance.

### Quel est le cadre légal ?

Ce contrat d'assurance entre dans le champ d'application de la Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, et des lois et Arrêtés Royaux applicables au contrat d'assurance en Belgique.

Ce contrat d'assurance entre également dans le champ d'application de la réglementation nationale et internationale en matière (d'interdiction) de prestation de services financiers. Cette réglementation nous interdit de conclure des contrats avec, ou au profit de personnes (morales) figurant sur des listes nationales et/ou internationales (listes de sanction) car elles ont été impliquées dans des faits de *terrorisme*, des pratiques de blanchiment d'argent ou des crimes ou délits apparentés. Nous vérifions régulièrement si c'est le cas ou non. Si, dans les dix jours suivant la conclusion du contrat d'assurance, il s'avère que vous (le preneur d'assurance) figurez sur une liste de sanction, le contrat d'assurance n'est pas valable. Si vous, le preneur d'assurance ou l'assuré, ou une tierce personne, figurez sur une liste de sanction pendant la durée de validité du contrat d'assurance, cette personne (morale) ne bénéficiera d'aucune intervention dans le cadre d'un sinistre, d'aucun autre service et d'aucune assurance valide.

Nous nous efforçons de traduire les dispositions légales de façon aussi compréhensible que possible. Si une clause de ce contrat d'assurance est en contradiction avec les dispositions légales susmentionnées, ces dernières sont d'application.

### Quand votre contrat d'assurance prend-il effet ?

Le contrat d'assurance prend effet à la date et à l'heure à laquelle vous encodez dans l'application mobile de Cowboy le code unique d'activation de l'assurance. Cette date et heure seront reprises dans vos *conditions particulières*. La garantie ne s'applique pas si vous ne suivez pas cette procédure d'activation.

### Quelle est la durée de ce contrat d'assurance ?

La durée de ce contrat d'assurance est d'un an. Le contrat d'assurance est tacitement renouvelé, maximum deux fois, à la *date d'échéance* principale. Nous vous informerons à ce sujet quelques semaines avant cette *date d'échéance*. La *date d'échéance* principale est spécifiée dans vos *conditions particulières*.

Ce contrat d'assurance prend fin au bout de deux renouvellements tacites et à la fin de la troisième année d'assurance. Nous vous en informerons par lettre recommandée quelques semaines avant la résiliation. Vous n'êtes ainsi pas assuré au-delà de la date de fin de l'assurance et l'offre incluse dans cette garantie est toujours adaptée à vos besoins.

### Quand le contrat d'assurance peut-il être résilié ?

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des cas sur base desquels il peut être mis fin au contrat d'assurance.

### Quand pouvez-vous résilier le contrat (en tant que preneur)?

1. Vous pouvez résilier le contrat d'assurance à la *date d'échéance principale*. Pour ce faire, vous devez nous en avvertir par écrit au moins 3 mois avant la date d'échéance principale ;

2. Vous pouvez mettre un terme au contrat d'assurance si nous en modifions le tarif ou les *conditions générales*. Dans ce cas, nous appliquons les dispositions et délais légaux. Si ces modifications vous concernent, vous en serez averti ;
3. Vous pouvez également résilier le contrat d'assurance après un sinistre. Vous disposez pour cela d'1 (un) mois à compter du paiement ou du refus de paiement de l'indemnisation. Le contrat d'assurance prendra alors fin 3 mois après la date de notification ;
4. Vous pouvez renoncer au contrat d'assurance dans un délai de 14 jours calendrier après la conclusion de l'assurance ou après avoir reçu les *conditions particulières*, les *conditions générales* et les informations précontractuelles, sans devoir en donner la raison. Le renon prend effet dès le moment de la notification.
5. Vous pouvez résilier le contrat d'assurance si le vélo électrique assuré a été volé ou détruit sans que vous ne soyez responsable. Le contrat d'assurance prend fin lorsque vous nous informez par écrit que le vélo a été irrévocablement volé ou détruit. Si nécessaire, nous vous rembourserons les *primes* échues après cette notification.

### Quand pouvons-nous résilier le contrat d'assurance ?

1. Nous pouvons résilier le contrat d'assurance intégralement ou partiellement lorsque celui-ci arrive à la *date d'échéance principale*. Dans ce cas, nous vous prévenons au moins 3 mois avant la *date d'échéance principale* à partir de laquelle la résiliation prend effet. En cas de résiliation partielle, vous avez le droit de résilier le contrat d'assurance dans son ensemble/entièreté à la *date d'échéance principale*. Pour ce faire, vous devez nous en informer par écrit au moins 3 mois avant cette échéance ;

2. Nous pouvons, à la suite d'un *sinistre*, résilier intégralement ou partiellement le contrat d'assurance et ce, au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnisation. La résiliation est alors effective 3 mois après le jour de la notification ;

3. Nous pouvons mettre fin au contrat d'assurance suite au non-paiement de la *prime*. Si vous ne payez pas la *prime*, nous vous envoyons un rappel. Dans le cas où vous ne payez toujours pas, vous recevez de notre part une mise en demeure par lettre recommandée. Si vous ne payez pas dans le délai stipulé dans la lettre, le contrat d'assurance est résilié.

### Qu'advient-il du contrat d'assurance si vous (le preneur d'assurance ou l'assuré en tant que personne physique) décédez ?

Le contrat d'assurance est transféré aux ayants droit (vos héritiers).

#### Les ayants droit peuvent :

1. Maintenir le contrat ;
2. Résilier le contrat dans les 3 mois et 40 jours suivant le décès. Le contrat d'assurance prend fin 1 (un) mois après que nous avons reçu la notification de résiliation.

### Qu'advient-il du contrat d'assurance si je vends mon vélo Cowboy assuré ?

**Veillez nous contacter si vous décidez de vendre votre vélo Cowboy.**

Le contrat d'assurance ne peut pas être transféré (sauf en cas de décès). Le contrat d'assurance prend fin de plein droit à partir du moment de votre notification.

### Est-ce que je peux suspendre mon contrat d'assurance ?

1. Si votre vélo est réquisitionné, le contrat d'assurance sera suspendu, simplement, dû au fait qu'il soit en possession de l'autorité responsable de la réquisition. Vous devez nous en informer immédiatement ;
2. Si vous décidez de plein gré de ne plus être propriétaire du vélo (par exemple en cas de revente), le contrat d'assurance ne peut être suspendu. Dans ce cas, et si nécessaire, vous pouvez résilier le contrat d'assurance. A l'achat d'un nouveau vélo Cowboy, vous avez la possibilité de souscrire à nouveau cette assurance.

## Les montants assurés et la prime sont-ils adaptés automatiquement ?

Pour cette assurance, les montants assurés et la *prime* ne sont pas indexés.

## Comment votre prime est-elle calculée ?

La *prime* est fixe (les détails de la composition se trouvent dans le barème de la police) et ne dépend pas de vos réponses aux questions lorsque vous concluez ou modifiez la présente convention d'assurance. Nous utilisons vos réponses pour décider d'accepter ou de refuser le contrat et les risques associés. Ces réponses ont été incluses dans leur intégralité dans la police.

## Où devez-vous être domicilié pour souscrire l'assurance ?

Vous (le preneur d'assurance entant que personne physique) devez être domicilié en Belgique ou aux Pays-Bas afin de souscrire cette assurance.

Le contrat d'assurance prend fin dès que vous n'êtes plus domicilié dans ces pays.

## Réversibilité

Ce contrat d'assurance n'est pas transférable, à l'exception des dispositions susmentionnées relatives au décès du preneur d'assurance.

# ASSURANCE VELO COWBOY

## DISPOSITIONS GENERALES

### Qu'entendons-nous par vous (l'assuré) dans le cadre de cette assurance ?

La personne qui utilise le vélo assuré et dont les intérêts sont assurés par le contrat d'assurance :

1. Vous en tant que preneur d'assurance et en tant que personne physique ;
2. Les personnes majeures qui vivent sous votre toit, y sont domiciliées et font partie de votre foyer familial, même si elles résident temporairement ailleurs pour n'importe quelle raison ;
3. Vos enfants mineurs ou ceux de votre conjoint ou partenaire cohabitant, âgés de 16 ans minimum, qui ne vivent pas sous votre toit ;
4. Vos enfants majeurs ou ceux de votre conjoint ou partenaire cohabitant, qui ne vivent pas sous votre toit mais sont à votre charge (l'assuré) ou à charge de votre partenaire cohabitant.

Nous n'offrons aucune garantie si vous prêtez le vélo assuré à une personne autre que celles susmentionnées.

### Qu'entendons-nous par vélo assuré dans le cadre de cette assurance ?

Le vélo assuré tel que décrit dans les *conditions particulières* et répondant aux critères suivants :

1. Le vélo dans son état d'origine, tel qu'il a été livré par le fabricant. Toute modification technique apportée au vélo entraîne l'annulation du contrat d'assurance ;
2. Le vélo acheté neuf auprès du fabricant.

### Quand pouvez-vous recourir à cette assurance ?

#### A. Assurance de base contre le vol

**Nous assurons le vol et les dommages subis par le vélo assuré en cas de vol ou tentative de vol :**

1. Si le vélo est retrouvé dans les 21 jours calendaires suivant la déclaration du vol auprès des autorités de police compétentes, nous assurons :
  - a. La réparation lorsqu'elle est possible ;
  - b. La perte totale dans la mesure où les réparations ne sont pas possibles.
2. Si le vélo n'est pas retrouvé dans les 21 jours calendaires suivant la déclaration de vol auprès des autorités de police compétentes, le vélo est considéré comme définitivement volé ou en perte totale.

**Les cas suivants sont exclus de la couverture en cas de vol ou tentative de vol si :**

1. Le vélo se trouvait dans un endroit accessible au public ou dans un local fermé à clef et que celui-ci n'était pas attaché à un *point fixe* au moyen d'un antivol agréé ABUS BORDO PLUS ou ART (catégorie 2 ou plus).

**En cas de vol, toutes les clés liées à l'antivol doivent nous être restituées ou montrées par le biais d'une vidéo en direct. Le vélo doit également être verrouillé conformément aux instructions du fabricant.**

**Le vélo doit toujours être verrouillé conformément aux instructions du fabricant.**
2. Aucune déclaration n'a été faite aux autorités de police compétentes dans les 24 heures suivant la découverte du vol ou de la tentative de vol du vélo assuré ;
3. Le vol ou tentative de vol résultant du vol du smartphone contenant l'application mobile permettant de déverrouiller le vélo assuré.

## B. Assurance optionnelle contre les dommages matériels

Cette assurance optionnelle n'est valide que si le preneur d'assurance a souscrit cette garantie et que celle-ci est explicitement mentionnée dans les *conditions particulières*.

### Nous intervenons en cas de *dommages matériels* subis par le vélo assuré :

1. Causés accidentellement au vélo assuré par des forces extérieures ou causés accidentellement par vous-même ;
2. Causés par un acte de *vandalisme* ;
3. Causés par le contact avec des animaux ou par les éléments naturels tel qu'un incendie ou une inondation ;

### Les cas suivants sont exclus de la couverture en cas de *dommages matériels* :

1. Les *dommages* causés aux *accessoires*.
2. Les *dommages* causés par l'usure ou aux défauts purement techniques du vélo assuré.
3. Les *dommages* causés à d'autres objets ou personnes et non au vélo assuré.
4. Les *dommages* subis par le smartphone contenant l'application mobile permettant de déverrouiller le vélo assuré.

## Quelles sont les exclusions à la garantie ?

1. Si la couverture d'assurance est suspendue en raison du non-paiement de la *prime*.
2. En cas d'omission ou déclaration inexacte volontaire pouvant être reprochée au preneur d'assurance au moment de la souscription à l'assurance.
3. En cas d'omission ou déclaration inexacte involontaire de la part du preneur d'assurance au moment de la souscription, si en cas de sinistre, l'assureur apporte la preuve qu'il n'aurait en aucun cas assuré le risque dont la nature réelle est révélée par le sinistre. Sa prestation est dès lors limitée au remboursement de la totalité des *primes* payées.
4. Si le sinistre a été causé intentionnellement par le preneur d'assurance, le propriétaire du vélo, le titulaire, le conducteur, les personnes transportées ou un membre de sa famille.
5. Si les dommages résultent d'un cas de faute grave :
  - a. Conduite du vélo assuré en état d'intoxication alcoolique punissable ;
  - b. Conduite du vélo assuré en état d'ébriété ou similaire, résultant de la consommation de produits autre qu'alcoolisés ;
  - c. Mauvais entretien du vélo assuré, le non-remplacement de pièces essentielles nuisant au bon fonctionnement du vélo.
6. Dommages subis par le vélo lors de course de rapidité ou d'agilité ou compétitions sportives. Cette exclusion ne s'applique pas aux excursions touristiques.
7. Dommages subis par le vélo au cours d'un pari, duel ou rixe auquel a participé l'assuré avec le vélo assuré.
8. Dommages résultants d'une grève, d'émeutes ou de mouvements populaires (de plus de 10 personnes), si la compagnie prouve que l'assuré y a participé.
9. Dommages résultant d'une guerre, guerre civile ou événement similaire.
10. Dommages liés à une cause de radioactivité.
11. Si le vélo est utilisé à des fins commerciales.
12. Si le vélo est loué à des personnes non définies dans ces *conditions générales, en leasing*.
13. Si le vélo assuré est réquisitionné.
14. Si le vélo assuré a subi des modifications techniques autres que celles effectuées par le fabricant, nuisant au bon fonctionnement du vélo assuré et si le sinistre est une conséquence de l'utilisation off-road.
15. Si le dommage résulte d'un défaut de fabrication ou de la responsabilité du fabricant à l'égard du produit ajouter texte.
16. Dommages résultant d'une dispute, d'une agression dont l'assuré est l'instigateur.
17. Dommages résultant d'une défaillance purement technique du vélo assuré.
18. Dommages causés par le *terrorisme*.
19. Vol du smartphone utilisé pour verrouiller et déverrouiller le vélo assuré via l'application mobile Cowboy dans un lieu public accessible. Si le smartphone lié au vélo assuré a été volé ou perdu de quelque façon que ce soit, la connexion mobile au vélo doit être interrompue dans les 24 heures.

### Nous n'assurons pas non plus :



1. Les *accessoires* volés avec ou sans le vélo assuré ;
2. Les roues, les pneus ou la batterie s'ils sont volés séparément. Nous les remboursons en cas de vol total du vélo assuré ;
3. Les dommages autres que ceux causés au vélo assuré (tels que la responsabilité civile liée à l'utilisation du vélo assuré) ;
4. Les dommages esthétiques (tels que des égratignures, écailles, rouille, ...) ;
5. Les dommages aux pneumatiques ;
6. Les dommages et/ou le vol ou tentative de vol résultant d'un abus de confiance ou d'une escroquerie ;
7. Les dommages et/ou le vol ou tentative de vol est commis ou tentés par vos préposés, votre conjoint ou concubin notoire, un membre de votre famille ou avec leur complicité ;
8. Les dommages et/ou vol ou tentative de vol résultant d'un défaut technique, connu par l'assuré, dans le système de verrouillage/déverrouillage du fabricant du vélo assuré ;
9. La perte ou tout autre dommage consécutif.

## Comment remboursons-nous les dommages causés au vélo ?

### En cas de réparation :

Si les dommages causés au vélo assuré sont réparables et justifiés, nous vous remboursons les frais de la réparation en totalité après déduction de la franchise. Le montant vous sera transféré sur votre compte bancaire.

### En cas de perte totale :

Si les dommages causés au vélo ne peuvent pas être réparés ou si le vélo assuré est volé dans son intégralité et n'est pas retrouvé dans les 21 jours qui suivent la déclaration du vol à la police, nous vous proposons une indemnisation sous forme d'un bon d'achat (voucher) valable sur la boutique en ligne du fabricant.

En acceptant l'indemnisation en cas de vol total du vélo, vous acceptez de transférer la propriété du vélo volé à l'assureur. Si le vélo est retrouvé, il reste la propriété de l'assureur.

Un vélo assuré dont le coût de réparation est supérieur à la valeur d'achat est considéré comme perte totale et nous le remboursons conformément aux dispositions susmentionnées.

Si le fabricant ne parvient pas à livrer votre vélo dans un délai de 8 (huit) semaines à compter de la présentation du bon d'achat (voucher), nous mandatons le fabricant pour vous indemniser le montant des dommages par virement sur le compte bancaire que vous avez communiqué.

## Que se passe-t-il en cas de désaccord sur le montant d'indemnisation ?

Nous allons vous contacter pour déterminer le montant du sinistre. En cas de désaccord sur ce montant, l'assuré et le représentant de l'assureur en Belgique désignent chacun un expert qui détermine le montant du sinistre. En l'absence d'accord, les deux experts désignent ensemble un troisième expert qui se charge de la décision finale.

Chaque partie prend à sa charge les frais et honoraires de son expert. Les frais du troisième expert sont divisés en deux entre les parties.

## Quel est le montant de la franchise ?

L'indemnisation est toujours soumise à la déduction d'une franchise de 10 % sur la valeur d'achat du vélo, telle qu'indiquée sur la facture et dans vos *conditions particulières*.

## Que se passe-t-il en cas de faillite du fabricant ?

En cas de faillite du fabricant, nous vous versons le montant de l'indemnité sur votre compte bancaire après déduction de la franchise.



**COWBOY\***

### **Subrogation**

La subrogation signifie que la compagnie, une fois qu'elle a versé des indemnités, est subrogée à concurrence du montant des indemnités, dans les droits et actions de l'assuré ou du bénéficiaire contre les tiers responsables du dommage.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS DANS LE PRESENT CONTRAT D'ASSURANCE ?

### Quelles sont vos obligations en matière de communication correcte d'informations et de circonstances ?

#### Lors de la conclusion du contrat d'assurance :

La police est établie sur base des réponses aux questions posées au moment de la souscription du contrat d'assurance. Celles-ci sont intégralement listées dans vos *conditions particulières*. Vos réponses sont déterminantes pour l'appréciation du risque.

#### Pendant la durée du contrat d'assurance :

Vous devez nous communiquer toutes les modifications qui surviennent en cours de ce contrat et impactent les éléments et déclarations mentionnés dans la police. Si vous déménagez, vous devez toujours nous informer de votre nouvelle adresse.

### Quelles sont vos obligations en matière de paiement de la prime ?

Vous êtes obligé de payer les *primes* (taxes et frais compris) à la *date d'échéance principale* de la *prime*. Chaque année, nous déterminons la *prime* sur base des données mentionnées dans votre police. Nous vous communiquons le montant de cette *prime* à l'échéance principale annuelle, en même temps que votre nouvelle police.

### Que se passe-t-il si vous ne respectez pas vos obligations ?

Le non-respect de vos obligations lors de la conclusion du contrat d'assurance et pendant la durée de celui-ci peut donner lieu à/au :

1. Une adaptation de la *prime* ;
2. La résiliation du contrat d'assurance ;
3. La nullité du contrat d'assurance ;
4. Refus du sinistre ou prestation que selon le rapport entre la *prime* payée et la *prime* que le preneur d'assurance aurait dû payer s'il avait régulièrement déclaré le risque.

Les mesures susmentionnées sont conformes aux dispositions légales.

Si vous ne respectez pas vos obligations en matière de paiement de la *prime* et ne payez donc pas la *prime*, un rappel vous sera envoyé. Si vous ne payez toujours pas, vous recevrez une mise en demeure par courrier recommandé. Si vous ne payez pas dans le délai fixé dans ce courrier, le contrat d'assurance est annulé. Le défaut de paiement est réglé conformément aux articles 69, 70, 71, 72 et 73 de la loi belge du 4 avril 2014 relative aux assurances.

### Que devez-vous faire en cas de sinistre ?

#### Dans tous les cas :

1. Vous devez déclarer le vol de votre vélo assuré aux autorités de police compétentes dans les 24 heures.
2. Vous devez déclarer tout sinistre le plus tôt possible endéans 8 jours après la découverte du dommage. Utilisez pour cela le formulaire de sinistre disponible sur le site [claims.qover.com](https://claims.qover.com).
3. Vous devez vous conformer au règlement de déclaration de sinistres : nous entendons par là la communication de toute information utile ou confirmation écrite ainsi que tout élément susceptible de faciliter ou d'influencer le règlement du sinistre;
4. Vous coopérez, avec l'expertise médicale éventuellement nécessaire ;
5. Vous mettez en place toutes les mesures possibles pour limiter l'étendue des dégâts.
6. En cas de vol, vous devez signaler l'incident à la police et nous fournir le numéro du procès-verbal, les données utiles concernant le vélo et sa localisation (via le système antivol Track & Trace de Cowboy) ainsi que toute

information utile pouvant se trouver dans l'application mobile Cowboy de votre smartphone. Vous devez déclarer immédiatement après l'incident dans votre application mobile que le vélo a été volé, ce qui permet au fabricant de retracer le vélo à partir du moment des faits. Vous nous autorisez à recevoir ces informations.

Si vous ne respectez pas cette obligation, nous refuserons notre intervention dans la mesure où nous subirons des *dommages* ou un désavantage raisonnable en raison de la défaillance.

## Où cette assurance est-elle valable ?

Toutes les garanties contenues dans ce contrat d'assurance sont valables en cas de sinistres dans les pays de l'Union européenne, dans les principautés d'Andorre et de Monaco, dans la Cité du Vatican, en Islande, en Croatie, au Liechtenstein, en Norvège, à Saint-Marin et en Suisse.

## Quels sont les tribunaux compétents en cas de litige concernant le présent contrat d'assurance ?

En cas de litige concernant le présent contrat d'assurance, seuls les tribunaux belges sont compétents. Ils évaluent cet accord conformément au droit belge.

## GLOSSAIRE

### Accessoires

Les éléments qui ne sont pas fixés de façon permanente au vélo.

### Coïncidence

Sans intention, simultanéité fortuite.

### Conditions particulières

Le document qui mentionne les conditions particulières et qui, avec les conditions générales, forme votre contrat d'assurance.

### Date d'échéance principale

Date à laquelle le contrat d'assurance en cours prend fin mais est reconduit tacitement, sans préavis pour une période d'un an. Vous trouverez cette date dans vos conditions particulières.

### Domage/accident

La survenance d'un événement soudain et accidentel ayant causé des dommages au vélo assuré.

### Dommages matériels

Dommages matériels causés au vélo assuré suite à un accident, c'est-à-dire un événement soudain, involontaire et imprévu.

### Habitant

Toute personne qui vit effectivement sous le même toit que le preneur d'assurance, est domicilié à l'adresse du preneur d'assurance et participe à sa vie familiale. Ces conditions doivent être simultanément remplies.

### Indemnité

Le montant des frais que nous vous remboursons en vertu du présent contrat d'assurance après application des dispositions contractuelles sous la forme d'un bon d'achat (voucher) valide dans la boutique en ligne de Cowboy.

### Point fixe

Un objet inamovible ou une partie de cet objet qui ne peut être enlevé sans outils spéciaux, tels une clôture ou un poteau.

### Prime

Le montant que le preneur d'assurance doit payer en échange de la couverture incluse dans le contrat d'assurance.

### Terrorisme

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

### Vandalisme

Les dommages causés par des tiers par un acte insensé et déraisonnable comme graffitis, détériorations intentionnelles

## Informations relatives à la protection de la vie privée

La déclaration de confidentialité s'applique au traitement de vos données personnelles. Vous pouvez la trouver sur <https://www.qover.com/terms-polices/data>.

### Datassur

La compagnie d'assurance NN Non-Life Insurance sa communique à ESV Datassur des données personnelles pertinentes dans le cadre exclusif de l'évaluation des risques et de la gestion des contrats et des sinistres connexes. Toute personne justifiant de son identité a le droit de contacter Datassur afin d'accéder et, le cas échéant, de corriger les données la concernant. Pour exercer ce droit, l'intéressé doit adresser une demande datée et signée, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité, à l'adresse suivante : Datassur, Service des fichiers, de MeeÛsquare 29, B-1000 Bruxelles.

### Article 496

Toute escroquerie ou tentative d'escroquerie envers l'entreprise d'assurances entraîne non seulement la résiliation du contrat d'assurance, mais fait également l'objet de poursuites pénales sur la base de l'article 496 du Code pénal. En outre, l'intéressé peut être repris dans le fichier du groupement d'intérêt économique Datassur. En vertu de la loi sur la protection de la vie privée, il en sera informé et aura, le cas échéant, la possibilité de faire rectifier les informations le concernant.

**Les assureurs mettent toute leur vigilance à dépister les tentatives de fraude...**



**... en revanche vous qui êtes de bonne foi vous pouvez compter sur nous.**

**Pour ne pas payer inutilement pour les autres, aidez-nous à prévenir les abus.**

## Parties concernées

### Administrateur

Qover SA, agent d'assurances non lié inscrit au registre des intermédiaires d'assurances par l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA Belgique) au numéro 115284A. Siège social : Rue des Palais 44, B-1030 Schaerbeek, Belgique – RPR Bruxelles – TVA BE 0650.939.878 – [www.Qover.com](http://www.Qover.com)

### Assureur

NN Schade Verzekering Maatschappij SA, société de droit néerlandais, entreprise d'assurances inscrite sous le numéro de code 2925. Siège social : Prinses Beatrixlaan 35, 2595 AK 'S-Gravenhage, Pays-Bas - Numéro de registre de commerce DNB 27023707, sous le contrôle de la Nederlandsche Bank. NN Schade Verzekering Maatschappij NV est autorisée à fournir des services d'intermédiation en assurance en Belgique sur la base de la liberté de prestation de services.

### Représentant en Belgique

NN Insurance Services Belgium SA, compétent notamment pour régler les sinistres pour NN Non-Life Insurance nv en Belgique, entreprise d'assurances agréée par la BNB sous le numéro 103019A. Siège social : Avenue Fonsny 38, 1060 Bruxelles, Belgique - [www.nn.be](http://www.nn.be) - RPM Bruxelles – TVA BE 0890.270.750.