



# ASSURANCE VÉLO BELFIUS

CONDITIONS GÉNÉRALES



## Un sinistre?

Pas de panique, nous sommes là pour vous aider!

Bienvenue dans les Conditions Générales de votre assurance vélo Belfius. Vous y découvrirez toutes les garanties de votre assurance. Mais avant toute chose, que devez-vous faire en cas de sinistre?

### Besoin d'une aide urgente?

Batterie déchargée? Problème mécanique? Cadenas bloqué? Pneu crevé? Ou un accident?  
Pas de panique, nous sommes là pour vous aider! Aussi si on vous a volé votre vélo.



Appelez immédiatement notre centrale d'assistance

au +32 (0)2 286 70 00

24/24, 7/7

Nous vous dépannons sur place. Et si ce n'est pas possible, nous vous conduisons vers votre destination la plus proche (domicile, lieu de séjour...) ou chez un réparateur. Bien sûr, nous ramenons aussi le vélo, les bagages et la personne qui vous accompagne. En dehors du Benelux, nous ne pouvons vous garantir un dépannage sur place. Dans ce cas, nous organisons évidemment votre transport.

### Comment déclarer votre sinistre?

Rien de plus simple, vous avez le choix:

- par **téléphone** au +32 (0)2 286 70 00 (du lundi au vendredi, de 8h à 17h)  
En dehors des heures d'ouverture, vous serez automatiquement mis en relation avec notre centrale d'assistance.
- en **agence**

### De quoi avez-vous besoin pour compléter votre déclaration de sinistre?

Rassemblez les informations suivantes:

- le devis pour la réparation du vélo
- en cas de vol, le procès-verbal de la police et la facture du cadenas (si vous ne nous l'avez pas encore transmise)

### Le saviez-vous...

Vous pouvez consulter à tout moment vos dossiers sinistre via votre app Belfius Mobile ou sur [belfius.be/dossiersinistre](https://belfius.be/dossiersinistre).

## Votre assureur

**Belfius Insurance SA**

Place Charles Rogier 11, 1210 Bruxelles

Entreprise d'assurances de droit belge agréée sous le numéro 0037  
RPM Bruxelles TVA BE 0405.764.064 - IBAN BE70 0689 0667 8225

*Merci de nous faire confiance!*

 **Belfius**  
Bank & Verzekeringen

# TABLE DES MATIÈRES

DÉFINITIONS	4	4. Assistance en cas de vol du vélo	9
OBJET ET ÉTENDUE DE L'ASSURANCE	5	5. Assistance aux accompagnants	9
1. Cadre général	5	6. Assistance psychologique	9
2. Véhicule assuré	5	7. Demande d'assistance	9
2.1. Vélo	5	8. Circonstances exceptionnelles	9
2.2. Accessoires	5	9. Limite d'interventions	9
TOUS RISQUES	5	10. Exclusions	9
1. Étendue territoriale	5	10. Subrogation	10
2. Valeur à assurer	5	DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES	10
3. Sous-assurance et règle proportionnelle	5	1. Conditions d'assurance	10
4. Dispositions en cas de sinistre	5	2. Description du risque	10
4.1. Obligations en cas de sinistre	5	2.1. Données à déclarer	10
4.2. Évaluation des dommages	5	2.2. Omission ou inexactitude non-intentionnelles	10
4.3. Détermination de l'indemnité	6	2.3. Omission ou inexactitude intentionnelles	10
4.4. Indemnité en cas de dommages partiels	6	2.4. Aggravation du risque	11
4.5. Indemnité en cas de perte totale	6	2.5. Diminution du risque	11
4.6. Franchise	6	3. Durée du contrat	11
4.7. Délai d'indemnisation	6	3.1. Prise d'effet du contrat	11
4.8. Paiement de l'indemnité	6	3.2. Reconduction tacite	11
4.9. Subrogation	6	4. Prime	11
4.10. Non-assurance et exclusions générales	6	4.1. Paiement de la prime	11
5. Vol	7	4.2. Défaut de paiement de la prime	11
5.1. Couverture	7	5. Modification du contrat	11
5.2. Mesures de prévention - Système antivol	7	5.1. Modification de la prime	11
5.3. Obligations en cas de sinistre	7	5.2. Modification des conditions d'assurance	12
5.4. Exclusions	7	6. Fin du contrat	12
6. Dégâts Matériels	8	6.1. Modalités de résiliation	12
6.1. Couverture	8	6.2. Vos facultés de résiliation	12
6.2. Exclusions	8	6.3. Nos facultés de résiliation	12
ASSISTANCE	8	6.4. Cas particuliers	12
1. Personnes assurées	8	7. Communications	13
2. Étendue territoriale	8	8. Terrorisme	13
3. Assistance en cas d'immobilisation du vélo	8	9. Gestion des plaintes	13
		10. Vente à distance - Droit de rétractation	13

# ASSURANCE VÉLO BELFIUS

Les présentes Conditions Générales portent la référence 0037-2-89-7033-092021.

Le contrat d'assurance est régi par la loi belge et notamment par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, les dispositions réglementaires y relatives ainsi que toute réglementation présente ou à venir.

## DÉFINITIONS

**Nous, l'assureur:** l'entreprise d'assurances avec laquelle le contrat est conclu; Belfius Insurance SA, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, entreprise d'assurances de droit belge agréée sous le numéro 0037.

**Vous, le preneur d'assurance:** la personne qui conclut le contrat avec l'assureur.

### Assuré:

- Vous, en tant que preneur d'assurance
- Le propriétaire du véhicule assuré
- Le détenteur et le conducteur autorisés du véhicule assuré, à l'exclusion de toutes les personnes pratiquant des travaux d'entretien ou de réparation, le dépannage ou la vente, lorsque le véhicule leur est confié en raison de leur fonction.

**Ménage:** toutes les personnes vivant à votre foyer. Toute personne résidant temporairement ailleurs pour des raisons de travail, d'études ou de santé, est considérée comme vivant à votre foyer. Vos enfants et ceux de votre cohabitant qui ne vivent pas sous votre toit sont également considérés comme faisant partie de votre ménage jusqu'à leur majorité, et par la suite, tant qu'ils donnent droit à des allocations familiales.

**Centrale d'assistance:** le prestataire chargé par nous d'effectuer les services d'assistance au vélo et aux personnes.

**Cycle:** tout véhicule à deux roues ou plus, propulsé à l'aide de pédales ou de manivelles par un ou plusieurs de ses occupants. Le cycle n'est pas pourvu d'un moteur ou est équipé d'un moteur auxiliaire offrant une assistance au pédalage jusque 25 km/h.

Nous distinguons trois types de cycles:

- **Vélo de course:** cycle léger destiné à rouler sur des routes asphaltées et présentant des caractéristiques aérodynamiques optimisées permettant de faire de la vitesse.

- **Vélo tout terrain (VTT):** cycle destiné à rouler principalement sur terrain accidenté, en dehors des routes. Sont assimilés au VTT, le mountain bike, le vélo de cyclo-cross, de gravel et tout autre vélo de randonnée sportive.

- **Vélo de ville:** tout cycle, à l'exclusion des vélos de course et des VTT, destiné à rouler principalement sur la route. Les vélos cargos, vélos couchés, vélos pliables, tandems et tricycles sont inclus dans cette catégorie.

**Speed Pedelec:** tout véhicule à deux roues à pédales, équipé d'un moteur auxiliaire offrant une assistance au pédalage jusque 45 km/h.

**Engin de déplacement motorisé:** tout véhicule à une roue ou plus, ne répondant pas à la définition de cycle et de Speed Pedelec, équipé d'un moteur électrique permettant d'atteindre la vitesse maximale de 25 km/h. Il s'agit entre autres des trottinettes électriques, segways, hoverboards, mono-roues et chaises roulantes électriques.

**Vélo:** sauf mention explicite, terme unique désignant le vélo de course, le vélo tout terrain, le vélo de ville, le Speed Pedelec et l'engin de déplacement motorisé. Tout véhicule soumis à la législation sur l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs ne peut être assuré par le présent contrat. Le vélo assuré ne dépassera donc en aucun cas la vitesse maximale de 25 km/h par la seule force du moteur.

**Facture d'achat:** la facture d'achat doit être établie au nom du preneur d'assurance ou de l'un des membres de son ménage. Elle peut également être établie au nom d'une tierce personne pour autant que le preneur d'assurance justifie d'un intérêt à la souscription d'une assurance. Il peut s'agir d'une facture d'achat à l'état neuf ou d'une facture d'achat pour un vélo acquis d'occasion, pour autant que la facture soit délivrée par un vendeur professionnel.

La facture d'achat du vélo doit reprendre les informations nécessaires à l'identification certaine du vélo assuré, à savoir au minimum la marque et le modèle. À défaut, en cas de sinistre, la garantie pourrait être refusée s'il y a un doute quant au vélo assuré.

**Sinistre:** tout fait ayant causé un dommage et pouvant donner lieu à l'application du contrat.

**Compétition:** course de vitesse, concours de régularité ou d'adresse, amateur ou professionnel, donnant lieu à l'établissement d'un classement, qu'il y ait ou non paiement d'un droit d'inscription et attribution d'une récompense.

**Vandalisme:** détérioration intentionnelle du vélo et/ou de ses accessoires, accomplie par une personne autre qu'un des assurés. La tentative de vol est assimilée au vandalisme.

# OBJET ET ÉTENDUE DE L'ASSURANCE

## 1. Cadre général

L'assurance couvre, dans les limites décrites ci-après, tous les risques auxquels le véhicule assuré est exposé, à savoir le vol, les dommages matériels et le besoin d'assistance qui en résulte.

## 2. Véhicule assuré

### 2.1. Vélo

Nous assurons le vélo désigné dans les Conditions Particulières, dont les caractéristiques correspondent à un des types de vélos définis ci-avant.

### 2.2. Accessoires

Les accessoires sont assurés pour autant que leur prix soit repris dans la valeur assurée. Ceux-ci doivent être explicitement mentionnés sur la facture d'achat du vélo ou sur une facture séparée.

Nous entendons par accessoires l'ensemble des objets spécifiques complétant l'équipement du vélo, comme par exemple le porte-bagages, le porte-bébé, les sacoches et paniers, les compteurs, GPS et autres systèmes de navigation ou encore la remorque de vélo. Ainsi, le smartphone, la caméra embarquée, le casque et la tenue vestimentaire du cycliste ne sont notamment pas considérés comme des accessoires.

# TOUS RISQUES

## 1. Étendue territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

## 2. Valeur à assurer

Le montant que vous devez assurer est le prix d'achat du vélo assuré, augmenté de la valeur des accessoires et de la TVA dans la mesure où celle-ci n'est pas récupérable, en tenant bien compte des éventuelles remises et ristournes appliquées.

Si la facture d'achat du vélo fait état du rachat d'un vélo ou d'un engin de déplacement usagé, il convient de ne pas tenir compte du montant de cette reprise dans la détermination de la valeur à assurer.

Une copie de la facture d'achat du vélo et de tous les accessoires assurés doit nous être présentée pour justification de la valeur assurée.

## 3. Sous-assurance et règle proportionnelle

Si la valeur assurée du vélo est insuffisante par rapport à la valeur à assurer telle que décrite au point précédent, et qu'un sinistre se produit, vous êtes votre propre assureur pour la différence et assumez proportionnellement votre part des dommages. Autrement dit, l'indemnité est réduite selon le rapport existant entre la valeur que vous avez assurée et la valeur que vous auriez dû assurer.

En cas de sous-assurance, la règle proportionnelle est appliquée après déduction de la franchise éventuelle.

## 4. Dispositions en cas de sinistre

### 4.1. Obligations en cas de sinistre

Sans préjudice des autres obligations imposées par cette assurance, vous êtes tenu de :

- nous signaler tout sinistre dans les huit jours de la connaissance de sa survenance, ce délai ne prenant effet qu'au moment où vous pouvez raisonnablement en faire la déclaration
- nous renseigner de manière aussi précise que possible les circonstances, les causes et les conséquences probables du sinistre, ainsi que l'identité des éventuels témoins
- nous transmettre immédiatement tous les renseignements utiles et documents requis afin de faciliter la bonne gestion du dossier
- prendre toutes les mesures raisonnables afin de prévenir ou de limiter les conséquences du sinistre.

Si vous ne respectez pas vos obligations, nous avons le droit de réduire partiellement ou totalement le montant de notre prestation ou de récupérer l'indemnité et/ou les frais exposés jusqu'à concurrence du préjudice que nous avons subi. Nous nous réservons également le droit de refuser notre garantie si vous avez agi de la sorte dans une intention frauduleuse. La charge de la preuve nous incombe.

### 4.2. Évaluation des dommages

Dès qu'un sinistre survient, il convient d'en évaluer les dommages. Vous devez, avant toute mise en réparation du vélo assuré, nous communiquer un devis estimatif des dommages afin que nous puissions décider de la suite à y réserver. Nous pouvons soit accepter cette estimation, soit désigner un expert, dont nous supportons les frais et honoraires, afin qu'il procède à l'évaluation des dommages.

En cas de désaccord sur les dommages ou leur étendue, le différend est fixé contradictoirement par deux experts, mandatés respectivement par les parties contractantes.

À défaut d'accord entre les experts, ceux-ci choisissent un tiers expert. Le différend est alors tranché de manière définitive et irrévocable par ce troisième expert.

Si l'une des parties ne désigne pas son expert ou si les deux experts ne s'entendent pas quant au choix du troisième, celui-ci est désigné par le Tribunal de Première Instance du domicile de l'assuré, à la demande de la partie la plus diligente.

Chacune des parties supporte les frais et honoraires de l'expert qu'elle a désigné ainsi que la moitié de ceux du troisième expert éventuel.

### 4.3. Détermination de l'indemnité

Nos prestations diffèrent selon que le vélo est endommagé partiellement ou totalement. Il y a perte totale:

- lorsqu'il n'est techniquement plus possible de réparer le vélo
- lorsque le montant des frais de réparation est supérieur à la valeur du vélo au moment du sinistre (voir point 4.5)
- lorsque le vélo volé n'a pas été retrouvé ou remis à votre disposition quinze jours après la réception par nos services de la déclaration de vol.

### 4.4. Indemnité en cas de dommages partiels

Lorsque le vélo est partiellement endommagé, nous indemnisons les frais de réparation fixés lors de l'expertise ou sur présentation d'une facture détaillée si nous avons accepté l'estimation des dommages que vous nous avez communiquée.

De plus, nous autorisons que vous procédiez à toute réparation d'un montant total de 250,00 euros maximum, sans que nous ne l'accordions au préalable. Nous remboursons ensuite ces frais de réparation justifiés par une facture détaillée.

Dans tous les cas, la TVA non récupérable est remboursée sur présentation de la facture de réparation.

### 4.5. Indemnité en cas de perte totale

En cas de perte totale, nous indemnisons la valeur du vélo au moment du sinistre, sous déduction de la valeur résiduelle du vélo accidenté.

La valeur du vélo au moment du sinistre est égale à la valeur assurée diminuée d'un pourcentage de 1,50% par mois écoulé à partir du 25<sup>e</sup> mois suivant la date d'achat du vélo, c'est-à-dire la date figurant sur la facture d'achat de celui-ci. La valeur du vélo au moment du sinistre n'est toutefois jamais inférieure à 20% de la valeur assurée.

Cette dépréciation est appliquée sur le vélo ainsi que sur les accessoires.

### 4.6. Franchise

L'indemnité est diminuée de la franchise stipulée dans les Conditions Particulières.

### 4.7. Délai d'indemnisation

Les indemnités sont versées dans les délais suivants:

- dans les dix jours à compter du jour de l'accord sur

l'évaluation des dommages ou, si une facture est requise, à compter du jour où nous sommes en possession de celle-ci

- en cas de vol du vélo, dans les vingt-et-un jours à compter de la réception de la déclaration par nos services.

Le délai d'indemnisation vaut dans la mesure où il n'y a pas de contestations à propos des couvertures de la présente assurance et pour autant que vous ayez respecté toutes vos obligations.

Si nous ne respectons pas le délai d'indemnisation annoncé, nous sommes tenus de payer des intérêts sur l'indemnité due, calculés sur la base du triple du taux d'intérêt légal.

### 4.8. Paiement de l'indemnité

En tant que preneur d'assurance, c'est à vous que sera versée l'indemnité.

S'il s'avère que vous n'êtes pas le propriétaire du vélo assuré, nous pouvons postposer le paiement de l'indemnité jusqu'à ce que vous nous ayez fourni une autorisation de recevoir signée par le propriétaire. À défaut, le paiement de l'indemnité se fera à ce dernier.

### 4.9. Subrogation

Nous sommes subrogés jusqu'à concurrence des indemnités et frais que nous avons payés, dans tous les droits et actions de l'assuré contre le responsable du dommage.

Si par le fait de l'assuré, la subrogation ne peut plus produire ses effets en notre faveur, nous pouvons lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut nuire à l'assuré qui n'aurait été que partiellement indemnisé. Dans ce cas, il peut exercer ses droits, pour ce qui reste dû, de préférence à l'assureur.

Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre les ascendants, descendants, conjoint, cohabitant légal et alliés en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes vivant sous son toit, ses hôtes et les membres de son personnel domestique. Nous pouvons toutefois exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

### 4.10. Non-assurance et exclusions générales

Sous réserve des exclusions spécifiques à chaque garantie, ne sont pas assurés:

- les sinistres si vous ne nous avez pas transmis la facture d'achat du vélo et des accessoires assurés
- les sinistres si le vélo n'est pas homologué pour circuler sur la voie publique (même si le sinistre survient lorsque le vélo circule sur une voie ou un terrain privé)
- les sinistres survenus lorsque le vélo est utilisé pour le transport rémunéré de personnes et/ou de choses (taxi, visites touristiques, service de livraison, de coursier...)

- les sinistres survenus lorsque le vélo est donné en location, lorsque vous donnez le vélo en leasing ou lorsque le vélo est réquisitionné par quelque autorité que ce soit
- les sinistres survenus lorsque le vélo est mis à disposition de la clientèle dans le cadre d'une activité professionnelle
- les sinistres intentionnels causés par l'assuré ou un membre de son ménage, de même que l'aggravation intentionnelle par l'assuré ou un membre de son ménage d'un dommage couvert
- les dommages résultant de l'exposition à des facteurs progressifs (lumière, pluie, vent...) ayant pour effet l'altération des matériaux telle que la rouille, la décoloration ou la perte de brillance
- les dommages aux objets transportés ou leur vol
- les sinistres survenus à l'occasion d'une cascade ou d'une figure de style, comme le wheeling ou des dérapages volontaires
- les sinistres survenus à la suite d'une rixe ou d'une agression, d'une émeute, d'une insurrection ou de tout acte de violence collective, lorsque l'assuré a participé à un tel événement
- les sinistres résultant d'un fait de guerre ou d'une guerre civile. Cette exclusion ne s'applique pas aux sinistres survenus à l'étranger durant les quinze jours suivant le début des hostilités, et ce, pour autant que l'assuré ait été surpris par la survenance de tels événements et qu'il n'y ait pas pris part
- les sinistres causés directement ou indirectement par une réaction nucléaire, la radioactivité ou des radiations ionisantes. En cas de terrorisme, les sinistres causés par des armes nucléaires, à savoir par des armes ou des engins destinés à exploser par une modification de la structure du noyau atomique, restent exclus.

## 5. Vol

### 5.1. Couverture

Nous couvrons le vol du vélo assuré.

Dans le cas où le vélo volé est retrouvé, la garantie est étendue à l'ensemble des dommages au vélo survenus à l'occasion du vol.

### 5.2. Mesures de prévention - Système antivol

Afin de prévenir le vol, nous imposons l'utilisation d'un cadenas certifié ART de catégorie 2 (ou supérieure) ou Sold Secure Gold ou Silver. Si ce cadenas est un antivol de cadre (bloquant la roue arrière), il doit être utilisé en association avec un câble ou une chaîne adaptée de la même marque (acier de minimum 5,5 mm de diamètre). Vous vous engagez à garder le cadenas en parfait état de fonctionnement et à en acquérir un nouveau le cas échéant. L'antivol en tant que tel n'est pas assuré.

Lorsque le vélo est laissé sans surveillance, celui-ci doit être accroché à un point d'attache fixe au moyen d'un cadenas répondant aux exigences stipulées

au premier alinéa. Par point d'attache fixe, nous entendons une partie fixe, immobile et figée, en pierre, métal ou bois, solidaire d'un mur plein ou du sol et de laquelle le vélo ne peut se détacher ou être détaché, même par soulèvement.

Par extension, une voiture est considérée comme un point d'attache fixe. Un antivol conforme aux exigences imposées doit dès lors être utilisé pour attacher le vélo au porte-vélos, à la galerie de toit ou à la remorque.

Ces mesures préventives ne s'appliquent pas lorsque le vélo se trouve à l'intérieur de l'habitation privative de l'assuré ou dans tout autre local privatif, c'est-à-dire seulement accessible par l'assuré, les membres de son ménage et toute autre personne que l'assuré autorise, fermé, couvert et verrouillé. Une voiture fermée à clé est assimilée à un tel local. Les parties communes d'un immeuble et les emplacements de garages non fermés par une porte privative ne constituent pas des locaux privatifs fermés, couverts et verrouillés.

Dans le cas d'un engin de déplacement ne pouvant correctement être sécurisé au moyen d'un cadenas tel que requis (par ex. hoverboard ou monowheel), celui-ci doit toujours être placé dans un local privatif fermé, couvert et verrouillé lorsqu'il est laissé sans surveillance.

### 5.3. Obligations en cas de sinistre

En cas de sinistre, vous vous engagez à nous transmettre:

- la facture d'achat du cadenas avec lequel le vélo assuré était attaché
- le procès-verbal dressé par les autorités judiciaires ou de police compétentes auprès desquelles vous aurez déposé plainte dans les 24h de la constatation des faits.

### Vélo retrouvé

Si le vélo volé est retrouvé, vous devez nous en avertir immédiatement.

Dès que l'indemnité est payée, nous devenons propriétaires du vélo. Néanmoins, si le vélo volé est retrouvé après ce paiement, vous pouvez le récupérer contre restitution de l'indemnité reçue. Dans cette hypothèse, et pour autant que le vélo ne soit pas déclaré en perte totale, les éventuels frais de réparation du vélo retrouvé sont couverts conformément aux dispositions du contrat.

### 5.4. Exclusions

Outre les exclusions générales, est exclu de la garantie Vol:

- le vol d'une ou de plusieurs roues, de même que le vol d'autres pièces amovibles faisant partie intégrante du vélo
- le vol de la batterie, de même que le vol du chargeur de celle-ci
- le vol d'accessoires.

Ces éléments sont toutefois assurés en cas de vol complet du vélo.

D'autre part, le vol n'est pas assuré dans les circonstances suivantes:

- les mesures de prévention contre le vol telles que détaillées ci-avant n'ont pas été respectées
- vous ne pouvez pas présenter la facture d'achat de l'antivol requis
- la date d'achat de l'antivol s'avère être le jour du vol ou y est postérieure
- un procès-verbal n'a pas été dressé par les autorités judiciaires ou de police compétentes
- les clés du cadenas et/ou du lieu dans lequel se trouve le vélo ont été laissées de manière visible à un endroit accessible à un certain nombre de personnes.

N'est pas non plus assuré le vol dont les auteurs ou complices sont l'une des personnes suivantes:

- l'assuré ou un membre de son ménage
- une personne au service de l'assuré
- la personne à laquelle le vélo a été confié, le dépositaire ou leur personnel.

## 6. Dégâts Matériels

### 6.1. Couverture

Tous les dommages matériels au vélo assuré sont couverts, sauf si ces dommages sont expressément exclus.

Ainsi, nous couvrons entre autres les dommages au vélo causés par:

- une chute, une collision, un choc, un basculement, un contact accidentel, également pendant le transport du vélo assuré, en ce compris son chargement ou son déchargement
- un acte de vandalisme
- un incendie
- les forces de la nature.

### 6.2. Exclusions

Outre les exclusions générales, sont exclus de la garantie Dégâts Matériels:

- les dommages relevant d'une autre garantie
- les dommages aux pièces du vélo par suite d'usure, d'un manque évident d'entretien ou encore d'un usage non conforme aux prescriptions du constructeur
- les dommages aux pièces du vélo affectées d'un vice de fabrication ou de matériau, sauf si ces dommages ont été aggravés à la suite d'un événement assuré
- les dommages de nature purement esthétique tels que rayures, éraflures et écaillures, sauf s'ils ont été occasionnés conjointement à d'autres dommages couverts
- les dommages aux pneus (chambres à air comprises), à la batterie (chargeur compris) et aux accessoires, sauf s'ils ont été occasionnés conjointement à d'autres dommages couverts

- les dommages occasionnés ou aggravés par des objets ou des animaux transportés, par leur chargement ou déchargement, ainsi que par la surcharge du vélo
- les dommages survenus dans le cadre de la pratique lucrative d'un sport ou lors de la participation à une compétition
- les sinistres survenus lorsque le conducteur du vélo ne satisfait pas aux conditions prescrites par la loi et les règlements belges pour pouvoir conduire ce vélo
- les sinistres survenant alors que le conducteur du vélo est en état d'ivresse ou d'intoxication alcoolique ou encore dans un état analogue résultant de l'utilisation de drogues, médicaments ou hallucinogènes ayant pour effet de le priver du contrôle de ses actes, à condition que nous puissions établir un lien causal entre le sinistre et cet état
- les dommages indirects, tels que la perte de valeur ou de jouissance du vélo, la dépréciation après réparation ou tout autre dommage de nature immatérielle.

## ASSISTANCE

### 1. Personnes assurées

Dans le cadre de la garantie Assistance, nous entendons par «Vous» le preneur d'assurance ainsi que le détenteur et le conducteur autorisés du vélo assuré.

### 2. Étendue territoriale

L'assurance est valable dans toute l'Europe géographique, à savoir: Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Russie (partie européenne), Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tchéquie, Turquie (partie européenne), Ukraine et Vatican.

### 3. Assistance en cas d'immobilisation du vélo

L'assistance intervient lorsque le vélo assuré est immobilisé à la suite d'une panne, d'un accident ou d'un acte de vandalisme, vous empêchant de poursuivre votre route ou entraînant des conditions de circulation dangereuses.

Nous entendons par panne tout événement soudain et imprévisible immobilisant le vélo sur place, à savoir:



- un problème mécanique
- un problème de batterie
- un éclairage défectueux
- un pneu crevé
- un cadenas bloqué
- la perte des clés du cadenas.

L'assistance comprend le dépannage sur place, ne serait-ce qu'un dépannage provisoire vous permettant de reprendre la route. Les éventuelles pièces de rechange restent à votre charge.

Si la réparation s'avère impossible sur place, nous vous conduisons, ainsi que le vélo, les bagages et le passager éventuel à un des endroits suivants proche:

- votre domicile ou lieu de résidence (temporaire)
- votre destination du jour
- un réparateur susceptible d'effectuer les réparations nécessaires.

L'assistance n'est fournie que si le vélo se trouve à un endroit librement accessible par le dépanneur. Dans le cas contraire, vous devrez déplacer le vélo jusqu'au premier endroit accessible au véhicule d'assistance sous peine de vous voir refuser l'intervention.

#### 4. Assistance en cas de vol du vélo

Nous organisons votre transport vers un endroit proche de là où le vélo a été volé parmi votre domicile, votre lieu de séjour (temporaire) ou votre destination du jour. Cette garantie n'est octroyée que si vous avez respecté toutes les mesures de précaution nécessaires afin de limiter au maximum le risque de vol, tel qu'énoncé dans la garantie Vol.

Le procès-verbal dressé par les autorités judiciaires ou de police compétentes auprès desquelles vous aurez déposé plainte dans les 24h suivant notre intervention pourra vous être réclamé comme preuve du vol du vélo.

#### 5. Assistance aux accompagnants

Si, au moment de l'intervention, vous êtes accompagné d'un ou de plusieurs enfants mineurs dont vous avez la responsabilité, nous organisons et prenons en charge leur retour avec vous.

Nous offrons également cette extension dans le cas où vous êtes accompagné d'une seule autre personne à vélo.

#### 6. Assistance psychologique

En cas de traumatisme suite à un accident ou à un acte de vandalisme, nous prenons en charge les honoraires pour l'assistance psychologique qui en découle et qui aura été prescrite par un médecin. Notre intervention se limite à cinq séances d'une heure maximum chez un psychologue ou psychothérapeute agréé en Belgique.

### 7. Demande d'assistance

En cas de sinistre, vous devez immédiatement contacter notre centrale d'assistance. Vous vous engagez à la renseigner aussi bien que possible sur les circonstances et la nature des dommages et à vous conformer à ses instructions.

Lorsque la prestation n'a pas été organisée par notre centrale d'assistance ou a été fournie sans son autorisation, nous refuserons notre garantie. Toutefois, si vous avez été dans l'impossibilité de joindre la centrale d'assistance car vous avez été pris en charge par une ambulance ou si le vélo a été remorqué sur ordre de la police suite à un accident de la circulation, nous interviendrons sur base des pièces justificatives.

Toute assistance, service, réparation et transport sont organisés avec votre accord et sous votre contrôle. Le prestataire de service est seul responsable de l'exécution de ses prestations.

### 8. Circonstances exceptionnelles

Aucun retard, manquement ou empêchement des services d'assistance ne peut nous être imputé si leur cours normal est perturbé par des circonstances en dehors de notre volonté ou par un cas de force majeure. Nous visons notamment des événements tels que des guerres, guerres civiles, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, glissements de terrain, inondations ainsi que toutes autres situations extrêmes rendant l'assistance impossible.

### 9. Limite d'interventions

L'assistance est limitée à trois interventions maximum par année d'assurance.

Toutefois, si vous avez besoin d'une intervention supplémentaire, la centrale d'assistance vous viendra en aide moyennant paiement.

### 10. Exclusions

Sont exclus de la garantie Assistance:

- les sinistres à moins d'un kilomètre de votre domicile
- les sinistres suite à un fait intentionnel de votre part
- les sinistres survenus lorsque le vélo est utilisé pour le transport rémunéré de personnes et/ou de choses (taxi, visites touristiques, service de livraison, de coursier...)
- les sinistres survenus lorsque le vélo est donné en location, lorsque vous donnez le vélo en leasing ou lorsque le vélo est réquisitionné par quelque autorité que ce soit
- les sinistres survenus lorsque le vélo est mis à disposition de la clientèle dans le cadre d'une activité professionnelle
- les sinistres survenus dans le cadre de la pratique

lucrative d'un sport ou lors de la participation à une compétition

- les sinistres lorsque vous participez à un circuit organisé pour lequel une assistance est prévue. Si celle-ci n'est pas en mesure de résoudre le problème, vous pouvez faire appel à la présente Assistance
- les sinistres résultant d'une circonstance connue de vous au moment du départ de votre domicile, pouvant raisonnablement faire présumer le sinistre
- les sinistres survenus alors que le conducteur du vélo est en état d'ivresse ou dans un état analogue résultant de l'utilisation de drogues, médicaments ou hallucinogènes ayant pour effet de le priver du contrôle de ses actes (constatation par un médecin ou les services de police)
- les sinistres résultant d'un fait de guerre ou d'une guerre civile, de même que les sinistres résultant de votre participation à une rixe, une émeute, une insurrection ou tout acte de violence collective
- les sinistres causés directement ou indirectement par une réaction nucléaire, la radioactivité ou des radiations ionisantes. En cas de terrorisme, les sinistres causés par des armes nucléaires, à savoir par des armes ou des engins destinés à exploser par une modification de la structure du noyau atomique, restent exclus.

Nous n'intervenons pas non plus lorsque le vélo est immobilisé auprès d'un vendeur ou d'un réparateur de vélos pour un entretien ou une réparation.

Nous nous dégageons de toute responsabilité pour les dommages éventuels causés au vélo sur le lieu de gardiennage ou pendant le remorquage, ainsi qu'en cas de disparition ou de détérioration de vos bagages.

## 10. Subrogation

Nous sommes subrogés jusqu'à concurrence des indemnités et frais que nous avons payés, dans tous vos droits et actions contre le responsable du dommage.

Si, par votre fait, la subrogation ne peut plus produire ses effets en notre faveur, nous pouvons vous réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut vous nuire si vous n'avez été que partiellement indemnisé. Dans ce cas, vous pouvez exercer vos droits, pour ce qui reste dû, de préférence à l'assureur.

Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos ascendants, descendants, conjoint, cohabitant légal et alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Nous pouvons toutefois exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

# DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

## 1. Conditions d'assurance

Les Conditions Particulières complètent les Conditions Générales et les remplacent dans la mesure où elles leur seraient contraires.

## 2. Description du risque

### 2.1. Données à déclarer

Lors de la conclusion du contrat, vous avez l'obligation de nous déclarer précisément toutes les circonstances qui vous sont connues et que vous devez raisonnablement considérer comme constituant des éléments d'appréciation du risque.

En cours de contrat, vous avez l'obligation de nous déclarer, dans les plus brefs délais, les circonstances nouvelles ou les modifications de circonstances qui vous sont connues et que vous devez raisonnablement considérer comme étant de nature à entraîner une aggravation sensible et durable du risque assuré.

### 2.2. Omission ou inexactitude non-intentionnelles

Dans un délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance d'une omission ou d'une inexactitude non-intentionnelles dans la déclaration du risque, nous pouvons proposer une modification du contrat avec effet au jour où nous avons eu connaissance de la déclaration incomplète ou inexacte. Si vous refusez cette proposition de modification ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de celle-ci, vous ne l'avez pas acceptée, nous pouvons résilier le contrat dans les quinze jours.

Nous pouvons également résilier le contrat dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque.

En cas de sinistre, nous fournirons la prestation convenue si l'omission ou la déclaration inexacte ne peut vous être reprochée. Si, au contraire, cette omission ou inexactitude peut vous être reprochée, nous n'effectuerons notre prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que vous auriez dû payer si vous aviez correctement déclaré le risque. Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque dont la nature réelle est révélée par le sinistre, notre intervention se limitera au remboursement de la totalité des primes payées.

### 2.3. Omission ou inexactitude intentionnelles

Lorsque l'omission ou l'inexactitude dans la déclaration est intentionnelle et nous induit en erreur sur les éléments d'appréciation du risque, le contrat d'assurance est nul.

Les primes échues jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude intentionnelles nous sont dues.

## 2.4. Aggravation du risque

Dans un délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'aggravation du risque, nous pouvons proposer une modification du contrat avec effet rétroactif au jour de l'aggravation. Si vous refusez cette proposition de modification ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de celle-ci, vous ne l'avez pas acceptée, nous pouvons résilier le contrat dans les quinze jours.

Nous pouvons également résilier le contrat dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'aggravation, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé.

Si vous nous avez déclaré l'aggravation du risque, nous fournirons la prestation convenue, même si un sinistre survient avant que la modification du contrat ou la résiliation ait pris effet.

Si un sinistre survient alors que vous n'avez pas rempli votre obligation de déclaration, nous exécuterons la prestation convenue si le défaut de déclaration ne peut vous être reproché. Dans le cas contraire, nous n'effectuerons notre prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que vous auriez dû payer si l'aggravation avait été prise en considération. Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé, notre intervention se limitera au remboursement de la totalité des primes payées. Enfin, si vous avez tu l'aggravation du risque dans une intention frauduleuse, nous pouvons refuser notre garantie. Dans ce cas, les primes échues jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de la fraude nous sont dues à titre de dommages et intérêts.

## 2.5. Diminution du risque

Lorsque le risque assuré a diminué de façon sensible et durable au point que, si la diminution avait existé au moment de la conclusion du contrat, nous aurions consenti l'assurance à d'autres conditions, nous diminuerons la prime à due concurrence à partir du jour où nous avons eu connaissance de la diminution du risque.

Si nous ne parvenons pas à un accord sur le montant de la nouvelle prime dans un délai d'un mois à compter de votre demande de diminution, vous pouvez résilier le contrat.

## 3. Durée du contrat

### 3.1. Prise d'effet du contrat

La garantie prend effet à la date indiquée dans les conditions particulières, après signature du contrat d'assurance par les deux parties, le paiement de la première prime et la réception par nos services de la facture d'achat du vélo et des accessoires assurés.

## 3.2. Reconduction tacite

Le contrat est conclu pour une durée d'un an et est tacitement reconduit par périodes successives d'un an, sauf résiliation signifiée par l'une des parties au moins trois mois avant l'expiration de la période en cours.

## 4. Prime

### 4.1. Paiement de la prime

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation à l'échéance, sur simple demande de notre part.

### 4.2. Défaut de paiement de la prime

À défaut de paiement de la prime à l'échéance, nous pouvons suspendre la garantie d'assurance ou résilier le contrat (même sans suspension préalable), après vous avoir mis en demeure par exploit d'huissier ou par lettre recommandée.

La suspension ou la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de quinze jours à compter du lendemain de la signification ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée.

Cette mise en demeure ne porte pas préjudice à la garantie relative à un événement assuré survenu dans la période précédant la suspension ou la résiliation.

Si la garantie a été suspendue, cette suspension prend fin dès que vous aurez payé les primes échues.

Nous pouvons suspendre notre obligation de garantie et résilier le contrat si nous en avons ainsi disposé dans la même mise en demeure. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de quinze jours à compter du premier jour de la suspension.

Si nous avons suspendu la garantie d'assurance et que nous n'avons pas notifié la résiliation du contrat dans la même mise en demeure, la résiliation ne peut intervenir que moyennant une nouvelle mise en demeure faite conformément aux deux premiers alinéas.

La suspension de la garantie ne porte pas atteinte à notre droit de réclamer les primes à échoir ultérieurement, à condition que vous ayez été mis en demeure conformément au premier alinéa. Notre droit se limite toutefois aux primes afférentes à deux années consécutives.

## 5. Modification du contrat

### 5.1. Modification de la prime

Si nous modifions notre tarif, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle suivante, après vous en avoir avisé. Vous pouvez alors résilier le contrat conformément aux dispositions prévues au point 6.1. Cette résiliation doit être notifiée dans les trois mois suivant la réception de l'avis vous informant de l'adaptation tarifaire.

Vous ne disposez pas de cette faculté de résiliation si le montant de la prime est modifié conformément à une disposition contractuelle.

## 5.2. Modification des conditions d'assurance

Si nous modifions nos conditions d'assurance, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle suivante, après vous en avoir avisé. Vous pouvez alors résilier le contrat conformément aux dispositions prévues au point 6.1. Cette résiliation doit être notifiée dans les trois mois suivant la réception de l'avis vous informant de la modification des conditions d'assurance.

## 6. Fin du contrat

### 6.1. Modalités de résiliation

La résiliation du contrat se fait par exploit d'huissier, par lettre recommandée ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

Sauf mention contraire aux points 3.2, 4.2, 6.2 et 6.3, la résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou, dans le cas d'un envoi recommandé, du lendemain de son dépôt.

Lorsque le contrat est résilié pour quelque cause que ce soit, les primes payées afférentes à la période d'assurance postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation sont remboursées dans un délai de trente jours à compter de la prise d'effet de la résiliation. En cas de résiliation partielle ou de tout autre diminution des prestations d'assurance, ceci ne s'applique qu'à la partie des primes correspondant à cette diminution et dans la mesure de celle-ci.

### 6.2. Vos facultés de résiliation

Vous pouvez résilier le contrat:

- à chaque échéance annuelle, c'est-à-dire à la fin de chaque période d'assurance, conformément au point 3.2
- à tout moment après la première année du contrat
- à la date d'effet du contrat, si plus d'un an sépare sa conclusion de sa prise d'effet. Cette résiliation doit être notifiée au moins trois mois avant la prise d'effet du contrat
- suite à une augmentation de la prime, conformément au point 5.1
- suite à une modification des conditions d'assurance, conformément au point 5.2
- suite à une diminution du risque, conformément au point 2.4
- après un sinistre. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée.

### 6.3. Nos facultés de résiliation

Nous pouvons résilier le contrat:

- à chaque échéance annuelle, c'est-à-dire à la fin de chaque période d'assurance, conformément au point 3.2
- à la date d'effet du contrat, si plus d'un an sépare sa conclusion de sa prise d'effet. Cette résiliation doit être notifiée au moins trois mois avant la prise d'effet du contrat
- en cas de défaut de paiement de la prime, conformément au point 4.2
- en cas d'omission ou d'inexactitude non-intentionnelles dans la déclaration du risque ou en cas d'aggravation de celui-ci, conformément aux points 2.2 et 2.4 respectivement
- après un sinistre. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée. Lorsque l'assuré, le bénéficiaire ou vous-même n'avez pas respecté, dans une intention frauduleuse, une des obligations issues du sinistre, nous pouvons résilier le contrat à tout moment, à condition d'avoir déposé plainte, avec constitution de partie civile, contre une de ces personnes devant un juge d'instruction ou de l'avoir citée devant la juridiction de jugement sur la base des articles du Code pénal prévus à cet effet. La résiliation prend alors effet un mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée.

### 6.4. Cas particuliers

#### A. Déménagement à l'étranger

Si votre résidence principale n'est plus en Belgique, le contrat prend fin de plein droit à la date de votre déménagement.

#### B. Cession entre vifs du vélo assuré

En cas de cession entre vifs du vélo assuré, le contrat prend fin de plein droit dès que le vélo dont vous avez cédé la propriété n'est plus en votre possession.

#### C. Décès

Si vous décédez, ce contrat est transféré à vos héritiers légaux ou à vos ayant-droits (à l'exclusion de l'État) qui peuvent notifier la résiliation du contrat par lettre recommandée dans les trois mois et quarante jours de votre décès. Nous pouvons également résilier le contrat dans les trois mois du jour où nous avons eu connaissance de votre décès.

#### D. Faillite

Si vous faites faillite, le contrat subsiste au profit de la masse des créanciers qui devient débitrice envers nous du montant des primes à échoir à partir de la déclaration de faillite.

Le curateur peut néanmoins résilier le contrat dans les trois mois suivant la déclaration de la faillite. Nous avons également ce droit au plus tôt trois mois après la déclaration de faillite.

## 7. Communications

Pour être valables, les communications qui nous sont destinées doivent être adressées à notre siège social ou à toute personne désignée à cette fin dans le contrat, via la poste ou courrier électronique.

Celles qui vous sont destinées seront valablement expédiées à la dernière adresse qui nous est connue ou à toute autre adresse, éventuellement électronique, qui nous aurait été communiquée.

## 8. Terrorisme

Nous couvrons les dommages causés par le terrorisme, selon les modalités et dans les limites prévues par la loi du 1<sup>er</sup> avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme.

À cet effet, nous sommes membre de l'ASBL TRIP. L'exécution de tous les engagements de l'ensemble des entreprises d'assurances, membres de cette ASBL, est limitée à 1 milliard d'euros par année civile pour les dommages causés par tous les événements reconnus comme relevant du terrorisme, survenus pendant cette année civile. Ce montant est indexé de plein droit, le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, en fonction de l'indice des prix à la consommation, l'indice de base étant celui de décembre 2005.

Par terrorisme s'entend une action ou une menace d'action telle que définie par la loi précitée. Conformément à cette loi, seul le Comité (constitué à cet effet) décide si un événement répond à la définition de terrorisme.

## 9. Gestion des plaintes

En cas de plainte, nous vous conseillons tout d'abord de contacter soit votre conseiller financier ou votre chargé de relation, soit le Service Gestion des Plaintes de Belfius, par courrier à Service Gestion des Plaintes (numéro de colis: 7908), Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, ou par e-mail à [complaints@belfius.be](mailto:complaints@belfius.be). Nous prendrons le temps de vous écouter et de chercher une solution avec vous.

Vous n'êtes pas satisfait(e) de la solution proposée par le Service Gestion des Plaintes de Belfius? Vous pouvez alors contacter le Negotiator de Belfius, par courrier à Negotiation (numéro de colis: 7913), Place Charles Rogier 11, à 1210 Bruxelles, ou par e-mail à [negotiation@belfius.be](mailto:negotiation@belfius.be).

À défaut de solution, vous pouvez vous tourner vers l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, ou par e-mail à [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as). Plus d'infos: [ombudsman.as](http://ombudsman.as)

Dans tous les cas, vous conservez le droit d'entamer une procédure en justice auprès des tribunaux belges compétents.

## 10. Vente à distance - Droit de rétractation

En cas de contrat d'assurance à distance, tant vous que nous pouvons résilier le contrat, sans pénalité et sans obligation de motivation, par lettre recommandée dans un délai de quatorze jours. Ce délai commence à courir à compter du jour de la conclusion du contrat ou à compter du jour où vous recevez les conditions contractuelles et l'information précontractuelle sur un support durable, si ce dernier jour est postérieur à celui de la conclusion du contrat.

Si la demande de résiliation vient de vous, celle-ci prend effet immédiat au moment de la notification. Si la décision de résilier vient de nous, celle-ci prend effet huit jours après sa notification.

Si le contrat est résilié et que l'exécution du contrat avait déjà commencé à votre demande, avant la résiliation, vous êtes tenu au paiement de la prime au prorata de la période au cours de laquelle une couverture a été octroyée. Il s'agit de l'indemnité pour les services déjà fournis.

À l'exception du paiement pour les services déjà fournis, nous remboursons toutes les sommes que nous avons perçues de votre part conformément au présent contrat. Nous disposons à cette fin d'un délai de trente jours qui commence à courir :

- si vous procédez à la résiliation, à compter du jour où nous recevons la notification de la résiliation
- si nous procédons à la résiliation, à compter du jour où nous envoyons la notification de la résiliation.

Toute communication ou notification concernant le droit de rétractation doit être adressée à notre siège social.