

## **BOSCH MOBILITY PROGRAMME**

### **CONDITIONS GENERALES**

Les garanties d'assistance sont fournies par Europ Assistance (Belgium) S.A. R.C.B. 609.036, société agréée sous le code 1401 pour exercer la branche 18 (Assistance) (A.R. du 02.12.96, M.B. du 21.12.96), dont le siège principal est établi Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles.  
Vie privée n° 00807177

#### **Article 1: NOTIONS**

##### **Véhicule garanti**

Tout véhicule de maximum 3,5 tonnes qui a été acheté auprès d'un BOSCH Car Service Garage ou y a subi un grand entretien, pour autant qu'il soit immatriculé en Belgique ou au Grand Duché de Luxembourg, ainsi que la remorque à bagages (max. 750 kgs), camping car ou caravane non-résidentielle (max. 3,5 T) tracté par ce véhicule ou qui se trouve en déplacement avec le véhicule à condition que le véhicule mentionné au carnet d'entretien soit immobilisé.

L'assistance pour la remorque, le camping car ou la caravane est exclusivement d'application à la condition que le véhicule garanti lui-même soit immobilisé en raison d'une panne. (Voir article 5.8)

##### **Grand entretien**

La définition de la notion de "grand entretien" varie d'une marque à l'autre et dépend, dès lors, des programmes d'entretien qui sont prescrits par le constructeur pour le véhicule garanti.

##### **Période de garantie**

L'on comprend par 'période de garantie' la durée de la garantie de mobilité que le BOSCH Car Service Garage offre au bénéficiaire.

Cette période s'élève à 1 an à compter de la date d'achat du véhicule ou la date à laquelle le grand entretien a été effectué.

Si les bénéficiaires (personnes et véhicule) résident plus de 3 mois consécutifs à l'étranger sous la protection de la garantie de mobilité, les événements assurés qui peuvent donner lieu aux prestations sont exclusivement ceux qui se produisent durant les trois premiers mois de leur séjour.

## **Bénéficiaire**

L'on comprend par 'bénéficiaire' tout propriétaire d'un véhicule garanti, tel que décrit ci-dessus, ainsi que les passagers du véhicule – à l'exception des autostoppeurs – et leurs animaux domestiques (uniquement les chiens et les chats).

Le conducteur et les passagers doivent être domiciliés en Belgique ou au Grand Duché de Luxembourg, ou y résider temporairement.

Ils sont dénommés ci-après les occupants.

## **Panne**

L'on comprend par 'panne' tout défaut mécanique du véhicule, provenant d'une irrégularité de montage ou de la défectuosité d'une pièce, qui rendent l'usage normal du véhicule impossible, avec pour conséquence son immobilisation.

## **Autoprovoqué**

Les circonstances suivantes sont considérées, limitativement, comme autoprovocées et dès lors assimilées à une panne:

- La perte (ou le vol) de clés ou l'abandon des clés dans un véhicule fermé;
- La panne de carburant; le plein effectué avec un carburant erroné, le gel du carburant;
- Le pneu crevé (à l'exception du vandalisme):

## **Immobilisation**

Le véhicule assuré est considéré comme immobilisé si l'événement assuré a pour conséquence directe que le véhicule ne peut plus rouler ou est impropre à la circulation selon le code de la route.

## **Véhicule de remplacement**

Nous mettrons à votre disposition, en fonction des disponibilités locales, un véhicule de la même catégorie que le véhicule assuré, mais au maximum de la catégorie B du loueur. Nous remboursons les frais de taxi que vous aurez exposés pour chercher ou ramener le véhicule de location.

Vous êtes obligé de vous conformer aux Conditions Générales du loueur dès que le véhicule vous est remis. Les frais d'utilisation de ce véhicule après l'expiration de la période de garantie, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix d'assurances complémentaires et la franchise d'assurance pour les dommages causés au véhicule restent à votre charge.

## **Remboursement de frais**

Lorsque nous vous autorisons à avancer les frais de prestations garanties, ces frais vous seront remboursés à concurrence du montant que nous aurions payé nous-mêmes si nous avions fourni nous-mêmes le service.

Les montants de moins de 20 EUR ne sont pas remboursés, sauf s'ils ont été payés à notre demande.

## **Signification des abréviations B/E, E, B.**

Pour les applications de la garantie, ces abréviations ont la signification suivante:

**B/E**: Les prestations sous ces abréviations sont d'application pour les événements assurés qui se produisent dans le pays où le véhicule est immatriculé (Belgique ou Grand-Duché du Luxembourg) ou à l'étranger, dans le pays couvert par le contrat.

**E**: Les prestations sous cette abréviation sont exclusivement d'application pour les événements assurés qui se produisent à l'étranger, dans un pays couvert par le contrat.

**B**: Les prestations sous cette abréviation sont exclusivement d'application pour les événements assurés qui se produisent dans le pays où le véhicule est immatriculé (Belgique ou Grand-Duché du Luxembourg).

## **Article 2: ETENDUE TERRITORIALE**

Les garanties sont fournies dans les pays suivants:

Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Cité du Vatican, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (sauf les Iles Canaries, Ceuta et Melilla), Fédération de Russie (partie européenne), Finlande, France (sauf les territoires d'Outre-Mer), Gibraltar, Grèce et ses îles, Hongrie, Irlande, Italie et ses îles, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (sauf les Açores et Madère), République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, San Marino, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie (partie européenne), Ukraine, Yougoslavie.

## **Article 3: CONDITIONS D'INTERVENTION**

L'assistance est fournie dès que la demande d'assistance donnant lieu à intervention est faite, sauf cas de force majeure.

Toute demande d'assistance doit être faite auprès du BOSCH Mobility Programme, si le véhicule garanti fait l'objet d'une garantie Mobilité offerte par le BOSCH Car Service Garage.

- Par téléphone au numéro: 02/541.91.40
- Par fax au numéro: 02/533.77.75
- Par e-mail: help@europ-assistance.be

Les services d'assistance peuvent être contactés 24 h sur 24 et 7 jours sur 7.

Le BOSCH Mobility Programme rembourse les frais de téléphone que le bénéficiaire a exposés à l'étranger pour le joindre, à condition que le premier appel soit suivi d'une assistance telle que définie aux présentes Conditions Générales.

BOSCH Mobility Programme vérifiera, pour chaque appel d'un bénéficiaire, s'il est satisfait aux conditions fixées, et demandera les renseignements suivants au bénéficiaire:

- Numéro de la garantie de mobilité;
- Numéro d'immatriculation du véhicule;
- Nom et adresse du propriétaire;
- Marque et modèle du véhicule et autres renseignements jugés utiles.

En cas de défaut mécanique, le dépanneur/réparateur examinera sur place dans quelle mesure le véhicule peut être rendu mobile par une réparation sur place. Si le véhicule ne peut pas être réparé sur place et si le véhicule ne peut plus être utilisé pour des raisons techniques, ou s'il ne répond plus aux prescriptions légales ou de sécurité, le dépanneur/réparateur procédera immédiatement au remorquage du véhicule concerné.

#### **Article 4: MODALITES D'EXECUTION**

Les services garantis sont fournis le plus rapidement possible, 24 h sur 24.

Les prestations garanties sont d'application lorsque le véhicule assuré et les passagers assurés sont immobilisés au cours d'un déplacement par la route, par suite d'une panne (y compris autoprovoquée) au véhicule.

Les prestations garanties sont également d'application lorsque le véhicule est garé à votre domicile. Est considéré comme domicile le lieu où vous résidez habituellement en Belgique (ou au Grand Duché de Luxembourg). Ce lieu est étendu à tout ce qui fait partie de votre domaine privé (habitation, jardin, parc, habitations annexes, garages, écuries, etc.) Les emplacements de parking non souterrains sont également considérés comme route.

A l'exception des frais de dépannage/remorquage, les services qui n'ont pas été demandés au moment même des faits ne donnent pas lieu a posteriori à remboursement ni à une autre forme d'indemnisation.

Nous prenons à notre charge les frais de téléphone, télégramme, télécopie et e-mail que vous avez exposés à l'étranger pour nous contacter (premier appel et ceux que nous vous demandons expressément), à condition que votre premier appel soit suivi d'une assistance telle que garantie par le contrat.

Les titres de transport que nous garantissons sont, selon notre choix et la disponibilité du moment, des billets de trains en 1<sup>ère</sup> classe ou des billets d'avion en classe economy ou de vols charter.

En aucun cas, nos prestations ne peuvent être source d'un bénéfice financier pour vous. Elles sont destinées à vous aider, dans les limites du contrat, en cas d'événements imprévus pendant la durée de la garantie.

C'est la raison pour laquelle nous déduisons des frais que nous prenons à notre charge les frais que vous auriez payés si la panne n'avait pas eu lieu, tels que les péages, services de navette, carburant pour le véhicule, et nous nous réservons le droit de vous réclamer les titres de transport non utilisés afin d'en récupérer le prix.

Vous avez toujours le droit de refuser le prestataire de services (p.ex. le réparateur) que nous vous envoyons. Dans ce cas, nous vous proposerons d'autres prestataires de services dans la région, dans les limites des disponibilités locales.

Les travaux ou réparations que le prestataire de services exécute sont effectués avec votre approbation et sous votre contrôle. Nous vous conseillons de demander

un devis préalable pour les frais de réparation et les pièces pour lesquels nous n'intervenons pas.  
Seul le prestataire de services est responsable des travaux ou réparations exécutés.

## **Article 5: GARANTIES**

### **5.1. Dépannage (B/E)**

Nous organisons et payons l'envoi sur place d'un dépanneur qui mettra tout en œuvre pour réparer le véhicule immobilisé sur place.

Les frais de réparation proprement dits et le prix des pièces de rechange ne font pas partie des garanties prévues par le BOSCH Mobility Programme.  
Le Bosch Mobility Programme ne prend pas en charge le dépannage lorsqu'il n'a pas été fait appel à ses services. Toutefois, le Bosch Mobility Programme prendra en charge le dépannage qui n'a pas été organisé par ses services, à concurrence de 200 € T.T.C., si le remorquage a été organisé par les forces de l'ordre, moyennant justificatifs.

### **5.2. Remorquage du véhicule (B/E)**

#### **En Belgique**

Si nécessaire, nous organisons et payons le remorquage du véhicule assuré immobilisé en Belgique jusqu'au BOSCH Car Service Garage le plus proche ou, s'il ne s'en trouve aucun dans un rayon de 50 km, vers un autre prestataire de services équivalent.

Si le véhicule ne peut être réparé le jour même de l'appel, le véhicule peut, à la demande expresse du bénéficiaire, être remorqué jusqu'à son BOSCH Car Service Garage habituel.

Nous organisons et payons le transport des assurés immobilisés jusqu'au lieu où le véhicule a été transporté ou jusqu'à leur domicile.

Le Bosch Mobility Programme ne prend pas en charge le remorquage lorsqu'il n'a pas été fait appel à ses services. Toutefois, le Bosch Mobility Programme prendra en charge le remorquage qui n'a pas été organisé par ses services, à concurrence de 200 € T.T.C., si le remorquage a été organisé par les forces de l'ordre, moyennant justificatifs.

#### **A l'étranger**

Si nécessaire, nous organisons et payons le remorquage du véhicule assuré immobilisé à l'étranger jusqu'au BOSCH Car Service Garage le plus proche ou, s'il ne s'en trouve aucun dans un rayon de 50 km, vers un autre prestataire de services équivalent.

Nous conduisons les passagers immobilisés, à nos frais, jusqu'au garage où le véhicule a été conduit.

Le Bosch Mobility Programme ne prend pas en charge le remorquage lorsqu'il n'a pas été fait appel à ses services. Toutefois, le Bosch Mobility Programme prendra en charge le remorquage qui n'a pas été organisé par ses services, à concurrence de

200 € T.T.C., si le remorquage a été organisé par les forces de l'ordre, moyennant justificatifs.

Les frais de réparation proprement dits et le prix des pièces de rechange ne font pas partie des garanties prévues par le BOSCH Mobility Programme.

### **5.3. Expédition de pièces de rechange (E)**

Nous recherchons et vous expédions à nos frais les pièces nécessaires pour le bon fonctionnement du véhicule assuré, si le garagiste ne peut les trouver dans sa région. Nous avançons le prix des pièces. Vous devez nous rembourser ce montant dans les 3 semaines suivant notre demande de paiement sur base du prix t.t.c. qui sont valables pour les particuliers dans le pays où nous les avons achetés.

Si le prix des pièces s'élève à plus de € 500, BOSCH Mobility Programme demandera de lui verser au préalable le montant correspondant en €.

L'indisponibilité des pièces en Belgique et l'arrêt de fabrication de ces pièces constituent un cas de force majeure pouvant retarder ou rendre impossible l'exécution de cette obligation.

### **5.4. Hébergement et transport des assurés en attendant les réparations (E)**

Si vous attendez sur place la réparation du véhicule et que cette réparation ne peut être achevée le jour même, nous participons, soit dans les frais d'hôtel à concurrence de €100 par passager assuré par nuit, et ce pour 2 nuits au maximum, soit dans les frais d'un véhicule de remplacement de classe B pour une période maximum de 2 jours.

Par "frais d'hôtel", nous comprenons les frais de la chambre et du petit déjeuner, à concurrence des montants précités et à l'exclusion de tous les frais.

Pour bénéficier de cette prestation, vous devez nous fournir la facture originale des dépenses garanties ainsi qu'une copie de la facture de réparation. Dès que cet accord est acquis, vous continuez à bénéficier de cette assistance, même s'il devait s'avérer par la suite que votre véhicule ne pouvait être réparé sur place.

### **5.5. Rapatriement du véhicule (E)**

Si le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger et ne peut être réparé sur place dans les 2 jours ouvrables suivant votre immobilisation, vous avez le choix entre les prestations suivantes:

- Soit nous rapatrions à nos frais votre véhicule assuré jusqu'au BOSCH Car Service Garage indiqué par vous, à proximité de votre domicile en Belgique ou au Grand Duché de Luxembourg. S'il s'avère impossible de laisser le véhicule assuré dans le garage désigné, nous choisirons un autre garage dans la région.
- Soit vous choisissez de faire réparer le véhicule sur place sans attendre la fin de la réparation: nous mettons dans ce cas un titre de transport à votre disposition pour aller la récupérer vous-même après la réparation. Si nécessaire, nous vous payons une seule nuit d'hôtel à concurrence de € 100.

Par "frais d'hôtel", nous comprenons les frais de la chambre et du petit déjeuner, à concurrence des montants précités et à l'exclusion de tous les frais.

#### **5.6. Rapatriement des occupants (E)**

Si le véhicule assuré bénéficie d'une des prestations sous 5.5, nous rapatrions suivant les possibilités suivantes:

Soit vous souhaitez retourner immédiatement en Belgique (ou au Grand Duché de Luxembourg): nous organisons et payons dans ce cas votre retour à votre domicile. Nous en assumons l'organisation et le paiement depuis le lieu où vous vous trouvez dans le pays où votre véhicule est immobilisé.

Soit vous souhaitez poursuivre votre voyage et retourner ensuite à votre domicile.:

Pour la poursuite du voyage, nous participons dans les frais de transport de tous les passagers assurés à concurrence de € 125.

Pour votre retour à votre domicile, nous organisons et payons depuis le lieu où vous vous trouvez dans le pays où votre véhicule est immobilisé.

#### **5.7. Transport/Rapatriement des animaux domestiques et des bagages (B/E)**

Si nous nous chargeons de votre voyage de retour jusqu'à votre domicile à la suite de l'immobilisation de votre véhicule, nous organisons et payons le transport de vos animaux domestiques (chiens et chats). Nous payons en outre le transport des bagages que vous expédiez vous-même, sous la garantie d'une lettre de transport qui vous sera fournie par un expéditeur professionnel.

Si vous abandonnez des bagages dans le véhicule que nous devons rapatrier, le transport de ces bagages a lieu à vos propres risques et périls.

#### **5.8. Assistance pour la remorque ( B/E)**

Nous appliquons pour la remorque assurée (caravane, remorque à bagages, camping car), qui est tractée par le véhicule assuré durant le voyage, les règles suivantes, selon les circonstances:

Nous remorquons, transportons ou rapatrions votre remorque dans tous les cas où nous devons transporter ou rapatrier le véhicule tracteur.

Nous agissons de la même manière si vous décidez d'abandonner l'épave du véhicule sur place.

En cas de panne de la remorque même, cette dernière ne bénéficie pas des prestations prévues pour le véhicule tracteur (dépannage – remorquage – envoi de pièces détachées – transport/rapatriement – gardiennage).

#### **5.9. Frais de garage (B/E)**

Si nous transportons ou rapatrions le véhicule assuré, nous en payons les frais de gardiennage depuis le jour de la demande du transport jusqu'au jour où il est enlevé par notre transporteur, avec un maximum de 10 jours.

## **5.10.Véhicule de remplacement (B/E)**

Dans tous les cas, vous devez, pour pouvoir bénéficier de cette prestation, requérir immédiatement notre assistance dès qu'un événement assuré se produit, de sorte que nous puissions envoyer notre dépanneur sur place. Vous devez lui donner votre autorisation de remorquer le véhicule jusqu'à un BOSCH Car Service Garage agréé, où il sera réparé le plus rapidement possible.

### **En Belgique**

Si le véhicule est immobilisé durant plus de deux heures après l'arrivée de notre dépanneur, un véhicule de remplacement de catégorie B sera mis à la disposition du bénéficiaire au lieu de son choix, pour la durée de la réparation et avec un maximum de 2 jours ouvrables consécutifs. Si ces deux jours ouvrables consécutifs sont interrompus ou commencent par, ou s'achèvent durant un week-end, la période maximum de 2 jours est prolongée en conséquence. Ce règlement est également valable pour les jours fériés officiels.

### **A l'étranger**

Si le véhicule doit être rapatrié (cfr les conditions stipulées à l'article 5.5 "Transport et rapatriement du véhicule – à l'étranger"), un véhicule de remplacement de la catégorie B pourra, selon l'avis de BOSCH Mobility Programme, être mis à la disposition du bénéficiaire en remplacement des prestations visées aux articles 5.6 et 5.7, et ce pour une durée maximale de 72 heures. Si ces 72 heures sont interrompues ou commencent par, ou s'achèvent durant un week-end, la période maximum de 72 heures est prolongée en conséquence.

Ce règlement est également valable pour les jours fériés officiels.

Si nous optons pour cette solution, nous payerons le prix de location pour 3 jours au maximum, ce prix ne peut excéder les frais de transport des passagers assurés précités.

## **Article 6: EXCLUSIONS**

Sont exclus des garanties du BOSCH Mobility Programme:

- Les véhicules d'occasion dont la valeur, au moment de l'entrée dans le BOSCH Mobility Programme après leur 8<sup>ème</sup> année de vie, est inférieure à € 5.000.
- Les véhicules participant à, ou accompagnant à titre de véhicule d'assistance, quelque forme que ce soit de compétition motorisée (course, rallye,...) ainsi que les véhicules utilisés contre rémunération (taxis, e.a.)
- Les événements qui sont la conséquence d'un fait intentionnel ou de l'usage de boissons alcoolisées ou autres substances stupéfiantes ou excitantes.
- L'immobilisation du véhicule pour des travaux d'entretien.

- Les pannes répétées qui sont la conséquence de la non-réparation du véhicule (p.ex. une batterie défectueuse) après notre première intervention. Si un ayant droit a fait trois fois appel au BOSCH Mobility Programme dans une période de douze mois de couverture Mobilité, Europ Assistance a le droit, en concertation avec le Boch Car Service Garage concerné, de mettre fin à la couverture.
- Les droits de douane.
- Le prix des pièces de rechange, frais d'entretien du véhicule, frais de réparation de quelque nature que ce soit.
- Les frais de carburant, de graissage et de péage.
- Les frais de diagnostic par le garagiste et les frais de démontage.
- Les transports/rapatriements médicaux et les frais médicaux en général.
- Les frais de repas et de boissons.
- Tous les frais non mentionnés expressément dans la convention.

#### **Article 7: CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES**

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des retards, négligences ou empêchements dans le service d'assistance, s'ils ne peuvent pas nous être imputés ou s'ils sont la conséquence d'un cas de force majeure.

#### **Article 8: DROIT**

##### **8.1 SUBROGATION**

Vous nous subrogez dans vos droits, actes et recours contre tout tiers répondant de notre intervention et ce pour le montant de nos dépenses.

Sauf en cas de malveillance, nous ne pouvons exercer aucun recours sur vos descendants, ascendants, partenaires, parents en ligne directe, personnes résidant sous votre toit, vos hôtes ainsi que vos gens de maison. Nous pouvons cependant exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement couverte par un contrat d'assurance.

##### **8.2 RECONNAISSANCE DE DETTE**

Vous vous engagez à nous rembourser dans un délai d'un mois les frais relatifs aux prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que nous vous avons attribués à titre d'avance..

##### **8.3 PRESCRIPTION**

Tous les actes découlant de la présente convention sont prescrits 3 ans après l'événement y ayant donné lieu.

#### **8.4 JURIDICTION**

Tous les litiges relatifs à la présente convention seront tranchés exclusivement par les tribunaux compétents belges.

#### **8.5 LOI DU CONTRAT**

Le présent contrat tombe sous la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre (M.B. du 20 août 1992).

OMBUDSMAN des assurances

Toute réclamation relative à la convention peut être adressée à l'Office de Contrôle des Assurances, Square de Meeûs, 35, 1000 Bruxelles (fax : 02.547.59.75 - e-mail : ombudsman@upea.be), sans préjudice de la possibilité, pour le preneur d'assurance, d'intenter une procédure judiciaire.

#### **8.6 PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

En vertu de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée, toute personne dont les données personnelles sont collectées ou enregistrées dans un ou plusieurs fichiers de notre compagnie, est informée des point suivants:

1° Le maître des fichiers est Europ Assistance, dont le siège est établi à 1160 Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172;

2° Le but de ces fichiers est d'identifier le preneur d'assurance et les bénéficiaires, de gérer les contrats et les services d'assistance et d'optimiser les relations avec la clientèle existante;

3° Toute personne donnant la preuve de son identité peut prendre connaissance des données qui sont enregistrées à son sujet dans le fichier. Elle a le droit d'obtenir la correction ou la radiation de toute donnée personnelle, qui, le but du traitement de ces données pris en considération, serait incomplète ou superflue;

4° Pour exercer ce droit, la personne concernée doit adresser une demande datée et signée au service Clientèle d'Europ Assistance. Elle pourra en outre consulter le registre public des traitements automatisés de données personnelles auprès de la Commission pour la protection de la vie privée.

5° En cas d'utilisation frauduleuse ou illégitime de nos services, nous nous réservons le droit de communiquer le contenu de nos fichiers au Groupement d'Intérêt Economique Datassur, Square de Meeûs, 29, 1000 Bruxelles.

#### **8.7 CLAUSE D'ASSENTIMENT**

Le preneur d'assurance, agissant tant en son nom propre qu'au nom et pour le compte des bénéficiaires du contrat, autorise Europ Assistance à utiliser des informations sensibles sur sa personne ou sur celle des bénéficiaires, pour autant que cela soit indispensable au suivi des affaires suivantes: la gestion de l'assistance, la gestion des frais et du décompte de l'assistance ainsi que la gestion de litiges éventuels.