

# Vander Haeghen & C°

*Specific Insurance Underwriters*

## **ASSURANCE OBLIGATOIRE DE LA RESPONSABILITE CIVILE AUTOMOTEUR** Conditions Générales



Rue des Deux Eglises 20 Tweekerkenstraat  
Bruxelles 1000 Brussel

Tel (02) 526 00 10  
Fax (02) 526 00 11

BCE 0427 765 248  
FSMA 45471

info@vdhco.be  
www.vdhco.be

## Définition de notions

- 1) **Vous:** le preneur d'assurance avec lequel nous concluons le contrat.
- 2) **L'assuré:** toute personne dont la responsabilité est couverte par le contrat.
- 3) **Les personnes lésées:** les personnes qui ont subi un dommage donnant lieu à l'application du contrat et leurs ayants droit.
- 4) **Nous:** s.a. VANDER HAEGHEN & C°  
Rue des Deux Eglises 20  
1000 Bruxelles  
Agent souscripteur mandaté par l'assureur.
- 5) **Assureur :**  
Belfius Insurance SA, entreprise d'assurances sise en Belgique, Avenue Galilée 5, 1210 Bruxelles, agréée sous le code 0037, A.R. 4 et 13 juillet 1979 (M.B. 14 juillet 1979), A.R. 24 janvier 1991 (M.B. 22 mars 1991), A.R. 30 mars 1993 (M.B. 7 mai 1993) et A.R. 21 novembre 1995 (M.B. 8 décembre 1995).
- 6) **Le véhicule désigné:**
  - le véhicule automoteur décrit dans les conditions particulières; tout ce qui lui est attelé est considéré comme en faisant partie;
  - la remorque non attelée décrite dans les conditions particulières.
- 7) **Le sinistre:** tout fait ayant causé un dommage pouvant donner lieu à l'application du contrat.
- 8) **Le certificat d'assurance:** le document visé à l'article 5 de l'arrêté royal du 13 février 1991 portant mise en vigueur et exécution de la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité civile en matière de véhicules automoteurs.
- 9) **La proposition d'assurance:** le formulaire émanant de nos services, que vous devez remplir, et qui est destiné à nous éclairer sur la nature de l'opération et sur les faits et circonstances qui constituent pour nous des éléments d'appréciation du risque.

## Objet et étendue de l'assurance

### QU'ASSURONS-NOUS?

**Article 1** Conformément à la loi du 21 novembre 1989 et aux conditions qui suivent, nous assurons par le présent contrat la responsabilité civile qui incombe aux assurés à la suite d'un sinistre causé en Belgique par le véhicule désigné.

La garantie est également acquise si un sinistre se produit dans tout État membre de la Communauté européenne, dans les principautés d'Andorre et de Monaco, dans la Cité du Vatican, en Autriche, en Bulgarie, en Finlande, en Hongrie, en Islande, au Liechtenstein, à Malte, en Norvège, en Pologne, en Roumanie, à Saint-Marin, en Suède, en Suisse, en Tchéquie, en Slovaquie, au Maroc, en Tunisie et en Turquie, ainsi que dans tout pays déterminé par le

Roi en application de l'article 3 § 1 de la loi du 21 novembre 1989.

Si le sinistre se produit hors du territoire belge, nous accorderons la garantie prévue par la législation sur l'assurance automobile obligatoire du pays où le sinistre s'est produit. L'application de cette loi étrangère ne peut toutefois priver l'assuré de la garantie plus étendue que la loi belge lui accorde.

Si le sinistre se produit sur le territoire d'un pays n'appartenant pas à la Communauté européenne, et pour la part de garantie excédant celle qu'impose la loi sur l'assurance obligatoire du pays où le sinistre a eu lieu, les exceptions, nullités et déchéances opposables aux assurés le seront aussi aux personnes lésées qui ne sont pas ressortissantes d'un État membre de la Communauté européenne si ces exceptions, nullités et déchéances trouvent leur cause dans un fait antérieur au sinistre. Par ailleurs, elles pourront l'être également dans les mêmes conditions et pour la totalité de la garantie, si la loi du pays où le sinistre s'est produit, ne prévoit pas l'inopposabilité.

La garantie est acquise en cas de sinistres survenus sur la voie publique ou sur tout terrain public ou privé.

**Article 2** Si, à la suite d'un sinistre survenu dans un des pays étrangers visés à l'article 1, une autorité étrangère exige, en vue de la protection des droits des personnes lésées, qu'une somme soit déposée pour lever la saisie du véhicule désigné ou pour la mise en liberté sous caution de l'assuré, nous avancerons la caution exigée ou nous nous porterons personnellement caution jusqu'à concurrence de 61.973,38 EUR pour le véhicule désigné et l'ensemble des assurés, majorés des frais de constitution et de récupération du cautionnement qui sont à notre charge.

Si le cautionnement a été versé par l'assuré, nous lui substituerons notre caution personnelle ou, si celle-ci n'est pas admise, nous rembourserons à l'assuré le montant du cautionnement.

Dès que l'autorité compétente accepte de libérer le cautionnement versé ou de lever la caution que nous avons apportée, l'assuré devra remplir, à notre demande, toutes les formalités qui pourraient être exigées de lui pour l'obtention de la libération ou de la mainlevée.

Si l'autorité compétente confisque le montant que nous avons versé ou l'affecte, en tout ou en partie, au paiement d'une amende, d'une transaction pénale ou des frais de justice relatifs aux instances pénales, l'assuré est tenu de nous le rembourser sur simple demande.

### DE QUI ASSURONS-NOUS LA RESPONSABILITE CIVILE?

#### Article 3

- 1) Est assurée la responsabilité civile:
  - qui vous incombe;
  - du propriétaire, de tout détenteur, de tout conducteur du véhicule désigné,

et de toute personne que ce véhicule transporte;

- de l'employeur des personnes précitées lorsque celles-ci sont exonérées de toute responsabilité en vertu de l'article 18 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

Toutefois, n'est pas assurée la responsabilité de ceux qui se sont rendus maîtres du véhicule désigné par vol, violence ou recel.

- 2) Si le véhicule désigné remorque, à titre occasionnel, un véhicule automoteur quelconque pour le dépanner, la garantie sera étendue à la responsabilité de celui qui a, en pareil cas, fourni la chaîne, le filin, la corde, la barre fixe ou tout accessoire utilisé pour le remorquage.

Par dérogation à l'article 8, 1), la garantie s'étend également aux dommages au véhicule remorqué.

## **QUELLES EXTENSIONS DE GARANTIE ASSURONS- NOUS EGALEMENT?**

### **Article 4**

- 1) Extension de la garantie

La garantie du contrat s'étend, sans qu'une déclaration ne soit requise, à la responsabilité civile du propriétaire du véhicule désigné, à votre responsabilité civile ainsi qu'à celle de toutes les personnes vivant habituellement à votre foyer, en leur qualité de conducteur pour autant qu'ils aient atteint l'âge légal de conduire, de détenteur ou de passager, ou de civilement responsable du conducteur, du détenteur ou des passagers:

- a) d'un véhicule de remplacement temporaire

On entend par "véhicule de remplacement temporaire", un véhicule automoteur appartenant à un tiers, destiné au même usage que le véhicule désigné et qui remplace ce dernier devenu inutilisable définitivement ou temporairement pour quelque cause que ce soit, notamment pour cause de travaux d'entretien, d'aménagement, de réparation ou de présentation au contrôle technique.

La garantie prend cours au moment où le véhicule désigné ne peut plus être utilisé et prend fin lorsque le véhicule de remplacement temporaire est remis à son propriétaire ou à toute personne désignée par lui. Cette remise doit être effectuée dans un délai raisonnable à compter de l'avis de la mise à disposition du véhicule désigné. La garantie ne peut en aucun cas dépasser une période de 30 jours consécutifs.

Lorsque le preneur d'assurance est une personne morale, la garantie est acquise au conducteur autorisé du véhicule désigné ainsi qu'à toutes les personnes qui vivent habituellement à son foyer, en leur qualité de conducteur pour autant qu'ils aient atteint l'âge légal de conduire, de détenteur ou de passager, ou de civilement responsable du conducteur, du détenteur ou des passagers.

La garantie n'est pas applicable lorsque le véhicule désigné devient inutilisable pour cause de transfert de propriété ou de cessation de vos droits sur le véhicule désigné que vous avez reçu en exécution d'un contrat de bail ou d'un autre contrat analogue, notamment un contrat de leasing.

- b) d'un véhicule utilisé occasionnellement

On entend par "véhicule utilisé occasionnellement", un véhicule automoteur appartenant à un tiers, que les personnes précitées conduisent, détiennent ou dans lequel elles sont passagères, de manière occasionnelle, alors même que le véhicule désigné serait en usage.

Lorsque le preneur d'assurance est une personne morale, la garantie est acquise au conducteur du véhicule désigné, dont l'identité est reprise aux conditions particulières ou, à défaut, renseignée dans la proposition d'assurance ou dans une notification ultérieure à la compagnie, ainsi qu'aux personnes vivant habituellement à son foyer, en leur qualité de conducteur pour autant qu'ils aient atteint l'âge légal de conduire ou de civilement responsable du conducteur.

La garantie n'est pas d'application lorsque le véhicule désigné est affecté au transport rémunéré de personnes ou lorsqu'il est conditionné principalement pour le transport de choses ou lorsque le preneur d'assurance ou le propriétaire du véhicule désigné est une entreprise ayant pour objet la construction, le commerce, la location, la réparation ou le garage de véhicules automoteurs.

Lorsque le véhicule désigné fait l'objet d'un contrat de location, de leasing ou d'un contrat similaire, la garantie reste d'application lorsque vous-même ou le conducteur habituel du véhicule désigné ne pratiquez pas vous-même les activités énumérées ci-avant.

On entend par tiers, au sens du présent article, toute personne autre que:

- vous-même ou, lorsque le preneur d'assurance est une personne morale, le conducteur du véhicule désigné dont l'identité est reprise aux conditions particulières ou, à défaut, renseignée

dans la proposition d'assurance ou dans une notification ultérieure à la compagnie, et les personnes vivant habituellement à leur foyer;

- le propriétaire ou le détenteur habituel du véhicule désigné.

## 2) Limitations de la garantie

a) Lorsque le véhicule désigné est à deux ou trois roues, la garantie ne peut, en aucun cas, porter sur un véhicule à quatre roues ou plus.

b) Dans la mesure où les personnes lésées ont obtenu réparation de leurs dommages:

- soit en vertu d'un contrat d'assurance couvrant la responsabilité civile à laquelle donne lieu le véhicule utilisé;
- soit en vertu d'un contrat d'assurance de responsabilité civile conclu par le conducteur,

la garantie est d'application:

- lorsque l'assureur, ayant conclu l'un des contrats précités, exerce un recours contre l'assuré dans les cas prévus à l'article 25, 3°, c) et 25, 4°, du présent contrat ou dans ceux non prévus par celui-ci à moins que l'assuré n'ait été préalablement avisé de la possibilité du recours;
- lorsque le preneur d'assurance de l'un des contrats précités adresse à l'assuré une demande en récupération du montant du recours exercé dans les cas énumérés ci-dessus.

3) La garantie s'étend également à votre responsabilité civile ainsi qu'à celle des personnes vivant habituellement à votre foyer, pour les dommages causés par le véhicule volé ou détourné et remplacé par le véhicule désigné pour autant:

- que le vol ou le détournement nous ait été déclaré dans un délai de 72 heures à compter du jour où vous avez eu connaissance du vol ou du détournement;
- que le véhicule volé ou détourné ait été assuré chez nous.

## QUELS SONT LES MONANTS ASSURÉS?

**Article 5** Le montant de la garantie est illimité. Il se limite toutefois à:

- 2.478,94 EUR par personne transportée pour ses vêtements et bagages personnels;
- 1.239.467,62 EUR par sinistre pour les dommages matériels:
  - provoqués par un incendie ou une explosion;
  - non couverts par la législation relative à la responsabilité civile dans le domaine de l'énergie nucléaire et résultant des effets d'un accident nucléaire au sens de l'article 1er a) i) de la Convention de Paris du 29 juillet 1960.

## QU'ADVIENT-IL EN CAS DE TRANSPORT BÉNÉVOLE DE PERSONNES BLESSÉES?

**Article 6** Par dérogation à l'article 8, 1), nous remboursons les frais réellement exposés par l'assuré pour le nettoyage et la remise en état des garnitures intérieures du véhicule désigné si ces frais résultent du transport bénévole de personnes blessées à la suite d'un accident de la circulation.

## QUI EST EXCLU DU BÉNÉFICE DE L'INDEMNISATION?

### Article 7

- La personne responsable du dommage, sauf s'il s'agit d'une responsabilité du fait d'autrui;
- la personne qui est exonérée de toute responsabilité en vertu de l'article 18 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

Toutefois, le bénéfice de l'indemnisation reste acquis à la personne partiellement responsable, pour la partie de son dommage imputable à un assuré.

b) Pour leurs dommages matériels s'ils n'ont pas subi de lésions corporelles:

- le conducteur du véhicule assuré;
- vous, en qualité de preneur d'assurance;
- le propriétaire et le détenteur du véhicule assuré;
- votre conjoint, de même que celui du conducteur, du propriétaire ou du détenteur de ce véhicule;
- les parents ou alliés en ligne directe de l'une des personnes précitées, pour autant qu'ils habitent sous son toit et soient entretenus de ses deniers.

Ces personnes peuvent toutefois bénéficier de l'indemnisation de leurs dommages matériels, même si elles n'ont pas subi de lésions corporelles, lorsque l'action en responsabilité est fondée sur le vice du véhicule assuré.

## QUE N'ASSURONS-NOUS PAS?

**Article 8** Sont exclus de l'assurance:

- les dommages au véhicule assuré, sauf ce qui est prévu à l'article 3, 2) 2e paragraphe;
- les dommages aux biens transportés par le véhicule assuré, sauf ce qui est prévu à l'article 5, a);
- les dommages qui, ne résultant pas de l'usage du véhicule, sont causés par le seul fait des biens transportés ou par les manipulations nécessitées par le transport;

- 4) les dommages résultant de la participation du véhicule assuré à des courses ou concours de vitesse, de régularité ou d'adresse autorisés;
- 5) les dommages dont la réparation est organisée par la législation relative à la responsabilité civile dans le domaine de l'énergie nucléaire.

### **Description et modification du risque - Déclarations du preneur d'assurance**

#### **QUE DEVEZ-VOUS DÉCLARER À LA CONCLUSION DU CONTRAT?**

##### **Article 9**

- 1) Vous êtes tenu de déclarer avec exactitude, lors de la conclusion du contrat, toutes les circonstances connues de vous et que vous devez raisonnablement considérer comme constituant pour nous des éléments d'appréciation du risque.  
Si vous ne répondez pas à certaines de nos questions écrites, notamment aux questions figurant dans la proposition d'assurance, et si nous avons néanmoins conclu le contrat, nous ne pourrions, hormis le cas de fraude, nous prévaloir ultérieurement de cette omission. Il en va de même si nous avons conclu le contrat sans proposition d'assurance dûment complétée.
- 2) Si l'omission ou l'inexactitude intentionnelles nous induisent en erreur sur les éléments d'appréciation du risque, le contrat est nul. Les primes échues jusqu'au moment où nous aurons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude intentionnelles, nous seront acquises.
- 3) Si l'omission ou l'inexactitude dans la déclaration ne sont pas intentionnelles, nous proposerons, dans un délai d'un mois à dater du jour où nous aurons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude, la modification du contrat avec effet à la date à laquelle nous aurons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude. Si vous refusez la proposition de modification du contrat ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, cette dernière n'est pas acceptée, nous pourrions résilier le contrat dans les 15 jours.

Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque, nous pourrions résilier le contrat dans un délai d'un mois à dater du jour où nous aurons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude.

#### **QUE DEVEZ-VOUS DÉCLARER EN COURS DE CONTRAT?**

**Article 10** En cours de contrat, vous êtes tenu de déclarer, conformément aux conditions de l'article 9, 1), les circonstances nouvelles ou les modifications de circonstances qui sont de nature à entraîner une aggravation sensible et durable du risque de survenance de l'événement assuré.

- 1) Si le risque de survenance de l'événement assuré s'est aggravé de telle sorte que, si l'aggravation avait existé au moment de la souscription, nous n'aurions consenti l'assurance qu'à d'autres conditions, nous devrions, dans un délai d'un mois à dater du jour où nous aurons eu connaissance de l'aggravation, proposer la modification du contrat avec effet rétroactif à la date de l'aggravation. Si vous refusez la proposition de modification du contrat ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, cette dernière n'est pas acceptée, nous pourrions résilier le contrat dans les 15 jours.

Si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé, nous pourrions résilier le contrat dans un délai d'un mois à dater du jour où nous aurons eu connaissance de l'aggravation.

- 2) Si, en cours de contrat, le risque de survenance de l'événement assuré a diminué de façon sensible et durable au point que, si la diminution avait existé au moment de la souscription, nous aurions consenti l'assurance à d'autres conditions, nous accorderons une diminution de la prime à due concurrence à dater du jour où nous aurons eu connaissance de la diminution du risque. Si nous ne parvenons pas à un accord sur la prime nouvelle dans un délai d'un mois à dater de votre demande de diminution, vous pourrez résilier le contrat.

#### **Prime - Certificat d'assurance**

#### **QUAND DÉLIVRONS-NOUS LE CERTIFICAT D'ASSURANCE?**

**Article 11** Dès que la garantie du contrat vous est accordée, nous vous délivrons le certificat d'assurance justifiant du contrat.

Si cette garantie prend fin pour quelque cause que ce soit, vous devrez nous renvoyer immédiatement le certificat d'assurance.

#### **QUAND ET COMMENT PAYER LA PRIME?**

**Article 12** Le paiement de la prime, majorée des taxes et contributions, s'effectue par anticipation aux échéances, à notre demande ou à celle de toute autre personne désignée à cette fin dans les conditions particulières.

## **QU'ADVIENT-IL À DÉFAUT DE PAIEMENT DE LA PRIME?**

**Article 13** A défaut de paiement de la prime à l'échéance, nous pouvons suspendre la garantie du contrat ou résilier le contrat, après vous avoir envoyé une mise en demeure, soit par exploit d'huissier, soit par pli recommandé à la poste.

La suspension ou la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du lendemain de la signification ou du dépôt du pli recommandé à la poste.

La suspension de la garantie prendra fin dès que vous aurez payé les primes échues, majorées si il y a lieu des intérêts, comme spécifié dans la dernière mise en demeure ou décision judiciaire.

Si nous avons suspendu notre obligation de garantie, nous pourrions résilier le contrat si nous nous en sommes réservé la faculté dans la mise en demeure visée au paragraphe 1 du présent article; dans ce cas, la résiliation prendra effet au plus tôt à l'expiration d'un délai de 15 jours à dater du premier jour de la suspension. Si nous ne nous sommes pas réservé cette faculté, la résiliation interviendra après nouvelle mise en demeure, conformément aux paragraphes 1 et 2 du présent article.

La suspension de la garantie ne porte pas préjudice à notre droit de réclamer les primes à échoir ultérieurement, à condition que vous ayez été mis en demeure conformément au paragraphe 1 du présent article. Notre droit se limite toutefois aux primes afférentes à deux années consécutives.

### **Où adresser les communications et notifications?**

**Article 14** Les communications et notifications qui nous sont destinées, doivent être effectuées à l'un de nos sièges d'exploitation en Belgique ou à toute autre personne désignée à cette fin dans les conditions particulières.

Les communications et notifications qui vous sont destinées, doivent être effectuées à la dernière adresse qui nous est connue.

### **Qu'advient-il en cas de modification des conditions et/ou du tarif?**

**Article 15** Si nous modifions nos conditions d'assurance et/ou notre tarif, nous adapterons le présent contrat à la prochaine échéance annuelle. Nous vous notifierons cette adaptation 90 jours au moins avant cette date d'échéance.

Toutefois, vous pourrez résilier le contrat dans les 30 jours de la notification de l'adaptation. De ce fait, le contrat prendra fin à l'échéance annuelle suivante.

La possibilité de résiliation évoquée au premier paragraphe n'existe pas si la modification des conditions ou du tarif résulte d'une adaptation

générale imposée à toutes les compagnies par les autorités compétentes ou la législation.

Le présent article ne porte pas préjudice aux dispositions de l'article 26.

## **Sinistres et actions judiciaires**

### **COMMENT PROCÉDER A LA DÉCLARATION D'UN SINISTRE?**

**Article 16** Tout sinistre doit nous être déclaré immédiatement par écrit, à nous ou à toute autre personne désignée à cette fin dans les conditions particulières, au plus tard dans les 8 jours qui le suivent. Cette obligation incombe à tous les assurés dont la responsabilité pourrait être engagée.

La déclaration de sinistre doit indiquer autant que possible les causes, les circonstances et les conséquences probables du sinistre, le nom, les prénoms et le domicile des témoins et des personnes lésées.

Vous et les autres assurés nous fournirez sans tarder à nous ou à toute autre personne désignée à cette fin dans les conditions particulières, tous les renseignements et documents utiles que nous demanderons.

La déclaration se fera, autant que possible, sur le formulaire que nous avons mis à votre disposition.

### **A QUI TRANSMETTRE LES ACTES JUDICIAIRES ET EXTRAJUDICIAIRES?**

**Article 17** L'assuré nous transmettra, à nous ou à toute autre personne désignée à cette fin dans les conditions particulières, toutes citations, assignations et, en général, tous actes judiciaires et extrajudiciaires dans les 48 heures de leur remise ou signification.

### **QUI ASSURE LA DIRECTION DU LITIGE?**

**Article 18** A partir du moment où notre garantie est due et pour autant qu'il y soit fait appel, nous sommes tenus de prendre fait et cause pour l'assuré dans les limites de la garantie.

En ce qui concerne les intérêts civils, et dans la mesure où nos intérêts et ceux de l'assuré coïncident, nous avons le droit de contester, au nom de l'assuré, la réclamation de la personne lésée.

Nous pouvons indemniser cette dernière s'il y a lieu.

Nos interventions n'impliquent aucune reconnaissance de responsabilité dans le chef de l'assuré et ne peuvent lui causer préjudice.

L'indemnisation définitive ou le refus d'indemnisation vous seront communiqués dans les délais les plus brefs.

Lorsque nous avons payé le dommage, nous sommes subrogés dans tous les droits et actions qui peuvent appartenir à l'assuré.

### QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE?

**Article 19** Toute reconnaissance de responsabilité, toute transaction, toute fixation de dommage, toute promesse d'indemnisation ou tout paiement faits par l'assuré sans notre autorisation écrite, nous sont inopposables.

L'aveu de la matérialité d'un fait ou la prise en charge par l'assuré des premiers secours pécuniaires et des soins médicaux immédiats ne sauraient justifier notre refus de garantie.

### QUE PAYONS-NOUS?

**Article 20** Jusqu'à concurrence de la garantie, nous payons l'indemnité due en principal. Nous payons, même au-delà des limites de la garantie, les intérêts afférents à l'indemnité due en principal, les frais afférents aux actions civiles ainsi que les frais et honoraires des avocats et des experts, mais seulement dans la mesure où ces frais ont été exposés par nous ou avec notre accord ou, en cas de conflit d'intérêts qui ne soit pas imputable à l'assuré, pour autant que ces frais n'aient pas été engagés de manière déraisonnable.

### QU'ADVIENT-IL EN CAS DE POURSUITES PENALES?

**Article 21** Si un sinistre donne lieu à des poursuites pénales contre l'assuré, celui-ci pourra choisir librement ses moyens de défense, à ses propres frais, même si les intérêts civils ne sont pas réglés.

Nous devons nous limiter à définir les moyens de défense relatifs à l'étendue de la responsabilité de l'assuré et aux montants réclamés par la partie lésée, sans préjudice des intérêts civils visés à l'article 18.

L'assuré est tenu de comparaître en personne si la procédure l'exige.

### QU'ADVIENT-IL EN CAS DE CONDAMNATION PENALE?

**Article 22** En cas de condamnation pénale, nous ne pouvons nous opposer à ce que l'assuré épuise, à ses propres frais, les différents degrés de juridiction, n'ayant pas à intervenir dans le choix des voies de recours en matière pénale.

Nous avons le droit de payer les indemnités quand nous le jugeons opportun.

Si nous sommes intervenus volontairement, nous sommes tenus d'aviser l'assuré en temps utile de tout recours que nous exercerions contre la décision judiciaire quant à l'étendue de la responsabilité de l'assuré; celui-ci décidera à ses risques et périls de suivre ou non le recours que nous aurions formé.

### QUE NE PAYONS-NOUS PAS?

**Article 23** Ni les sommes perçues immédiatement lors de la constatation d'infractions au règlement général sur la police de la circulation routière, ni les transactions avec le Ministère Public, ni les amendes et décimes additionnels, ni les frais de justice relatifs aux instances pénales ne sont à notre charge.

### Déchéances - Recours de la compagnie

### QUELLE EST L'ÉTENDUE DE NOTRE DROIT DE RECOURS?

**Article 24** Lorsque nous sommes tenus envers les personnes lésées, nous avons, indépendamment de toute autre action qui peut nous appartenir, un droit de recours dans les cas et contre les personnes visés à l'article 25.

Le recours porte sur les indemnités au paiement desquelles nous sommes tenus en principal ainsi que sur les frais judiciaires et sur les intérêts. Il s'exerce intégralement si les sommes précitées n'excédant pas globalement 10.411,53 EUR.

Il ne s'exerce cependant que jusqu'à concurrence de la moitié desdites sommes si elles excèdent 10.411,53 EUR, avec un minimum de 10.411,53 EUR et un maximum de 30.986,69 EUR.

### QUAND AVONS-NOUS UN DROIT DE RECOURS?

#### Article 25

- 1) Nous avons un droit de recours contre vous:
  - a) en cas de suspension de la garantie du contrat résultant du non-paiement de la prime;
  - b) en cas d'omission ou d'inexactitude intentionnelles dans la déclaration du risque tant à la conclusion qu'en cours de contrat; ce recours s'exerce intégralement et n'est pas soumis à la limitation prévue à l'article 24;
  - c) en cas d'omission ou d'inexactitude non intentionnelles dans la déclaration du risque tant à la conclusion qu'en cours de contrat, qui peuvent vous être reprochées; le montant du recours se limite à 247,89 EUR (non indexés).

Les facultés de recours ne s'exercent pas si le contrat a fait l'objet d'une modification, conformément aux articles 9 et 10.

- 2) Nous avons un droit de recours contre l'assuré:
  - a) qui a causé intentionnellement le sinistre; ce recours s'exerce intégralement et n'est pas soumis à la limitation prévue à l'article 24;
  - b) qui a causé le sinistre en raison de l'une des fautes lourdes suivantes : conduite en état d'ivresse ou dans un état analogue résultant

de l'utilisation de produits autres que des boissons alcoolisées;

- c) si l'usage du véhicule a fait l'objet d'un abus de confiance, d'une escroquerie ou d'un détournement; ce recours ne s'exerce que contre l'auteur du délit ou son complice.
- 3) Nous avons un droit de recours contre vous et, s'il y a lieu, contre tout autre assuré:
- a) si le sinistre survient pendant la participation à une course ou un concours de vitesse, de régularité ou d'adresse non autorisés;
- b) si, au moment du sinistre, le véhicule est conduit par une personne qui ne répond pas aux conditions prescrites par la loi et les règlements belges pour pouvoir conduire ce véhicule, par exemple par une personne n'ayant pas atteint l'âge minimum requis, par une personne n'étant pas titulaire d'un permis de conduire ou par une personne déchue du droit de conduire. Le droit de recours ne s'applique cependant pas si la personne qui conduit le véhicule à l'étranger, a respecté les conditions prescrites par la loi et les règlements locaux pour conduire le véhicule et n'est pas sous le coup d'une déchéance en cours en Belgique, auquel cas le droit de recours serait maintenu;
- c) si le véhicule désigné est soumis à la réglementation belge sur le contrôle technique, pour tout sinistre survenu alors que le véhicule n'est pas ou n'est plus muni d'un certificat de visite valable, sauf au cours du trajet normal pour se rendre à la visite de contrôle, ou après délivrance d'un certificat portant la mention "interdit à la circulation", sur le trajet normal entre l'organisme de contrôle et son domicile et/ou le réparateur ainsi que sur le trajet normal pour se présenter, après réparation, à l'organisme de contrôle. Le droit de recours ne s'exerce cependant pas si l'assuré démontre l'absence de lien causal entre l'état du véhicule et le sinistre;
- d) si le sinistre survient alors que le nombre de personnes transportées dépasse celui autorisé en vertu des dispositions réglementaires ou contractuelles ou si le transport de personnes contrevient à des dispositions réglementaires ou contractuelles.

Si le nombre de personnes transportées excède le maximum autorisé contractuellement ou réglementairement, le montant du recours sera proportionnel au nombre de personnes transportées en surnombre, rapporté au nombre total des personnes effectivement transportées, sans préjudice de l'article 24.

Pour le calcul du nombre de personnes transportées, il n'est pas tenu compte des enfants de moins de quatre ans; les enfants âgés de quatre à quinze ans révolus sont considérés comme occupant deux tiers de place. Le résultat est arrondi à l'unité supérieure.

En cas de transport de personnes en dehors des conditions réglementaires ou contractuelles, le recours s'exerce pour la totalité des indemnités qui leur auront été payées, sans préjudice de l'article 24.

Toutefois, le recours ne peut être dirigé contre un assuré qui établit que les manquements ou faits générateurs du recours sont imputables à un assuré autre que lui et se sont produits à l'encontre de ses instructions ou à son insu.

- 4) Nous avons un droit de recours contre l'auteur du sinistre ou le civilement responsable si le contrat sort uniquement ses effets en faveur des personnes lésées dans les cas prévus à l'article 33.
- 5) Nous avons un droit de recours contre l'assuré qui n'a pas respecté les obligations reprises à l'article 19. De toute manière, le recours n'existe que si et dans la mesure où nous avons subi un dommage, sans préjudice de l'application de l'article 24.
- 6) Nous avons un droit de recours contre l'assuré qui a omis d'accomplir un acte dans un délai déterminé par le contrat. Ce recours ne pourra être exercé si l'assuré établit qu'il a accompli l'acte aussi rapidement que cela pouvait raisonnablement se faire. De toute manière, le recours n'existe que si et dans la mesure où nous avons subi un dommage du fait de cette omission, sans préjudice de l'application de l'article 24.

## Durée et fin du contrat

### QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT?

**Article 26** Le contrat est conclu pour une durée d'un an et est reconduit tacitement 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.

### QUAND PEUT-UN RÉSILIER LE CONTRAT?

**Article 27** Nous pouvons résilier le contrat:

- 1) à la fin de chaque période d'assurance, conformément à l'article 26;
- 2) en cas d'omission ou d'inexactitude intentionnelles dans la description du risque en cours de contrat;
- 3) en cas d'omission ou d'inexactitude non intentionnelles dans la description du risque à la

conclusion du contrat, conformément aux conditions de l'article 9 et, en cas d'aggravation du risque, conformément aux conditions de l'article 10;

- 4) à défaut de paiement de la prime, conformément à l'article 13;
- 5) si le véhicule soumis au contrôle technique n'est pas ou n'est plus muni d'un certificat de visite valable ou si le véhicule n'est pas conforme aux "Règlements généraux techniques des véhicules automoteurs";
- 6) après toute déclaration de sinistre, mais au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou le refus d'indemnisation;
- 7) en cas de publication de nouvelles dispositions légales ayant une incidence sur la responsabilité civile des assurés ou sur l'assurance de cette responsabilité, mais au plus tard dans les 6 mois qui suivent l'entrée en vigueur de ces dispositions;
- 8) en cas de suspension du contrat dans le cas prévu à l'article 30;
- 9) si vous êtes déclaré en faillite, en déconfiture ou si vous décédez, conformément aux articles 31 et 32.

**Article 28** Vous pouvez résilier le contrat:

- 1) à la fin de chaque période d'assurance, conformément à l'article 26;
- 2) après toute déclaration de sinistre, mais au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou notre refus d'indemnisation;
- 3) en cas de modification des conditions d'assurance et/ou du tarif, conformément à l'article 15;
- 4) en cas de faillite, de concordat ou de retrait d'agrément dont nous serions l'objet;
- 5) en cas de diminution du risque, conformément aux conditions de l'article 10;
- 6) si, entre la date de sa conclusion et celle de sa prise d'effet, s'écoule un délai supérieur à un an; cette résiliation devra être notifiée au plus tard trois mois avant la prise d'effet du contrat;
- 7) en cas de suspension du contrat dans le cas prévu à l'article 30.

### COMMENT RÉSILIER LE CONTRAT?

**Article 29** La résiliation se fait par exploit d'huissier, par pli recommandé ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

Sauf dans les cas visés aux articles 13, 15 et 26, la résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration d'un délai d'un

mois à dater du lendemain de la signification, de la date du récépissé ou du lendemain du dépôt du pli recommandé à la poste.

La résiliation du contrat prise à notre initiative après une déclaration de sinistre, prend effet au moment de sa notification, à condition que vous ou l'assuré n'ayez pas respecté, dans une intention frauduleuse, une de vos obligations issues du sinistre.

Nous rembourserons la portion de prime se rapportant à la période qui suit la date d'effet de la résiliation.

### QU'ADVIENT-IL EN CAS DE RÉQUISITION DU VÉHICULE ASSURÉ?

**Article 30** En cas de réquisition en propriété ou en location du véhicule désigné, le contrat est suspendu par le seul fait de la prise en charge du véhicule par les autorités requérantes.

### QU'ADVIENT-IL SI VOUS ÊTES DÉCLARÉ EN FAILLITE?

**Article 31** Si vous êtes déclaré en faillite, le contrat subsistera au profit de la masse des créanciers qui devient débitrice envers nous du montant des primes à échoir à partir de la déclaration de la faillite.

Nous et le curateur de la faillite avons néanmoins le droit de résilier le contrat. Toutefois, la résiliation du contrat prise à notre initiative ne pourra se faire au plus tôt que trois mois après la déclaration de la faillite tandis que le curateur de la faillite ne pourra le résilier que dans les trois mois qui suivent la déclaration de la faillite.

### QU'ADVIENT-IL DU CONTRAT SI VOUS DÉCÉDEZ?

**Article 32** Si vous décédez, le contrat sera maintenu au profit de vos héritiers qui resteront tenus au paiement des primes, sans préjudice de notre faculté de résilier le contrat, conformément au paragraphe 1 de l'article 29, dans les trois mois à dater du jour où nous aurons eu connaissance de votre décès.

Vos héritiers pourront résilier le contrat, conformément au paragraphe 1 de l'article 29, dans les trois mois et quarante jours qui suivent votre décès.

Si le véhicule désigné est attribué en pleine propriété à l'un de vos héritiers ou légataires, le contrat sera maintenu au profit de celui-ci. Cet héritier ou légataire pourra cependant résilier le contrat dans un délai d'un mois à dater du jour où le véhicule lui aura été attribué.

### QU'ADVIENT-IL EN CAS DE TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ?

**Article 33** En cas de transfert de propriété du véhicule désigné, les dispositions suivantes sont d'application:

### 1) En ce qui concerne le nouveau véhicule :

Les garanties demeurent acquises à l'assuré:

- pendant 16 jours à dater du transfert de propriété du véhicule désigné, sans qu'aucune formalité ne doive être accomplie si le nouveau véhicule circule, même illicitement, sous la marque d'immatriculation du véhicule transféré;
- à l'expiration de ce délai de 16 jours, pour autant que nous ayons été avisés du remplacement dans ce délai. Dans ce cas, nos conditions d'assurance et notre tarif en vigueur à la dernière échéance annuelle de prime seront d'application, sous réserve des dispositions de l'article 37 relatives à l'indexation des primes.

Si, à l'expiration de ce délai de 16 jours, il n'y a pas eu de remplacement du véhicule transféré ou si ce remplacement ne nous a pas été notifié, le contrat sera suspendu et l'article 34 sera d'application. Cette suspension du contrat est opposable à la personne lésée. La prime échue nous restera acquise prorata temporis, jusqu'au moment où nous aurons été avisés du transfert de propriété.

### 2) En ce qui concerne le véhicule transféré autre qu'un cyclomoteur

Pendant 16 jours à dater du transfert de propriété et dans la mesure où aucune autre assurance ne couvre le même risque, les garanties:

- vous demeurent acquises ainsi qu'à vos conjoint et enfants qui habitent sous votre toit et qui ont l'âge légal de conduire, si le véhicule transféré circule, même illicitement, sous la marque d'immatriculation qu'il portait avant le transfert;
- sortent leurs effets uniquement à l'égard de la personne lésée si des dommages sont causés par un assuré autre que ceux énumérés ci-dessus, et ceci lorsque le véhicule transféré circule même illicitement sous la marque d'immatriculation qu'il portait avant le transfert.

A l'expiration de ce délai de 16 jours, les garanties prennent fin sauf si le bénéfice du contrat a été transféré, avec notre accord écrit, au profit du nouveau propriétaire. Cette cessation des garanties est opposable à la personne lésée.

### 3) En ce qui concerne les cyclomoteurs

En complément du 1), les garanties sont acquises uniquement en faveur de la personne lésée à condition qu'aucune autre assurance ne couvre le même risque, pour les dommages causés par tout cyclomoteur, muni de la plaque provinciale, avec l'autorisation de son titulaire, délivrée sur notre attestation, pour autant que le

fait générateur soit survenu avant la fin de l'année de validité de cette plaque.

Sans notre accord écrit, le contrat ne sera pas transféré au profit du nouveau propriétaire du cyclomoteur transféré.

### 4) En cas de contrat de bail portant sur le véhicule désigné

Les règles reprises en 1), 2) et 3) sont également applicables lors de la cessation de vos droits sur le véhicule désigné que vous avez reçu en exécution d'un contrat de bail ou d'un autre contrat analogue, notamment un contrat de leasing.

### QU'ADVIENT-IL EN CAS DE SUSPENSION DU CONTRAT?

**Article 34** En cas de suspension du contrat, vous devez nous avertir dès que vous mettez en circulation le véhicule désigné ou tout autre véhicule.

La remise en vigueur du contrat se fera aux conditions d'assurance et du tarif applicables à la dernière échéance annuelle de la prime, sous réserve des dispositions prévues à l'article 37 relatives à l'indexation de la prime.

Si le contrat n'est pas remis en vigueur, il prendra fin à la date de la prochaine échéance annuelle de la prime. Toutefois, si la suspension du contrat intervient dans les trois mois précédant la prochaine échéance annuelle de la prime, le contrat prendra fin à l'échéance annuelle suivante.

La portion de prime non épuisée sera remboursée à la fin du contrat. Si le contrat prend fin sans que la garantie ait couru pendant une année complète, le remboursement sera diminué de la différence entre la prime annuelle et la prime calculée au tarif des contrats inférieurs à un an.

Vous avez toujours la faculté de demander par écrit de ne pas mettre fin au contrat.

### QU'ADVIENT-IL EN CAS D'AUTRES CAUSES DE DISPARITION DU RISQUE?

**Article 35** Si, pour toute cause autre que celles énumérées ci-dessus, le risque venait à disparaître, vous seriez tenu de nous en aviser sans délai; si vous ne le faites pas, la prime échue restera acquise ou due prorata temporis, jusqu'au moment où vous nous en aurez effectivement avisés

### Indexation de la prime

**Article 36** Les montants mentionnés aux articles 2, 5 et 24 se modifient de plein droit chaque fois que le Roi use de la faculté d'adaptation annuelle en fonction de l'indice des prix à la consommation du Royaume, en prenant comme base l'indice du 1er janvier 1983 (article 3, § 4 de la loi du 21 novembre 1989).

**Article 37** La prime commerciale varie à l'échéance annuelle selon le rapport existant entre:

- a) l'indice des prix à la consommation établi par le Ministre des Affaires économiques (ou tout autre indice que celui-ci lui substituerait), en vigueur à ce moment et
- b) l'indice appliqué et indiqué dans les conditions particulières du contrat, le dernier avenant ou la dernière quittance annuelle de la prime

Toutefois, pour les cas prévus aux articles 10, 33 et 34, la prime varie, suivant le cas, à la date de l'adaptation du contrat ou à la date du remplacement du véhicule ou la date de remise en vigueur du contrat, en tenant compte de l'indice des prix à la consommation selon les modalités prévues ci-dessus.

Par indice des prix à la consommation en vigueur au moment de l'échéance annuelle, de la date de l'adaptation, du remplacement ou de la remise en vigueur, il faut entendre celui du premier mois du trimestre précédent.

### **Système de personnalisation a posteriori**

#### **Article 38**

##### 1) Champ d'application

Les dispositions qui suivent s'appliquent aux primes des voitures automobiles à usage de tourisme et d'affaires ou à usage mixte ainsi qu'aux véhicules affectés au transport de choses dont la M.M.A. n'excède pas 3,5 T., à l'exclusion des véhicules automoteurs qui, en vertu de l'arrêté royal du 3 février 1992 fixant les normes tarifaires applicables à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs, ne sont pas soumis au système de personnalisation a posteriori.

##### 2) Echelle des degrés et des primes correspondantes

Degrés	Niveau de primes par rapport au niveau de base 100
22	200
21	160
20	140
19	130
18	123
17	117
16	111
15	105
14	100
13	95
12	90
11	85
10	81
9	77
8	73
7	69
6	66
5	63
4	60
3	57
2	54
1	54
0	54

##### 3) Mécanisme d'entrée dans le système

L'entrée dans le système s'effectue au degré 14 de l'échelle, sauf en cas d'usage limité d'un véhicule à usage de tourisme et d'affaires ou à usage mixte ou l'entrée s'effectue au degré 11.

Cette dérogation s'applique uniquement si le véhicule est utilisé:

- a) à des fins privées et sur le chemin du travail (les déplacements entre deux lieux de travail sont considérés comme usage professionnel), à l'exclusion de tout usage à des fins professionnelles autres que celles visées ci-après;
- b) à des fins professionnelles mais exclusivement:
  - 1° par des personnes exerçant à temps plein une profession salariée ou appointée et ne faisant pas partie des services extérieurs de l'entreprise ou de l'organisme qui les occupe (sont considérées comme faisant partie des services extérieurs, les personnes dont l'activité professionnelle implique des missions extérieures de manière systématique),
  - 2° par des indépendants exerçant à temps plein une profession sédentaire;
  - 3° par les ministres d'un culte reconnu par la loi;

4° par des agriculteurs et maraichers participant régulièrement aux travaux manuels de l'entreprise.

#### 4) Mécanisme de déplacement sur l'échelle des degrés

La prime varie à chaque échéance annuelle de la prime, suivant l'échelle des degrés reproduite ci-dessus en fonction du nombre de sinistres et conformément aux règles définies ci-après.

Entrent en ligne de compte pour modifier le degré de personnalisation, les sinistres pour lesquels nous, qui couvrons le risque à l'époque du sinistre, avons payé ou devons payer des indemnités aux personnes lésées.

La période d'assurance observée se clôture chaque année, au plus tard le 15 du mois qui précède celui de l'échéance annuelle de la prime. Si, pour une raison quelconque, elle est inférieure à 9 mois et demi, elle sera rattachée à la période d'observation suivante.

#### 5) Fonctionnement du mécanisme

Les déplacements s'opèrent selon le mécanisme suivant:

- a) par période d'assurance observée: descente inconditionnelle d'un degré;
- b) par période d'assurance observée comportant un ou plusieurs sinistres: montée de cinq degrés par sinistre.

#### 6) Restrictions au mécanisme

- Quel que soit le nombre d'années sans sinistre ou le nombre de sinistres, les degrés 0 ou 22 ne seront jamais dépassés;
- si l'assuré n'a pas eu de sinistres pendant quatre périodes d'observation consécutives et que malgré cela, le degré est toujours supérieur à 14, ce degré sera ramené automatiquement au degré de base 14.

#### 7) Rectification du degré

S'il s'avère que votre degré de personnalisation a été fixé ou modifié erronément, nous corrigerons le degré et nous vous rembourserons ou réclamerons les différences de primes qui en résulteront.

Le montant que nous rembourserons, sera majoré de l'intérêt légal si la rectification s'effectue plus d'un an après l'attribution du degré erroné. Cet intérêt court à partir du moment où le degré erroné a été appliqué.

#### 8) Changement de véhicule

Le changement de véhicule n'a aucune incidence sur le degré de personnalisation.

#### 9) Remise en vigueur

Si un contrat suspendu est remis en vigueur, le degré de personnalisation atteint au moment de la suspension restera d'application.

#### 10) Changement de compagnie

Si, avant la souscription du contrat, vous avez été assuré par une autre compagnie avec application du système de personnalisation a posteriori, vous êtes tenu de nous déclarer les sinistres survenus depuis la date de l'attestation délivrée par l'autre compagnie jusqu'à celle de la prise d'effet du contrat.

#### 11) Attestation en cas de résiliation du contrat

Dans les 15 jours de la résiliation du contrat, nous vous communiquerons les renseignements nécessaires à la détermination exacte du degré.

#### 12) Contrat souscrit antérieurement dans un autre Etat membre de la Communauté européenne

Si le contrat est souscrit par une personne qui a souscrit au cours des 5 dernières années un contrat conformément à la législation d'un autre Etat membre de la Communauté européenne, la prime personnalisée sera fixée à un degré qui tiendra compte, pour les 5 dernières années d'assurance précédant la date de prise d'effet du contrat, du nombre de sinistres par année d'assurance pour lesquels l'assureur étranger a payé ou devra payer des indemnités aux personnes lésées.

Vous êtes tenu de produire les pièces justificatives requises.

### **De l'indemnisation de certaines victimes d'accidents de la circulation**

#### **Article 39**

- 1) A l'exception des dégâts matériels, nous remboursons tous les dommages résultant de lésions corporelles ou du décès, causés à toute victime d'un accident de la circulation ou à ses ayants droit, dans lequel est impliqué le véhicule automoteur assuré, conformément à l'article 29 bis de la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs.

Les dommages occasionnés aux prothèses fonctionnelles sont considérés comme des lésions corporelles.

La victime ayant commis une faute inexcusable qui est la seule cause de l'accident ne peut se

prévaloir des dispositions visées au premier alinéa.

Est seule inexcusable la faute volontaire d'une exceptionnelle gravité, exposant sans raison valable son auteur à un danger dont il aurait dû avoir conscience.

La preuve d'une faute inexcusable n'est pas admise à l'égard de la victime âgée de moins de quatorze ans.

Cette obligation d'indemnisation est exécutée conformément aux dispositions légales relatives à l'assurance de la responsabilité en général et à l'assurance de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs en particulier, pour autant que le présent article n'y déroge pas.

- 2) Le conducteur d'un véhicule automoteur et ses ayants droit ne peuvent se prévaloir du présent article.
- 3) Pour l'application du présent article, par véhicule automoteur, il faut entendre tout véhicule automoteur à l'exclusion des fauteuils roulants automoteurs susceptibles d'être mis en circulation par une personne handicapée.
- 4) Le contrat s'applique dans son intégralité sauf les articles 1 à 3 et 5 à 8 relatifs à l'objet et à l'étendue de l'assurance.

Nous avons un droit de recours dans les cas visés à l'article 25.1 a), 25.3 b) et, pour les indemnités versées aux personnes transportées, à l'article 25.3 d). Nous avons aussi un droit de recours dans tous les autres cas visés à l'article 25 lorsque nous démontrons, sur base des règles de responsabilité civile, la responsabilité d'un assuré et dans la mesure de cette responsabilité.

Pour l'application des dispositions du système de personnalisation a posteriori, le paiement effectué en vertu du 1) n'est pas considéré comme un sinistre donnant lieu à une montée sur l'échelle des degrés lorsque, sur base des règles de responsabilité civile, aucun assuré n'est responsable. Il nous incombe d'apporter la preuve de la responsabilité de l'assuré.

- 5) Pour l'application du présent article et par dérogation à l'article 16, alinéa 1, l'obligation de déclarer le sinistre vous incombe, même si votre responsabilité ne pourrait être engagée, pour autant que vous ayez eu connaissance de la survenance du sinistre.

## Service de Médiation

**Article 40** En premier lieu, vous pouvez vous adresser à votre conseiller ainsi qu'à notre gestionnaire de dossier. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez vous mettre en rapport avec notre Service de Médiation, Avenue Galilée 5, 1210 Bruxelles.

A défaut de solution, vous pouvez soumettre le différend à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles (info@ombudsman.as).

Vous pouvez également soumettre tous les litiges concernant cette police devant les tribunaux belges compétents.