Omnium Safe

Conditions Générales

Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances

0096-B6432A0000.04-01062026

Introduction

Pour faciliter la lecture de ce texte, nous avons remplacé Baloise par “nous”. Lorsque nous écrivons “notre” ou “nos”, ceci signifie également Baloise. Baloise est le nom commercial de Baloise Belgium SA. Entreprise d’assurances agréée sous le n° de code BNB 0096 et le siège social se situe à City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, Belgique, RPM Antwerpen, division Antwerpen et TVA BE 0400.048.883. Quand nous écrivons "vous", nous désignons l’assuré.
Vous voulez en savoir plus sur nous? Lisez la brochure de présentation sur notre site web, www.baloise.be. Dans cette brochure, nous vous présentons Baloise pour que vous sachiez qui nous sommes, de ce qui est important pour nous et des produits et services que nous proposons.

Les Conditions Générales Omnium Safe de Baloise

Ceci sont les Conditions Générales qui font partie de votre police Véhicules automoteurs que vous prenez via Ford Insurance chez Baloise. Il est important que vous lisiez attentivement ces Conditions Générales. Lisez également tous les autres documents qui font partie de la police. Vous avez des questions à propos de votre police? Prenez contact avec Ford Insurance.

Quelles conditions s’appliquent à votre police?

Les conditions ci-dessous s’appliquent au moins à votre police Véhicules automoteurs. Le terme “police” désigne toutes ces conditions réunies.

1. Conditions Particulières
2. Conditions Générales Omnium Safe
3. Conditions Générales Dispositions Administratives

Vous prenez d’autres assurances encore pour votre véhicule que l’assurance Omnium Safe? Alors nous étendons votre police avec ces assurances.
Vous prenez par exemple aussi des assurances reprises aux Conditions Générales Mobility Safe? Dans ce cas, les Conditions Générales Mobility Safe sont aussi d'application. Vous prenez par exemple aussi l’assurance Protection Juridique Véhicules automoteurs d’Euromex SA? Dans ce cas, les Conditions Générales d’Euromex SA ainsi que les dispositions administratives qui y sont reprises s’appliquent également.

1. Conditions Particulières

Dans les Conditions Particulières figurent par exemple les éléments suivants:

- les données personnelles du preneur d’assurance;
- le véhicule désigné;
- l’ (les) assurance(s) que vous avez précisément;
- les Conditions Générales qui sont valables pour vous.
  Toutes les Conditions Générales de Baloise ont une référence. Dans les Conditions Particulières se trouvent les références des conditions qui sont valables pour vous. Ces références vous permettent de retrouver les bonnes conditions sur notre site web, www.amazon.be.

2. Conditions Générales Omnium Safe

Les Conditions Générales Omnium Safe reprennent entre autres:

- les personnes que nous assurons;
- les véhicules que nous assurons;
- les dommages pour lesquels nous payons;
- combien nous payons;
- pour quels dommages nous ne payons pas;
- vos et nos droits et obligations respectifs.

Reprenons-nous dans la police aussi des assurances reprises aux Conditions Générales Mobility Safe? Alors, votre police Véhicules automoteurs est une police combinée. Ceci a des conséquences importantes pour vous. Quelles conséquences? Vous le saurez en lisant les Conditions Générales Dispositions Administratives.

3. Conditions Générales Dispositions Administratives

Dans les Conditions Générales Dispositions Administratives vous trouverez encore d’autres droits et obligations:

- ce que vous devez faire pour cette assurance;
- l’échéance avant laquelle vous devez faire certaines choses;
- quelles informations vous devez nous communiquer;
- quelles sont les conséquences lorsque vous ne faites pas quelque chose ou que vous le faites trop tard.

0096-B6432A0000.04-01062026

L’ordre des documents est important. Les engagements repris dans ces documents sont-ils différents? Dans ce cas, les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales Omnium Safe. À leur tour, celles-ci priment sur les Conditions Générales Dispositions Administratives.
Vous prenez également des assurances reprises aux Conditions Générales Mobility Safe? Alors les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales Mobility Safe. À leur tour, celles-ci priment sur les Conditions Générales Dispositions Administratives.
Vous prenez également l’assurance Protection juridique? Alors les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales de cette assurance et sur les dispositions administratives qui y sont reprises.

0096-B6432A0000.04-01062026

Contenu

Partie 1 - Assurance Omnium Safe 5

Partie 2 - Ford Assistance 32

0096-B6432A0000.04-01062026

Partie 1 - Assurance Omnium Safe

En cas de dommages au véhicule assuré ou de vol du véhicule assuré.

Vous avez une question? Consultez alors ce contenu et lisez ensuite le bon chapitre. Vous y trouverez la réponse.

Contenu

Chapitre 1. En quoi cette assurance est-elle utile? 6
Chapitre 2. Notions 6
Chapitre 3. Type d'assurance 8
Chapitre 4. Quelles sont les personnes assurées? 8
Chapitre 5. Quels sont les véhicules assurés? 8
Chapitre 6. Dans quels pays êtes-vous assuré? 9
Chapitre 7. Quelle valeur assurons-nous? 9
Chapitre 8. Pour quels dommages payons-nous? 10
Chapitre 9. Quels frais payons-nous également? 15
Chapitre 10. Encore plus assuré avec le Safety Pack Omnium 17
Chapitre 11. Quand le preneur d'assurance doit-il payer une franchise? 19
Chapitre 12. Pour quels dommages ne payons-nous pas? 19
Chapitre 13. Dommages causés par le terrorisme 22
Chapitre 14. Que devez-vous faire en cas de dommages ou de vol? 23
Chapitre 15. À qui payons-nous? 24
Chapitre 16. Combien et quand payons-nous pour les dommages? 24
Chapitre 17. Vous voulez choisir un expert vous-même? 31
Chapitre 18. À qui pouvons-nous réclamer nos dépenses? 31

0096-B6432A0000.04-01062026

Chapitre 1. En quoi cette assurance est-elle utile?

L'assurance Omnium Safe 1 est une assurance qui assure les dommages causés à un *véhicule*. Nous assurons le *véhicule désigné* figurant aux Conditions Particulières ou le véhicule de remplacement temporaire. Ce *véhicule* est endommagé? Ou ce *véhicule* a été volé? Dans ce cas, nous payons pour ces dommages.

Lisez attentivement les Conditions Générales.
Les présentes Conditions Générales précisent quand nous payons et le montant que nous payons, mais aussi quand nous ne payons pas. Lisez-les donc attentivement.
Vous avez des questions? Prenez contact avec votre intermédiaire.

Lisez aussi les Conditions Particulières attentivement.
Elles précisent quel est le *véhicule désigné* et quelle est la *valeur assurée* pour ce *véhicule*. Les Conditions Particulières précisent également pour quels risques vous êtes assuré. Vous et nous avons pris des engagements supplémentaires? Dans ce cas, ceux-ci sont également repris aux Conditions Particulières. Lisez-les donc attentivement.
Vous avez des questions? Prenez contact avec votre intermédiaire.

Chapitre 2. Notions

Les notions reprises ci-dessous ont, aussi bien dans ces Conditions Générales que dans les Conditions Particulières, la signification suivante. Nous vous donnons la signification de ces notions pour éviter tout malentendu. Ces notions sont indiquées en *italique*.

Accessoires
Tout ce qui est fixé définitivement sur ou dans le *véhicule* après qu'il est sorti d'usine et qui est repris dans la *valeur assurée*. Par exemple l'installation LPG, le lettrage et la publicité sur le *véhicule*, la partie du système de navigation qui est fixé définitivement dans le *véhicule*.

Accessoires supplémentaires
Tous les *accessoires* qui ne sont pas repris dans la *valeur assurée* et qui sont fixés définitivement sur ou dans le *véhicule désigné*.

Assurance
L'assurance Omnium Safe.

Attentat
Une tentative de blesser ou de tuer des personnes ou d'abîmer ou de détruire des objets avec violence et cette tentative ne tombe pas sous la définition de terrorisme comme décrite dans le chapitre 13.

Classic car
Un *véhicule* de 15 ans ou plus, à la date de début de cette *assurance* pour ce *véhicule*. Nous calculons l'âge à partir de la date où le *véhicule* a reçu sa première plaque d'immatriculation.

Conducteur habituel
Le(s) conducteur(s) qui roule(nt) le plus avec le *véhicule désigné*.

Dépenses
L'*indemnité*, les frais de justice et les intérêts.

Détournement
Vous avez confié temporairement votre *véhicule* à quelqu'un pour qu'il l'utilise dans un but déterminé. Cette personne est tenue de rendre le *véhicule* par la suite. Mais cette personne garde votre *véhicule* pour lui-même, l'utilise dans d'autres buts ou le fait disparaître.

Étranger
Tous les pays figurant au chapitre 6, sauf la Belgique.

0096-B6432A0000.04-01062026

Facture d'achat du véhicule désigné
La facture d'achat du *véhicule désigné* pour lequel vous prenez cette *assurance*. Sur cette facture d'achat figure le montant pour lequel vous avez acheté ce *véhicule*.

Franchise
La partie du *montant des dommages* que le *preneur d'assurance* doit payer lui-même.

Indemnité
Le montant que nous payons pour les dommages causés par un *sinistre* assuré. Nous calculons ce montant selon les conditions de cette *assurance*.

Montant des dommages
Le montant des dommages totaux. Nous ou notre expert déterminons ce montant.

Options
Tout ce qui était ajouté sur ou dans le *véhicule* et de manière permanente lorsqu'il est sorti d'usine. Par exemple, la couleur extérieure, le revêtement intérieur en cuir ou l'air conditionné. Nous assurons aussi le câble de recharge d'un *véhicule* électrique ou hybride électrique.

Pack
L'ensemble des *options* et *accessoires* lorsque vous les achetez groupés. Vous payez moins cher que si vous achetiez les mêmes *options* et *accessoires* séparément.

Preneur d'assurance
La personne qui prend cette *assurance*.

Sinistre
Un événement:
- qui a causé des dommages au *véhicule assuré*, ou
- lors duquel le *véhicule assuré* est volé

et pour lequel cette *assurance* peut être d'application.

Valeur assurée
Le montant pour lequel nous assurons le *véhicule désigné*. Ce montant est repris aux Conditions Particulières.

Valeur réelle
C'est la valeur de remplacement du *véhicule assuré* directement avant le *sinistre*, telle que l'a établie notre expert. C'est le montant dont vous avez besoin pour acheter un *véhicule* similaire. Les éléments principaux qui déterminent la valeur de remplacement sont:
- la marque, le modèle et la version du *véhicule assuré*;
- l'âge du *véhicule assuré*;
- le nombre de kilomètres parcourus;
- l'état général du *véhicule assuré*. Le *véhicule assuré* était par exemple déjà endommagé? Et ces dommages ne sont pas réparés? Dans ce cas, notre expert en tient compte. Par conséquent, la valeur de remplacement du *véhicule assuré* sera plus basse.

Véhicule
Un véhicule automoteur qui est construit pour circuler sur le sol. Le véhicule est équipé d'un moteur lui permettant de rouler grâce à sa propre force. Cela peut être n'importe quel moteur, par exemple un moteur à essence ou un moteur électrique. Et le véhicule ne circule pas sur des rails, tel un train, un tram ou un métro.

Véhicule ancêtre
Le *véhicule* est immatriculé comme "voiture ancêtre" auprès de la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules.

Véhicule assuré
Tous les *véhicules* figurant au chapitre 5.

Véhicule désigné
Le *véhicule* figurant aux Conditions Particulières.

0096-B6432A0000.04-01062026

Chapitre 3. Type d'assurance

Cette *assurance* n'est pas une assurance obligatoire. C'est une assurance d'un bien. Nous payons un montant lorsque le *véhicule désigné* ou le véhicule de remplacement temporaire est endommagé ou en perte totale. Ou lorsque quelqu'un a volé ce *véhicule assuré*.

Chapitre 4. Quelles sont les personnes assurées?

Voici les personnes qui sont assurées:
- le *preneur d'assurance*;
- le propriétaire du *véhicule désigné*;
- la personne qui a l'autorisation du propriétaire ou du *preneur d'assurance* de conduire le *véhicule assuré*;
- la personne qui, avec l'autorisation du propriétaire, a le *véhicule assuré* au moment du *sinistre*: le détenteur du *véhicule assuré*.

Chapitre 5. Quels sont les véhicules assurés?

Voici les *véhicules* qui sont assurés:

A. Le véhicule désigné

Le premier *véhicule* qui est assuré est le *véhicule désigné*. Il s'agit du *véhicule* figurant aux Conditions Particulières.

B. Le véhicule de remplacement temporaire

Le deuxième *véhicule* pour lequel vous êtes assuré est le véhicule de remplacement temporaire que vous utilisez lorsque le *véhicule désigné* est inutilisable pour un certain temps, par exemple pour cause d'entretien ou de réparation. Ou même lorsque vous ne pourrez plus jamais utiliser le *véhicule désigné*, comme en cas de perte totale. Vous ne devez pas nous faire savoir que vous roulez avec un véhicule de remplacement temporaire.

Ce *véhicule* doit toutefois remplir toutes les conditions suivantes:
1. Vous utilisez ce *véhicule* de la même manière que le *véhicule désigné*;
2. Ce *véhicule* n'appartient pas à une des personnes suivantes:
   - le *preneur d'assurance*.
     S'agit-il de l'*assurance* d'une entreprise, d'une association ou d'une autre personne morale? Dans ce cas, le véhicule de remplacement temporaire ne peut appartenir au conducteur. Il s'agit de toute personne qui a l'autorisation du propriétaire de conduire le *véhicule désigné* et dont le nom est repris aux Conditions Particulières;
   - les personnes qui habitent chez les personnes mentionnées ci-dessus, même lorsqu'elles séjournent en dehors de la maison du *preneur d'assurance* pour des raisons d'étude;
   - le propriétaire du *véhicule désigné*;
   - le détenteur habituel du *véhicule désigné*.
     Attention! Le véhicule de remplacement temporaire peut appartenir au garagiste chez qui se trouve le *véhicule désigné* à ce moment-là.

Vous êtes assuré avec le véhicule de remplacement temporaire à partir du moment où vous ne pouvez plus utiliser le *véhicule désigné*. Vous pouvez utiliser ce *véhicule* au maximum pendant 30 jours d'affilée. Au-delà de cette période, cette *assurance* n'est plus valable pour ce *véhicule*. Dans le cas d'un *sinistre* survenu après ces 30 jours, nous ne payons pas pour ces dommages.

Le véhicule de remplacement temporaire est endommagé ou volé? Dans ce cas, nous payons pour les dommages que nous assurons selon cette *assurance*. Le propriétaire du véhicule de remplacement temporaire a-t-il également une assurance omnium pour ce *véhicule*? Dans ce cas, nous payons uniquement pour les dommages qui ne sont pas pris en charge par cette assurance omnium. Nous le faisons uniquement pour les dommages que nous assurons.
Nous déduisons la *franchise* qui se trouve dans vos Conditions Particulières, si celles-ci s'appliquent au *sinistre*.

0096-B6432A0000.04-01062026

Le *véhicule désigné* a 4 roues? Dans ce cas, le véhicule de remplacement temporaire doit également avoir 4 roues. Il a 2 ou 3 roues? Dans ce cas, les dommages causés à ce *véhicule* ou le vol de ce *véhicule* ne sont pas assurés. Et nous ne payons donc pas pour les dommages.
Attention! Le véhicule de remplacement temporaire n'est pas assuré lorsque le *véhicule désigné* est un *véhicule ancêtre* ou un *classic car*.

Chapitre 6. Dans quels pays êtes-vous assuré?

Cette *assurance* est valable dans les pays suivants:

Albanie	Espagne	Lituanie	Roumanie
Allemagne	Estonie	Luxembourg	Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord
Andorre	Finlande	Macédoine du Nord	Saint-Marin
Autriche	France	Malte	Serbie[2]
Belgique	Grèce	Maroc	Slovaquie
Bosnie-Herzégovine	Hongrie	Monaco	Slovénie
Bulgarie	Irlande	Monténégro	Suède
Chypre[1]	Islande	Norvège	Suisse
Cité du Vatican	Italie	Pays-Bas	Tchéquie
Croatie	Lettonie	Pologne	Tunisie
Danemark	Liechtenstein	Portugal	Turquie

[1]Chypre: vous êtes assuré uniquement dans les parties de Chypre qui sont administrées par le gouvernement de la république de Chypre.
[2]Serbie: vous êtes assuré uniquement dans les parties de la Serbie qui sont administrées par le gouvernement de la république de Serbie.

Chapitre 7. Quelle valeur assurons-nous?

Vous choisissez le montant pour lequel vous voulez assurer le *véhicule désigné*. C'est la *valeur assurée*. Mais vous n'êtes pas tout à fait libre de choisir. La *valeur assurée* dépend aussi du type de *véhicule*. Nous distinguons 2 types:
A. une voiture de tourisme, un minibus, un camping-car ou une camionnette (max. 3,5 t);
B. un *classic car* ou un *véhicule ancêtre*.

A. Une voiture de tourisme, un minibus, un camping-car ou une camionnette (max. 3,5 t)

Vous pouvez choisir entre:
1. la valeur catalogue d'origine, ou
2. la valeur facture.

1. Vous devez calculer la valeur catalogue d'origine comme suit:

a. Vous prenez le prix de vente officiel au moment où le *véhicule désigné* a reçu sa première plaque d'immatriculation, y compris le prix de vente officiel de la batterie dans le cas d'un *véhicule* électrique ou hybride électrique. Vous louez la batterie de votre *véhicule* électrique ou hybride électrique? Dans ce cas, vous pouvez assurer la batterie en faisant reprendre le prix

0096-B6432A0000.04-01062026

de vente officiel de celle-ci dans la *valeur assurée* de votre *véhicule*. Vous prenez toujours les prix de vente officiels hors taxes et TVA.
b. Vous y ajoutez le prix de vente officiel des *options*, hors taxes et TVA.
c. Vous y ajoutez également le prix de vente officiel des *accessoires*, hors taxes et TVA.
d. Lorsque vous avez acheté le *véhicule désigné*, avez-vous acheté un *pack* avec *options* et *accessoires*? Et vous auriez payé plus si vous aviez acheté les mêmes *options* et *accessoires* séparément? Dans ce cas, vous partez du prix de vente officiel de ce *pack*. Et donc pas de la somme des prix de vente officiels de chaque *option* ou *accessoire* pris séparément. Vous avez reçu un *pack* gratuitement lors d'une action? Dans ce cas, vous devez ajouter le prix de vente officiel du *pack* au prix de vente officiel du *véhicule désigné*.

2. Vous devez calculer la valeur facture comme suit:
a. Vous prenez le prix sur la *facture d'achat du véhicule désigné*, toutes les *options* et tous les *accessoires* compris et y compris le prix sur la facture d'achat de la batterie en cas de *véhicule* électrique ou hybride électrique. C'est le prix auquel vous avez acheté le *véhicule désigné*. Vous louez la batterie de votre *véhicule* électrique ou hybride électrique? Dans ce cas, vous pouvez assurer la batterie en ajoutant la valeur d'achat de la batterie, qui se trouve dans votre contrat de location à la *valeur assurée* de votre *véhicule*.
b. Si le montant pour lequel vous avez vendu votre *véhicule* précédent figure sur la *facture d'achat du véhicule désigné*, vous le rajoutez.
c. Vous en déduisez les taxes et la TVA.

Vous voulez assurer le *véhicule désigné* pour une valeur supérieure à la valeur de la facture? Dans ce cas, vous pouvez ajouter au maximum 15 % à la valeur de la facture. Mais le montant pour lequel vous assurez le *véhicule désigné* ne peut jamais dépasser la valeur catalogue d'origine de ce *véhicule*.
Nous devons payer en cas de perte totale? Dans ce cas, nous partons de la *valeur assurée* qui est reprise aux Conditions Particulières. Mais celle-ci ne peut jamais dépasser la valeur facture plus 15 %. Vous avez ajouté plus de 15 % à la valeur facture? Dans ce cas, nous prenons comme *valeur assurée* la valeur facture plus 15 % au maximum, mais jamais plus que la valeur catalogue d'origine de ce *véhicule*. Nous ne vous remboursons pas la prime que vous avez payée de trop.

B. Un classic car ou un véhicule ancêtre

Vous pouvez uniquement assurer ces *véhicules* pour la valeur expertisée. C'est la valeur du *classic car* ou du *véhicule ancêtre* qu'un expert détermine au début de cette *assurance*. Cet expert doit être agréé par nous. Et vous payez les frais de l'expert.

Vous devez calculer la valeur expertisée comme suit:
a. Vous prenez la valeur que l'expert a définie.
b. Vous en déduisez les taxes et la TVA.

Cette valeur est valable 5 ans à partir de la date de début de cette *assurance*. Par la suite, vous pouvez faire réévaluer la valeur par un expert que nous avons agréé. Vous voulez modifier la *valeur assurée*? Envoyez-nous le rapport de l'expert. Nous adapterons alors la *valeur assurée* et la prime.

Voici ce qui est toujours inclus dans votre assurance Omnium:
- la TVA que vous ne pouvez pas récupérer auprès de l'Administration fiscale;
- la taxe de mise en circulation (TMC) si en cas de perte totale ou de vol du *véhicule désigné*, vous remplacez ce *véhicule* par une Ford.
- le système antivol ou le système après vol que vous avez fait placer dans le *véhicule désigné*;
- les *accessoires supplémentaires* à concurrence de 1.250,00 EUR hors TVA. Il apparaît dans les factures d'achat des *accessoires supplémentaires* qu'ils valent plus de 1.250,00 EUR? Dans ce cas, vous pouvez majorer la *valeur assurée* de ce dépassement du montant pour les *accessoires supplémentaires*. Ce n'est qu'alors que les *accessoires supplémentaires* seront tout à fait assurés.

Chapitre 8. Pour quels dommages payons-nous?

Voici les risques pour lesquels vous pouvez vous assurer:
A. Incendie
B. Vol
C. Bris de vitres
D. Événements naturels et Heurt avec des animaux
E. Dégâts au véhicule

0096-B6432A0000.04-01062026

Les Conditions Particulières mentionnent les risques pour lesquels vous êtes assuré. Dans l'énumération suivante de A à E, nous mentionnons pour chaque risque quels sont les dommages au *véhicule assuré* que nous assurons. Nous mentionnons aussi ci-dessous, si le *preneur d'assurance* doit payer une *franchise*. Et quand nous ne payons pas. Par ailleurs, nous payons certains frais si vos dommages sont assurés et dans la mesure où vous puissiez démontrer que vous avez payé ces frais. Ces frais sont repris au chapitre 9.

A. Incendie

1. Quels dommages assurons-nous?

Nous assurons les dommages dus aux causes suivantes:

a. feu;
b. explosion, tant vers l'intérieur que vers l'extérieur;
c. foudre;
d. court-circuit dans les installations électriques du *véhicule assuré* ou dans la batterie ou dans le moteur d'un *véhicule* électrique ou hybride électrique;
e. brûlures si elles surviennent après la foudre ou le court-circuit.
   Par brûlures, nous entendons les dommages causés au *véhicule assuré* par une surchauffe soudaine, sans flammes.
   Nous assurons aussi les dommages dus à une surchauffe, dont la surchauffe est causée par un feu en dehors du *véhicule* comme par exemple dans un bâtiment adjacent;
f. dommages causés par la fumée et la suie à la suite d'un feu;
g. travaux d'extinction.

2. Pour quels dommages ne payons-nous pas?

Au chapitre 12 est indiqué dans quelles situations nous ne payons pas pour vos dommages. Nous ne payons pas non plus dans les cas suivants:

a. Vous êtes assuré en Incendie? Dans ce cas, nous ne payons pas pour les dommages survenant après un *sinistre* repris sous "B. Vol". Que ces dommages soient assurés ou non sous "B. Vol". Par exemple, une personne *détourne* le *véhicule désigné*. Sous "B. Vol" est repris que nous ne payons pas pour ces dommages. Plus tard, la police retrouve le *véhicule désigné* brûlé. Nous ne payons pas non plus pour les dommages causés par le feu, parce que ces dommages sont survenus après que quelqu'un a *détourné* le *véhicule*.
b. Vous êtes assuré en Incendie? Dans ce cas, nous ne payons pas pour les dommages survenant après un *sinistre* repris sous "E. Dégâts au véhicule". Que ces dommages soient assurés ou non sous "E. Dégâts au véhicule". Par exemple: quelqu'un heurte un mur avec le *véhicule désigné*. En raison de ce heurt, le *véhicule* prend feu. Nous ne payons pas pour les dommages causés par le feu sous "A. Incendie". Nous payons toutefois sous "E. Dégâts au véhicule" parce que ces dommages sont survenus en raison du heurt.
c. Brûlures
   Nous entendons par là: les dommages causés au *véhicule assuré* par une surchauffe soudaine, sans flammes. Nous assurons toutefois les brûlures qui surviennent après la foudre ou le court-circuit. Nous assurons aussi les dommages dus à une surchauffe, dont la surchauffe est causée par un feu en dehors du *véhicule* comme par exemple dans un bâtiment adjacent.
d. Si un incendie ou des dommages surviennent du fait que vous transportez des substances ou des biens qui:
   - peuvent exploser;
   - sont facilement inflammables;
   - sont corrosifs.

   Vous transportez ces substances ou ces biens parce que vous les utilisez uniquement à des fins privées? Ou parce que vous en avez uniquement besoin dans le cadre d'une mission à effectuer chez un client? Dans ce cas, nous payons ces dommages au *véhicule*, si vous avez ainsi respecté toutes les règles légales de ce transport. Si vous transportez ces matières ou ces biens pour les livrer à un client, nous ne payons pas.

3. Le preneur d'assurance doit-il payer une franchise?

Non, il ne doit pas payer de *franchise*.

B. Vol

1. Quels dommages assurons-nous?

Nous assurons les dommages dus aux causes suivantes:

a. Vol ou tentative de vol du *véhicule assuré* ou d'une partie du *véhicule assuré*.

0096-B6432A0000.04-01062026

Nous assurons aussi les dommages:
- lorsque quelqu'un vole ou tente de voler le *véhicule assuré* avec violence. Nous appelons cela le car-jacking;
- lorsque quelqu'un vole dans votre habitation, avec violence ou menaces, la clé, le système de démarrage sans clé ou la télécommande du *véhicule assuré* et vole ensuite le *véhicule assuré*. Nous appelons cela le home-jacking;
- lorsque quelqu'un roule avec le *véhicule assuré* sans l'autorisation du propriétaire et le propriétaire n'en savait rien. Nous appelons cela le joy-riding.

b. Effraction ou tentative d'effraction dans le *véhicule assuré*.

La clé, le système de démarrage sans clé ou la télécommande du *véhicule assuré* est volé? Dans ce cas, nous payons également les frais suivants. Vous devez, à cette fin, nous fournir une facture.
a. Vous faites remplacer les serrures ou les clés.
b. Vous faites remplacer un système de démarrage sans clé.
c. Vous faites remplacer une télécommande.
d. Vous faites programmer à nouveau les codes du système antivol ou du système après vol.

Quelqu'un vole le câble de recharge d'un *véhicule* électrique ou hybride électrique du *véhicule assuré*? Ou quelqu'un vole le câble de recharge pendant la recharge électrique? Dans ce cas, nous payons les frais de remplacement du câble de recharge.

Les documents de bord ou les plaques d'immatriculation du *véhicule assuré* sont volés? Dans ce cas, nous payons les frais pour remplacer les documents de bord volés ou les plaques d'immatriculation volées. Par documents de bord, nous entendons le certificat d'immatriculation, le certificat d'assurance, le certificat de contrôle technique et l'attestation de conformité. Les frais que nous payons en cas de vol des plaques d'immatriculation figurent au chapitre 9.

2. Pour quels dommages ne payons-nous pas?

Au chapitre 12 est indiqué dans quelles situations nous ne payons pas pour vos dommages.
Nous ne payons pas non plus dans les cas suivants:
a. En cas de *détournement* et d'abus de confiance;
b. En cas d'escroquerie. Par exemple: vous vendez votre *véhicule* via internet. L'acheteur vous soumet une preuve de paiement. En guise de bonne foi, vous lui donnez vos clés et le *véhicule*, mais vous ne recevez pas le paiement. Ceci n'est pas un vol, parce que l'acheteur n'a pas pris les clés ni le *véhicule*.
c. Lorsqu'une personne vivant sous le même toit que le *preneur d'assurance* ou le *conducteur habituel* utilise le *véhicule assuré* pour faire du joy-riding. Ou participe à ce joy-riding.
   Quelqu'un travaille sous l'autorité ou sous la direction du *preneur d'assurance* ou le *conducteur habituel*? Et il va faire du joy-riding avec le *véhicule assuré*? Dans ce cas, nous ne payons pas.
d. Si, en cas de vol du *véhicule désigné*, vous ne pouvez pas nous donner toutes les clés, les systèmes de démarrage sans clé ou les télécommandes du *véhicule désigné* ou si vous ne pouvez pas démontrer que vous avez déposé plainte auprès de la police concernant le vol de ceux-ci.
   Attention! Nous payons en cas de vol ou de perte de clés, systèmes de démarrage sans clé ou télécommandes si vous remplacez ou faites reprogrammer les serrures, les clés, les systèmes de démarrage sans clé ou les télécommandes dans les 8 jours suivant la constatation du vol ou de la perte, ainsi que les codes du système antivol ou après vol. Dans ce cas, vous devez également nous remettre la facture du réparateur après une perte ou un vol, ainsi que la déclaration auprès des services de police compétents en cas de vol.
   Vous êtes assuré pour le risque Vol? Dans ce cas, nous payons ces frais si quelqu'un vole les clés, les systèmes de démarrage sans clé ou les télécommandes du *véhicule désigné*. Cela figure au chapitre 8. Vous avez également pris le Safety Pack Omnium? Dans ce cas, nous payons également ces frais en cas de perte de ceux-ci. Cela figure au chapitre 10.

3. Que devez-vous faire pour être assuré?

Vous devez respecter un certain nombre de règles. Vous ne le faites pas? Dans ce cas, nous ne payons pas.
a. Portez plainte à la police dans les 24 heures après avoir constaté les dommages ou le vol et remettez-nous le document que vous recevez de sa part. Vous ne le faites pas? Dans ce cas, nous ne payons pas.
b. Le *véhicule assuré* a été volé à l'*étranger* et vous y avez déposé une plainte? Dans ce cas, vous devez également déposer plainte auprès de la police dans les 24 heures après votre retour en Belgique.
c. Le *véhicule désigné* doit parfois être équipé d'un système de protection contre le vol. Il peut s'agir d'un système antivol ou d'un système après vol. Vous devez respecter toutes les règles figurant à ce sujet aux Conditions Particulières. Le *véhicule désigné* n'est pas équipé du système de protection contre le vol que nous demandons? Ou vous ne pouvez pas nous remettre une pièce justificative? Dans ce cas, nous ne payons pas.
d. Les systèmes de protection contre le vol doivent à la fois être enclenchés et fonctionner correctement. Et vous devez bien les entretenir. Nous pouvons prouver qu'ils étaient éteints ou ne fonctionnaient pas bien au moment où vous avez subi les dommages ou au moment du vol? Dans ce cas, nous ne payons pas.

0096-B6432A0000.04-01062026

e. Vous abandonnez le *véhicule assuré*? Dans ce cas, vous devez:
   - fermer à clé les portes et le coffre à bagages ou l'espace de rangement;
   - bien fermer le toit et les fenêtres;
   - emporter les clés, les systèmes de démarrage sans clé et les télécommandes.

   Vous ne le faites pas? Dans ce cas, nous ne payons pas.
   Vous stationnez le *véhicule assuré* dans un garage destiné uniquement au *véhicule assuré*? Dans ce cas, vous n'avez pas besoin de fermer le *véhicule* à clé. Mais vous devez fermer le garage ou l'habitation où ce garage se trouve à clé. Quelqu'un entre par effraction dans votre garage ou dans votre habitation? Dans ce cas, nous payons.
f. Conservez les clés, les systèmes de démarrage sans clé et les télécommandes en lieu sûr. Ne les laissez pas sans surveillance dans un endroit exposé où tout le monde peut les voir et les prendre. Vous le faites quand même? Dans ce cas, nous ne payons pas.
g. Le *véhicule désigné* est volé? Dans ce cas, vous devez nous donner toutes les clés, systèmes de démarrage sans clé et télécommandes du *véhicule désigné*. Si vous ne les avez plus, vous devez nous donner une preuve de la déclaration auprès de la police. Vous ne pouvez pas le faire? Dans ce cas, nous ne payons pas.
h. Vous avez assuré un *classic car* ou un *véhicule* ancêtre? Et vous ne l'utilisez pas temporairement, en hiver par exemple? Dans ce cas, vous devez garer votre *classic car* ou *véhicule ancêtre* dans un garage fermé à clé ou dans un lieu d'hivernage fermée à clé. Vous ne le faites pas? Dans ce cas, nous ne payons pas.

4. Le preneur d'assurance doit-il payer une franchise?

Non, il ne doit pas payer de *franchise*.

C. Bris de vitres

1. Quels dommages assurons-nous?

Nous assurons les dommages suivants causés au verre ou au plastique transparent du *véhicule assuré*.
a. Les dommages à cause du bris ou de la fissure du verre ou du plastique transparent des vitres avant, latérales ou arrière.
b. Les dommages à cause du bris ou de la fissure du verre ou du plastique transparent de votre toit.

Nous payons aussi pour d'autres dommages après le bris de vitres.
a. Les dommages au *véhicule assuré* lorsqu'il est endommagé par les éclats du bris de vitres.
b. Les dommages causés à la commande des vitres, du toit ou du hayon du *véhicule assuré*, si ceux-ci n'ouvrent plus ou ne ferment plus très bien en raison du bris de vitres.

Nous payons pour les dommages causés au verre ou au plastique transparent et pour les autres dommages après un bris de vitres dès que vous nous remettez la facture de ces dommages.

2. Pour quels dommages ne payons-nous pas?

Au chapitre 12 est indiqué dans quelles situations nous ne payons pas pour vos dommages.
Nous ne payons pas non plus pour les dommages aux phares avant, latérales ou arrière et aux rétroviseurs latéraux. Nous payons bel et bien pour ces dommages sous "E. Dégâts au véhicule".
Nous ne payons pas non plus pour les rayures sur le verre ou sur le plastique des vitres avant, latérales ou arrière ou pour les dommages dus à l'utilisation sur celles-ci.

3. Le preneur d'assurance doit-il payer une franchise?

Le *véhicule assuré* n'est pas un *classic car* ou un *véhicule ancêtre*? Dans ce cas, le *preneur d'assurance* ne doit pas payer de *franchise*.
Il a assuré un *classic car* ou un *véhicule ancêtre*? Et il fait remplacer la vitre? Dans ce cas, il doit payer une *franchise* de 125,00 EUR. La vitre peut être réparée? Dans ce cas, il ne doit pas payer de *franchise*.

D. Événements naturels et Heurt avec des animaux

1. Quels dommages assurons-nous?

Nous assurons les dommages dus aux causes suivantes:
a. tempête.
   Nous entendons par là:
   - des vents de 80 kilomètres à l'heure ou plus. La vitesse du vent est mesurée par la station d'observation la plus proche de l'Institut royal météorologique ou d'une institution comparable;
   - des vents qui causent également des dommages à d'autres choses, dans un rayon de 10 kilomètres autour du *véhicule assuré*. Ces choses ont la même résistance au vent que le *véhicule assuré*.

b. grêle;

0096-B6432A0000.04-01062026

c. foudre;
d. chute de roches;
e. chute de pierres;
f. avalanche;
g. pression d'une quantité excessive de neige;
h. inondation. Nous entendons par là:
   - l'eau qui déborde des rives de ruisseaux, de rivières, de canaux, de lacs, d'étangs ou de mers. Elle est provoquée par la pluie, la grêle ou la fonte de la neige ou de la glace;
   - l'eau provenant d'une rupture de barrage ou d'un raz-de-marée;
   - l'eau et la boue qui s'écoulent à cause des pluies excessives ou des averses de grêle et du fait que le sol n'est pas capable d'absorber toute l'eau. Cela s'explique par une présence déjà excessive d'eau dans le sol;
   - l'eau provenant du débordement ou du refoulement d'égouts publics. Cela s'explique par des pluies ou des averses de grêle excessives, par la fonte de la neige ou de la glace ou lors d'une tempête;
i. tremblement de terre;
j. glissement de terrain ou affaissement de terrain;
k. éruption volcanique;
l. heurt avec des animaux vivants. Nous entendons par là:
   - le heurt avec l'animal en soi;
   - les dommages résultants d'un heurt avec un animal.

   Vous heurtez un chien qui traverse la rue? Vous êtes choqué au point que vous avez heurté un *véhicule* garé au moment où vous vous êtes déporté?
   Dans ce cas, nous payons sous Heurt avec des animaux tant les dommages causés par le heurt avec un chien que ceux causés par le heurt avec un *véhicule* garé;
m. les dommages causés par des petits animaux (comme des martres ou des furets) qui ont grimpé sous le capot où ils ont endommagé les câbles ou l'isolation.

2. Pour quels dommages ne payons-nous pas?

Au chapitre 12 est indiqué dans quelles situations nous ne payons pas pour vos dommages.
Nous ne payons pas non plus si les dommages sont la conséquence directe d'un événement naturel. Par exemple, il a plu très fort et il y a des flaques profondes sur la rue. Vous roulez avec le *véhicule assuré* dans ces flaques. Le *véhicule assuré* est endommagé? Dans ce cas, nous ne payons pas. Vous êtes également assuré en Dégâts au véhicule? Dans ce cas, nous payons pour ces dommages sous ''E. Dégâts au véhicule''.

3. Le preneur d'assurance doit-il payer une franchise?

Non, il ne doit pas payer de *franchise*.

E. Dégâts au véhicule

1. Quels dommages assurons-nous?

Nous assurons les dommages dus aux causes suivantes:
a. collision;
b. accident, il s'agit d'un événement soudain, involontaire et imprévisible pour l'assuré.
c. contact entre les différentes parties d'une combinaison de *véhicules*.
   Nous entendons par là, l'ensemble d'un *véhicule* qui tracte une remorque. Ou un *véhicule* qui tracte ou remorque occasionnellement un autre *véhicule*;
d. renversement.
   Nous assurons aussi les dommages causés par:
   - le basculement pendant le déversement de la benne de chargement du *véhicule assuré*. Nous assurons dès lors les dommages causés aux installations hydrauliques;
   - le basculement alors que vous utilisez le *véhicule assuré* comme outil. Mais uniquement si vous avez tout fait pour empêcher le *véhicule assuré* de basculer. Vous deviez utiliser l'équipement du *véhicule assuré* destiné à cette fin;
e. pendant et par le transport du *véhicule assuré*. Ou lorsque le *véhicule assuré* est chargé ou déchargé pour le transport. Le *véhicule assuré* est transporté sur un bateau? Et la cargaison doit être jetée par-dessus bord pour sauver le navire? Dans ce cas, nous payons les dommages causés au *véhicule assuré*;
f. Subissez-vous des dommages dus à l'une des causes ci-dessus:
   - par le chargement lui-même, ou
   - du fait du glissement du chargement, ou
   - par le chargement ou déchargement de la charge?

0096-B6432A0000.04-01062026

Et vous avez respecté les règles légales pour le chargement? Dans ce cas, nous assurons ces dommages aussi. Que vous soyez en train d'exercer une activité à titre privé ou une activité professionnelle lors du *sinistre* n'a pas d'importance. Nous payons au maximum 1.250,00 EUR, hors TVA;

g. vandalisme.
Nous entendons par là quelqu'un qui détruit ou endommage intentionnellement le *véhicule assuré*;
h. un *attentat*;
i. du fait que vous vous êtes trompé de carburant en faisant le plein, le plein d'AdBlue ou le plein de carburant ou le plein de n'importe quel autre liquide dans un réservoir qui n'y est pas destiné. Vous devez tout faire pour éviter ou pour limiter autant que possible les dommages supplémentaires, par exemple ne pas démarrer le moteur, ne plus rouler, demander immédiatement de l'aide.

2. Pour quels dommages ne payons-nous pas?

Au chapitre 12 est indiqué dans quelles situations nous ne payons pas pour vos dommages. Nous ne payons pas non plus dans les cas suivants:

a. Vous êtes assuré en Dégâts au véhicule? Dans ce cas, nous ne payons pas pour les dommages survenant après un *sinistre* repris sous:
   - "A. Incendie". Que ces dommages soient assurés ou non sous "A. Incendie". Par exemple, le *véhicule assuré* prend feu à la suite d'un court-circuit dans les installations électriques du *véhicule assuré*. Dans ce cas, nous ne payons pas pour les dégâts au *véhicule* sous "E. Dégâts au véhicule". Nous payons toutefois sous "A. Incendie" parce que ces dommages sont causés par le court-circuit;
   - "B. Vol". Que ces dommages soient assurés ou non sous "B. Vol". Par exemple, une personne *détourne* le *véhicule désigné*. Sous "B. Vol" est repris que nous ne payons pas pour ces dommages. Plus tard, la police retrouve le *véhicule désigné* endommagé. Nous ne payons pas non plus pour les dommages causés par la collision, parce que ces dommages sont survenus après que quelqu'un a *détourné* le *véhicule*.
b. Si le *véhicule assuré* bascule:
   - pendant le déchargement et le chargement de la charge. Mais cela se passe pendant le déversement de la benne de chargement? Dans ce cas nous payons;
   - alors que vous utilisez le *véhicule assuré* comme outil. Et vous n'avez pas tout fait pour empêcher le *véhicule assuré* de basculer. Vous n'avez, par exemple, pas utilisé l'équipement du *véhicule assuré* destiné à cette fin.
c. Pour les dommages causés par un chargement liquide ou par un chargement trop lourd pour le *véhicule assuré* ou les dommages parce que vous n'avez pas respecté les règles légales pour le chargement.
d. Si l'intérieur du *véhicule assuré* est décoloré, sali ou taché.

3. Le preneur d'assurance doit-il payer une franchise?

Les Conditions Particulières stipulent le montant de la *franchise* qu'il doit payer pour les Dégâts au véhicule.
Nous majorons la *franchise* de 250,00 EUR lorsque le conducteur est âgé de moins de 23 ans au moment du *sinistre* et:

- que le *conducteur habituel* mentionné aux Conditions Particulières est âgé de 23 ans ou plus, ou
- qu'aucun *conducteur habituel* n'est mentionné aux Conditions Particulières.

4. Quand est-ce que le preneur d'assurance ne doit pas payer de franchise?

Dans les situations ci-dessous, il ne doit pas payer de *franchise*.

a. Le *véhicule assuré* est en perte totale? Dans ce cas, il ne doit pas payer de *franchise*. Sauf si le conducteur a moins de 23 ans au moment du *sinistre* et:
   - que le *conducteur habituel* mentionné aux Conditions Particulières est âgé de 23 ans ou plus, ou
   - qu'aucun *conducteur habituel* n'est mentionné aux Conditions Particulières.

   Dans ce cas, il doit payer 250,00 EUR parce que la personne qui a causé les dommages a moins de 23 ans.
b. Vous avez subi des dommages causés par vandalisme? C'est-à-dire lorsque quelqu'un détruit ou endommage intentionnellement le *véhicule assuré*. Dans ce cas, le *preneur d'assurance* ne doit pas payer de *franchise*.

Chapitre 9. Quels frais payons-nous également?

Vous avez subi des dommages et ces dommages sont assurés chez nous? Dans ce cas, nous vous remboursons également les frais ci-dessous s'ils sont une conséquence directe du *sinistre* assuré. Le *preneur d'assurance* ne doit pas payer de *franchise* pour ces frais. Vous devez toutefois nous fournir la facture de ces frais. Ou vous devez démontrer que vous avez payé ces frais.

0096-B6432A0000.04-01062026

A. Frais de remorquage, frais de démontage et frais pour retourner en Belgique

Pour l'ensemble de ces frais, nous payons au maximum 1.250,00 EUR hors TVA. Nous payons cela pour chaque *véhicule assuré* auquel cette *assurance* est d'application.
Voici les frais que nous payons:

1. frais de remorquage et frais pour retourner en Belgique:
   Vous ne pouvez plus conduire le *véhicule assuré* après un *sinistre* que nous assurons? Dans ce cas, vous devez prendre contact avec Ford Assistance, tant en Belgique qu'à l'*étranger*. Il est impossible d'entrer en contact avec Ford Assistance? Vous êtes par exemple blessé, ou le *véhicule* a été remorqué sur ordre de la police. Dans ce cas, nous vous remboursons les frais de remorquage. Nous ne payons jamais plus que le maximum mentionné ci-dessus;
2. frais de démontage.

B. Frais de douane

Le *véhicule assuré* a subi des dommages à l'*étranger*? Et vous voulez ramener le *véhicule assuré* en Belgique et le remettre en circulation? Dans ce cas, vous devez le faire dans un délai déterminé, conformément à la législation. Sinon, vous payerez des frais de douane. S'il est impossible de ramener le *véhicule assuré* dans le délai déterminé, nous payons l'intégralité des frais de douane.

C. Frais de gardiennage provisoire du véhicule assuré

Le *véhicule assuré* est en perte totale? Dans ce cas, le *véhicule assuré* doit être garé quelque part. Nous payons 10,00 EUR hors TVA par jour pour garer le *véhicule assuré* quelque part. Nous le faisons jusqu'à ce que notre expert ait déterminé le montant exact des dommages. Un montant maximum est toutefois prévu: il est de 300,00 EUR, hors TVA.
Le *véhicule assuré* est un *véhicule* électrique? Dans ce cas, nous augmentons ce montant maximal jusqu'à 5.000,00 EUR hors TVA et nous n'appliquons pas de montant maximal par jour. Nous payons aussi pour les frais occasionnés raisonnablement pour éviter que la batterie du *véhicule* électrique ne prenne feu. Au total, nous ne payons jamais plus de 5.000,00 EUR hors TVA.
Le *véhicule assuré* est un *véhicule* hybride électrique et il y a des frais supplémentaires en raison de dommages causés à la batterie, pour éviter que la batterie ne prenne feu? Dans ce cas, nous augmentons ce montant maximal jusqu'à 5.000,00 EUR hors TVA et nous n'appliquons pas de montant maximal par jour. Au total, nous ne payons jamais plus de 5.000,00 EUR hors TVA.

D. Frais d'immatriculation

Les plaques d'immatriculation sont endommagées ou volées et vous devez les remplacer? Dans ce cas, nous payons les frais de maximum 2 plaques d'immatriculation non personnalisées. Nous payons les frais que la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules facture pour délivrer les plaques d'immatriculation dans les délais normaux. Donc pas pour une livraison rapide.
Les plaques d'immatriculation personnalisées sont des *accessoires* ou des *accessoires supplémentaires*. Il dépendra de la *valeur assurée* du *véhicule désigné* si nous payons ou non. Le chapitre 7 donne plus d'informations.

E. Frais de contrôle technique

Le *véhicule assuré* peut être réparé? Dans ce cas, notre expert détermine si un contrôle technique est nécessaire par la suite. Si c'est le cas, nous payons les frais pour faire contrôler le *véhicule assuré* auprès de l'inspection automobile. Le réparateur doit faire contrôler le *véhicule assuré* auprès de l'inspection automobile? Dans ce cas, nous payons en plus les frais de maximum 2 heures de travail du réparateur pour montrer le *véhicule assuré* à l'inspection automobile. Vous devez toutefois nous fournir la facture du réparateur.

F. Frais de déblaiement, de sauvetage et de placement de signalisation

Pour l'ensemble de ces frais, nous payons au maximum 1.250,00 EUR hors TVA. Voici les frais que nous payons.

1. Les frais pour déblayer le lieu du *sinistre*. Mais uniquement si les autorités publiques ont donné l'ordre de déblayer pour la sécurité sur la route.
2. Les frais que vous ou une autre personne présente exposez pour prévenir les dommages ou prévenir l'aggravation des dommages. Ces frais doivent toutefois être raisonnables.
3. Les frais pour signaler le lieu du *sinistre*.

G. Frais d'extinction

Nous payons les frais d'extinction si quelqu'un doit éteindre l'incendie du *véhicule assuré*.
Le *véhicule assuré* est un *véhicule* électrique ou hybride électrique? Dans ce cas, nous payons pour l'immersion du *véhicule* ou de la batterie jusqu'à ce qu'aucun dommage supplémentaire ne puisse survenir.

0096-B6432A0000.04-01062026

H. Frais de nettoyage ou de réparation de l'habillage intérieur

Quelqu'un est blessé à la suite d'un accident et vous emmenez cette personne blessée gratuitement dans le *véhicule assuré*? Et c'est pourquoi vous devez faire nettoyer ou restaurer l'habillage du *véhicule assuré*? Dans ce cas, nous payons pour le nettoyage ou la restauration de l'habillage intérieur du *véhicule assuré*. Nous payons au maximum 1.250,00 EUR, hors TVA.

I. Véhicule de remplacement gratuit en cas d'accident

Vous pouvez encore conduire le *véhicule assuré* après un *sinistre* que nous assurons? Alors vous recevez uniquement un véhicule de remplacement si vous faites réparer chez un réparateur Ford agréé.
Vous recevez un véhicule de remplacement pendant la durée de réparation du *véhicule assuré* comme défini par l'expert. Vous recevez ce véhicule de remplacement au maximum pendant 10 jours d'affilée.

J. 1 an de garantie sur les réparations

Vous faites réparer votre *véhicule* par un réparateur Ford agréé? Alors vous recevez 1 an de garantie sur la réparation et vous pouvez rouler en toute sécurité.

K. Garantie en cas de reprise du véhicule précédent

Vous avez signé l'offre pour notre *assurance*? Et votre concessionnaire Ford reprend votre *véhicule* précédent, qui n'est plus assuré en omnium, au moment où votre nouvelle Ford est livrée? Alors nous assurons également le *véhicule* repris par le concessionnaire Ford. Nous assurons ce *véhicule* jusqu'à la date de livraison de votre nouvelle Ford et uniquement en cas de perte totale ou si le *véhicule* a été volé. Nous déterminons la perte totale selon les règles de cette *assurance*. Nous payons en *valeur réelle* avec comme maximum le prix de reprise et jamais plus que 10.000,00 EUR, y compris la TVA que vous ne pouvez pas récupérer de l'administration fiscale.

L. Off-road

Nous assurons off road pour les modèles 4x4.
Les situations dans lesquelles nous ne payons pas pour vos dommages et qui sont reprises au chapitre 12, restent d'application.

M. Frais pour un événement

Vous n'arrivez pas à temps à un événement avec le *véhicule assuré* en raison d'un *sinistre* que nous assurons? Alors nous vous remboursons au maximum 500,00 EUR par *sinistre* pour vos tickets et ceux de vos passagers. Vous nous faites alors parvenir les tickets non utilisés.

Chapitre 10. Encore plus assuré avec le Safety Pack Omnium

Vous avez également pris le Safety Pack Omnium? Dans ce cas, toutes les règles de cette *assurance* et les Conditions Générales Dispositions Administratives ainsi que les avantages ci-dessous s'appliquent à vous. Vous pouvez vérifier dans les Conditions Particulières si le Safety Pack Omnium est d'application pour vous. La *franchise* que vous avez dans les conditions Omnium Safe s'applique aussi au Safety Pack Omnium.

Si les risques ci-dessous sont mentionnés aux Conditions Particulières de cette *assurance*, nous assurons les dommages suivants en plus.

A. Vol

Attention! Vous avez constaté un vol ou une tentative de vol? Déposez plainte dans les 24 heures auprès de la police. Sinon, vous n'êtes pas assuré.

1. Vol de carburant

Quelqu'un vole le carburant du *véhicule désigné*? Dans ce cas, nous payons ce carburant.

2. Clés et documents de bord perdus

Vous avez perdu les clés, le système de démarrage sans clé ou la télécommande du *véhicule assuré*? Ou vous avez perdu un document de bord, tel que le certificat d'immatriculation ou le certificat de conformité? Dans ce cas, nous payons les frais suivants. Vous devez cependant nous fournir la facture.

a. Vous faites remplacer les serrures ou les clés.
b. Vous faites remplacer un système de démarrage sans clé.

0096-B6432A0000.04-01062026

c. Vous faites remplacer une télécommande et vous la faites reprogrammer.
d. Vous faites programmer à nouveau les codes du système antivol ou du système après vol.
e. Vous faites remplacer vos documents de bord perdus.

B. Dégâts au véhicule

1. Dommages par le chargement

Vous avez subi des dommages à la suite du glissement de la charge du *véhicule assuré* parce que vous devez freiner très fort afin d'éviter un *sinistre*? Et votre *véhicule* est chargé selon les règles légales? Avec le Safety Pack Omnium, nous payons dans ce cas, au maximum 1.250,00 EUR hors TVA. Peu importe que vous exerciez une activité à titre privé ou une activité professionnelle lorsque le *sinistre* s'est produit.

C. Pour tous les risques pour lesquels vous êtes assurés

1. Dommages au porte-vélos ou au coffre de toit, ou le vol de ceux-ci

Attention! Vous avez constaté un vol ou une tentative de vol? Déposez plainte dans les 24 heures auprès de la police. Sinon, vous n'êtes pas assuré.

Si les règles ci-dessous sont remplies, nous payons pour les dommages au porte-vélo ou au coffre de toit ou pour le vol de ceux-ci.
a. Les dommages peuvent être réparés et le porte-vélo ou le coffre de toit vaut encore la peine d'être réparé? Dans ce cas, nous payons les frais de réparation.
b. Le porte-vélo ou le coffre de toit endommagé ne vaut plus la peine d'être réparé ou a été volé? Dans ce cas, nous payons la *valeur réelle* du porte-vélo ou du coffre de toit.

Il y a toutefois un maximum. Nous ne payons jamais plus de 1.250,00 EUR hors TVA.
Voici les règles:
- Une des personnes suivantes est le propriétaire du porte-vélo ou du coffre de toit, ou les/l'a loué(s): le *preneur d'assurance*, le *conducteur habituel* ou leur conjoint ou leur partenaire cohabitant et leurs enfants vivant sous le même toit.
- Le porte-vélo ou le coffre de toit était fixé au *véhicule assuré* lorsque le *sinistre* est survenu.
- Vous nous remettez la facture d'achat ou la facture de location du porte-vélo ou du coffre de toit endommagé ou volé.

2. Dommages aux bagages, ou vol de ceux-ci

Attention! Vous avez constaté un vol ou une tentative de vol? Déposez plainte dans les 24 heures auprès de la police. Sinon, vous n'êtes pas assuré.

Si les règles ci-dessous sont remplies, nous payons pour les dommages aux bagages ou pour le vol de ceux-ci.
a. Les dommages peuvent être réparés et les bagages endommagés valent encore la peine d'être réparés? Dans ce cas, nous payons les frais de réparation.
b. Les bagages endommagés ne valent plus la peine d'être réparés ou ont été volés? Dans ce cas, nous payons la *valeur réelle*.

Il y a toutefois un maximum. Nous ne payons jamais plus de 1.250,00 EUR hors TVA.
Voici les règles:
- Les bagages sont la propriété du *preneur d'assurance* ou de la personne qui a l'autorisation du propriétaire de conduire le *véhicule assuré*, ou des passagers.
- Vous nous remettez les factures d'achat d'origine des bagages endommagés ou volés.
- Les dommages résultent du vol ou de la tentative de vol des bagages? Dans ce cas, nous payons uniquement si le *véhicule assuré* présente des dommages d'effraction.

Que sont les bagages?
Par bagages, nous entendons tout ce que le *véhicule assuré* transporte, sauf:
- le carburant;
- les clés, les systèmes de démarrage sans clé et les télécommandes du *véhicule assuré*;
- les documents de bord du *véhicule assuré*, tels que le certificat d'immatriculation ou le certificat de conformité;
- les coffres de toit et les porte-vélos;
- les fourrures;
- les pièces de monnaie, les billets de banque, les timbres, les actions, les obligations, les chèques ou autres titres;
- les bons de valeur, les chèques-cadeaux ou les cartes chargées d'une somme d'argent, par exemple les cartes de banque ou les cartes-cadeaux;

0096-B6432A0000.04-01062026

- les métaux précieux, les bijoux, les montres, les pierres précieuses ou les perles naturelles qui ne sont pas montées dans un bijou.

3. Pneus d'hiver et pneus d'été

Le *véhicule désigné* a un jeu de pneus supplémentaire ou des pneus sur jantes pour l'été ou pour l'hiver? Et ce *véhicule désigné* est volé ou est en perte totale? Dans ce cas, nous vous payons le jeu de pneus qui n'était pas monté sur le *véhicule désigné* au moment du *sinistre*. Le montant que nous payons dépend de deux choses:

a. Du montant qu'ont coûté les pneus. À cette fin, vous devez nous fournir la *facture d'achat du véhicule désigné* et des pneus qui n'étaient pas montés sur le *véhicule désigné*.
b. De l'âge des pneus.
   - Moins de 2 ans: nous payons 100 % du prix d'achat.++
   - 2 ans, mais moins de 3 ans: nous payons 75 % du prix d'achat.
   - 3 ans, mais moins de 4 ans: nous payons 50 % du prix d'achat.
   - 4 ans, mais moins de 5 ans: nous payons 25 % du prix d'achat.
   - 5 ans ou plus: nous ne payons rien.

Il y a toutefois un maximum. Nous ne payons jamais plus de 1.250,00 EUR hors TVA pour ce jeu de 4 pneus.

4. Voiture de remplacement en cas de perte totale ou de vol

a. Voiture de tourisme
   - Le *véhicule assuré* est une voiture de tourisme? Et quelqu'un vole ce *véhicule* ou il est en perte totale en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg? Vous recevez alors une voiture de remplacement. Vous la recevez pour maximum 30 jours d'affilée.
   - Votre voiture de tourisme est volée ou est en perte totale dans un des pays mentionnés au chapitre 6, mais pas en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg? Dans ce cas, vous pouvez louer une voiture de remplacement et nous payons pour la location de cette voiture de remplacement. Nous payons celle-ci pour maximum 30 jours d'affilée. Et uniquement si vous nous fournissez la facture de location. Il y a toutefois un maximum. Nous ne payons jamais plus de 1.250,00 EUR hors TVA.

   Les 30 jours commencent:
   - dans le cas d'un *véhicule* volé, à partir du jour où nous avons reçu votre déclaration;
   - en cas de perte totale, à partir du jour où vous avez subi le *sinistre*.

b. Camionnette (max. 3,5 t), minibus, camping-car
   Le *véhicule assuré* est une camionnette (max. 3,5 t), un minibus ou un camping-car? Et quelqu'un vole ce *véhicule* ou il est en perte totale dans un des pays mentionnés au chapitre 6? Dans ce cas, nous payons pour la location d'une voiture de remplacement. Nous payons celle-ci pour maximum 30 jours d'affilée. Et uniquement si vous nous fournissez la facture de location. Il y a toutefois un maximum. Nous ne payons jamais plus de 1.250,00 EUR hors TVA.

Chapitre 11. Quand le preneur d'assurance doit-il payer une franchise?

Lors de certains *sinistres*, le *preneur d'assurance* doit payer une *franchise*. Si c'est le cas, nous l'indiquons toujours dans ces Conditions Générales. Les Conditions Particulières mentionnent le montant de la *franchise*.

Chapitre 12. Pour quels dommages ne payons-nous pas?

Pour les différents risques de ces conditions, nous précisons les dommages pour lesquels nous ne payons pas. Nous ne payons pas non plus dans les situations suivantes.

Dans certaines situations mentionnées ci-dessous, nous payons tout de même si une personne en dehors de votre famille ou en dehors de votre travail conduit le *véhicule assuré* au moment du *sinistre*. L'*assurance* est celle d'une personne? Ce seront alors les règles "En dehors de votre famille" qui seront valables. Le *preneur d'assurance* est une entreprise, une association ou une autre personne morale? Ce seront alors les règles "En dehors de votre travail" qui seront valables.
Qu'entendons-nous par "En dehors de votre famille" ou "En dehors de votre travail"?

- En dehors de votre famille
  Nous entendons une personne autre que le *preneur d'assurance*, le bénéficiaire, le *conducteur habituel* et leurs ascendants et descendants, leurs conjoints, leurs alliés en ligne directe ou les personnes vivant sous le même toit.

0096-B6432A0000.04-01062026

- En dehors de votre travail
  Nous entendons une personne autre que le bénéficiaire (par exemple la société de leasing, la société de crédit ou la banque), l'associé, le mandataire social, l'administrateur de l'entreprise, l'association ou une autre personne morale, leurs ascendants et descendants, leurs conjoints, leurs alliés en ligne directe ou les personnes vivant sous le même toit.

Voici les situations dans lesquelles nous ne payons pas.

1. Si le sinistre est causé intentionnellement

Une des personnes suivantes a causé le *sinistre* intentionnellement? Ou une de ces personnes a participé à un *sinistre* causé intentionnellement? Dans ce cas, nous ne payons pas.
Quelles sont ces personnes?
a. une des personnes reprises au chapitre 4 et leurs membres de la famille;
b. un passager.
Attention! Une personne en dehors de votre famille ou en dehors de votre travail a causé le *sinistre*? Et le *preneur d'assurance* n'en savait rien et n'a pas donné son autorisation? Dans ce cas, il est assuré. Nous payons dans cette situation? Dans ce cas nous réclamons nos *dépenses* à la personne qui a causé le *sinistre*.

2. Si le conducteur ne pouvait pas conduire

Vous avez un *sinistre* alors que vous:
a. n'avez pas encore atteint l'âge minimum légal pour conduire ce *véhicule*;
b. ne pouviez pas conduire parce que vous n'aviez pas de permis de conduire ou de certificat valable;
c. ne pouviez pas conduire selon la législation belge;
d. ne respectez pas la limitation pour rouler avec un *véhicule*, mentionnée sur votre permis de conduire;
e. êtes sous le coup d'une interdiction de conduire en Belgique, même si le *sinistre* se produit à l'*étranger*.
Dans ce cas, nous ne payons pas.
Nous ne devons pas prouver qu'il existe un lien entre la raison pour laquelle vous ne pouviez pas conduire et le *sinistre*.
Attention! Une personne en dehors de votre famille ou en dehors de votre travail a causé le *sinistre*? Et le *preneur d'assurance* n'en savait rien et n'a pas donné son autorisation? Dans ce cas, il est assuré.
Nous payons dans cette situation? Dans ce cas, nous réclamons nos *dépenses* à la personne qui a causé le *sinistre*.

3. Si le conducteur a consommé de l'alcool, des médicaments ou de la drogue

a. Le *sinistre* survient alors que le conducteur a plus de 0,5g/l d'alcool dans le sang. On parle ici de 0,5 pour mille. Ou si le conducteur a plus de 0,22 mg/l d'alcool par litre d'air expiré. Dans ce cas, nous ne payons pas. Nous ne pouvons pas prouver que la consommation d'alcool est la cause du *sinistre*? Dans ce cas nous payons.
b. Le *sinistre* survient alors que le conducteur a consommé de la drogue, des médicaments ou d'autres produits susceptibles d'influencer son comportement au volant. Dans ce cas, nous ne payons pas. Nous ne pouvons pas prouver que la consommation de drogues, de médicaments ou d'autres produits est la cause du *sinistre*? Dans ce cas, nous payons.

Attention! Une personne en dehors de votre famille ou en dehors de votre travail a causé le *sinistre*? Et le *preneur d'assurance* n'en savait rien et n'a pas donné son autorisation? Dans ce cas, il est assuré. Nous payons dans cette situation? Dans ce cas nous réclamons nos *dépenses* à la personne qui a causé le *sinistre*.

4. Lorsque vous participez à une course de vitesse, de régularité, d'adresse ou à ce genre de concours

Vous êtes victime d'un *sinistre* alors que vous participez à:
- une course de vitesse, un concours de vitesse ou un entraînement en vue de celle-ci;
- une course de régularité, un concours de régularité ou un entraînement en vue de celle-ci;
- une course d'adresse, un concours d'adresse ou un entraînement en vue de celle-ci.

Dans ce cas, nous ne payons pas.
Attention!
- Vous participez à un rallye touristique ou à une course d'orientation? Et il ne s'agit pas de vitesse? Dans ce cas, nous payons.
- Une personne en dehors de votre famille ou en dehors de votre travail a causé le *sinistre*? Et le *preneur d'assurance* n'en savait rien et n'a pas donné son autorisation? Dans ce cas, il est assuré.
  Nous payons dans cette situation? Dans ce cas, nous réclamons nos *dépenses* à la personne qui a causé le *sinistre*.

5. Lorsque vous circulez sur un circuit

Vous êtes victime d'un *sinistre* alors que vous circulez sur un circuit? Dans ce cas, nous ne payons pas.
Attention! Une personne en dehors de votre famille ou en dehors de votre travail a causé le *sinistre*? Et le *preneur d'assurance* n'en savait rien et n'a pas donné son autorisation? Dans ce cas il est assuré.
Nous payons dans cette situation? Dans ce cas nous réclamons nos *dépenses* à la personne qui a causé le *sinistre*.

0096-B6432A0000.04-01062026

6. Si vous participez à un pari ou un défi

Vous êtes victime d'un *sinistre* alors que vous participez à un pari ou un défi? Dans ce cas, nous ne payons pas.
Attention! Une personne en dehors de votre famille ou en dehors de votre travail a causé le *sinistre*? Et le *preneur d'assurance* n'en savait rien et n'a pas donné son autorisation? Dans ce cas il est assuré.
Nous payons dans cette situation? Dans ce cas nous réclamons nos *dépenses* à la personne qui a causé le *sinistre*.

7. Si les dommages surviennent du fait de l'usure ou d'un vice du véhicule assuré ou des accessoires

Si les dommages sont dus à:

- la vétusté;
- un vice du *véhicule assuré* ou des *accessoires*. Qu'entendons-nous par vice? Nous entendons par là tout dérangement ou défaut du *véhicule assuré* ou d'une partie de ce *véhicule*. Cela s'est révélé, par exemple, après un contrôle technique ou en raison d'un avertissement sur le tableau de bord pour lequel vous n'avez pas fait le nécessaire ou ne l'avez pas fait à temps.
- un mauvais entretien, par exemple rouler avec des pneus qui ne répondent pas à la profondeur de profil minimale légale ou avec des freins qui ne fonctionnent plus convenablement ou qui sont usés;
- des travaux d'entretien, d'installation ou de réparation au *véhicule assuré* qui ne sont pas bien effectués;
- un défaut mécanique, électrique ou électronique ou à une aggravation de celui-ci. Qu'entendons-nous par défaut mécanique, électrique ou électronique? Nous entendons par là tout endommagement à des pièces mécaniques, électriques ou électroniques du *véhicule assuré* ou des *accessoires*. Si elles ne sont pas réparées immédiatement, elles mettent en danger l'utilisation sûre du *véhicule*. Ceci constitue un risque pour le conducteur, les passagers et pour les autres usagers de la route.

Dans ce cas, nous ne payons pas pour ces dommages.

8. Si vous donnez le véhicule assuré en location ou en leasing à quelqu'un

Vous donnez le *véhicule assuré* en location? Ou vous donnez le *véhicule assuré* en leasing? Et quelqu'un a un *sinistre* avec le *véhicule assuré* mis en location ou en leasing? Dans ce cas, nous ne payons pas.

9. Si le véhicule assuré transporte des matières dangereuses

Les dommages surviennent alors que le *véhicule assuré* transporte des matières dangereuses, des liquides dangereux ou des biens dangereux? Dans ce cas, nous ne payons pas. Ces matières, liquides ou biens figurent dans la liste des catégories de dangers ADR de "l'Accord européen relatif au transport international de marchandises dangereuses par la route". Pour de plus amples informations, consultez https://environnement.wallonie.be/ADR-ADN/, https://be.brussels/fr/transport-mobilite/transport-de-marchandises/transport-des-marchandises-dangereuses-par-routeou https://www.vlaanderen.be/vervoer-van-gevaarlijke-goederen-over-de-weg-adr/regelgeving-adr.

10. S'il y a des dommages à la charge dans le véhicule assuré ou fixé à celui-ci

Vous avez des dommages à la charge, par exemple, aux animaux, aux biens ou aux choses que vous transportez ou aux bagages personnels du conducteur ou des passagers? Dans ce cas, nous ne payons pas pour ces dommages.

11. S'il y a des dommages à des accessoires ou options qui ne sont pas intégrés au véhicule assuré ou qui peuvent être détachés du véhicule assuré

Vous avez un *sinistre*? Et vous subissez aussi des dommages à des *accessoires* ou *options* qui ne sont pas intégrés au *véhicule assuré* ou qui peuvent être détachés du *véhicule assuré*? Dans ce cas, nous ne payons pas pour ces dommages.
Par exemple, les dommages à:

- un coffre de toit;
- un porte-vélo;
- un GPS amovible;
- un lecteur-DVD amovible.

Nous ne payons pas non plus pour le carburant ou pour la recharge électrique.
Attention! Vous avez des dommages au câble de recharge d'un *véhicule* électrique ou hybride électrique? Dans ce cas, nous payons pour les dommages causés au câble de recharge.

12. Dommages supplémentaires

Si vous avez des dommages supplémentaires résultant:

- d'une perte de revenus ou d'une perte de jouissance du fait que vous ne pouvez pas utiliser le *véhicule assuré*;
- de la dépréciation du *véhicule assuré*;
- des frais de location d'un véhicule de remplacement.

Nous ne payons pas pour ces dommages supplémentaires.

0096-B6432A0000.04-01062026

13. Si les dommages surviennent à la suite d'une guerre ou d'actes de violence

Si les dommages surviennent alors que vous participez activement à:

- une guerre ou des faits de même nature;
- une guerre civile;
- le terrorisme;
- des *attentats*;
- des troubles civils ou politiques;
- des conflits du travail;
- une grève ou un lock-out;
- des émeutes;
- des actes de violence collective.

Dans ce cas, nous ne payons pas.
Attention! Nous ne pouvons pas prouver que vous avez participé de manière active? Dans ce cas nous payons.
Attention! Pour les dommages causés par le terrorisme, nous suivons les règles spécifiques comme décrites dans le chapitre 13.

14. Si les dommages sont dus à une réaction atomique, la radioactivité ou aux rayonnements ionisants

Si les dommages sont dus à:

- une réaction atomique: toute réaction qui libère de l'énergie nucléaire;
- de la radioactivité: par exemple, le rayonnement produit par une bombe nucléaire ou par une centrale nucléaire;
- des rayonnements ionisants.

Dans ce cas, nous ne payons pas.

15. Si les autorités réquisitionnent le véhicule désigné

Les dommages surviennent parce que les autorités:

- réquisitionnent pour leur propre usage;
- ou saisissent à la suite d'un arrêté ou sur ordre des autorités;

le *véhicule désigné*?
Dans ce cas, nous ne payons pas.

Chapitre 13. Dommages causés par le terrorisme

Nous payons pour les dommages causés par le terrorisme dans les limites de cette *assurance*.

Qu'est-ce que le terrorisme?

La Loi du 3 mai 2024 relative à l'indemnisation des victimes d'un acte de terrorisme et relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme dit ce qu'est le terrorisme:

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

Attention! Nous ne payons pas pour les dommages causés par des armes nucléaires. Ce que nous entendons par là, ce sont les armes ou engins qui sont destinés à exploser par la modification structurelle du noyau atomique.

Attention! Des règles spéciales s'appliquent aux dommages causés par le terrorisme lorsque l'assureur est membre de l'asbl TRIP.
Nous sommes membres de cette asbl. Ces règles spéciales sont stipulées dans la Loi du 3 mai 2024. Cette Loi prime sur cette *assurance*. S'il y a des différences, nous appliquons la Loi. Par exemple, s'il y a des différences quant au montant que nous payons en cas de dommages ou combien de temps cela dure avant que nous ne payions.

0096-B6432A0000.04-01062026

Chapitre 14. Que devez-vous faire en cas de dommages ou de vol?

Le *véhicule assuré* a subi des dommages? Ou le *véhicule assuré* a été volé? Dans ce cas, vous devez faire ce qui est indiqué ci-dessous.

Que devez-vous toujours faire?

1. Vous devez d'abord tout faire pour prévenir et limiter autant que possible les dommages.
2. Communiquez-nous ensuite le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 8 jours, toutes les informations et tous les documents relatifs au *sinistre* et aux dommages.
   Vous devez nous faire parvenir les informations suivantes:
   - les circonstances du *sinistre*;
   - les causes du *sinistre*;
   - l'ampleur des dommages;
   - les personnes impliquées dans le *sinistre*;
   - les témoins du *sinistre*;
   - les services de police qui sont intervenus lors du *sinistre*.

   Le mieux est de compléter entièrement notre constat amiable d'accident automobile. Transmettez-le à Ford Insurance par courrier à l'adresse suivante: City Link, Posthofbrug 14, 2600 Antwerpen ou par courriel newclaim@amazon.be. Mentionnez également le nom du réparateur chez qui vous souhaitez faire expertiser et réparer les dommages.
3. Après avoir complété le constat amiable d'accident automobile, il est possible que receviez d'autres informations et documents. Transmettez-les-nous également le plus rapidement possible. Par exemple:
   - la déclaration à la police;
   - les documents indiquant l'ampleur des dommages;
   - d'autres documents relatifs au *sinistre* que vous recevez par exemple d'une autre partie impliquée dans le *sinistre*, de la police, du Parquet, du Ministère public ou du tribunal, comme une citation.
4. Nous désignons un expert qui constate l'ampleur des dommages. Vous devez veiller à ce que l'expert puisse faire son travail.
   Attention! Vous ne pouvez faire réparer les dommages qu'après que l'expert a fixé un montant. La réparation est urgente? Ou il s'agit d'une réparation provisoire? Dans ce cas, vous pouvez faire réparer directement les dommages et n'avez pas besoin de demander une autorisation. Transmettez-nous la facture de réparation. Nous payons maximum 1.250,00 EUR, hors TVA, si les dommages sont assurés.
5. Avez-vous engagé d'autres frais que nous assurons? Dans ce cas, remettez-nous les documents concernés.
6. Nous pouvons récupérer nos *dépenses* auprès de la personne qui a causé le *sinistre*? Alors vous devez collaborer à cette récupération. Vous ne pouvez rien faire pour empêcher cela.
7. Vous avez des dommages causés par le terrorisme? Dans ce cas, vous devez faire ceci:
   - Vous devez déclarer les dommages à la police si nous le demandons.
   - Les pouvoirs publics paient pour vos dommages? Dans ce cas, vous devez faire tout ce que les pouvoirs publics vous demandent pour obtenir ce montant.
   - Prévenez-nous immédiatement si vous avez reçu ce montant de la part des pouvoirs publics.

Que devez-vous faire de plus en cas de perte totale?

1. Le *véhicule assuré* est en perte totale? Par exemple parce qu'il n'est techniquement pas possible ou justifié de réparer les dommages. Ou parce que le montant de la réparation est équivalent ou supérieur à la valeur du *véhicule assuré* juste avant le *sinistre* moins la valeur de l'épave? Dans ce cas, vous devez veiller à ce que de potentiels acheteurs puissent examiner l'épave.
2. À notre demande, vous devez nous fournir ou fournir à notre expert la facture d'achat du *véhicule assuré* et des *accessoires* assurés.
   Le propriétaire du *véhicule assuré* est une société de leasing? Ou le propriétaire a contracté un emprunt pour le *véhicule assuré* avec un abandon de l'attribution bénéficiaire? Dans ce cas, vous nous fournissez le tableau dans lequel figure le montant qu'il a déjà remboursé et le montant qu'il doit encore payer.
3. Le propriétaire du *véhicule assuré* ou le bénéficiaire veut que nous vendions l'épave en son nom mais pour notre compte? Dans ce cas, il doit d'abord remettre à notre expert ce qui suit:
   - toutes les clés;
   - tous les systèmes de démarrage sans clé;
   - une déclaration stipulant que le bénéfice de la vente de l'épave est pour nous;
   - le certificat de contrôle technique;
   - le certificat de conformité;
   - toutes les parties du certificat d'immatriculation;
   - le Car-Pass.

0096-B6432A0000.04-01062026

Il ne le fait pas? Dans ce cas, nous ne pouvons pas vendre l'épave en son nom et pour notre compte.

Que devez-vous faire en plus si le véhicule assuré a été volé?

1. Portez plainte à la police dans les 24 heures qui suivent le moment où vous avez constaté le vol.
   Le *véhicule assuré* a été volé à l'*étranger* et vous y avez déposé une plainte? Dans ce cas, vous devez également déposer plainte en Belgique auprès de la police dans les 24 heures après votre retour en Belgique.
2. Le *véhicule assuré* a été volé? Dans ce cas, vous devez nous remettre ce qui suit, dès que nous le demandons:
   - toutes les clés;
   - tous les systèmes de démarrage sans clé;
   - toutes les télécommandes;
   - le certificat de contrôle technique;
   - le certificat de conformité;
   - toutes les parties du certificat d'immatriculation;
   - le Car-Pass.

   Vous ne pouvez pas présenter un ou plusieurs des éléments ou documents ci-dessus? Dans ce cas, vous devez nous fournir une attestation de la police. Cette attestation certifie que vous avez déposé plainte à la police pour ce vol ou pour cette perte.
3. À notre demande, vous devez nous fournir ou fournir à notre expert la facture d'achat du *véhicule assuré* et des *accessoires* assurés.
   Le propriétaire du *véhicule assuré* est une société de leasing? Ou le propriétaire a contracté un emprunt pour le *véhicule assuré* avec un abandon de l'attribution bénéficiaire? Dans ce cas, vous nous fournissez le tableau dans lequel figure le montant qu'il a déjà remboursé et le montant qu'il devait encore payer.
4. Si le *véhicule assuré* est retrouvé, vous devez directement nous le faire savoir par téléphone au +32 3 242 92 64. Ou par courriel newclaim@amazon.be. Vous devez contribuer à ce que nous puissions récupérer le *véhicule assuré*.

Que devez-vous faire lorsque seuls la clé, le système de démarrage sans clé ou la télécommande ont été volés?

1. Déposez plainte à la police dans les 24 heures qui suivent le moment où vous avez constaté le vol. Vous recevrez alors une attestation.
2. Signalez-nous le vol. Vous pouvez le faire à Ford Insurance par courrier à l'adresse suivante: City Link, Posthofbrug 14, 2600 Antwerpen ou par courriel newclaim@amazon.be. Envoyez également l'attestation de la police.
3. Faites remplacer ou reprogrammer le plus rapidement possible les serrures, les clés, le système de démarrage sans clé ou les télécommandes. Et faites programmer à nouveau les codes du système antivol ou du système après vol.
   Attention! Vous êtes obligés de le faire. Vous empêchez ainsi que le *véhicule assuré* soit volé. Si vous êtes assuré pour le risque Vol, nous payons ces frais. Ceci est mentionné au chapitre 8.

Que faisons-nous si vous ne faites pas ce que vous devez faire?

1. Vous ne respectez pas les obligations stipulées ci-dessus, ce qui nous cause un préjudice? Dans ce cas, nous ne payons pas ou nous payons moins. Cela dépend du préjudice que nous subissons. Si nous avons déjà payé, nous pouvons vous réclamer nos *dépenses*.
2. Vous omettez intentionnellement de faire ce que vous devez faire? Dans ce cas, nous ne payons pas et nous résilions cette *assurance*.

Chapitre 15. À qui payons-nous?

Nous devons payer pour les dommages? Dans ce cas, nous payons au propriétaire du *véhicule assuré* ou à toute personne désignée par celui-ci. Ou à la personne qui a droit au *véhicule assuré*. Nous nommons cette personne le bénéficiaire.
En signant cette police, vous nous autorisez à payer directement l'*indemnité* pour réparation et perte totale au réparateur Ford.

Chapitre 16. Combien et quand payons-nous pour les dommages?

Le montant que nous payons dépend de la situation et de l'ampleur des dommages. Mais nous ne payons pas pour des dommages que le *véhicule assuré* avait déjà avant le *sinistre*. Ou pour des dommages pour lesquels nous avons payés antérieurement mais qui ne sont pas réparés.

0096-B6432A0000.04-01062026

Le montant que nous payons dépend de 4 situations:
A. Le *véhicule assuré* vaut la peine d'être réparé.
B. Le *véhicule* volé est retrouvé à temps.
C. Le *véhicule assuré* est en perte totale ou a été volé.
D. Le *véhicule* volé est retrouvé après que nous avons payé.

A. Le véhicule assuré vaut la peine d'être réparé

1. Comment déterminons-nous si le véhicule assuré vaut la peine d'être réparé?

Notre expert évalue les dommages. Le *véhicule assuré* vaut encore la peine d'être réparé si:
- la réparation est techniquement encore possible, et
- le montant de la réparation est inférieur à la *valeur réelle* moins la valeur de l'épave. Nous ne tenons pas compte de la TVA, des taxes et de la *franchise*.

2. Combien payons-nous pour le véhicule assuré s'il peut être réparé?

Notre expert évalue les dommages. Les dommages peuvent être réparés et selon lui, le *véhicule assuré* vaut encore la peine d'être réparé? Dans ce cas, nous procédons comme suit.
a. Nous laissons notre expert déterminer combien coûte la réparation.
b. Nous en déduisons les dommages que le *véhicule assuré* avait déjà avant le *sinistre*. Ou les dommages pour lesquels nous avons payés antérieurement, mais qui ne sont pas réparés.
c. Nous ajoutons la TVA qui figure sur la facture de réparation. Vous n'avez pas de facture de réparation? Mais vous avez acheté vous-même un *véhicule* qui remplace le *véhicule désigné* ou vous avez pris en leasing ou financé un *véhicule* qui remplace le *véhicule désigné* après que l'expert a transmis son rapport d'expertise? Dans ce cas, nous payons la TVA sur la réparation si vous nous remettez la facture d'achat de ce *véhicule*.
   Nous ne payons jamais la TVA sur les dommages mentionnés sous b.
   Vous ou une société de leasing ou de financement n'avez pas de facture de réparation ni de facture d'achat du *véhicule* qui remplace votre *véhicule désigné*? Dans ce cas, nous ne payons pas la TVA.
   Vous avez bel et bien une facture de réparation ou une facture d'achat? Dans ce cas, nous ne payons jamais plus que le montant de TVA que vous avez payé. Ni jamais plus que la TVA calculée sur les frais de réparation.
   Nous payons la TVA? Dans ce cas, nous payons uniquement la partie que la personne dont le nom figure sur la facture de réparation ne peut pas récupérer auprès de l'Administration fiscale. Comment déterminons-nous cette partie? Nous utilisons le statut TVA qu'avait la personne dont le nom figure sur la facture de réparation, lors de la survenance du *sinistre*.
d. Nous déduisons la *franchise* de ce montant. Les Conditions Particulières précisent le montant de cette *franchise* pour les Dégâts au véhicule. Nous augmentons la *franchise* de 250,00 EUR si le conducteur a moins de 23 ans au moment où le *sinistre* est survenu et:
   - si le *conducteur habituel* mentionné aux Conditions Particulières est âgé de 23 ans ou plus, ou
   - si aucun *conducteur habituel* n'est mentionné aux Conditions Particulières.
e. Nous payons le montant ainsi obtenu.

3. Combien payons-nous pour les options et pour les accessoires assurés?

Nous payons aussi pour les dommages aux *options* et aux *accessoires* assurés. L'expert détermine le montant que nous payons de la même manière que dans le cas de la réparation du *véhicule assuré*. Une *option* ou un *accessoire* assuré peut ainsi être réparé ou remplacé.
Nous payons aussi en cas de vol d'*options* ou d'*accessoires* que nous assurons, sans que le *véhicule* ne soit volé. Nous calculons alors l'*indemnité* de la même manière.

B. Le véhicule volé est retrouvé à temps

Le *véhicule assuré* est retrouvé dans les 20 jours de notre réception de votre déclaration? Et le propriétaire légitime récupère le *véhicule assuré* dans les 30 jours de notre réception de votre déclaration? Le propriétaire légitime est la personne qui d'après la loi est le propriétaire du *véhicule*. Le propriétaire doit alors reprendre le *véhicule*.
Si le *véhicule* retrouvé est endommagé, nous laissons un expert évaluer si le *véhicule* vaut la peine d'être réparé:
1. Nous payons les frais de la réparation comme décrit sous "A. Le véhicule assuré vaut la peine d'être réparé", ou
2. Nous considérons le *véhicule assuré* comme une perte totale et payons comme décrit sous "C. Le véhicule assuré est en perte totale".

C. Le véhicule assuré est en perte totale ou a été volé

Le *véhicule assuré* est en perte totale ou a été volé? Nous procédons toujours de la même manière. Voici comment nous déterminons la perte totale. Et ce que nous payons dans ces situations.

0096-B6432A0000.04-01062026

1. Comment déterminons-nous si le véhicule assuré est en perte totale?

Nous qualifions un *véhicule* de “perte totale” dans les cas ci-dessous:

a. La réparation n’est techniquement pas justifiée: perte totale technique
   Nous laissons un expert évaluer les dommages. Il estime qu’il n’est techniquement pas possible ou pas justifié de réparer les dommages? Dans ce cas, le *véhicule* est en perte totale technique.
b. La réparation est trop chère: perte totale économique
   L’expert estime que la réparation est techniquement encore possible et justifiée? Dans ce cas, nous comparons la *valeur réelle* du *véhicule assuré* aux frais de réparation. Nous ne tenons pas compte de la TVA, des taxes et de la *franchise*.
   - Nous laissons notre expert établir la *valeur réelle* du *véhicule assuré*. Il en déduit la valeur de l’épave.
   - Nous laissons aussi notre expert déterminer combien coûte la réparation.
   - Le montant de la réparation est équivalent ou supérieur à la *valeur réelle* du *véhicule assuré* moins la valeur de l’épave? Dans ce cas, la réparation est trop chère et le *véhicule* est en perte totale économique.
c. Règle des 2/3
   Nous comparons la valeur à assurer du *véhicule désigné* aux frais de réparation. Nous entendons par “valeur à assurer” la valeur que vous deviez assurer. Les frais de réparation hors TVA excèdent les 2/3 de la valeur que vous deviez assurer? Dans ce cas, vous pouvez choisir:
   - Vous faites réparer les dommages. Dans ce cas, nous payons comme repris sous “A. Le véhicule assuré vaut la peine d’être réparé”.
   - Vous ne faites pas réparer les dommages. Dans ce cas, nous payons comme repris sous “C. Le véhicule assuré est en perte totale ou a été volé”.

   Attention! Cette règle des 2/3 ne vaut pas pour les *classic cars* ou pour les voitures ancêtres. Et pas non plus en cas de perte totale technique ou économique.
d. Le *véhicule* volé n’est pas retrouvé
   Vous nous avez signalé que le *véhicule* a été volé. Et 20 jours après avoir reçu votre déclaration, le *véhicule* n’est pas encore retrouvé. Dans ce cas, nous déclarons le *véhicule* volé en perte totale.
e. Le *véhicule* volé est retrouvé
   Vous nous avez signalé que le *véhicule* a été volé. Le *véhicule* est retrouvé dans les 20 jours de notre réception de votre déclaration? Mais le propriétaire légitime ne le récupère pas dans les 30 jours de votre déclaration. Le propriétaire légitime est la personne qui d’après la loi est le propriétaire du *véhicule*. Dans ce cas, nous déclarons le *véhicule* volé en perte totale.

2. Combien payons-nous si le véhicule désigné est en perte totale?

L’*indemnité* est composée des éléments suivants:

a. un montant pour le *véhicule désigné*;
b. un montant pour les *options* et les *accessoires* assurés;
c. un montant pour réinstaller les *options* et les *accessoires* assurés sur le *véhicule* qui remplace le *véhicule désigné*;
d. la taxe de mise en circulation (TMC);
e. la TVA;
f. la *franchise*;
g. l’épave.

a. Un montant pour le *véhicule désigné*
   Nous déterminons le montant que nous payons comme suit:
   - Nous utilisons la formule qui est mentionnée aux Conditions Particulières sous “Mode de calcul en cas de perte totale”.
   - Nous appliquons cette formule à la *valeur assurée* qui est mentionnée aux Conditions Particulières.
   - Le propriétaire du *véhicule désigné* est une société de leasing ou le *preneur d’assurance* a un emprunt pour le *véhicule désigné*? Et nous payons plus que le montant auquel a droit la société de leasing ou l’institution financière auprès de laquelle cette personne a contracté un emprunt avec un abandon de l’attribution bénéficiaire? Dans ce cas, nous demandons leur autorisation pour payer la différence au réparateur Ford agréé.

   Nous ne payons pas pour des dommages que le *véhicule désigné* avait déjà avant le *sinistre*. Ou pour des dommages pour lesquels nous avons payés antérieurement mais qui n’ont pas été réparés. Nous déduisons par conséquent ce montant de notre montant calculé.
b. Un montant pour les *options* et les *accessoires* assurés
   Le *véhicule désigné* est en perte totale et des *options* ou *accessoires* assurés ont également été endommagés? Ou vous ne souhaitez pas faire réinstaller ces *options* ou *accessoires* assurés sur le *véhicule* qui le remplace? Dans ce cas, nous déterminons le montant que nous payons comme suit:
   - Nous utilisons la formule qui est mentionnée aux Conditions Particulières sous “Mode de calcul en cas de perte totale”.
   - Nous appliquons cette formule au prix d’achat des *options* ou des *accessoires* assurés.
   - Nous commençons à compter les mois à partir de la date qui figure sur la facture d’achat de ces *options* ou des *accessoires* assurés.

0096-B6432A0000.04-01062026

Nous ne payons pas pour les dommages que les *options* ou les *accessoires* assurés avaient déjà avant le *sinistre*. Ou pour des dommages pour lesquels nous avons payés antérieurement et qui n'ont pas été réparés. Nous déduisons par conséquent ce montant de notre montant calculé.

c. Un montant pour réinstaller les *options* et les *accessoires* assurés dans le *véhicule* qui remplace le *véhicule désigné*
Vous faites monter des *options* ou des *accessoires* assurés sur le *véhicule* qui remplace le *véhicule désigné*? Dans ce cas, nous déterminons le montant que nous payons comme suit:
   - Nous payons les frais de réinstallation. Vous devez aussi nous fournir la facture de réinstallation.
   - Nous payons aussi la TVA. Nous le faisons tenant compte du statut TVA de la personne dont le nom figure sur la facture de réinstallation.
   - Nous déduisons toutefois la valeur de ces *options* ou de ces *accessoires* assurés du montant pour le *véhicule désigné* que nous calculons en cas de perte totale.

d. La taxe de mise en circulation (TMC)
Nous payons aussi la taxe de mise en circulation à condition que le *véhicule désigné* soit remplacé par une Ford. Voici comment nous déterminons le montant que nous payons:
   - Nous utilisons la formule qui est mentionnée aux Conditions Particulières sous "Mode de calcul en cas de perte totale".
   - Nous appliquons cette formule au montant de taxe de mise en circulation qu'a payé la personne qui a mis le *véhicule désigné* en circulation au moment où le *véhicule désigné* a reçu sa plaque d'immatriculation. Nous entendons par plaque d'immatriculation celle que le *véhicule désigné* avait au moment du *sinistre*.

e. La TVA
Vous avez payé la TVA pour le *véhicule désigné*, les *options* ou les *accessoires* assurés? Dans ce cas, nous déterminons le montant que nous payons comme suit:
   - Nous utilisons la formule qui est mentionnée aux Conditions Particulières sous "Mode de calcul en cas de perte totale".
   - Nous appliquons cette formule au montant de la TVA calculé sur la *valeur assurée*.
   - Nous payons la TVA? Dans ce cas, nous payons uniquement la partie que la personne dont le nom figure sur la *facture d'achat du véhicule désigné*, des *options* ou des *accessoires* assurés ne peut pas récupérer auprès de l'Administration fiscale. Comment déterminons-nous cette partie? Nous utilisons le statut TVA qu'avait la personne, dont le nom figure sur la *facture d'achat du véhicule désigné*, des *options* ou des *accessoires* assurés, lors de la survenance du *sinistre*.
   - Nous ne payons jamais plus que le montant de TVA que la personne dont le nom figure sur la *facture d'achat du véhicule désigné* a payé d'après la *facture d'achat du véhicule désigné*, les *options* ou des *accessoires* assurés et qu'elle ne peut pas récupérer auprès de l'Administration fiscale.
   - Le régime fiscal est appliqué sur la marge bénéficiaire lors de l'achat du *véhicule désigné*? Ceci est un système particulier pour le règlement de la TVA en cas de vente par des commerçants de *véhicules* d'occasion. Dans ce cas, la TVA payée lors de l'achat est de 3,15 %. C'est 21 % de TVA sur une marge bénéficiaire de 15 %.
   - Le *véhicule désigné* est un véhicule de leasing? Dans ce cas, nous prenons le montant de TVA que le *preneur d'assurance* a déjà payé pour le *véhicule désigné* avant la survenance du *sinistre*. Nous payons uniquement la partie qu'elle ne peut pas récupérer auprès de l'Administration fiscale. Pour déterminer cette partie, nous utilisons le statut TVA qu'avait la personne lors de la survenance du *sinistre*.

f. La *franchise*
Le *véhicule désigné* est en perte totale? Dans ce cas, le *preneur d'assurance* n'a pas de *franchise*. Sauf si le conducteur a moins de 23 ans au moment du *sinistre* et
   - que le *conducteur habituel* mentionné aux Conditions Particulières est âgé de 23 ans ou plus, ou
   - qu'aucun *conducteur habituel* n'est mentionné aux Conditions Particulières.

   Dans ce cas, il a une *franchise* de 250,00 EUR.

g. L'épave
Le *véhicule désigné* est en perte totale? Dans ce cas, ce qui suit est d'application pour l'épave.
   - Le revenu de la vente de l'épave ne nous revient pas mais revient au bénéficiaire? Dans ce cas, nous laissons un expert déterminer ce que valait l'épave juste après que vous avez subi des dommages. Nous déduisons ce montant de l'*indemnité*.
   - Le revenu nous revient quand même parce que le bénéficiaire n'y tient pas? Dans ce cas, nous vendons l'épave en son nom et pour notre compte. C'est pourquoi nous ne déduisons pas la valeur de l'épave de l'*indemnité*. C'est un expert qui détermine ce que valait l'épave juste après que vous avez subi des dommages.
   - Le bénéficiaire veut conserver l'épave? Ou il ne veut pas nous donner le revenu? Dans ce cas, nous laissons un expert déterminer ce que valait l'épave juste après que vous avez subi des dommages. Nous déduisons ce montant de l'*indemnité*.

3. Combien payons-nous si le véhicule de remplacement temporaire est en perte totale?

Nous payons au maximum le montant que nous paierions selon la formule qui est reprise aux Conditions Particulières au point "Mode de calcul en cas de perte totale" pour le *véhicule désigné*. Mais nous ne payons pas pour des dommages que le véhicule

0096-B6432A0000.04-01062026

de remplacement temporaire avait déjà avant le *sinistre*. Ou pour des dommages pour lesquels nous avons payés antérieurement et qui n'ont pas été réparés.

L'*indemnité* est composée des éléments suivants:
a. un montant pour le véhicule de remplacement temporaire;
b. un montant pour les *options* et les *accessoires*;
c. un montant pour réinstaller les *options* et les *accessoires* dans un autre *véhicule*;
d. la taxe de mise en circulation (TMC);
e. la TVA;
f. la *franchise*;
g. l'épave.

a. Un montant pour le véhicule de remplacement temporaire
Si le véhicule de remplacement temporaire est en perte totale, nous payons pour les dommages en *valeur réelle*.
b. Un montant pour les *options* et les *accessoires*
Le véhicule de remplacement temporaire est en perte totale et des *options* ou *accessoires* ont également été endommagés? Ou le propriétaire du véhicule de remplacement temporaire ne veut pas faire réinstaller ces *options* ou *accessoires* dans un autre *véhicule* qui lui appartient? Dans ce cas, l'expert détermine la *valeur réelle* des *options* et des *accessoires*.
c. Un montant pour réinstaller les *options* et les *accessoires* dans un autre *véhicule*.
Le propriétaire du véhicule de remplacement temporaire fait réinstaller les *options* ou *accessoires* dans un autre *véhicule* qui lui appartient?
- Dans ce cas, nous payons les frais de réinstallation. Il doit nous fournir la facture.
- Nous payons aussi la TVA. Nous le faisons tenant compte du statut TVA de la personne au nom de qui est établie la facture pour la réinstallation.
- Nous déduisons toutefois la valeur de ces *options* ou de ces *accessoires* de la *valeur réelle* du véhicule de remplacement temporaire.

d. La taxe de mise en circulation (TMC)
Nous payons également la taxe de mise en circulation. Nous déterminons le montant que nous payons, comme repris dans la législation. Nous tenons compte du *véhicule* endommagé, au moment du *sinistre*.
e. La TVA
Le propriétaire a payé la TVA pour le véhicule de remplacement temporaire, les *options* ou les *accessoires*? Dans ce cas, nous déterminons le montant que nous payons comme suit:
- Nous calculons la TVA sur la *valeur réelle*.
Mais nous payons au maximum la TVA que nous paierions selon la formule qui est reprise aux Conditions Particulières au point "Mode de calcul en cas de perte totale" pour le *véhicule désigné*.
- Nous payons la TVA? Dans ce cas, nous payons uniquement la partie de la TVA que la personne au nom de qui est établie la facture d'achat du véhicule de remplacement temporaire, des *options* ou des *accessoires* ne peut pas récupérer auprès de l'Administration fiscale. Comment déterminons-nous cette partie? Nous utilisons le statut TVA qu'avait la personne au nom de qui est établie la facture d'achat du véhicule de remplacement temporaire, des *options* ou des *accessoires*, lors de la survenance du *sinistre*.
- Nous ne payons jamais plus que le montant de TVA que la personne au nom de qui est établie la facture d'achat du véhicule de remplacement temporaire, des *options* ou des *accessoires*, a payé et qu'elle ne peut pas récupérer auprès de l'Administration fiscale.
- Le régime fiscal est appliqué sur la marge bénéficiaire lors de l'achat du véhicule de remplacement temporaire? Ceci est un système particulier pour le règlement de la TVA en cas de vente par des commerçants de véhicules d'occasion. Dans ce cas, la TVA payée lors de l'achat est de 3,15 %. C'est 21 % de TVA sur une marge bénéficiaire de 15 %.
- Le véhicule de remplacement temporaire est un véhicule de leasing? Dans ce cas, nous prenons le montant de TVA que la personne qui a pris le leasing a déjà payé pour le véhicule de remplacement temporaire avant la survenance du *sinistre*. Nous payons uniquement la partie qu'elle ne peut pas récupérer auprès de l'Administration fiscale. Pour déterminer cette partie, nous utilisons le statut TVA qu'avait la personne lors de la survenance du *sinistre*. Nous ne payons jamais plus que la TVA sur la *valeur réelle*.

f. La *franchise*
Le véhicule de remplacement temporaire est en perte totale? Dans ce cas, le *preneur d'assurance* n'a pas de *franchise*. Sauf si le conducteur a moins de 23 ans au moment du *sinistre* et
- que le *conducteur habituel* mentionné aux Conditions Particulières est âgé de 23 ans ou plus, ou
- qu'aucun *conducteur habituel* n'est mentionné aux Conditions Particulières.

Dans ce cas, il a une *franchise* de 250,00 EUR.
g. L'épave
Le véhicule de remplacement temporaire est en perte totale? Dans ce cas, ce qui suit est d'application pour l'épave.

0096-B6432A0000.04-01062026

- Le revenu de la vente de l'épave ne nous revient pas mais revient au bénéficiaire? Dans ce cas, nous laissons un expert déterminer ce que valait l'épave juste après que vous avez subi des dommages. Nous déduisons ce montant de l'*indemnité*.
- Le revenu nous revient quand même parce que le bénéficiaire n'y tient pas? Dans ce cas, nous vendons l'épave en son nom et pour notre compte. C'est pourquoi nous ne déduisons pas la valeur de l'épave de l'*indemnité*. C'est un expert qui détermine ce que valait l'épave juste après que vous avez subi des dommages.
- Le bénéficiaire veut conserver l'épave? Ou il ne veut pas nous donner le revenu? Dans ce cas, nous laissons un expert déterminer ce que valait l'épave juste après que vous avez subi des dommages. Nous déduisons ce montant de l'*indemnité*.

D. Règle proportionnelle

Si la *valeur assurée* est inférieure à la valeur à assurer°, nous réduisons les *indemnités* en *valeur réelle* selon le rapport entre la *valeur assurée* et la valeur à assurer.
Nous calculons l'*indemnité* en cas de perte totale comme suit:

valeur réelle hors TVA comme défini par notre expert
\+ TVA éventuellement non récupérable
\+ TMC éventuelle
Sous-total 1
x facteur de proportionnalité (*valeur assurée*/valeur à assurer)
Sous-total 2
\- *franchise* éventuelle
\- produit de l'épave éventuel°°
***Indemnité* de *sinistre* pour le propriétaire ou le bénéficiaire**

° valeur à assurer: le chapitre 7 décrit comment nous déterminons cette valeur
°° produit de l'épave: à réduire uniquement si le bénéficiaire ne signe pas de désistement d'épave et qu'il vend donc lui-même l'épave

Exemple de calcul
- *Valeur assurée*: 60.000 EUR
- Valeur à assurer: 67.000 EUR
- Le *preneur d'assurance* est une entreprise qui peut récupérer 50 % de TVA.
- Le *conducteur habituel* est âgé de 35 ans.
- Le *véhicule* a 5,5 ans au moment du *sinistre*.

12.000,00 EUR (*valeur réelle* hors TVA du *véhicule* déterminée par notre expert)
\+ 1.260,00 EUR (50 % de TVA non récupérable)
\+ 477,00 EUR (TMC en *valeur réelle*)
13.737,00 EUR (Sous-total 1)
x 0,8955 (facteur de proportionnalité = *valeur assurée*/valeur à assurer = 60.000/67.000)
12.301,48 EUR (Sous-total 2)
\- 0,00 EUR (pas de *franchise* en cas de perte totale pour 35 ans)
\- 0,00 EUR (le bénéficiaire signe un désistement d'épave et nous vendons l'épave pour notre compte)
12.301,48 EUR (*Indemnité* de *sinistre* pour le propriétaire ou le bénéficiaire)

E. Le véhicule volé est retrouvé après que nous avons payé

Le *véhicule assuré* est retrouvé après les 20 jours de notre réception de votre déclaration? Ou le propriétaire légitime ou le bénéficiaire récupère le *véhicule assuré* après les 30 jours? Le propriétaire légitime est la personne qui d'après la loi est le propriétaire légitime du *véhicule*. Dans ce cas, le propriétaire légitime ou le bénéficiaire peut choisir:

1. Il conserve le montant que nous avons payé.
   Il nous donne l'autorisation de vendre en son nom le *véhicule* retrouvé. Et il nous donne aussi l'autorisation de garder le revenu de la vente. Il confirme ainsi que nous pouvons vendre le *véhicule* retrouvé pour notre compte.
2. Il conserve le *véhicule* retrouvé.
   La personne à qui nous avons payé l'*indemnité* conserve le *véhicule*. Toutefois, il doit nous rembourser l'*indemnité*. Il nous a remboursé et le *véhicule* retrouvé est endommagé? Dans ce cas, nous payons les frais de la réparation comme repris ci-dessus sous "A. Le véhicule assuré vaut la peine d'être réparé".

0096-B6432A0000.04-01062026

F. Délais de paiement et sanctions

1. Est-ce que nous contestons la couverture du sinistre?

Est-ce que nous contestons la couverture du *sinistre*? Dans ce cas, nous devons vous envoyer une réponse motivée dans les trois mois. Nous ne le faisons pas? Dans ce cas, nous devons vous payer un montant forfaitaire de 300,00 EUR*.

Les trois mois sont passés et vous nous avez envoyé une lettre de rappel recommandée et nous n'y avons pas répondu dans les onze jours? Dans ce cas, nous devons vous payer automatiquement un montant forfaitaire de 300,00 EUR* par jour de retard à partir du jour où vous avez envoyé la lettre de rappel.

Le délai de onze jours prend effet le troisième jour ouvrable après le jour où vous avez envoyé le rappel, sauf si nous pouvons prouver que nous avons reçu le rappel à une date ultérieure.

Exemple
Vous nous envoyez un rappel le samedi 02/12. Le délai de 11 jours commence le mercredi 06/12.
Si nous ne répondons pas au 17/12, nous payons 300,00 EUR par jour à compter du samedi 02/12.

Nous cessons de payer le montant de 300,00 EUR* par jour à partir du lendemain du jour où vous avez reçu notre réponse ou notre proposition de paiement.

*Chaque année, le 1er janvier, nous adaptons automatiquement ces montants au nouvel indice des prix à la consommation. Pour cela, nous utilisons l'indice le plus récent, avec comme indice référence celui de septembre 2024 (indice de base 2013 = 100).

2. Dans quel délai devons-nous vous payer l'indemnité?

Nous payons votre *indemnité* dans les 30 jours à compter du moment où:

- nous disposons de toutes les informations pertinentes et raisonnablement nécessaires pour payer l'*indemnité*, et
- vous et nous sommes d'accord que le *sinistre* est couvert et nous sommes d'accord sur le montant de l'*indemnité* que nous devons payer.

Vous et nous ne sommes pas d'accord quant aux montants définitifs? Dans ce cas, nous payons le montant sur lequel vous et nous sommes d'accord comme avance. Nous payons cette avance dans les 30 jours qui suivent le jour de l'accord.

Si nous ne respectons pas les règles mentionnées ci-dessus, nous devons automatiquement vous payer des intérêts sur les montants que nous ne vous avons pas payés à temps. Ces intérêts sont égaux au double du taux d'intérêt légal. Les intérêts prennent cours à partir du jour suivant l'expiration du délai et prennent fin le jour où nous vous avons payé. Nous ne devons pas payer d'intérêts si nous prouvons que le retard n'est pas dû à nous ou à l'un de nos mandataires (par exemple un expert).

3. Quand les délais ne courent-ils pas?

La loi prévoit que les délais légaux décrits dans ce chapitre ne commencent pas à courir dans les cas suivants:

- Vous n'avez pas exécuté, à la date de clôture de l'expertise, toutes les obligations reprises dans la police.
  Les délais ne commencent donc à courir qu'à partir du lendemain du jour où vous avez respecté toutes les obligations contractuelles.
- Il existe un soupçon que vous avez causé le *sinistre* intentionnellement.
  Dans ce cas, nous avons le droit de demander une copie du dossier pénal dès que ceci est possible et, en cas d'expertise, au plus tard 30 jours après sa clôture. Si vous n'êtes pas poursuivi, nous devons payer dans les trente jours après que nous avons lu les conclusions du dossier pénal.
- Nous vous avons envoyé une lettre avec les raisons pour lesquelles l'expertise ne peut être terminée ou les raisons pour lesquelles l'*indemnité* ne peut pas être constatée. Ces raisons sont des circonstances sur lesquelles nous ou nos mandataires n'ont aucune influence.

0096-B6432A0000.04-01062026

Chapitre 17. Vous voulez choisir un expert vous-même?

Vous ne voulez pas que l'expert que nous désignons détermine seul vos dommages? Dans ce cas, vous pouvez choisir vous-même l'expert qui vous assiste. Dès lors, les deux experts décident ensemble.
Les deux experts ne sont pas d'accord l'un avec l'autre? Dans ce cas, les deux experts désignent un troisième expert afin de déterminer les dommages. C'est ce que nous appelons une expertise à l'amiable. La décision définitive quant au montant de l'*indemnité* est prise par les experts à la majorité des voix.

Nous avançons les frais de l'expert que vous avez désigné et de l'éventuel troisième expert. Si le troisième expert ne suit pas votre expert, vous nous remboursez ces frais.

Un accord sur le *montant des dommages*, et donc de la clôture de l'expertise, doit être atteint dans les 90 jours après que vous nous avez fait savoir que vous désigniez votre propre expert, sauf si ces délais sont suspendus dans les cas décrits dans le chapitre 16.F.

Chapitre 18. À qui pouvons-nous réclamer nos dépenses?

Ci-dessous est précisé quand nous pouvons récupérer nos *dépenses*.

A. Quand pouvons-nous récupérer nos dépenses?

1. Nous payons pour les dommages? Dans ce cas, nous réclamons nos *dépenses*:
   - à la personne qui a causé le *sinistre*;
   - au conducteur qui n'a pas l'autorisation du propriétaire ou du *preneur d'assurance* de conduire le *véhicule assuré*.
2. Nous ne pouvons pas réclamer nos *dépenses*? Et ce à cause de vous? Dans ce cas, nous vous réclamerons nos *dépenses*. Vous ne paierez toutefois pas plus que le préjudice que nous subissons.
3. Nous ne payons pas pour tous vos dommages? Dans ce cas, vous pouvez réclamer vous-même la différence à la personne qui a causé le *sinistre*. Votre réclamation prime toujours sur la nôtre.
4. Les frais de justice ou l'indemnité de procédure que nous récupérons nous reviennent toujours. L'indemnité de procédure est un montant fixe. Ce montant est une partie des frais et des honoraires de l'avocat de la personne qui obtient gain de cause au tribunal.

B. Auprès de qui ne réclamons-nous pas nos dépenses?

Nous ne réclamons pas nos *dépenses* à l'une des personnes suivantes:
- les assurés;
- les personnes pour lesquelles la loi précise que nous ne pouvons pas leur réclamer des *dépenses*.

Ces personnes ont causé le *sinistre* intentionnellement? Ou elles ont participé à un *sinistre* causé intentionnellement? Ou elles ont une assurance en responsabilité qui paie pour les dommages à leur place? Dans ce cas, nous pouvons leur réclamer nos *dépenses*.

0096-B6432A0000.04-01062026

Partie 2 - Ford Assistance

Aide immédiate après un sinistre.

Vous avez une question? Consultez alors ce contenu et lisez ensuite le bon chapitre. Vous y trouverez la réponse.

Inhoud

Chapitre 1. En quoi Ford Assistance est-elle utile? 33
Chapitre 2. Notions 33
Chapitre 3. Quelles sont les personnes assurées? 34
Chapitre 4. Quels sont les véhicules désignés? 35
Chapitre 5. Quand recevez-vous de l'aide? 35
Chapitre 6. Quand ne recevez-vous pas d'aide? 36
Chapitre 7. Quelle aide recevez-vous? 37
Chapitre 8. Que faisons-nous en plus pour les véhicules entièrement électriques? 39
Chapitre 9. Que devez-vous encore savoir à propos de Ford Assistance? 40
Chapitre 10. Que devez-vous faire quand vous bénéficiez de notre aide? 41
Chapitre 11. Plaintes 41

0096-B6432A0000.04-01062026

Chapitre 1. En quoi Ford Assistance est-elle utile?

Vous avez un *sinistre* assuré en Omnium Safe? Et votre *véhicule* ne peut plus rouler? Ou votre *véhicule* électrique a une batterie vide? Dans ce cas, vous recevez de l'aide de Ford Assistance.

Que devez-vous faire si vous avez besoin de notre aide?
Téléphonez-nous ou envoyez-nous un courriel si vous avez besoin d'aide. Faites-le immédiatement ou le plus rapidement possible. Nous vous aiderons ou nous veillerons à ce que vous receviez de l'aide.
Téléphone: +32 3 242 96 07
Les services sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Donnez-nous les informations suivantes:
- la plaque d'immatriculation du *véhicule désigné*;
- le nom et l'adresse du propriétaire de ce *véhicule*;
- l'endroit où se trouve le *véhicule désigné*;
- les autres informations pertinentes.

L'aide que fournit Ford Assistance est accordée par Touring SA, Boulevard du Roi Albert II 4 boite 12 à 1000 Bruxelles, N° BCE 0403.471.401, RPM Bruxelles.

Vous faites appel à Ford Assistance? Dans ce cas, vous ne serez pas en contact téléphonique avec un collaborateur de Baloise. C'est parce que Baloise collabore avec Touring SA pour l'assistance dans les pays mentionnés dans le tableau sous le chapitre 5 ci-dessous.

Lisez attentivement les Conditions Générales.
Ces Conditions Générales précisent quand nous vous assistons et ce que nous faisons, mais également quand nous ne fournissons pas d'assistance. Lisez-les donc attentivement.
Vous avez des questions? Prenez contact avec Ford Insurance.

Lisez attentivement les Conditions Particulières.
Elles indiquent quel est le *véhicule désigné*. Vous et nous avons pris des engagements supplémentaires? Dans ce cas, ceux-ci sont également repris aux Conditions Particulières. Lisez-les donc attentivement.
Vous avez des questions? Prenez contact avec Ford Insurance.

Protection de la vie privée

Touring SA traite les données de l'assuré conformément aux règlements et directives nationaux et européens. L'assuré peut retrouver toutes les informations relatives au traitement de ses données à caractère personnel dans la déclaration de confidentialité de Touring SA via www.touring.be/fr/privacy.
Cette déclaration de confidentialité contient entre autres les informations suivantes:
- les coordonnées du responsable de la protection des données (DPO);
- les objectifs du traitement des données à caractère personnel de l'assuré;
- les intérêts légitimes du traitement des données à caractère personnel de l'assuré;
- les tiers qui peuvent recevoir les données à caractère personnel de l'assuré;
- la durée de stockage des données à caractère personnel de l'assuré;
- la description des droits de l'assuré concernant ses données à caractère personnel;
- la possibilité d'introduire une plainte concernant le traitement des données à caractère personnel de l'assuré.

Chapitre 2. Notions

Les notions reprises ci-dessous ont, aussi bien dans ces Conditions Générales que dans les Conditions Particulières, la signification suivante. Nous vous donnons la signification de ces notions pour éviter tout malentendu. Ces notions sont indiquées en *italique*.

Pour faciliter la lecture de ce texte, nous avons remplacé Ford Assistance et Touring SA par "nous". Lorsque nous écrivons "nos" ou "notre", ceci signifie également Ford Assistance et Touring SA.
Lorsque nous écrivons "vous", ceci signifie l'assuré.

0096-B6432A0000.04-01062026

Assureur
Baloise est le nom commercial de Baloise Belgium SA, entreprise d'assurances agréée sous le n° de code BNB 0096 dont le siège social est établi à City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, TVA BE 0400.048.883, RPM Antwerpen, division Antwerpen.

Domicile
Le lieu ou l'assuré est domicilié et où il habite.

Fournisseur d'assistance
L'aide que fournit Ford Assistance, est accordée par Touring SA, Boulevard du Roi Albert II 4 boite 12 à 1000 Bruxelles, N° BCE 0403.471.401, RPM Bruxelles.

Panne
Tout événement au cours duquel une pièce se casse ou au cours duquel un défaut électrique se produit, à cause duquel le *véhicule désigné* ne peut plus rouler.

Preneur d'assurance
La personne qui prend l'assurance Omnium Safe pour le *véhicule désigné*.

Remorque
Un véhicule sans moteur conçu pour être attelé à un autre *véhicule*.

Sinistre
Un événement pour lequel Ford Assistance peut être d'application.

Terrorisme
La Loi du 3 mai 2024 relative à l'indemnisation des victimes d'un acte de terrorisme et relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme dit ce qu'est le terrorisme:
- une action organisée dans la clandestinité,
- à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses,
- exécutée individuellement ou en groupe,
- et attentant à des personnes,
- ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel,
  - soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités,
  - soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.

Véhicule
Un véhicule automoteur qui est construit pour circuler sur le sol. Le véhicule est équipé d'un moteur lui permettant de rouler grâce à sa propre force. Cela peut être n'importe quel moteur, par exemple un moteur à essence ou un moteur électrique. Et le véhicule ne circule pas sur des rails, tel un train, un tram ou un métro.

Véhicule désigné
Le *véhicule* et la (les) *remorque*(s) figurant aux Conditions Particulières.

Chapitre 3. Quelles sont les personnes assurées?

Voici les personnes qui peuvent utiliser Ford Assistance. Elles doivent toutefois habiter en Belgique et y être domiciliées.
1. Le *preneur d'assurance*.
2. Le propriétaire du *véhicule désigné*.
3. La personne qui a l'autorisation du propriétaire de conduire le *véhicule désigné*.
4. Les passagers du *véhicule désigné* mais pas les auto-stoppeurs.

0096-B6432A0000.04-01062026

Chapitre 4. Quels sont les véhicules désignés?

Voici les *véhicules* pour lesquels Ford Assistance s'applique. Cela peut être une voiture de tourisme, une camionnette (au max. 3,5 t) ou une *remorque*.

A. Le véhicule désigné

Le premier *véhicule* pour lequel Ford Assistance s'applique est le *véhicule désigné*. Il s'agit du *véhicule* de moins de 3,5 tonnes figurant aux Conditions Particulières.
Ford Assistance ne s'applique pas aux *véhicules* portant une plaque de transit, une plaque d'essai ou une plaque marchand, une plaque professionnelle ou aux *véhicules* sans certificat de contrôle technique valable.

B. La remorque

Le deuxième *véhicule* pour lequel Ford Assistance s'applique est la *remorque* qui pèse moins de 3,5 tonnes. Elle doit être attelée au *véhicule désigné* qui a un certificat de contrôle technique valable. Nous entendons aussi par *remorque*:

- une caravane;
- une caravane pliante.

La *remorque* n'est pas attelée au *véhicule désigné*? Ou elle dépasse une MMA de 3,5 tonnes? Dans ces cas, Ford Assistance n'est pas applicable.

Chapitre 5. Quand recevez-vous de l'aide?

Le fait de bénéficier d'aide dépend du *véhicule* et des assurances que vous avez chez nous: la Full Omnium, la Mini Omnium et le Safety Pack Omnium. L'aide dont vous pouvez bénéficier figure au chapitre 7 et 8 ci-dessous.

Avez-vous une assurance Omnium Safe chez nous? Dans ce cas, vous bénéficiez de notre aide lorsque vous remplissez toutes les conditions suivantes:

1. Notre assurance Omnium Safe s'applique au *sinistre*. Vous retrouvez les événements qui donnent droit à de l'aide dans la Partie 1: Omnium Safe au chapitre 8 ''Pour quels dommages payons-nous?''
   Vous avez également pris le Safety Pack Omnium? Dans ce cas, les événements qui donnent droit à de l'aide sont repris dans la Partie 1: Omnium Safe au chapitre 10 ''Encore plus assuré avec le Safety Pack Omnium''.
2. À la suite du *sinistre*, le *véhicule désigné* ne peut plus rouler. Vous avez besoin d'aide immédiate. Et vous nous l'avez aussi immédiatement demandée.
3. Vous avez eu le *sinistre* dans un des pays suivants:

Albanie	Espagne	Lituanie	Roumanie
Allemagne	Estonie	Luxembourg	Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord
Andorre	Finlande	Macédoine du Nord	Saint-Marin
Autriche	France	Malte	Serbie[2]
Belgique	Grèce	Maroc	Slovaquie
Bosnie-Herzégovine	Hongrie	Monaco	Slovénie
Bulgarie	Irlande	Monténégro	Suède
Chypre[1]	Islande	Norvège	Suisse
Cité du Vatican	Italie	Pays-Bas	Tchéquie
Croatie	Lettonie	Pologne	Tunisie
Danemark	Liechtenstein	Portugal	Turquie

0096-B6432A0000.04-01062026

[1]Chypre: vous ne recevez de l'aide que dans les parties de Chypre qui sont administrées par le gouvernement de la république de Chypre.
[2]Serbie: vous ne recevez de l'aide que dans les parties de la Serbie qui sont administrées par le gouvernement de la république de Serbie.

Attention! Ford Assistance ne s'applique pas s'il y a la guerre dans ces pays. Ou si le pays n'est pas sûr en raison, par exemple, d'émeutes ou d'insurrection ou d'autres circonstances imprévues qui rendent notre aide impossible. Cela ne s'applique pas pour la Belgique.

Chapitre 6. Quand ne recevez-vous pas d'aide?

Dans les situations ci-dessous, vous ne bénéficiez pas de l'aide de Ford Assistance ou nous ne payons pas pour le remorquage du *véhicule désigné*.

1. Au moment du *sinistre* ou lorsque vous avez constaté que vous avez des dommages, vous ne nous avez pas immédiatement demandé de l'aide. Il n'était pas nécessaire que vous receviez de l'aide.
2. Vous avez refusé notre aide.
   Attention! Vous pouvez refuser notre aide et régler votre propre aide. Mais dans ce cas, nous ne payons pas ou nous ne vous aidons pas non plus.

Exception en votre faveur

Quelqu'un vous transporte immédiatement à l'hôpital parce que vous êtes blessé? Et dès lors vous ne pouvez pas demander de l'aide vous-même? Ou la police exige que le *véhicule désigné* soit remorqué? L'assurance Omnium Safe s'applique au *sinistre*? Dans ce cas, Ford Insurance rembourse en Omnium Safe les frais de remorquage et les frais pour le placement de la signalisation ensemble, et ce jusqu'à 1.250,00 EUR, hors TVA.

Dans les situations ci-dessous, vous ne recevez pas d'aide non plus.

- si le *véhicule désigné* connaît une *panne*, telle une *panne* mécanique ou électrique (à l'exception d'une batterie vide d'un *véhicule* électrique);
- les *véhicules* d'une MMA supérieur à 3,5 tonnes;
- si le *sinistre* n'immobilise pas le *véhicule*;
- si le *véhicule désigné* se trouve déjà au garage;
- si le *sinistre* a été causé intentionnellement ou à la suite d'un suicide ou d'une tentative de suicide;
- en cas de fraude, de falsification ou de faux témoignage de votre part ou des membres de votre famille, dans tous les cas d'abus ou de tromperie;
- si le *sinistre* est dû à une réaction atomique, à la radioactivité ou à des rayonnements ionisants;
- si le *sinistre* dû au *terrorisme* conformément à la Loi du 3 mai 2024 relative à l'indemnisation des victimes d'un acte de terrorisme et relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme;
- si le *sinistre* se produit pendant que vous participez activement à: une guerre ou à des faits de même nature, une guerre civile, des attentats, des troubles civils ou politiques, des conflits du travail, une grève et un lock-out, des émeutes, des actes de violence collective.
  Attention! Vous n'y participiez pas activement? Dans ce cas, nous vous aidons.
- si vous ne déposez pas plainte auprès de la police en cas de vol du *véhicule désigné* dans les 24 heures après que vous avez constaté les dommages ou le vol;
- si le vol a été commis par l'assuré ou par les membres de sa famille ou avec la participation de ceux-ci;
- en cas de vol d'accessoires ou d'objets personnels qui n'entravent pas le fonctionnement normal du *véhicule désigné*;
- si le *sinistre* se produit pendant que vous participez à:
  - une course de vitesse, un concours de vitesse ou un entraînement en vue de ceux-ci;
  - une course de régularité, un concours de régularité ou un entraînement en vue de ceux-ci;
  - une course d'adresse, un concours d'adresse ou un entraînement en vue de ceux-ci;
- si le *sinistre* se produit alors que vous participez à un pari ou à un défi;
- si le *sinistre* survient alors que le conducteur a plus de 0,5g/l d'alcool dans le sang. On parle ici de 0,5 pour mille. Ou si le conducteur a plus de 0,22 mg/l d'alcool par litre d'air expiré. Vous avez quand même reçu de l'aide et nous pouvons démontrer qu'il existe un lien entre la consommation d'alcool et le *sinistre*? Dans ce cas, vous devez nous rembourser les frais que nous avons eus;
- si le *sinistre* survient alors que le conducteur a consommé de la drogue, des médicaments ou d'autres produits susceptibles d'influencer son comportement au volant. Vous avez quand même reçu de l'aide et nous pouvons démontrer qu'il existe un

0096-B6432A0000.04-01062026

lien entre la consommation de drogues, de médicaments ou d'autres produits et le *sinistre*? Dans ce cas, vous devez nous rembourser les frais que nous avons eus;
- si le *véhicule désigné* ne peut plus rouler parce qu'il est au garage pour un entretien;
- si votre charge telle des biens ou des animaux doit être transportée;
- en cas de sauvetage ou de travaux avec une grue;
- les conséquences nuisibles normalement prévisibles d'un acte ou de l'absence d'un acte dont vous vous rendez coupable;
- si des objets ou des accessoires sont volés du *véhicule* ou s'ils sont endommagés à cause d'un *sinistre*;
- si le *fournisseur d'assistance* ne peut pas accorder les prestations assurées à la suite d'un cas de force majeure;
- le remorquage en cas d'inaccessibilité du *véhicule désigné* pour nos fournisseurs de services;
- les dommages qu'a l'assuré parce qu'il ne peut pas rouler avec le *véhicule désigné*.

Vous avez quand même reçu de l'aide et nous pouvons démontrer qu'une situation mentionnée ci-dessus s'applique au *sinistre*? Dans ce cas, vous devez nous rembourser les frais que nous avons eus.

Nous ne payons pas les frais suivants:
- les frais de diagnostic du réparateur et les frais de démontage;
- les frais de réparation du *véhicule désigné*;
- le prix des pièces de rechange ou du matériel;
- les frais d'entretien du *véhicule désigné*;
- les frais de remorquage à la suite d'une *panne*;
- les frais de repas et de boissons (à l'exception des frais d'une chambre avec petit-déjeuner à l'étranger);
- les frais résultant de prestations qui n'ont pas été demandées au *fournisseur d'assistance* (à l'exception de SIABIS et F.A.S.T. ou de procédures similaires à l'étranger);
- les frais qui étaient déjà prévus avant le départ à l'étranger (frais de séjour, ...);
- les frais de l'immobilisation pendant l'entretien du *véhicule désigné*;
- les frais de carburant, de péage, de douane ou de transit;
- les taxes et les amendes;
- les prestations effectuées sans que vous nous ayez demandé une autorisation préalable;
- tous les frais que nous ne mentionnons pas expressément dans ces Conditions Générales.

Chapitre 7. Quelle aide recevez-vous?

Quand vous recevez de l'aide est indiqué au chapitre 5. Ci-dessous vous retrouvez de quelle aide vous pouvez bénéficier.

Vous avez un *sinistre* assuré ? Et vous avez besoin de notre aide ? Avez-vous l'assurance Omnium Safe ainsi que le Safety Pack Omnium? Dans ce cas, vous bénéficiez de l'aide la plus étendue. Vous ne pouvez pas cumuler l'aide que nous vous offrons.

A. Vous avez un sinistre en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg

Vous n'êtes plus en mesure de conduire le *véhicule désigné* en raison d'un *sinistre* que nous assurons ? Dans ce cas, vous pouvez obtenir gratuitement l'aide suivante en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, ainsi que jusqu'à 30 km au-delà des frontières de la région Belux:

a. Pour le *véhicule désigné*
   Notre fournisseur de services ne peut pas réparer le *véhicule désigné* et le mettre en état de marche sur place? Dans ce cas, il remorquera le *véhicule désigné* chez le réparateur Ford de votre choix. Ce réparateur doit se trouver en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.
b. Pour vous
   - Nous vous ramenons, vous et les passagers, (sauf les blessés) à votre *domicile* avec vos bagages personnels.
   - Votre *véhicule* a-t-il été remorqué par Ford Assistance? Ou votre *véhicule* a-t-il été volé? Dans ce cas, vous recevrez une voiture de de remplacement de Ford Assistance (+32 3 242 96 07).
     – En Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg, vous recevrez une voiture de remplacement de segment A ou B pendant la période de réparation du *véhicule désigné* telle que déterminée par l'expert. Vous recevrez cette voiture de remplacement pendant un maximum de 10 jours d'affilée, tant en cas de réparation qu'en cas de perte totale.
     Vous pouvez obtenir une camionnette comme voiture de remplacement jusqu'à 10 jours d'affiliée à condition que votre *véhicule désigné* soit une Ford Transit (connect) et à condition qu'il y ait une camionnette disponible auprès de la société de location avec laquelle Ford Assistance collabore. Le *véhicule désigné* a-t-il été volé? Dans ce cas, vous

0096-B6432A0000.04-01062026

recevrez une voiture de remplacement jusqu'à ce que votre *véhicule* soit retrouvé. Il y a un maximum de 30 jours d'affilée.

- Le *véhicule désigné* peut-il encore être conduit après un *sinistre* que nous assurons? Dans ce cas, vous ne recevrez une voiture de remplacement que si vous la faites réparer par un réparateur Ford agréé en Belgique. Ensuite, vous recevrez cette voiture de remplacement pendant la période de réparation du *véhicule désigné* déterminée par l'expert et pendant un maximum de 10 jours d'affiliée.

B. Vous avez un sinistre dans un autre pays

Vous pouvez obtenir l'aide suivante pour le *véhicule désigné* dans tous les pays figurant au chapitre 5, sauf la Belgique et le Grand-Duché de Luxembourg.

a. Pour le *véhicule désigné*
3 situations sont possibles:

- La réparation du *véhicule désigné* dure-t-elle > 1 jour et ≤ 5 jours calendrier?
  Dans ce cas, nous remorquons le *véhicule désigné* chez le réparateur Ford le plus proche. Si la distance jusqu'à ce réparateur Ford dépasse les 100 km, le *véhicule* sera remorqué vers un garage agréé par Ford Assistance.
- Si la réparation dure > 5 jours calendrier ou si le *véhicule désigné* est en perte totale.
  Dans ces cas, nous rapatrions le *véhicule désigné* en Belgique chez le réparateur Ford que vous choisissez.
  Vous recevez une voiture de remplacement en Belgique pendant la période de réparation du *véhicule désigné* telle que déterminée par l'expert. Vous recevez cette voiture de remplacement pendant au maximum 10 jours d'affilée, tant en cas de réparation qu'en cas de perte totale.
- Le *véhicule désigné* a été volé? Alors vous recevez un *véhicule* de remplacement en Belgique jusqu'au moment où votre *véhicule* est retrouvé. Il y a cependant un maximum de 30 jours d'affilée.
  Si votre *véhicule* est retrouvé, nous rapatrions le *véhicule désigné* en Belgique chez le réparateur Ford que vous choisissez.

b. Pour vous

- La réparation du *véhicule désigné* dure-t-elle >1 jour et ≤ 5 jours calendrier?
  Si le *véhicule* est remorqué vers un réparateur Ford par Ford Assistance et qu'il ne peut pas être réparé le même jour,
- vous avez le choix entre les 2 options suivantes:
  – Option 1 (au maximum 620,00 EUR TVA incluse par passager): nous payons:
    - les frais exposés par les passagers pour le voyage du lieu du *sinistre* jusqu'à la destination ou pour le voyage du lieu du *sinistre* vers le *domicile* du *preneur d'assurance*, ou
    - les frais pour le voyage retour de la destination jusqu'au *domicile* du *preneur d'assurance* si le *véhicule* n'a pas été réparé, ou
    - les frais pour le voyage retour de la destination jusqu'au lieu du *sinistre* pour tous les passagers ou, après le voyage vers le *domicile*, le voyage à partir du *domicile* vers le lieu du *sinistre* pour un seul conducteur pour aller récupérer le *véhicule* réparé (le *véhicule* réparé peut également être rapatrié si les frais ne dépassent pas les frais de voyage d'un seul conducteur de son *domicile* jusqu'au lieu du *sinistre*).

    Pour la poursuite du voyage ou pour le voyage retour des passagers, nous payons pour un voyage en train en première classe. Si le voyage en train dure plus de 6 heures, nous payons pour un vol régulier en classe économique.
  – Option 2

    Hôtel: si le *véhicule* après un *sinistre* ne peut pas être réparé le même jour que le *sinistre*, les frais de séjour de tous les passagers sont couverts pendant la durée de la réparation, jusqu'au maximum 3 nuitées dans un hôtel, mais limité à 100,00 EUR, hors TVA par personne et par nuit, petit déjeuner inclus.

  Une combinaison des deux options n'est pas possible.
- Si la réparation dure > 5 jours calendrier, si le *véhicule* est en perte totale ou s'il est volé.
  Dans ces cas, nous rapatrions les passagers non blessés vers le *domicile* du *preneur d'assurance* en Belgique (au maximum 620 EUR TVA comprise par passager).

Vous payez vous-même pour les frais de communication depuis l'étranger au centre de service de Ford Assistance. Vous Payez vous-même les frais de carburant ou de recharge, les frais de péage et les éventuelles indemnités de repas que vous encourez pendant le voyage de retour avec le *véhicule* réparé.

C. Vous avez un Safety Pack Omnium

Voiture de remplacement en cas de perte totale ou de vol

0096-B6432A0000.04-01062026

a. Voiture de tourisme
   - Le *véhicule désigné* est une voiture de tourisme? Et ce *véhicule* est volé ou est en perte totale en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg? Vous recevez alors une voiture de remplacement. Vous la recevez pour maximum 30 jours d'affilée.
   - Votre voiture de tourisme est volée ou est en perte totale dans un des pays mentionnés au chapitre 5, mais pas en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg? Dans ce cas vous pouvez louer une voiture de remplacement et nous payons pour la location d'une voiture de remplacement. Nous payons celle-ci pour maximum 30 jours d'affilée. Et uniquement si vous nous fournissez la facture de location. Il y a toutefois un maximum. Nous ne payons jamais plus de 1.250,00 EUR hors TVA.

   Les 30 jours commencent:
   - dans le cas d'un *véhicule* volé, à partir du jour où nous avons reçu votre déclaration;
   - en cas de perte totale, à partir du jour où vous avez subi le *sinistre*.

b. Camionnette (max. 3,5 t), minibus, camping-car
   Le *véhicule désigné* est une camionnette (max. 3,5 t), un minibus, un camping-car? Et ce *véhicule* est volé ou est en perte totale dans un des pays mentionnés au chapitre 5? Dans ce cas, nous payons pour la location d'une voiture de remplacement. Nous payons celle-ci pour maximum 30 jours d'affilée. Et uniquement si vous nous fournissez la facture de location. Il y a toutefois un maximum. Nous ne payons jamais plus de 1.250,00 EUR hors TVA.

Attention! Vous avez un *sinistre* assuré? Et vous avez besoin de notre aide? Avez-vous l'assurance Omnium Safe de Ford Insurance ainsi que le Safety Pack Omnium? Dans ce cas, vous bénéficiez de l'aide la plus étendue. Vous ne pouvez pas cumuler l'aide que nous vous offrons.

Chapitre 8. Que faisons-nous en plus pour les véhicules entièrement électriques?

Le *véhicule désigné* est un *véhicule* entièrement électrique? Et le *véhicule désigné* ne peut plus rouler en raison d'une batterie vide? Dans ce cas, nous prévoyons un service supplémentaire. Vous bénéficiez de notre aide lorsque vous remplissez toutes les conditions suivantes:
1. Volvo Assistance s'applique à votre assurance Omnium Safe.
2. En raison d'une batterie vide du *véhicule* électrique, le *véhicule désigné* ne peut plus rouler. Vous avez besoin d'aide immédiatement. Et vous nous l'avez aussi immédiatement demandée.
3. Cela se produit en Belgique ou dans l'un des pays suivants.

Albanie	Espagne	Lituanie	Roumanie
Allemagne	Estonie	Luxembourg	Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord
Andorre	Finlande	Macédoine du Nord	Saint-Marin
Autriche	France	Malte	Serbie[2]
Belgique	Grèce	Maroc	Slovaquie
Bosnie-Herzégovine	Hongrie	Monaco	Slovénie
Bulgarie	Irlande	Monténégro	Suède
Chypre[1]	Islande	Norvège	Suisse
Cité du Vatican	Italie	Pays-Bas	Tchéquie
Croatie	Lettonie	Pologne	Tunisie
Danemark	Liechtenstein	Portugal	Turquie

0096-B6432A0000.04-01062026

[1]Chypre: vous ne recevez de l'aide que dans les parties de Chypre qui sont administrées par le gouvernement de la république de Chypre.
[2]Serbie: vous ne recevez de l'aide que dans les parties de la Serbie qui sont administrées par le gouvernement de la république de Serbie.

Attention! Ford Assistance ne s'applique pas s'il y a la guerre dans ces pays. Ou si le pays n'est pas sûr en raison, par exemple, d'émeutes ou d'une insurrection ou d'autres circonstances imprévues qui rendent notre aide impossible. Cela ne s'applique pas pour la Belgique.

Quelle aide offrons-nous? Nous vous emmenons, ainsi que le *véhicule désigné*, vers le lieu de chargement disponible le plus proche où vous pouvez recharger ce *véhicule* électrique. Nous ne payons pas les frais de la recharge électrique.

Attention! Si le *véhicule* électrique a une batterie vide au *domicile* de l'assuré, Ford Assistance ne s'applique pas. Les personnes assurées figurent au chapitre 3.

Chapitre 9. Que devez-vous encore savoir à propos de Ford Assistance?

Vous faites appel à notre aide? Dans ce cas, les engagements suivants sont applicables.

Attention! Nous ne payons jamais plus que les frais que vous avez engagés.

A. Voiture de remplacement

Nous prévoyons pour vous une voiture de remplacement de segment A ou B selon de la disponibilité. Il s'agit du classement des voitures de tourisme que les entreprises de location automobile utilisent.
Vous devez respecter:
- les conditions générales du loueur, par exemple les conventions relatives à l'âge du conducteur;
- les disponibilités locales et les heures d'ouverture du loueur.

Vous payez vous-même les frais suivants:
- la garantie (via carte crédit) au loueur à l'étranger;
- le carburant;
- la recharge électrique;
- les frais de péage;
- les amendes;
- l'assurance;
- la franchise pour les dommages éventuels à la voiture de remplacement;
- les dégâts non assurés à la voiture de remplacement.

Attention!
1. Vous avez causé des dommages à la voiture de remplacement? Dans ce cas, vous devez payer vous-même ces dommages. Vous avez une assurance Omnium pour le *véhicule désigné*? Vérifiez si cette assurance paie pour les dommages au véhicule de remplacement temporaire.
2. Vous avez besoin de la voiture de remplacement plus longtemps? Dans ce cas, vous payez aussi ces frais vous-même.

B. Vos bagages

La voiture de remplacement peut être plus petite que le *véhicule désigné*. Il en va de même pour le volume de chargement. Vous avez des bagages dont vous ne pouvez pas vous occuper vous-même? Nous les ramenons à votre *domicile*. Vous voulez que les bagages restent dans le *véhicule désigné*? C'est également possible. Dans ce cas, vous restez vous-même responsable de vos bagages.
Attention! Par bagages, nous entendons vos effets personnels qui étaient dans le *véhicule désigné* mais pas un planeur, un bateau, un *véhicule*, des biens que vous voulez vendre, du matériel scientifique, des matériaux de construction, des meubles, des chevaux et du bétail.

C. Transport du véhicule désigné

Le *véhicule désigné* ne peut plus rouler? Dans ce cas, nous payons le transport du *véhicule désigné*. Les frais de transport dépassent la valeur du *véhicule désigné* au moment du *sinistre*? Dans ce cas, vous devez payer une partie vous-même. Vous payez alors la différence entre les frais de transport et la valeur du *véhicule désigné*.

0096-B6432A0000.04-01062026

D. Aide que vous demandez vous-même

Vous ne pouvez pas recevoir d'aide de notre part? Mais vous voulez quand même utiliser nos services et connaissances? C'est possible. Vous devez alors payer vous-même tous les frais.

Chapitre 10. Que devez-vous faire quand vous bénéficiez de notre aide?

Si nous vous assistons, vous devez respecter un certain nombre d'engagements. Ces engagements sont les suivants.

1. Vous devez conserver toutes les factures originales, tous les décomptes et toutes les notes. Et nous les remettre lorsque nous vous les demandons. Vous ne les remettez pas? Dans ce cas, nous ne pouvons pas vous rembourser. Si nous avons désigné nous-mêmes le service de dépannage, nous paierons directement les frais.
2. Vous devez respecter les lois et les règles du pays où vous avez eu un *sinistre*.
3. Vous êtes vous-même responsable de la réparation. Vous devez la payer vous-même. Réclamez toujours les factures pour celle-ci. Vous éviterez ainsi des discussions ultérieures.
4. Votre *véhicule* n'est pas réparé correctement? Dans ce cas, le réparateur est responsable. Vous devez résoudre cela vous-même avec le réparateur. Nous ne pouvons pas vous aider.

Attention! Vous avez des frais pour la réparation ou pour la livraison de pièces? Demandez toujours d'abord un devis. Celui-ci reprend combien cela vous coûtera. Si vous estimez que les services ou les réparations n'ont pas bien été effectués, nous ne pouvons pas vous aider. Vous devez en discuter vous-même avec le prestataire.
Avez-vous une assurance Protection juridique pour le *véhicule désigné*? Alors, vérifiez si cette assurance peut vous aider.

Chapitre 11. Plaintes

Vous voulez déposez une plainte? Prenez d'abord contact avec Ford Insurance.
Ford Insurance ne peut pas résoudre votre problème? Transmettez-nous alors votre plainte. Cela peut se faire de différentes façons:

- Par courrier. Envoyez la lettre à Touring SA à l'attention du Service des plaintes, Boulevard du Roi Albert II 4 boite 12 à 1000 Bruxelles.
- Envoyez un courriel à complaintB2B@touring.be.
- Ou appelez-nous. Notre numéro de téléphone est le + 32 2 286 32 31.

Votre problème n'est toujours pas résolu?
Dans ce cas, vous pouvez prendre contact avec l'Ombudsman des Assurances.
Cela peut se faire de différentes façons:

- Par courrier. Envoyez-le à l'adresse suivante: Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles.
- Allez sur www.ombudsman-insurance.be. Vous y trouverez un formulaire à compléter.
- Envoyez un courriel à info@ombudsman-insurance.be.

Vous pouvez également vous adresser à un juge belge.

0096-B6432A0000.04-01062026