Delticom Assurance pneus neufs

Fiche d'information sur le produit d'assurance

Assureur : Real Garant Versicherung AG Siège social : Marie-Curie-Straße 3, 73770 Denkendorf

Numéro d'enregistrement : HRB 213642, numéro de TVA : DE246063838

Produit : assurance pneus en tant qu'assurance de groupe

Ce résumé du contenu essentiel offre un premier aperçu (et non une présentation complète) de notre assurance. Des informations complètes sur le produit sont disponibles dans les conditions générales et le certificat d'assurance. Veuillez noter que cet aperçu ne remplace pas les conseils de votre interlocuteur local ni la lecture des dispositions contractuelles.

De quel type d'assurance s'agit-il ? Assurance pneus en tant qu'assurance groupe

Qu'est-ce qui est assuré ?

- ✓ Pneus de voiture dont le prix d'achat est inférieur ou égal à 300 €.
- ✓ Couverture d'assurance pour une période de 24 mois à compter de la date d'achat du pneu dans le cadre de l'"Assurance Pneus" ;
- ✓ L'assurance couvre le remplacement d'un pneu endommagé par un objet pointu (p. ex. clou, vis, verre, trottoir, etc.) ou par l'éclatement d'un pneu (un "plaques") ; a été endommagé ;
- ✓ La couverture d'assurance s'applique aux pneus neufs homologués pour voitures de tourisme, vendus par des distributeurs de pneus agréés appartenant au réseau du preneur d'assurance, livrés à l'un de leurs garages partenaires et montés par ce dernier ;
- ✓ L'indemnité maximale de l'assureur est limitée au prix d'achat du pneu assuré au moment de l'adhésion à l'assurance, avec un maximum de 300 € par pneu, et est diminuée de la franchise ;
- ✓ Jusqu'à 12 mois après l'achat du pneu, l'assuré supporte une franchise de 25 % (vingt-cinq pour cent) du coût d'achat du pneu assuré ;
- ✓ Du 13e au 24e mois suivant l'achat du pneu, l'assuré supporte une franchise égale à 50 % (cinquante pour cent) du coût d'achat du pneu assuré.
- ✓ En outre, en cas de dommage, les frais de montage et d'équilibrage sont pris en charge, mais au maximum à hauteur de 30 €.

Qu'est-ce qui n'est pas couvert par l'assurance ?

- ✗ Dommages résultant d'un accident, c'est-à-dire d'un événement extérieur soudain et mécaniquement violent;
- ✗ Dommages causés par l'usure normale;
- ✗ Les dommages résultant d'une action intentionnelle ou malveillante ou d'une utilisation non conforme;
- ✗ Les dommages causés par l'action directe d'une combustion, d'un incendie ou d'une explosion, que la cause soit interne ou externe au véhicule;
- ✗ Les dommages causés par des actes de guerre de tout genre, une guerre civile, des troubles intérieurs, une grève, un lock-out, une confiscation ou toute autre intervention des autorités publiques ou par l'énergie nucléaire;
- ✗ Dommages causés par des catastrophes naturelles;
- ✗ Pneus de voiture dont le prix d'achat est supérieur à 300€ ;

Une liste complète des exclusions et des limitations de responsabilité figure dans les conditions générales du contrat.

Y a-t-il des restrictions de couverture ?

- ! L'assurance ne couvre pas les dommages causés intentionnellement ;
- ! Si l'assuré a provoqué le sinistre par une négligence grave, l'assureur est en droit de réduire sa prestation dans la proportion de la faute commise par l'assuré.
- ! En cas de responsabilité d'un tiers (par ex. garantie du fabricant) ;
- ! En cas de franchises ou d'indemnités maximales convenues.

Une liste complète des exclusions et des limitations de responsabilité figure dans les conditions contractuelles du présent contrat d'assurance et dans ses annexes.

Où suis-je assuré ?

- ✓ La couverture d'assurance est valable géographiquement en Europe (conformément au certificat international d'assurance, "carte verte d'assurance").

Quelles sont mes obligations ?

- ✓ Respecter les conseils et les consignes du fabricant de pneus et du constructeur automobile pour l'utilisation du véhicule.

En cas de sinistre

- ✓ Soumission complète et véridique du sinistre dans les 10 jours suivant le montage du pneu de remplacement en utilisant le formulaire de sinistre en ligne ;
- ✓ Les photos suivantes doivent impérativement être jointes au formulaire de déclaration de sinistre :
  - Véhicule avec pneu assuré monté
  - Point d'endommagement du pneu,
  - Marquage des pneus sur le flanc,
  - Profondeur du profil
- ✓ Concertation du sinistre avec l'assureur ;
- ✓ Suivre les instructions de l'assureur.

Quand et comment payer ?

- ✓ La prime est versée à l'avance sous forme de prime unique.

Quand la couverture commence-t-elle et quand prend-elle fin ?

- ✓ La couverture d'assurance prend effet à la date que vous avez convenue. Vous trouverez cette date dans votre certificat d'assurance/déclaration d'adhésion. La condition préalable est que vous payiez la prime à temps et intégralement. Le contrat d'assurance est conclu pour une durée d'un an. Il est reconduit d'année en année s'il n'est pas résilié au plus tard deux mois par l'assuré et trois mois par l'assureur avant sa date d'échéance.

- ✓ La durée maximale de la couverture d'assurance est de 24 mois à compter du début de la couverture d'assurance. La couverture d'assurance prend fin après 24 mois sans qu'il soit nécessaire de résilier le contrat.

Comment puis-je résilier le contrat ?

- ✓ Vous pouvez résilier le contrat après la survenance d'un cas d'assurance ;
- ✓ Vous pouvez résilier le contrat chaque année, au plus tard deux mois avant sa date d'échéance.
- ✓ La résiliation doit se faire sous forme de texte et doit parvenir à la partie contractante au plus tard un mois après la fin des négociations sur l'indemnisation. Si vous résiliez, la résiliation prend effet dès que l'assureur la reçoit. Vous pouvez toutefois décider que la résiliation prendra effet à une date ultérieure, au plus tard à la fin de l'année d'assurance en cours.

Conditions générales d'assurance pour la personne assurée Assurance pneus en tant qu'assurance de groupe 4
Partie I - DÉFINITIONS....4
Partie II - PERFORMANCES ET EXCLUSIONS 4
1. Objet de l'assurance et somme assurée.... 4
2. Champ d'application territorial de l'assurance 4
3. Pneus couverts par l'assurance 4
4. Exclus de l'application du programme 4
5. Événements exclus de la couverture d'assurance 5
6. Contenu de l'assurance, participation aux coûts.... 5
7. Durée de la couverture d'assurance, primes applicables et barème de remboursement.... 6
8. Quelles sont les possibilités de résiliation ? 6
9. Fin du contrat d'assurance de groupe.... 6
10. Début et fin de la couverture d'assurance.... 7
Partie III - OBLIGATIONS GÉNÉRALES, PARTICULIÈRES DE L'ASSURÉ ET RÈGLEMENTATIONS DU CONTRAT D'ASSURANCE....7
11. Qui peut faire valoir ses droits et à qui ? 7
12. A qui reviennent les prestations d'assurance ?.... 7
13. Conditions de règlement / Obligations.... 7
14. Que se passe-t-il en cas d'intention, de négligence grave ou de tromperie dolosive ? 7
15. Qu'en est-il de l'assurance du fabricant et du remboursement goodwill ? 7
16. La connaissance et le comportement de la personne assurée.... 8
17. Interdiction de compensation.... 8
Partie IV - RÉFÉRENCES ET CONTACTS 8
Information sur l'utilisation de vos données....9
Aperçu des prestataires de services de Real Garant Versicherung AG 11

Conditions générales d'assurance pour la personne assurée Assurance pneus en tant qu'assurance de groupe

Un contrat d'assurance de groupe est conclu entre Real Garant Versicherung AG et Delticom AG en tant qu'assurance de pneus. En tant que personne assurée, vous êtes inclus dans ce contrat d'assurance de groupe à votre demande. La couverture d'assurance s'applique aux pneus déclarés pour vous par le preneur d'assurance dans l'étendue indiquée ci-dessous.

Partie I - DÉFINITIONS

- **Preneur d'assurance :** Delticom AG; Hedwig-Kohn-Straße 1; D-31319 Sehnde
- **Assuré :** Acheteur de pneus
- **Assureur :** REAL GARANT VERSICHERUNG AG, dont le siège est situé Marie-Curie-Str. 3, D-73770 Denkendorf
- **Sinistre :** événement préjudiciable résultant de la réalisation du risque couvert par la police d'assurance.
- **Voitures particulières (VP) :** véhicules automobiles qui, d'après leur type de construction et leur équipement, sont aptes et destinés à transporter neuf personnes au maximum (y compris le conducteur)
- **Droit applicable et juridiction compétente :** le contrat d'assurance de groupe est régi par le droit belge.

Partie II - PERFORMANCES ET EXCLUSIONS

1. Objet de l'assurance et somme assurée

L'assurance pneus souscrite par le preneur d'assurance couvre tous les pneus neufs homologués pour voitures particulières (ci-après dénommés uniquement "pneus") qui font partie de l'équipement d'origine (OEM) ou qui sont conformes aux directives du fabricant (de voitures particulières), qui sont vendus par des distributeurs de pneus agréés appartenant au réseau du preneur d'assurance, qui sont livrés à l'un de leurs garages partenaires, qui sont montés par ce dernier, et qui sont autorisés à être utilisés sur la voie publique conformément aux prescriptions locales en matière de circulation, avec une masse maximale autorisée du véhicule (voitures particulières exclues) de 3,5 tonnes. L'assurance ne couvre que si le pneu était solidement fixé à la voiture au moment où le sinistre s'est produit.

L'assurance offre une couverture pendant une période de 24 mois à compter de la date d'achat du pneu dans le cadre du programme "Assurance pneus neufs Delticom" (ci-après "le programme") souscrit par le preneur d'assurance, qui indemnise l'assuré pour le remplacement d'un pneu rendu inutilisable par l'un des risques suivants :

- Dommages causés par des objets pointus (par ex. clou, vis, verre, trottoir, etc.) ;
- L'éclatement d'un pneu (une "crevaison") ;

La somme maximale assurée est limitée, en cas de sinistre, au prix d'achat du pneu assuré au moment de l'adhésion à l'assurance, avec un maximum de 300€ - par pneu, limité et réduit de la franchise.

Pour bénéficier de la couverture d'assurance offerte dans le cadre du programme promu par le preneur d'assurance, l'assuré doit adhérer au contrat d'assurance de groupe et la facture d'achat du pneu endommagé (qui sert de preuve) doit contenir la référence suivante : Delticom Assurance Pneus Neufs.

L'assureur est la compagnie d'assurance qui couvre le risque encouru dans le cadre du programme.

L'assureur est une entreprise du groupe Zurich dont le siège social est situé Marie-Curie-Str. 3, 73770 Denkendorf, Allemagne, numéro de TVA DE246063838.

Toute communication relative au présent contrat peut être envoyée au bureau du service clientèle à l'adresse susmentionnée ou, à défaut, à l'adresse mail info@realgarant.com.

2. Champ d'application territorial de l'assurance

La couverture d'assurance accordée dans le cadre du programme est valable géographiquement en Europe (conformément au certificat international d'assurance,"carte verte d'assurance").

3. Pneus couverts par l'assurance

La couverture d'assurance s'applique aux pneus de voiture neufs et homologués, d'un prix d'achat inférieur ou égal à 300 €, vendus par des distributeurs de pneus agréés appartenant au réseau du preneur d'assurance, livrés à l'un de leurs garages partenaires, montés par celui-ci, et fabriqués sous les noms de marque mentionnés à l'annexe n° 5 - Tarif et critères d'acceptation. Le pneu est assuré s'il était solidement fixé au véhicule au moment de la survenance du sinistre.

4. Exclus de l'application du programme

L'assurance pneus ne s'applique pas aux situations et catégories de véhicules suivantes :

- Livraison à des garages automobiles n'appartenant pas au réseau de partenaires de l'assuré.
- Montage par des garagistes n'appartenant pas au réseau de partenaires de l'assuré.
- Les camionnettes, les camions ou les taxis ;
- Les motos;
- Véhicules à moteur dont le poids total autorisé en charge (PTAC) est supérieur à 3,5 tonnes.
- Pneus pour voitures d'un prix d'achat supérieur à 300 €.

5. Événements exclus de la couverture d'assurance

5.1. Sans tenir compte des circonstances concomitantes, il n'y a pas de couverture d'assurance pour :

a) Les dommages résultant d'un accident, c'est-à-dire d'un événement extérieur soudain et mécaniquement violent ;
b) Les dommages résultant de l'usure normale et de l'usure excessive du pneu assuré ;
c) Les dommages causés à un pneu assuré dont la profondeur de sculpture est inférieure à 3 mm
d) Les dommages résultant d'un acte intentionnel ou malveillant, d'un acte de vandalisme, d'un détournement (en particulier le vol, l'utilisation non autorisée, le vol et le détournement) ; ou d'une utilisation non conforme ;
e) Les dommages résultant de la perte ou de l'endommagement de la jante du véhicule ;
f) Les dommages résultant de l'action directe d'une combustion, d'un incendie ou d'une explosion, que la cause soit interne ou externe au véhicule ;
g) Les dommages causés par des actes de guerre de toute nature, une guerre civile, des troubles intérieurs, une grève, un lock-out, une confiscation ou toute autre intervention de l'autorité publique ou par l'énergie nucléaire ;
h) Les dommages résultant de catastrophes naturelles (par exemple, tremblements de terre, inondations, éruptions volcaniques, etc ;)
i) Les dommages dont un tiers est responsable ou autrement responsable en tant que fabricant, fournisseur, vendeur (par exemple pour des défauts de production, de fabrication, de construction et d'organisation, garantie de pièces détachées, etc.), pour des raisons contractuelles, y compris les ordres de réparation (par exemple, y compris les défauts de réparation lors de réparations antérieures) ou en vertu d'un autre contrat d'entretien, de garantie et/ou d'assurance ;
j) Les dommages dans lesquels le pneu n'était pas solidement fixé au véhicule au moment où le dommage est survenu ;
k) Coûts des tests, des mesures et des travaux d'adaptation ;
l) Coûts des jantes, écrous, valves et autres petites pièces ;
m) Frais pour le pneu se trouvant sur le même essieu qui n'est pas assuré ou qui est endommagé
n) L'indemnisation des dommages consécutifs directs ou indirects (par exemple, frais de transport, frais d'élimination, frais de remorquage, frais de stockage, frais de location de voiture, frais d'hébergement, indemnité pour perte de jouissance, dommages consécutifs à des pièces sans garantie, frais d'obtention de pièces de rechange, etc ;)
o) Les coûts des travaux d'entretien, de maintenance et de nettoyage ainsi que les dépenses inutiles ;
p) Dommages consécutifs sur la jante ou la carrosserie ;
q) Les frais de remplacement d'un pneu qui n'a pas été acheté chez un revendeur de pneus appartenant au réseau du preneur d'assurance ;
r) Frais de remplacement du pneu pour lequel l'assuré n'a pas de preuve d'achat sous forme de facture TVA du revendeur de pneus agréé appartenant au réseau du preneur d'assurance avec la référence : Delticom Assurance Pneus Neufs ;
s) Frais engagés par l'assuré pour le remplacement du pneu dans un garage n'appartenant pas au réseau de garages partenaires du preneur d'assurance ;
t) Les frais dépassant les limites de responsabilité de l'assureur indiquées dans le tableau de remboursement de l'assuré au point 7.3 des présentes conditions d'assurance ;
u) Tous les autres frais et/ou dommages qui ne sont pas expressément inclus dans l'étendue de l'assurance pneus fournie par le preneur d'assurance.

5.2. Limitation de l'assurance pour les dommages :

a) Lorsque le véhicule est soumis à des charges par essieu ou à des charges de remorquage supérieures à celles indiquées par le constructeur ;
b) Résultant de la participation à des manifestations de conduite à caractère de course, à des compétitions tout-terrain ou à des courses d'entraînement correspondantes
c) Résultant de l'installation de pièces d'autres marques ou d'accessoires non autorisés par le fabricant ;
d) Par l'utilisation d'une pièce qui est manifestement en mauvais état, sauf s'il est prouvé que le dommage n'est pas lié au mauvais état ;
e) Pour ces véhicules qui sont utilisés par l'acheteur, au moins occasionnellement, pour le transport professionnel de personnes ou pour le transport de marchandises (services de messagerie, express, colis), qui sont loués à titre professionnel à différents groupes de personnes ;
f) Résultant du non-respect des instructions du fabricant ;
g) Résultant d'un stockage inapproprié;
h) Causés par une mauvaise pression des pneus ;
i) Causés par un mauvais réglage de la suspension ;
j) Par un montage incorrect des pneus (par ex. non-respect du sens de la marche)
k) Suite à des pièces défectueuses du véhicule (par ex. amortisseurs, ressorts, roulements de roue, supports, jambes de force, paliers défectueux ;

La condition pour la limitation de l'assurance selon le point 5.2 est qu'il existe une exonération totale ou partielle de l'obligation de prestation selon les §§ 23, 26 de la loi sur le contrat d'assurance en raison d'une aggravation du risque effectuée.

5.3. Les conditions de reconnaissance de la prestation assurée comprennent

a) Le respect des instructions du constructeur et/ou du producteur indiquées dans le manuel d'utilisation du véhicule.
b) Soumission complète et véridique du sinistre dans les 10 jours suivant le montage du pneu de remplacement en utilisant le formulaire de sinistre en ligne,
c) Le paiement par l'assuré des primes d'assurance correspondantes au preneur d'assurance.

6. Contenu de l'assurance, participation aux frais

Si un pneu assuré perd sa capacité de fonctionnement en raison d'un dommage survenu pendant la durée de l'assurance et qu'un remplacement est de ce fait nécessaire, l'assuré a droit, dans la mesure prévue par les présentes conditions, au remplacement du pneu ainsi qu'au montage et à l'équilibrage (jusqu'à un montant de 30 €), pour autant que cela soit techniquement possible.

En cas de dommage aux pneus couvert par l'assurance, l'assuré est indemnisé conformément au tableau de remboursement figurant au point 7.

7. Durée de la couverture d'assurance, primes applicables et barème de

PRIME POUR CHAQUE PNEU

Durée	Prime en EUR, taxe d'assurance incluse
24 mois	7,90 € par pneu

7.1 Le preneur d'assurance est considéré comme autorisé par Real Garant à recevoir les primes d'assurance respectives des personnes assurées après leur adhésion. Le débiteur des cotisations du contrat d'assurance de groupe est Delticom en tant que preneur d'assurance.

Une prime unique est perçue pour chaque pneu déclaré. L'assuré est tenu de verser la prime unique au preneur d'assurance. Le preneur d'assurance verse ensuite la prime d'assurance à l'assureur. Si une prime unique convenue n'est pas payée à temps, la couverture d'assurance est compromise. Les dispositions légales s'appliquent. Dans ce cas, vous serez invité à effectuer le paiement conformément à la réglementation prévue aux articles 69 et suivants de la loi belge sur les assurances du 4 avril 2014

TABLEAU DE REMBOURSEMENT

Période écoulée depuis l'achat du pneu	Remboursement
jusqu'à 12 mois	75 % du prix d'achat du pneu assuré à la date de la prime d'assurance, maximum 300€
Du 13e au 24e mois	50 % du prix d'achat du pneu assuré à la date de la prime d'assurance, maximum 300€

7.2 Jusqu'à l'expiration d'un délai de 12 mois à compter de l'achat du pneu, l'assureur rembourse, à concurrence de la somme maximale assurée, 75 % (soixante-quinze pour cent) du prix d'achat du pneu assuré au moment de l'adhésion à l'assurance, majorés des frais de montage et d'équilibrage prévus au point 6.

7.3 Du 13e au 24e mois suivant l'achat du pneu, l'assureur rembourse, à concurrence de la somme maximale assurée, 50 % (cinquante pour cent) du prix d'achat du pneu assuré au moment de l'adhésion à l'assurance, plus les frais de montage et d'équilibrage prévus au point 6.

7.4 La différence est à la charge du preneur d'assurance ou de l'assuré au titre de la franchise ("ticket modérateur").

7.5 En cas de sinistre, la couverture d'assurance pour le pneu respectivement endommagé prend fin lorsque le pneu endommagé est remplacé, par suite de la disparition du risque assuré. La couverture d'assurance prend également fin en cas de perte ou de destruction totale du pneu assuré sans recours à l'assurance.

8. Quelles sont les possibilités de résiliation ?

8.1 Résiliation après un changement de propriétaire du véhicule/pneu

1. Le changement de propriétaire du véhicule doit être communiqué par écrit à l'assureur par le preneur d'assurance ou la personne assurée. En cas de vente du véhicule pendant la durée de l'assurance, l'assurance prend fin de plein droit dès que la personne assurée n'est plus en possession du véhicule.8. Résiliation après la survenance d'un sinistre

Après la survenance d'un sinistre, chaque partie contractante peut résilier le contrat d'assurance. La résiliation doit parvenir à la partie contractante au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité. La résiliation prend effet pour le preneur d'assurance après un délai de deux mois et pour l'assureur après un délai de trois mois à compter du jour suivant la notification, du jour suivant la date de l'accusé de réception ou du jour suivant la date d'envoi de la lettre.

9. Fin du contrat d'assurance de groupe

Lorsque le contrat d'assurance de groupe prend fin, votre couverture d'assurance est maintenue jusqu'à l'expiration de la durée initialement convenue.

Le début et la fin effectifs de la couverture d'assurance sont indiqués dans la déclaration d'a d h é s i o n / l e certificat d'assurance. La couverture d'assurance n'est pas affectée par une immobilisation du véhicule.

10. Début et fin de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance prend effet à la date convenue par vous. Celle-ci figure sur votre certificat d'assurance. La condition préalable est que vous payiez la première prime dans les délais et dans son intégralité. Dans le cas contraire, la couverture d'assurance ne prendra effet qu'une fois la prime intégralement payée. Le contrat d'assurance est conclu pour une période d'un an. Il est prolongé d'un an, sauf s'il est résilié par vous au moins deux mois avant son expiration ou par l'assureur avec un préavis de trois mois.

La durée maximale de l'assurance est de 24 mois à compter du début de la couverture d'assurance. Après 24 mois, la couverture d'assurance prend fin sans préavis.

Partie III - OBLIGATIONS GÉNÉRALES, PARTICULIÈRES DE L'ASSURÉ ET RÈGLEMENTATIONS DU CONTRAT D'ASSURANCE

11. Qui peut faire valoir ses droits et à qui ?

En tant que personne assurée, vous êtes en droit de faire valoir en votre nom propre toutes les prétentions découlant du contrat auprès de l'assureur. L'accord du preneur d'assurance n'est pas nécessaire.

12. À qui reviennent les prestations d'assurance ?

Les prestations d'assurance découlant des conditions d'assurance reviennent uniquement aux personnes assurées.

13. Conditions de règlement / obligations

Pour pouvoir bénéficier de la couverture d'assurance proposée dans le cadre du programme, l'assuré doit notamment respecter les conditions de règlement / obligations suivantes :

13.1. Avant le sinistre couvert

Respecter les conseils et les consignes du fabricant dans le manuel d'utilisation des pneus et pour l'utilisation du véhicule.

13.2. Après le sinistre couvert

a) Acheter un pneu de remplacement pour son propre compte chez le revendeur de pneus auprès duquel l'assuré a acheté le pneu assuré ;
b) Envoyer le pneu de remplacement à un partenaire de montage du vendeur et faire effectuer chez lui le montage et les travaux mentionnés au point 6, si cela est techniquement possible ;
c) Remplir le formulaire de déclaration de sinistre disponible sur le site Internet de l'assureur et l'envoyer à l'assureur avec une copie de la facture du pneu a s s u r é , une copie de la facture du pneu de remplacement et des photos (véhicule avec pneu assuré monté ; endroit du dommage sur le pneu ; marques d'identification du pneu sur le flanc ; profondeur du profil) ;
d) Soumettre la demande de prise en charge de manière complète et véridique dans les 10 jours suivant le montage du pneu de remplacement en utilisant le formulaire de sinistre en ligne, le sinistre devant dans tous les cas être déclaré à l'assureur avant le remplacement du pneu ;
e) De porter plainte immédiatement auprès de la police en cas de vandalisme ;
f) Sur demande de Real Garant, l'assuré doit fournir les documents complémentaires nécessaires pour vérifier le bien-fondé et le montant de l'indemnisation du sinistre ;
g) Si le dommage peut être réclamé à des tiers (par exemple à une autre assurance), l'assuré doit faire tout ce qui est nécessaire pour faire valoir ces droits.
h) Autoriser à tout moment un examen des pièces endommagées
i) Mettre à disposition des pièces remplacées sur demande ;

13.3. Obligations de l'assureur

Après avoir reçu les documents susmentionnés, l'assureur prend les dispositions nécessaires en matière de responsabilité et décide ensuite d e payer ou de refuser l'indemnisation.

a) Si la responsabilité est reconnue, l'assureur verse l'indemnité par virement sur le compte bancaire indiqué par l'assuré dans la déclaration de sinistre.
b) Si la responsabilité n'est pas reconnue, l'assureur envoie à l'adresse électronique indiquée dans la déclaration de sinistre sa décision de couverture, qui contient les détails et la justification du refus d'indemnisation.

13.4. Quelles sont les conséquences de la violation d'une obligation ?

Si vous violez l'une des obligations contractuelles mentionnées, l'assureur est en droit de refuser, en tout ou en partie, de verser sa prestation.

En cas de manquement aux obligations après la survenance du sinistre, l'assureur est en droit de réduire sa prestation à hauteur du préjudice subi de ce fait.

L'assureur est libéré de son obligation d'indemniser si vous trompez ou tentez de tromper frauduleusement l'assureur sur des faits qui ont une importance pour le motif ou le montant de l'indemnisation.

14. Que se passe-t-il en cas de faute intentionnelle, de négligence grave ou de tromperie dolosive ?

14.1. Intention

Si vous provoquez intentionnellement le sinistre, l'assureur est libéré de son obligation de verser la prestation.

14.2. Négligence grave

Si vous provoquez le sinistre en violant les obligations mentionnées au §3, point 3, l'assureur est en droit de refuser, entout ou en partie, de verser sa prestation.

14.3. Tromperie après la survenance d'un sinistre

En cas de manquement aux obligations de déclaration du sinistre, l'assureur est en droit de réduire sa prestation à hauteur du préjudice qui en résulte.

L'assureur est libéré de son obligation d'indemniser si vous trompez ou tentez de tromper frauduleusement l'assureur sur des faits qui ont une importance pour le motif ou le montant de l'indemnisation.

15. Qu'en est-il de l'assurance du fabricant et du remboursement à titre gracieux ?

S'il existe un droit à la garantie du fabricant ou à une prestation de bonne volonté, les dommages doivent d'abord être réglés avec le fabricant. Seuls les frais dépassant ce cadre seront facturés par cette assurance.

16. La connaissance et le comportement de la personne assurée

La connaissance, le comportement et les déclarations de l'assuré ou des représentants du preneur d'assurance ou de l'assuré sont pris en compte dans la mesure où, conformément aux conditions d'assurance et aux dispositions légales, la connaissance, le comportement et les déclarations du preneur d'assurance ont une importance juridique.

17. Interdiction de compensation

L'assureur ne peut pas compenser une créance de prime échue ou une autre créance échue qui lui est due en vertu du contrat avec une créance découlant de l'assurance si cette créance n'est pas due au preneur d'assurance mais à un tiers.

Partie IV - RÉFÉRENCES ET CONTACTS

Real Garant Versicherung AG
Numéro d'identification de la taxe sur le chiffre d'affaires :
DE 246063838
Marie-Curie-Str. 3
73770 - Denkendorf Allemagne
Tél. : +49 711 49063 0
Télécopieur : +49 711 49063 118
https://realgarant.com/de-de

Informations sur l'utilisation de vos données

Nous vous informons par la présente du traitement de vos données personnelles par Real Garant Versicherung AG et Real Garant GmbH Garantiesysteme, ainsi que de vos droits en matière de protection des données.

Real Garant Versicherung AG propose des assurances couvrant les frais de réparation et la garantie des véhicules automobiles. Real Garant GmbH Garantiesysteme commercialise et gère des systèmes de garantie et propose toutes sortes de services dans le secteur automobile.

Responsable du traitement

Real Garant Versicherung AG/
Real Garant GmbH Garantiesysteme
Marie-Curie-Str. 3
73770 Denkendorf
Téléphone : 0711/ 490 63-0
E-mail : dataprotection@realgarant.com

Vous pouvez contacter notre **délégué à la protection des données** à l'adresse suivante :
Zurich Group Allemagne
Protection des données du groupe
50427 Cologne
E-mail : dataprotection@realgarant.com

Origine et catégories des données à caractère personnel
En règle générale, nous collectons les données à caractère personnel directement auprès de la personne concernée.
Dans certains cas, cependant, nous pouvons recevoir des données à caractère personnel de la part de tiers.

Exemples :

- Dans le cas de courriers retournés, des prestataires de services spécialisés effectuent des recherches d'adresses afin de déterminer les coordonnées actuelles.

- Nous recevons des données sur les coassurés ou les assurés de la part de nos preneurs d'assurance si nous ne sommes pas en mesure de collecter ces données directement auprès de ces personnes. Nous collectons par exemple le nom, l'adresse, la date de naissance et le numéro d'identification du véhicule. Nous collectons les données nécessaires au traitement du sinistre directement auprès de la personne concernée.

- Nous obtenons des données sur les bénéficiaires ou les ayants droit de nos assurés, par exemple le nom, l'adresse, la date de naissance et le numéro d'identification du véhicule, afin de pouvoir contacter la personne concernée en cas de sinistre.

- Nous recevons également des données vous concernant de la part de votre agent, par exemple lorsque vous soumettez votre demande.

Si vous avez souscrit une assurance mobilité et que votre véhicule est connecté et que les consentements nécessaires ont été donnés, les données du véhicule seront lues par un prestataire de services externe et utilisées par notre prestataire de services d'assistance (par exemple, évaluations des données de téléservice, mémoire des défauts de votre véhicule, localisation, pression des pneus ou services liés à l'état du véhicule). Lors de la souscription de produits d'assurance et dans le cadre de la gestion des sinistres associée, les données du type susmentionné peuvent également être lues si les autorisations nécessaires ont été accordées. Le prestataire de services externe est l'organisme responsable du traitement de ces données.

Si nécessaire, un diagnostic approfondi des données du véhicule peut être effectué par les concessionnaires de votre constructeur si vous donnez votre consentement.

Finalités et base juridique du traitement des données
Nous traitons vos données à caractère personnel conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE, à la loi fédérale sur la protection des données (BDSG), aux dispositions relatives à la protection des données de la loi sur les contrats d'assurance (VVG) et à toutes les autres lois applicables.

Si vous demandez une couverture d'assurance, nous avons besoin des informations que vous nous fournissez afin de conclure le contrat et d'évaluer le risque que nous prenons. Si le contrat d'assurance est conclu, nous traitons ces données dans le but de mettre en œuvre la relation contractuelle, par exemple pour l'émission de la police ou la facturation. Nous avons besoin d'informations sur le sinistre afin de pouvoir vérifier si un événement assuré s'est produit et quel est le montant du dommage.

La conclusion ou l'exécution du contrat d'assurance et le traitement des sinistres ne sont pas possibles sans le traitement de vos données à caractère personnel.

En outre, nous avons besoin de vos données personnelles pour établir des statistiques spécifiques à l'assurance, par exemple pour l'élaboration de nouveaux tarifs ou pour nous conformer aux exigences réglementaires. Nous utilisons les données de tous les contrats existants avec une société Real Garant pour examiner l'ensemble de la relation client, par exemple à des fins de conseil, en ce qui concerne les modifications ou les ajouts au contrat, pour prendre des décisions de bonne volonté ou pour fournir des informations complètes.

La base juridique de ce traitement des données à caractère personnel à des fins précontractuelles et contractuelles ainsi que pour le traitement des réclamations est l'article 6, paragraphe 1, point b), du RGPD.

Nous traitons également vos données afin de protéger nos intérêts légitimes ou ceux de tiers (art. 6, al. 1, let. f) du RGPD). Cela peut être nécessaire en particulier pour assurer la sécurité informatique et les opérations informatiques, pour l'évaluation globale de votre relation client avec Real Garant Versicherung AG et Real Garant GmbH Garantiesysteme, pour faire la promotion de nos propres produits d'assurance et d'autres produits des entreprises et de leurs partenaires de coopération, ainsi que pour des études de marché et des sondages d'opinion, dans la mesure où la loi le permet, pour prévenir et enquêter sur des infractions pénales, en particulier lorsque nous utilisons des analyses de données pour identifier des indices pouvant indiquer une fraude à l'assurance ou pour préparer des analyses de véhicules en vue de la fourniture de services de mobilité ou des causes de dommages.

En outre, nous traitons vos données à caractère personnel afin de remplir des obligations légales telles que les exigences réglementaires, les lois sur le blanchiment d'argent, le contrôle des sanctions, les obligations de conservation commerciale et fiscale ou notre devoir de conseil. Dans ce cas, la base juridique du traitement est constituée par les dispositions légales respectives en liaison avec l'art. 6, al. 1, let. c) du RGPD.

Si nous souhaitons traiter vos données à caractère personnel à des fins non mentionnées ci-dessus, nous vous en informerons à l'avance conformément aux dispositions légales.

Catégories de destinataires des données à caractère personnel

Réassureurs:
Nous assurons les risques que nous assumons auprès de compagnies d'assurance spécialisées (réassureurs). Pour ce faire, il peut être nécessaire de transférer votre contrat et, le cas échéant, les données relatives aux sinistres à un réassureur afin qu'il puisse se forger sa propre opinion sur le risque ou l'événement assuré.
En outre, le réassureur peut apporter son soutien à notre entreprise grâce à son expertise particulière en matière d'évaluation des risques ou des sinistres et d'évaluation des processus procéduraux. Nous ne transférons vos données au réassureur que dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution de notre contrat d'assurance avec vous ou dans la mesure où cela est nécessaire pour sauvegarder nos intérêts légitimes.

Intermédiaires:
Si vous êtes conseillé par un intermédiaire pour vos contrats d'assurance, celui-ci traitera les données relatives à la demande, au contrat et aux sinistres nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat. Notre société transfère également ces données aux intermédiaires qui vous conseillent, dans la mesure où ils ont besoin de ces informations pour vous assister et vous conseiller en matière d'assurance et de services financiers.

Traitement des données au sein du groupe de sociétés:
Certaines sociétés ou divisions spécialisées au sein de notre groupe de sociétés effectuent certaines tâches de traitement des données de manière centralisée.

Si vous avez un contrat d'assurance avec une ou plusieurs sociétés de notre groupe, vos données peuvent être traitées de manière centralisée par une société du groupe à des fins telles que la gestion centralisée des données d'adresse, le service clientèle par téléphone, le traitement des contrats et des sinistres, le recouvrement et le paiement, ou le traitement conjoint du courrier. La version actuelle de la liste des prestataires de services sur notre site web https://realgarant.com/fr-be/politique-de-confidentialite/ répertorie les sociétés qui participent au traitement centralisé des données.

Prestataires de services externes :
Nous faisons appel à des prestataires de services externes en partie pour remplir nos obligations contractuelles et légales.
Une liste des sous-traitants et prestataires de services avec lesquels nous entretenons des relations commerciales qui ne sont pas uniquement temporaires figure dans la liste des prestataires de services dans sa version actuelle sur notre site web à l'adresse https://realgarant.com/fr-be/politique-de-confidentialite/.

Autres destinataires :
En outre, nous pouvons transférer vos données personnelles à d'autres destinataires, tels que des autorités, afin de remplir des obligations légales de notification (par exemple, des institutions de sécurité sociale, des autorités fiscales ou des services répressifs).

Durée de conservation des données

Nous supprimons vos données personnelles dès qu'elles ne sont plus nécessaires aux fins susmentionnées. Ce faisant, il peut arriver que des données personnelles soient conservées pendant la période pendant laquelle des réclamations peuvent être formulées à l'encontre de notre société (délai de prescription légal de trois à trente ans). Nous conservons également vos données personnelles si nous y sommes légalement tenus. Les obligations correspondantes en matière de documentation et de conservation découlent, entre autres, du Code de commerce allemand, du Code fiscal allemand et de la loi allemande sur le blanchiment d'argent. Les durées de conservation peuvent aller jusqu'à dix ans.

Droits des personnes concernées

Vous pouvez demander des informations sur les données enregistrées vous concernant à l'adresse ci-dessus. En outre, dans certaines circonstances, vous pouvez demander la correction ou la suppression de vos données. Vous pouvez également avoir le droit de limiter le traitement de vos données et le droit de faire communiquer les données que vous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

Droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct sans avoir à fournir de motif. Si nous traitons vos données pour protéger des intérêts légitimes, vous pouvez vous opposer à ce traitement pour des raisons liées à votre situation particulière. Nous ne traiterons alors plus vos données à caractère personnel, sauf si nous pouvons démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés, ou si le traitement sert à faire valoir, exercer ou défendre des droits légaux.

Droit d'introduire une réclamation

Vous avez la possibilité de contacter le délégué à la protection des données susmentionné pour lui faire part de votre réclamation. Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle de la protection des données. L'autorité de contrôle de la protection des données dont nous dépendons est :

Le commissaire d'État à la protection des données et à la liberté d'information
Bade-Wurtemberg
Boîte postale 10 29 32
70025 Stuttgart

Transfert de données vers un pays tiers

Si nous transférons des données à caractère personnel à des prestataires de services situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE), ce transfert n'aura lieu que si le pays tiers a été reconnu par la Commission européenne comme offrant un niveau de protection des données adéquat ou si d'autres garanties appropriées en matière de protection des données (par exemple, des règles internes contraignantes en matière de protection des données ou des clauses contractuelles types de l'UE) sont en place. Vous trouverez des informations détaillées à ce sujet et sur le niveau de protection des données chez nos prestataires de services dans des pays tiers dans la liste des prestataires de services de Real Garant Versicherung AG sur notre site web à l'adresse suivante:
https://realgarant.com/fr-be/politique-de-confidentialite/

Mise à jour des informations relatives à la protection des données

La présente politique de confidentialité peut être modifiée ultérieurement en raison de changements, par exemple, dans les dispositions légales. La version actuelle de cette politique et une liste des prestataires de services avec lesquels nous entretenons des relations commerciales qui ne sont pas seulement temporaires sont disponibles séparément pour chaque entreprise à l'adresse suivante: https://realgarant.com/fr-be/politique-de-confidentialite/.

12/2025

Liste des prestataires de services

Aperçu des prestataires de services de Real Garant Versicherung AG et de Real Garant GmbH Systèmes de garantie

Real Garant Versicherung AG propose une assurance des frais de réparation et de garantie des véhicules automobiles.
Real Garant GmbH Garantiesysteme distribue et gère des systèmes de garantie et propose des services de tout type dans le domaine automobile.

Nous traitons vos données personnelles conformément aux règles de conduite relatives au traitement des données personnelles par le secteur allemand de l'assurance et au consentement que vous avez éventuellement donné dans le cadre de votre demande d'assurance ou du traitement des prestations. Cela inclut également la transmission de données à des prestataires de services, dans la mesure où cela est nécessaire pour la fourniture du service. Cette liste mentionne de tels prestataires de services ainsi que des catégories de prestataires de services. Les prestataires de services ou catégories de prestataires de services susceptibles de recevoir des catégories particulières de données (telles que des données biométriques ou de santé, etc.) sont signalés par [1].

Certains prestataires de services peuvent également être établis en dehors de l'Espace économique européen. Un transfert de données à de tels prestataires de services peut par exemple avoir lieu si cela est impérativement nécessaire à l'exécution du contrat conclu avec vous. Par ailleurs, un tel transfert n'a lieu que si le niveau de protection des données approprié au siège du prestataire de services est assuré par une décision d'adéquation de la Commission européenne (comme par exemple dans le cas de la Suisse) ou par des garanties appropriées, notamment la conclusion des clauses standard de protection des données édictées par la Commission européenne (vous pouvez nous demander ces clauses). Les prestataires de services ou les catégories dont le siège est situé en dehors de l'Espace économique européen sont signalés par[1] .

Sociétés du groupe participant au traitement centralisé des données de base

Real Garant GmbH Systèmes de garantie
Real Garant Versicherung AG
Zurich Insurance Europe AG (succursale pour l'Allemagne)
DA Deutsche Allgemeine Versicherung Aktiengesellschaft

les prestataires de services travaillant pour les sociétés du groupe susmentionnées et dont le traitement des données est l'objet principal de l'activité

Prestataire de services	Objet du mandat
Zürich Beteiligungs-Aktiengesellschaft (Allemagne)	Services centraux (p. ex. droit et fiscalité, audit)

les catégories de prestataires de services agissant pour le compte des sociétés du groupe susmentionnées et dont le traitement des données à caractère personnel ne constitue pas l'objet principal de la mission ou qui n'interviennent qu'occasionnellement

Catégorie de prestataires de services	Objet du mandat
Entreprises d'archivage/d'élimination des déchets	Archivage des dossiers et élimination des dossiers/supports de données
Prestataire de services d'assistance[1]	Prestations d'assistance
Centre d'appels	Services téléphoniques
Imprimeries	Services d'impression (impression/envoi postal)
Autres évaluateurs, experts, prestataires de services de contrôle	Rédaction de rapports/expertises et conseils dans des cas particuliers
Fournisseurs de services informatiques et de télécommunications[1]	Services informatiques (par exemple, informatique, téléphonie, réseau, maintenance)
Entreprises de mise à disposition de personnel	Traitement du courrier entrant/gestion des documents
Agences de marketing	Actions de marketing
Entreprises d'études de marché, prestataires de services d'analyse	Études de marché, analyse web
Agences d'évaluation du crédit et prestataires de services de recherche	Renseignements sur la solvabilité et l'économie
Cabinets d'avocats	Services juridiques
Réassureurs	Implication dans l'évaluation des risques et des performances dans des cas spécifiques
Prestataires de services après-sinistres/réparateurs/garages	Soutien dans la gestion des sinistres
Traducteurs et interprètes	Traductions et services de soutien similaires
Expert-comptable	Services de contrôle
Établissements de crédit	Note de crédit/débit
Partenaires de coopération (fabricants)	Informations sur les ventes de produits ou les rapports
Prestataire de services pour l'analyse des véhicules	Évaluation des données du véhicule concernant les possibilités de réparation des dommages ou leurs causes

Remarque : une transmission n'a pas lieu à tous les prestataires de services, mais le cas échéant à certains d'entre eux et uniquement dans la mesure où cela est nécessaire et couvert par une base juridique. Vous trouverez des informations sur vos droits concernant vos données (comme par exemple un éventuel droit d'opposition) ainsi que d'autres informations sur la protection des données dans le document "Information sur l'utilisation de vos données" de votre société contractante, à chaque fois actualisé sur la page www.realgarant.com/de-de/datenschutz/ . Mise à jour : mai 2024