



## I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les dispositions suivantes s'appliquent au contrat dans son intégralité.

VAB SA ayant son siège social en Belgique, Pastoor Coplaan 100, 2070 Zwijndrecht, BE 0436.267.594 organise, en tant qu'organisation de mobilité, l'assistance dépannage unique du véhicule immobilisé.

### *Le demandeur*

- ✓ Le propriétaire/utilisateur du véhicule qui a demandé l'intervention à VAB possède un permis de conduire valide et est domicilié en Belgique.

### *Le véhicule*

*Le véhicule pour lequel une intervention unique est demandée, est un véhicule*

- ✓ qui est immatriculé en Belgique, qui est en ordre de contrôle technique et qui dispose d'une assurance RC véhicules automobiles légale valide;
- ✓ qui est immobilisé de façon inattendue.

*Pour quel type de véhicule une intervention unique peut-elle être demandée?*

- ✓ Les véhicules avec une MMA de max. 3,5 tonnes, une longueur de max. 6,5m et une hauteur de max. 3m peuvent être affiliés à ce contrat.
- ✓ La remorque ou la caravane y afférente, mise en circulation réglementairement, est toujours comprise si elle est attelée au véhicule principal. Jusqu'à 750kg de MMA, cette remorque doit porter la plaque d'immatriculation du véhicule tracteur et jusqu'à 3,5 tonnes de MMA, elle doit avoir sa propre plaque d'immatriculation.
- ✓ Les véhicules électriques ou hybrides peuvent également jouir d'une assistance.

### *Immobilité*

Par immobilité, nous entendons l'indisponibilité du véhicule affilié qui se produit subitement et inopinément, sans intention de nuire, et dans le cadre de laquelle l'intervention de l'Assistance Routière de VAB est réclamée immédiatement.

## II. PRESTATIONS DE SERVICES

L'Assistance dépannage unique VAB est une intervention unique après une panne ou un accident qui peut être demandée (numériquement). Il n'est pas personnel: quiconque tombe en panne avec son véhicule et remplit les conditions peut demander cette intervention.

### 1. Que comprennent les prestations de services?

*Les prestations comprennent ce qui suit:*

- ✓ Remettre le véhicule en état de rouler en toute sécurité, éventuellement provisoirement, par l'intervention de personnel qualifié, ce 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Dans le cas d'une réparation provisoire, il est recommandé de contacter votre réparateur par la suite;
- ✓ 1 remorquage de max. 50km contre paiement si, selon le patrouilleur de VAB, il n'est pas possible de remettre votre véhicule en état de rouler en toute sécurité sur le plan technique, y compris le vol de la plaque d'immatriculation, du volant, de l'airbag et de la console centrale du véhicule affilié. Nous amenons votre véhicule au garage le plus indiqué en Belgique. Après une panne en Belgique, la livraison au garage se fait au plus tard le jour suivant l'intervention. Des trajets de plus de 50km peuvent éventuellement être autorisés moyennant le paiement d'un supplément;
- ✓ Nous transportons les passager, avec un maximum de 4 personnes, à l'endroit le plus proche d'où ils peuvent poursuivre le déplacement (*voyage*). Le mode de transport est décidé par VAB SA.

*L'assistance pour les véhicules suivants avec une batterie vide consiste en ce qui suit:*

- ✓ Véhicules électriques et hybrides: 1 remorquage contre paiement à la station de recharge la plus proche, dans un rayon de 50km. Des trajets de plus de 50km peuvent éventuellement être autorisés moyennant le paiement d'un supplément.

L'assistance dépannage est garanti et exécuté par l'Assistance Routière de VAB ou un sous-traitant.

### *Pose de batteries*

Par suite d'une panne de batterie, notre patrouilleur VAB peut poser une nouvelle batterie, moyennant disponibilité, avec votre autorisation et contre paiement direct. Les batteries achetées chez VAB SA font l'objet d'une garantie de 24 mois sur toutes les défauts de fabrication. Les batteries qui sont déchargées par le membre en raison d'une mauvaise utilisation ou d'un trop long stockage, ainsi que les batteries cassées ou surchargées sont exclues de la garantie.

### 2. Comment demander une assistance?

Si votre véhicule est immobilisé à la suite d'une panne ou d'un accident de la route, ou vous avez pris le mauvais carburant, vous pouvez demander une assistance pour le véhicule immobilisé par [vab.be/fr/assistance-depannage-et-assurance-voyage/conduire/droitdaffiliation](http://vab.be/fr/assistance-depannage-et-assurance-voyage/conduire/droitdaffiliation). Vous transmettez vos données personnelles, le lieu de la panne et la plaque d'immatriculation du véhicule afin que nous puissions envoyer un patrouilleur.

### 3. Conditions de paiement



L'intervention est demandée dès que vous avez exécuté le paiement en ligne. La prime de base que vous payez a trait aux prestations sur place. Si un remorquage doit également être effectué, il peut se faire moyennant un paiement supplémentaire direct. Les frais supplémentaires comme un remorquage ou des pièces de rechange doivent être réglés directement au patrouilleur.

#### *Que faire en cas de non-paiement?*

- ✓ Sans préjudice de son droit à exiger une indemnisation plus élevée à condition de fournir la preuve d'un préjudice réellement subi plus élevé, faute de paiement intégral et à temps d'une ou de plusieurs factures, VAB SA a droit à ce qui suit:
- a) si le client est un consommateur et n'a pas procédé au paiement dans une période de 14 jours calendaires suivant l'envoi d'une première sommation de payer: des intérêts de retard au taux d'intérêt légal, et ce à partir de la date de la deuxième sommation, et des dommages et intérêts forfaitaires comme suit:
  - 20 € si le montant dû est inférieur ou égal à 150 €
  - 30 € majorés de 10% du montant dû sur la tranche entre 150,01 € et 500 € si le solde dû se situe entre 150,01 € et 500 €
  - 65 € majorés de 5% du montant dû sur la tranche au-dessus de 500 € avec un maximum de 2.000 € si le solde dû est supérieur à 500 €
- b) si le client est une entreprise, de plein droit et sans mise en demeure préalable: (i) des intérêts de retard au taux d'intérêt fixé dans la Loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales à partir de l'échéance de la facture concernée et (ii) des dommages et intérêts forfaitaires de 10% du montant dû, avec un minimum de 75 €.
- ✓ VAB SA remettra au client, à la demande de celui-ci, tous les justificatifs de la dette et les informations relatives à une contestation.
- ✓ En l'absence de paiement à l'échéance, tous les montants dus deviennent immédiatement exigibles, quels que soient les délais de paiement accordés;
- ✓ VAB SA a également le droit, en cas de non-paiement, de suspendre toute prestation de services jusqu'au paiement intégral de la facture et des frais susmentionnés;
- ✓ En l'absence de paiement dans les 15 jours suivant le dépannage, VAB SA a le droit de déclarer la demande d'affiliation caduque et de facturer le coût réel de l'intervention.

Les sommes déjà payées sont considérées comme étant définitivement acquises.

#### *Contestations*

Si un montant impayé n'est pas contesté dans un délai de 8 jours, VAB SA n'acceptera aucune autre contestation future. Le bénéficiaire a d'ailleurs conscience du fait que s'il ne règle pas les montants impayés à l'échéance – ou s'il les règle tardivement –, il sera tenu sans aucune formalité ou mise en demeure, de payer immédiatement tous les montants à son nom demeurés impayés.

Les parties conviennent expressément et reconnaissent que le lieu d'exécution du contrat est le siège social du fournisseur et que tous les litiges concernant les montants impayés sont régis par le droit belge et doivent être soumis aux tribunaux de l'arrondissement d'Anvers conformément à l'art. 624.2° du Code judiciaire.

Ces communications font office d'avis dans le sens de la Loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement. En cas de contestation, seuls les tribunaux de l'arrondissement d'Anvers sont compétents.

#### **4. Conditions d'annulation**

Vous pouvez encore annuler votre demande d'intervention. Si le patrouilleur n'est pas encore arrivé chez vous, la somme vous sera remboursée intégralement.

Si vous annulez votre demande une fois que le patrouilleur est arrivé, plus aucun remboursement n'est possible.

#### **5. Où le contrat est-il valable?**

L'Assistance dépannage unique VAB est uniquement valable après une immobilisation en Belgique.

#### **6. Garantie de 24 heures**

Si vous avez à nouveau besoin dans les 24 heures d'une assistance pour le même véhicule, pour exactement la même panne, cette assistance est toujours comprise et vous pouvez à nouveau nous appeler.

#### **7. Qu'est-ce qui ne relève pas des garanties?**

*Nous ne sommes pas tenus d'intervenir dans les situations suivantes:*

- ✓ En cas d'actes intentionnels et/ou illicites de votre part ainsi qu'en cas de confiscation du véhicule par les autorités locales en conséquence de ces actes;
- ✓ En cas de participation à des activités outdoor extrêmes. Nous entendons par là des activités outdoor où les conditions extrêmes ou le degré de difficulté comportent un danger de mort potentiel, comme: faire des courses de voiture/moto. Pour les activités non énumérées, nous accordons une couverture à condition que les prescriptions de sécurité requises ont été prises en compte (*p. ex. casque, ceinture de sécurité*).
- ✓ L'exercice de sports/activités à titre professionnel ou contre rémunération est exclu, y compris les compétitions et entraînements;
- ✓ En cas de consommation excessive d'alcool ou de médicaments ou stupéfiants, non prescrits par un médecin, sauf s'il n'y a aucun lien de cause à effet avec l'événement qui a causé le dommage;
- ✓ Un véhicule qui se trouve déjà dans un atelier de réparation ou à proximité immédiate d'un tel atelier;
- ✓ Les frais des pièces de rechange (*huile et carburant compris*) qui sont utilisées lors de l'assistance dépannage sur place. Les pièces sont uniquement mises en œuvre moyennant votre consentement et sont payées sur place par vous. Les frais des pièces et heures de travail au garage sont également à votre charge;



- ✓ Les remorques qui ne sont pas attelées à un véhicule affilié ou les remorques qui sont utilisées dans le cadre d'activités professionnelles;
- ✓ En cas de non-indication ou d'indication erronée des données;
- ✓ Les véhicules qui ne se trouvent pas sur la voie publique ou une route privée en dur ou qui ne sont pas accessibles aux véhicules réguliers de VAB SA, par exemple si le véhicule ne se trouve pas sur un sol en dur ou si une ou plusieurs roues du véhicule ne touchent plus le sol. Le cas échéant, s'il doit être fait appel à des services de sauvetage spécialisés, ces frais et d'autres frais qui en découlent vous seront facturés;
- ✓ Les véhicules, remorques ou caravanes avec une MMA ou un poids réel de plus de 3,5 tonnes, une longueur de plus de 6,5m et/ou une hauteur de plus de 3m, ou les véhicules avec une suspension surbaissée et/ou des spoilers, sont toujours exclus du remorquage gratuit;
- ✓ En cas de remorquage, nos patrouilleurs VAB ne sont ni qualifiés, ni assurés pour soulever des personnes avec un handicap physique ou à mobilité réduite dans une dépanneuse. Dans ce cas, nous chercherons avec le client une autre solution, qui pourra être facturée en cas de transport spécialisé;
- ✓ Le transport d'animaux dans le véhicule de dépannage pendant le remorquage;
- ✓ VAB SA ne rembourse pas de perte de revenus par suite de l'endommagement ou de la livraison tardive de chargements transportés;
- ✓ Les véhicules qui ne sont pas immatriculés et assurés en Belgique, sont exclus du droit à l'Assistance dépannage;
- ✓ Les frais de signalisation et de nettoyage après une assistance dépannage;
- ✓ Les véhicules en mode partiellement autonome sans que le conducteur ne soit physiquement assis derrière le volant et ait le contrôle de son véhicule;
- ✓ Les frais liés au pompage du réservoir de carburant;
- ✓ Le remorquage après une panne ou un accident à la demande des autorités;
- ✓ Le véhicule doit avoir été mis en circulation en Belgique et être utilisé valablement et conformément à son certificat de conformité.

*Nous ne pouvons pas être tenus responsables:*

- ✓ De l'exécution tardive ou incomplète ou de la non-exécution de l'assistance, de fautes dans son exécution, en cas de circonstances indépendantes de notre volonté ou en cas de force majeure, comme des actes de terrorisme, une guerre, une révolte populaire, une émeute, une grève, des mesures de rétorsion, une limitation de la liberté de mouvement, une radioactivité, des dispositions (*contraignantes*) des autorités belges ou étrangères (p. ex. *un avis de voyage déconseillé ou une interdiction de voyager, un confinement, des mesures de quarantaine...*), une catastrophe naturelle, etc.
- ✓ Les dommages à des objets ou accessoires du véhicule, et le vol de ceux-ci.

*VAB n'est pas responsable*

- ✓ des dommages, retards, défauts ou obstacles qui peuvent survenir dans l'exécution des services si ceux-ci ne sont pas dus à VAB ou s'ils résultent d'un cas de force majeure. Il en va de même pour tout dommage résultant de la perte, de la destruction ou de l'endommagement des marchandises ou de toutes les pertes ou dépenses qui en résultent ou de toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou causée en tout ou en partie par l'allumage (spontané) de la batterie d'un véhicule à propulsion électrique ou hybride après ou pendant l'intervention de la personne désignée par VAB, malgré le respect de toutes les consignes de sécurité prescrites par le fabricant.
- ✓ Sont également considérées comme des activités de sauvetage et donc également exclues: tous les coûts encourus à la suite du stockage d'un véhicule électrique ou hybride (endommagé), de la surveillance de l'état d'une batterie (endommagée), de l'intervention sur une batterie en feu (par exemple, immersion du véhicule dans l'eau, contamination des eaux d'extinction contaminées, transport et stockage du véhicule en question, ...)



## MENTION LÉGALES OBLIGATOIRES

### Vie privée

VAB SA respecte la vie privée de ses membres, de ses clients et des utilisateurs de son site web. Afin de pouvoir fournir nos services et produits à nos clients, nous avons besoin de plusieurs données à caractère personnel. VAB SA tend à traiter les données à caractère personnel d'une manière légale, honnête et transparente.

Vous trouverez plus d'informations sur cette réglementation sur le site web [autoriteprotectiondonnees.be](http://autoriteprotectiondonnees.be).

Les clients qui sont mécontents parce que VAB SA ne respecte pas la législation en matière de protection de la vie privée ont toujours le droit de déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données par e-mail à l'adresse [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be).

*Toute personne dont VAB traite les données (la personne concernée) dispose de différents droits:*

- ✓ Droit à l'information;
- ✓ Droit de consultation;
- ✓ Droit de rectification;
- ✓ Droit à l'effacement des données;
- ✓ Droit à la limitation du traitement;
- ✓ Droit à la portabilité des données;
- ✓ Droit d'opposition.

*Ces droits peuvent être exercés de deux manières:*

- ✓ Par e-mail à l'attention de [privacy@vab.be](mailto:privacy@vab.be), ou;
- ✓ Via une demande écrite adressée à:

VAB SA, Gestion des risques – Protection des données

Pastoor Coplaan 100, B-2070 Zwijndrecht.

Vous pouvez consulter notre déclaration de confidentialité dans son intégralité sur notre site web:

[vab.be/fr/a-propos-de-vab/vie-privee](http://vab.be/fr/a-propos-de-vab/vie-privee)

Si vous le souhaitez, vous pouvez également en faire la demande par écrit à notre service clientèle:

VAB SA, Service clients, Pastoor Coplaan 100, B-2070 Zwijndrech