



Marchandises transportées compte propre

Conditions générales

VER 01012022 B



Conditions générales Assurance Marchandises transportées compte propre

Pour déclarer un sinistre pendant les heures de bureau
+32 (0)3 285 92 00 ou newclaim@tvm.be.

Avec votre assurance Marchandises transportées compte propre, vous prenez la route l'esprit tranquille.

Les présentes conditions générales reprennent notamment :

- les garanties de cette assurance
- les cas non assurés
- la procédure en cas de sinistre
- vos obligations et les nôtres
- la procédure pour modifier ou mettre un terme à votre assurance
- la définition de diverses notions fréquemment utilisées

Conditions particulières

En souscrivant une assurance chez nous, vous recevez, outre les présentes **conditions générales**, les conditions particulières reprenant les garanties pour lesquelles vous êtes assuré chez nous. Vous y trouvez également, pour chacune de vos garanties, les conditions spécifiques ainsi que des informations sur les montants assurés.

Conservez dès lors soigneusement les conditions générales et particulières.

Vous avez des questions sur votre assurance Marchandises transportées compte propre ? Prenez contact avec votre courtier. Vous pouvez aussi appeler directement TVM au +32 (0)3 285 92 00 ou surfer sur www.tvm.be.

Votre assureur

TVM Belgium
Berchemstadionstraat 78
2600 Berchem
www.tvm.be

- inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises : numéro 0841.164.105
- agréée par la Banque nationale : numéro 2796

TVM Belgium est une succursale de TVM verzekeringen N.V., Van Limburg Stirumstraat 250, 7901 AW Hoogeveen aux Pays-Bas.

- agréée par la Banque nationale des Pays-Bas
- Kamer van Koophandel : 53388992
- Autoriteit Financiële Markten : 12040443

Heures d'ouverture

Lundi	08h30 - 17h00
Mardi	08h30 - 17h00
Mercredi	08h30 - 17h00
Jeudi	08h30 - 17h00
Vendredi	08h30 - 16h30

Pendant les vacances scolaires nous sommes joignables jusqu'à 16h30.



Table des matières

Dispositions générales	4
1. Procédure en cas de sinistre	4
1.1. Vous avez un sinistre ? Déclarez-le immédiatement	4
1.2. Quand devez-vous faire une déclaration à la police ?	4
1.3. Procuration en cas de sinistre	4
1.4. Qui constate les dommages ?	4
1.5. Votre matériel et vos marchandises sont-ils aussi assurés si vous utilisez un véhicule de remplacement temporaire ?	4
2. Dans quels pays êtes-vous assuré ?	4
3. Qu'est-ce qui n'est jamais assuré ?	4
4. Quels sont les objets non assurés ?	5
5. Qu'attendons-nous de vous ?	5
5.1. Payez à temps votre prime et votre franchise	5
5.2. Modification du risque ou des circonstances ? Faites-le-nous savoir	5
5.3. Respectez les consignes et aidez-nous à régler correctement tout sinistre	6
5.4. Vous ne respectez pas ces directives ?	6
6. Prise d'effet, modification, prolongation ou fin de votre assurance	6
6.1. Prise d'effet, durée et prolongation de l'assurance	6
6.2. Comment mettre fin à l'assurance ?	6
6.3. Quand pouvez-vous mettre fin à l'assurance ?	6
6.4. Quand pouvons-nous mettre fin à l'assurance ?	6
6.5. Situations particulières	6
7. Modification des conditions ou de la prime	7
7.1. Quand pouvons-nous faire des adaptations ?	7
7.2. Quelles sont les adaptations possibles ?	7
7.3. Vous n'êtes pas d'accord avec les adaptations	7
7.4. Quand ne pouvez-vous pas mettre fin à l'assurance ?	7
8. Assurance contre les dommages à la suite d'un acte terroriste	7
9. Procédure en cas de fraude	8
10. Conservation et utilisation de vos données à caractère personnel	8
11. Vous avez une réclamation ? Prenez contact avec votre courtier ou avec nous	8
12. Droit applicable	8
Pour quels dommages êtes-vous assuré ?	9
13. Assurance marchandises transportées compte propre	9
Notions fréquemment utilisées	12

Dispositions générales

Ce chapitre reprend les dispositions qui s'appliquent dans tous les cas. Lisez-les attentivement pour éviter toute surprise par la suite.

1. Procédure en cas de sinistre

1.1. Vous avez un sinistre ? Déclarez-le immédiatement

- **Informez votre courtier dès que possible.**
- Vous pouvez également nous le déclarer directement pendant les heures de bureau : au +32 (0)3 285 92 00 ou par e-mail à newclaim@tvm.be.
- Envoyez-nous ensuite le **formulaire de déclaration de sinistre** dûment complété par e-mail à newclaim@tvm.be ou par courrier à TVM Belgium, Berchemstationstraat 78, 2600 Berchem.

1.2. Quand devez-vous faire une déclaration à la police ?

Est-il question d'un délit tel que par exemple **vol, effraction ou incendie (criminel)** ? Si oui, faites immédiatement une déclaration à la police.

1.3. Procuration en cas de sinistre

En nous déclarant un sinistre, vous nous donnez automatiquement procuration pour traiter ce sinistre en votre nom :

- Nous pouvons **indemniser directement** tout bénéficiaire.
- Si nous vous indemnisons, nous sommes alors **subrogés**, dans vos droits et pouvons par exemple réclamer le montant auprès de celui qui a causé les dommages.

1.4. Qui constate les dommages ?

- **Expert à nos frais** : nous pouvons faire appel à un expert en votre nom et pour votre compte pour constater la cause et l'ampleur des dommages. Vous avez dans ce cas l'obligation d'apporter votre collaboration et de fournir toutes les informations nécessaires. Nous vous remboursons les frais de cet expert, y compris la TVA qui n'est pas déductible pour vous.
- **Contre-expertise à vos frais** : vous n'êtes pas d'accord avec les constatations de cet expert ? Vous pouvez alors faire appel à vos propres frais à un autre expert. Vous devez nous en informer.
- **3e expert en cas de désaccord, à frais partagés** : les 2 experts ne parviennent pas à s'accorder ? Ils désignent alors un 3e expert inscrit au registre national des experts judiciaires. Si les 2 experts ne parviennent pas à s'accorder sur le choix d'un 3e expert, tant vous que nous pouvons demander au tribunal de désigner un 3e expert. Son avis sur la cause et l'ampleur des dommages sera contraignant, mais cela ne garantit pas que nous indemniserons les dommages. Les frais pour ce 3e expert sont répartis entre vous et nous.

1.5. Votre matériel et vos marchandises sont-ils aussi assurés si vous utilisez un véhicule de remplacement temporaire ?

Votre véhicule est hors d'usage pour cause d'entretien, d'aménagement, de réparation, de contrôle technique ou de perte totale ? Dans ce cas la garantie responsabilité civile vaut également :

- pour votre **véhicule de remplacement équivalent** – emprunté ou loué ou véhicule de réserve de votre propre parc automobile ;
- pour un **maximum de 30 jours**.

2. Dans quels pays êtes-vous assuré ?

Vous êtes assuré :

- en Belgique
- aux Pays-Bas
- au Grand-Duché de Luxembourg
- en Allemagne
- en France
- au Royaume-Uni

3. Qu'est-ce qui n'est jamais assuré ?

Votre assurance ne couvre pas les dommages survenus avant la date de prise d'effet de votre assurance.

Les dommages ne sont pas assurés s'ils sont survenus à la suite de :

- (tentative de) **fraude** ;
- **saisie** par les autorités belges ou étrangères ;
- **réactions nucléaires** : toute réaction nucléaire libérant de l'énergie – telle que fusion nucléaire, fission nucléaire ou radioactivité artificielle et naturelle ;
- **armes biologiques, (bio)chimiques ou électromagnétiques** ;
- **guerre** ou faits similaires, **guerre civile, insurrection ou harcèlement** :
 - **conflit armé** : toute situation où des États ou autres parties organisées s'affrontent en faisant usage de moyens militaires. Cela comprend notamment l'intervention armée d'une Force de paix des Nations Unies ;
 - **guerre civile** : lutte violente organisée ou non entre habitants d'un même État, impliquant une partie importante des habitants de cet État ;
 - **révolte** : opposition violente organisée dans un État, contre l'autorité publique ;
 - **troubles intérieurs** : actes de violence organisés ou non en différents endroits à l'intérieur d'un État ;
 - **insurrection** : mouvement violent local organisé ou non, contre l'autorité publique ;
 - **mutinerie** : mouvement violent organisé ou non de membres d'une force armée, contre l'autorité à laquelle ils sont soumis ;
- **une maladie infectieuse**.

Nous n'indemnisons pas non plus les dommages :

- aux choses qui sont hors commerce selon les règles nationales ou internationales ;
- à une personne, entreprise, autorité ou autre partie à qui cela n'est pas autorisé en vertu des accords nationaux ou internationaux ;
- au matériel et aux marchandises dont vous n'êtes pas le propriétaire et que vous transportez contre paiement ;
- aux métaux précieux ;
- aux petits objets de valeur, perles fines ou de culture, pierres précieuses, bijoux ;
- aux fourrures ;
- aux titres de valeur, documents de toute nature ;
- aux objets d'art, antiquités ou pièces de collection avec valeur d'amateur ;
- au mobilier ;
- aux effets personnels des passagers, si ceux-ci sont destinés à un usage particulier normal.

4. Quels sont les objets non assurés ?

Sauf dispositions contraires dans les conditions particulières, ne sont pas assurés :

- les animaux vivants ;
- les plantes vivantes et fleurs coupées ;
- les fruits et légumes frais transportés dans d'autres véhicules que des camions frigorifiques ;
- les véhicules à moteur, camions, bateaux de plaisance et caravanes ;
- le tabac, les boissons alcoolisées, les produits pharmaceutiques, les parfums, les produits cosmétiques ;
- les vêtements, chaussures, articles en cuir ;
- les appareils électriques et électroniques, smartphones, tablettes, systèmes de navigation ;
- les appareils photos et caméras ;
- ordinateurs et applications informatiques.

5. Qu'attendons-nous de vous ?

5.1. Payez à temps votre prime et votre franchise

Payez votre prime au plus tard à la date d'échéance. Payez ou contestez une franchise dans les 30 jours à compter de la date de l'invitation à payer.

Vous ne payez pas ? Dans ce cas vous recevez d'abord un rappel de paiement ordinaire et ensuite, un rappel de paiement recommandé.

Vous ne payez pas, ou pas à temps, après le rappel de paiement recommandé ?

- La couverture de votre assurance est suspendue après 15 jours. Vous n'êtes alors plus assuré à partir de ce moment-là. Nous pouvons également mettre fin à votre assurance. Vous devez toutefois encore payer votre prime ou franchise. Nous lançons une procédure (judiciaire) ? Dans ce cas les frais (de recouvrement) sont également à votre charge.
- Vous payez, mais pas à temps ? Si nous n'avons pas encore mis fin à votre assurance, vous êtes à nouveau assuré 1 jour après la réception de votre prime ou franchise.

5.2 Modification du risque ou des circonstances ?

Faites-le-nous savoir

Le risque ou les circonstances ont changé ? Contactez-nous le plus rapidement possible. Nous vous faisons parvenir un avis dans les 30 jours vous indiquant si et sous quelles conditions nous pouvons assurer le risque modifié.

Aggravation du risque

- Vous nous communiquez une **aggravation sensible et permanente** du risque ? Nous pouvons alors, dans un délai d'un (1) mois :
 - vous faire une proposition de modification de l'assurance si et seulement si le risque ainsi modifié aurait aussi été assuré, au moment de la prise d'effet de l'assurance, moyennant une autre prime ou d'autres conditions.
 - résilier l'assurance si et seulement si nous parvenons à démontrer que le risque ainsi modifié n'aurait jamais été assuré au moment de la prise d'effet de l'assurance.
- Si vous êtes d'accord avec la modification, celle-ci entre en vigueur avec effet rétroactif à compter du jour de l'aggravation du risque.
- Si vous n'êtes pas d'accord avec la modification ou ne réagissez pas dans le mois, nous pouvons résilier l'assurance dans les 15 jours.

Diminution du risque

- Vous nous communiquez une **diminution sensible et permanente** du risque ? Nous avons alors 1 mois pour vous soumettre une proposition de modification de l'assurance si et seulement si le risque ainsi modifié aurait aussi été assuré, au moment de la prise d'effet de l'assurance, moyennant une autre prime ou d'autres conditions.
- Si vous êtes d'accord avec la modification, celle-ci entre en vigueur à compter du jour où vous nous aurez communiqué la diminution du risque.
- Si nous ne parvenons pas à nous accorder sur la nouvelle prime, vous pouvez résilier l'assurance. Cela est possible jusqu'à 1 mois au plus tard après la communication de la modification par vos soins à nos services.

Domages après une modification du risque

- Vous nous avez fait part de la modification ? Et l'assurance n'a pas encore été modifiée ou résiliée ? Les dommages sont assurés.
- Vous ne nous avez pas fait part de la modification ?
 - Et cela ne peut pas vous être reproché ? Les dommages sont assurés.
 - Cela peut bien vous être reproché ? Nous indemnisons alors les dommages comme suit : montant des dommages x prime payée / prime que vous auriez dû payer si vous aviez bien communiqué l'aggravation du risque
Si nous pouvons prouver que nous n'aurions jamais assuré le risque ainsi modifié au début de la prise d'effet de l'assurance, nous n'indemnisons pas les dommages et vous remboursons les primes payées.
- Et vous avez volontairement omis de nous informer de la modification ? Les dommages ne sont alors pas assurés et vous n'avez pas droit au remboursement de la prime.

5.3 Respectez les consignes et aidez-nous à régler correctement tout sinistre

- Conformez-vous aux dispositions légales et aux règles en vigueur pour cette assurance.
- Fournissez-nous toujours les bonnes informations, aussi complètes et actuelles que possible, dans les meilleurs délais, tant lors de la conclusion de votre assurance qu'en cas de sinistre. Et signalez immédiatement tout changement pendant la durée de votre assurance.
- Aidez-nous à régler les sinistres rapidement et correctement. Envoyez par exemple les justificatifs originaux si nous vous les demandons ou informez-nous si une autre personne est responsable des dommages.
- Faites-nous parvenir aussi rapidement que possible tous les documents qui concernent les dommages.
- Prêtez-votre concours aux recherches en cas de vol ou de perte de vos objets assurés.
- Prenez toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou limiter les dommages.

5.4. Vous ne respectez pas ces directives ?

Il est possible que nous en subissions un préjudice. Dans tel cas nous avons le droit selon le cas de :

- mettre fin à votre assurance ;
- modifier votre assurance ;
- ne pas indemniser vos dommages ou ne les indemniser que partiellement ;
- réclamer les frais ou indemnisations.

6. Prise d'effet, modification, prolongation ou fin de votre assurance

6.1. Prise d'effet, durée et prolongation de l'assurance

Vous trouvez la date de prise d'effet, la durée et l'échéance principale de votre assurance dans les conditions particulières. Votre assurance a une durée maximale d'un an. À l'échéance principale, votre assurance est prolongée automatiquement d'un an.

6.2. Comment mettre fin à l'assurance ?

Vous - comme nous - ne pouvez mettre fin à votre assurance que par :

- courrier recommandé ;
- acte d'huissier de justice ;
- courrier de préavis avec accusé de réception pour l'expéditeur.

6.3. Quand pouvez-vous mettre fin à l'assurance ?

Vous voulez mettre fin à votre assurance ? Faites-le :

- au moins 3 mois avant l'échéance principale annuelle. L'assurance prend alors fin à l'échéance principale.
- au moins 3 mois avant la date de prise d'effet de votre assurance à condition qu'il y ait au moins 1 an entre la conclusion et l'entrée en vigueur de l'assurance. L'assurance ne prend alors pas effet.

Vous pouvez aussi mettre fin à votre assurance :

- **si nous apportons des modifications** à la prime, aux conditions d'assurance ou à la franchise. **Attention ! Dans ce cas, vous ne pouvez mettre fin qu'à la garantie à laquelle les modifications ou adaptations s'appliquent.** Vous trouvez de plus amples informations à ce sujet à l'article 7 « Modification des conditions ou de la prime » ;
- **si nous mettons fin à une ou plusieurs garanties** d'une assurance comptant plusieurs garanties. Vous pouvez résilier l'assurance dans son intégralité et elle prend alors fin 1 mois après votre préavis ;
- **si nous ne sommes pas d'accord sur la nouvelle prime** dans le cadre d'une diminution significative et permanente du risque. Cela est possible jusqu'à 1 mois au plus tard après la communication de la modification par vos soins à nos services ;
- **si nous cessons nos activités** à la suite d'une faillite ou parce que nous ne pouvons plus offrir d'assurances.

Procédure en cas de faillite ou de décès :

- faillite de votre entreprise : votre curateur peut mettre fin à votre contrat **dans les 3 mois à compter de la déclaration de la faillite**. L'assurance prend alors fin 1 mois après le préavis ;
- votre décès : vos proches peuvent mettre fin à votre contrat **dans les 3 mois et 40 jours après le décès**. L'assurance prend alors fin 1 mois après le préavis.

6.4. Quand pouvons-nous mettre fin à l'assurance ?

Nous pouvons mettre fin à l'assurance :

- **au moins 3 mois avant l'échéance principale annuelle.** L'assurance prend alors fin à l'échéance principale ;
- **au moins 3 mois avant la date de prise d'effet de votre assurance** à condition qu'il y ait au moins 1 an entre la conclusion et l'entrée en vigueur de l'assurance. L'assurance prend alors fin à la date de prise d'effet ;
- **en cas de faillite de votre entreprise** : au plus tôt 3 mois après la déclaration de faillite. L'assurance prend fin 1 mois après le préavis ;
- **lorsque vous décédez** : dans les 3 mois après la réception d'un avis nous informant de votre décès ;
- **après un sinistre** : dans le mois suivant l'indemnisation des dommages. Votre assurance prend alors fin 3 mois après notre préavis.
- **en cas de non-paiement ou de paiement en retard** de votre prime ou franchise. Voyez à cet égard l'article 5.1 « Payez à temps votre prime ».

6.5. Situations particulières

Informations non-intentionnellement inexactes ou incomplètes
 Vous nous donnez **non-intentionnellement des informations inexactes ou incomplètes** sur un risque ?

- Nous ne vous aurions pas accordé d'assurance si nous avions disposé d'informations exactes et complètes ? Nous pouvons alors résilier votre assurance dans le mois de l'obtention des informations exactes. L'assurance prend alors fin 1 mois après le préavis.
- Nous vous aurions accordé votre assurance à d'autres conditions ? Nous pouvons alors vous soumettre une proposition de modification de votre assurance.
- Vous nous envoyez un refus de cette proposition dans le mois ? Ou vous ne réagissez pas dans le mois ? Nous avons alors 15 jours pour mettre fin à l'assurance. L'assurance prend alors fin 1 mois après le préavis.

Nous ne mettons pas fin à pas votre assurance à temps ou ne vous faisons pas de proposition de modification à temps ? Nous ne pouvons alors plus invoquer les informations inexactes ou incomplètes que vous nous avez données pour résilier l'assurance.

Informations intentionnellement inexactes ou incomplètes

Vous nous donnez **intentionnellement des informations inexactes ou incomplètes** sur un risque ? L'assurance est alors nulle. Cela signifie que l'assurance n'a jamais existé. Les primes payées ne vous sont pas remboursées.

Résiliation de l'assurance dans le cadre de la législation en matière de sanctions

- Vous refusez de donner des informations sur le bénéficiaire effectif de l'assurance ?
- Vous figurez sur une liste de sanctions ?
- Vous êtes une personne morale dont un actionnaire détenant au moins 25 % des actions figure sur une liste de sanctions ?
- Vous êtes sous l'autorité, en tant que personne morale, d'une personne ou organisation figurant sur une liste de sanctions ?

Dans ce cas nous n'assurons pas votre matériel et marchandises et/ou nous pouvons mettre fin immédiatement à votre assurance. Nous ne vous versons pas d'indemnisations et ne versons pas d'indemnisations en votre nom. Et nous ne remboursons pas vos primes. Ceci vaut également si d'autres règles nationales ou internationales nous l'interdisent ou fixent des limites. Nous ne pouvons pas être obligés d'assurer votre matériel et marchandises pendant la durée des sanctions.

7. Modification des conditions ou de la prime

7.1. Quand pouvons-nous faire des adaptations ?

L'adaptation de votre assurance peut être nécessaire dans certains cas. Cela se fera toujours à l'échéance principale annuelle. Vous en serez toujours informé à temps par courrier ou avec l'avis d'échéance.

7.2. Quelles sont les adaptations possibles ?

- adaptation de la prime à l'indice des prix ;
- adaptation de la prime pour une autre raison, par exemple à la suite d'une mauvaise évolution des dommages ;
- adaptation des conditions ;
- adaptation de la prime et/ou des conditions en 1 fois et de la même manière pour un grand groupe de clients ou assurances.

7.3. Vous n'êtes pas d'accord avec les adaptations

Vous n'êtes pas d'accord avec les modifications apportées à votre assurance ? Vous pouvez alors mettre fin à la garantie sur laquelle portent les modifications ou adaptations.

Nous vous avons informé au moins 4 mois avant l'échéance principale ?

Si nous vous informons des modifications au moins 4 mois avant l'échéance, la procédure à suivre est alors la procédure classique. Mettez fin à votre assurance au moins 3 mois avant l'échéance principale annuelle. Votre assurance prend alors fin à l'échéance principale.

Nous vous avons informé moins de 4 mois avant l'échéance principale ?

Nous vous informons des changements à votre assurance moins de 4 mois avant l'échéance principale annuelle ? Vous avez alors 3 mois à compter de ce moment-là pour mettre fin aux garanties modifiées. Elles prennent alors fin 1 mois après la résiliation, mais au plus tôt à l'échéance principale. Mettez fin aux garanties à temps. Sinon, elles sont automatiquement prolongées et les modifications sont d'application.

7.4. Quand ne pouvez-vous pas mettre fin à l'assurance ?

Vous ne pouvez pas mettre fin à l'assurance si la modification est due à :

- une modification de la législation ou de la réglementation ;
- une extension de la couverture ;
- une diminution de la prime ;
- un autre changement en votre faveur ;
- un changement sans conséquences pour vous.

8. Assurance contre les dommages à la suite d'un acte terroriste

Nous sommes membres de l'asbl TRIP – Terrorism Reinsurance and Insurance Pool. Cette association a été créée sur la base de la loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance des dommages causés par le terrorisme. Cette loi fixe les règles en matière de terrorisme pour les assureurs. Dans le cadre de cette assurance les dommages causés par le terrorisme sont donc indemnisés conformément à cette loi.

Définition légale du terrorisme : action ou menace d'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.

Les éventuels arrêtés d'exécution de cette loi sont également d'application. En cas de différences entre la loi et cette assurance, la loi prévaut.

Les dommages causés par des armes ou des engins destinés à exploser par une modification de la structure du noyau atomique sont exclus de ce contrat d'assurance.

9. Procédure en cas de fraude

En cas de fraude de votre part, nous mettons fin à votre assurance.

- Nous exigeons également le paiement des frais de l'enquête sur la fraude et de gestion du dossier du fraudeur.
- Nous pouvons déposer plainte (au pénal).
- Nous enregistrons vos données à caractère personnel pertinentes dans le fichier RSR, une liste noire de Datassur accessible aux compagnies d'assurance en Belgique. Nous ne communiquons à Datassur que les données à caractère personnel pertinentes pour l'évaluation des risques et la gestion des polices et sinistres.

Vous voulez savoir quelles données Datassur détient à votre sujet ? Ou vous voulez corriger une erreur ou des informations incomplètes ? Envoyez alors un courrier daté et signé à Datassur, Square de Meeûs 29, 1000 Bruxelles. Et joignez une copie de votre carte d'identité.

10. Conservation et utilisation de vos données à caractère personnel

Pour assurer vos objets assurés et pendant la durée de validité de votre assurance, nous vous demandons des données à caractère personnel telles que votre nom, votre numéro de téléphone et votre numéro de compte bancaire. Ces données sont utilisées au sein du groupe TVM aux fins suivantes :

- acceptation de votre assurance ;
- administration de votre assurance ;
- traitement des sinistres ;
- études statistiques ;
- prévention et lutte antifraude ;
- contrôle des listes des sanctions ;
- activités de marketing ;
- prévention et gestion des risques ;
- conformité à la loi et à la réglementation.

Surfez sur www.tvmm.be et cliquez dans le bas sur « privacy statement » pour de plus amples informations.

11. Vous avez une réclamation ? Prenez contact avec votre courtier ou avec nous

Vous avez une réclamation concernant votre assurance ou nos services ?

1. Prenez contact avec votre courtier.
2. Vous pouvez aussi nous contacter directement. Vous n'obtenez pas satisfaction auprès de notre collaborateur ? Signalez alors votre plainte à notre service « customer protection » en envoyant un e-mail à customerprotection@tvmm.be ou en appelant le +32 (0)3 285 90 00.
3. Vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous traitons votre plainte ? Vous pouvez alors vous adresser au Médiateur en Assurances :
Square de Meeûs 35 - 1000 Bruxelles
+32 (0)2 547 58 71
info@ombudsman.as
www.ombudsman.as
4. Vous pouvez aussi décider de déposer plainte auprès du juge.

12. Droit applicable

La présente assurance est régie par le droit belge.

Pour quels dommages êtes-vous assuré ?

Consultez les conditions particulières pour connaître les garanties dont vous bénéficiez. Les informations ci-dessous complètent les autres informations des conditions générales, par exemple sur ce qui n'est également pas assuré.

13. Assurance marchandises transportées compte propre

Vous avez le choix, pour cette garantie, entre plusieurs possibilités :

- événements ;
- événements et vol ;
- tous risques. ;

Vous trouvez ce pour quoi vous êtes assuré dans les conditions particulières.

Qu'est-ce qui est assuré ?	Garantie		
	Événements	Événements et vol	Tous risques
<ul style="list-style-type: none"> • Les dommages matériels aux objets assurés si ceux-ci se trouvent dans le véhicule, ainsi que les dommages apparus à la suite : <ul style="list-style-type: none"> • d'un accident avec le véhicule dans lequel les objets assurés ont été chargés ; • d'un incendie, de la foudre, d'une explosion, d'un effondrement de ponts, tunnels et autres constructions, d'une inondation, d'une avalanche et d'un éboulement de montagne. • Si un des événements susmentionnés se produit et provoque des dommages à la suite d'un vol, d'une perte ou des conditions météorologiques. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les dommages à la suite d'un vol ou d'une perte si : <ul style="list-style-type: none"> • les objets assurés sont volés dans le véhicule, ou avec le véhicule, alors que celui-ci était stationné sur un terrain sûr, ou ; • les objets assurés sont volés dans le véhicule alors que le véhicule était équipé du système antivol requis, ou ; • les objets assurés sont volés avec le véhicule et le véhicule était équipé du système antivol requis, ou ; • les objets assurés sont volés dans le véhicule ou avec le véhicule, avec violence ou menace de personnes. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les dommages matériels aux objets assurés si ceux-ci se trouvent dans le véhicule, pour toutes autres raisons. • Les dommages apparaissant lors du chargement ou déchargement si cela est effectué par vos propres soins ou sous votre responsabilité. 			

Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- Les dommages :
- en raison d'un défaut propre aux objets assurés ;
 - en raison d'un défaut de conditionnement et/ou d'emballage par vous et/ou votre personnel avant le début du voyage ;
 - en raison d'un positionnement et de fixations incorrects ou insuffisants des objets assurés ;
 - à des biens périssables en raison d'un manque d'entretien en temps opportun de l'installation frigorifique ;
 - sous la forme de dommages immatériels consécutifs ;
 - à cause de la rouille, d'une oxydation et d'une décoloration ;
 - dus exclusivement à un défaut mécanique, électrique et électronique ;
 - dus au non-respect des dispositions légales, administratives, réglementaires ou techniques propres au transport sur route de marchandises, avec mise en danger de la sécurité des objets assurés ;
 - dus au mauvais état du véhicule ou de l'équipement et de ses pièces ou dus à l'usure ;
 - aux documents de chargement, bâches, matériel de fixation, conteneurs, flatracks et véhicule qui transporte les objets assurés ;
 - sous la forme d'une responsabilité contractuelle et/ou extracontractuelle à la suite de dommages causés par les objets assurés ;
 - pendant le chargement et le déchargement pour les garanties événements et événements et vol ;
 - à la suite d'un vol ou d'une perte si, entre 22h00 et 6h00, la (semi-)remorque non attelée contenant les objets assurés n'était pas stationnée sur un terrain sûr ;
 - dus à une dépréciation ;
 - survenus lors de la participation du véhicule à une course ou compétition de vitesse, de régularité ou d'adresse (*) ;
 - causés par un conducteur ne disposant pas du bon permis de conduire, d'un permis de conduire valide ou d'un permis de conduire. Par exemple : personne qui ne se conforme pas aux restrictions figurant sur son permis de conduire (*) ;
 - survenus intentionnellement ou avec l'autorisation d'un assuré ou d'une personne dont l'assuré est responsable (*) ;
 - survenus parce que le conducteur n'avait pas totalement le contrôle de ses actes parce qu'il :
 - était en état d'ivresse (*) ;
 - était sous l'influence de drogues, médicaments ou substances hallucinogènes (*).
- (*) Exception : Les faits ont été commis par un autre assuré ? Dans ce cas vous êtes assuré pour les dommages si vous n'étiez pas au courant de la situation, si les faits ont été commis à l'encontre de vos instructions et si vous ne pouviez pas empêcher la situation.

Franchise

- Vous trouvez la franchise dans les conditions particulières. La franchise est valable par sinistre.
- Il n'y a **pas de franchise** pour les dommages suite à :
 - un accident avec le véhicule dans lequel sont chargés les objets assurés ;
 - un incendie, la foudre, une explosion, un effondrement de ponts, tunnels et autres constructions, une inondation, une avalanche et un éboulement de montagne ;
 - un vol après un de ces événements assurés.
- Le véhicule **n'était pas stationné sur un terrain sûr** ? La franchise en cas de dommages à la suite d'un vol ou d'une perte sera alors augmentée dans les situations suivantes. En cas de sinistre répondant à plusieurs situations, la franchise appliquée sera la franchise la plus élevée.

Situation	Franchise	Franchise minimum
Véhicule - espace de chargement compris - pas fermé à clé, vitres et toit pas totalement fermés ou système antivol pas activé pendant l'absence du chauffeur ou pendant le stationnement. Votre véhicule a été forcé ? Nous n'augmentons pas la franchise.	20 % du montant des dommages	2.500 euros
Vol des objets assurés entre 22h00 et 6h00. Vous pouvez démontrer que le temps de travail réel se situe dans cette période ? Nous n'augmentons pas la franchise.	5 % du montant des dommages	500 euros
(Semi-)remorque contenant les objets assurés pas attelée au véhicule motorisé entre 6h00 et 22h00.	20 % du montant des dommages	2.500 euros
Attention : Si les objets assurés sont volés entre 22h00 et 6h00 dans ou avec une remorque non attelée, l'assurance n'intervient pas.		

<p>Qu'indemnisons-nous en cas de dommages ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les marchandises et le matériel usagés : la valeur réelle. Cela veut dire que nous tenons compte de la diminution de valeur du fait de l'âge, de l'état et de l'usure avant le sinistre ; • Pour des marchandises neuves achetées : la valeur selon la facture d'achat ; • Pour des marchandises neuves vendues : la valeur selon la facture de vente ; • Vous avez aussi des frais qui ne figurent pas sur la facture, comme les frais de transport et les droits d'importation ou d'exportation ? Nous les remboursons également. • Pour prototypes, modèles, projets, photos : les frais matériels pour refaire les objets, mais pas les frais de recherches et d'études. • Si seuls l'emballage et/ou les étiquettes sont endommagés, nous payons alors le réemballage ou le réétiquetage des objets assurés. Mais nous ne payons jamais plus que la valeur des biens proprement dits. • Les objets assurés forment une paire ou un ensemble ? Et seule une partie est endommagée ou perdue ? Nous payons alors uniquement pour la partie distincte. Nous ne tenons pas compte dans ce cas de la valeur que cela pourrait avoir comme partie d'une paire ou d'un ensemble. • S'il apparaît que la valeur assurée est inférieure à la valeur réelle totale des objets assurés dans le véhicule, nous appliquons la règle proportionnelle, à condition que le montant des dommages soit supérieur à 25.000 euros. <p>Nous payons les frais suivants en plus du montant assuré :</p> <ul style="list-style-type: none"> • frais de sauvetage à condition que toutes les conditions suivantes soient réunies : <ul style="list-style-type: none"> • vous pouvez démontrer que les objets assurés étaient en danger ; • nous marquons notre accord avec les frais engagés. • frais de d'enlèvement et de destruction raisonnables si : <ul style="list-style-type: none"> • l'enlèvement ou la destruction était nécessaire selon la législation ; • il n'y avait pas d'autres possibilités que l'enlèvement/la destruction du fait de l'état des objets assurés. • votre contribution en avarie commune : la participation obligatoire aux frais en cas de situation d'urgence pendant le transport en bateau du véhicule dans lequel se trouvent les objets assurés..
<p>Quel est le plafond de l'indemnisation ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le montant assuré repris dans les conditions particulières. • Frais de sauvetage, d' enlèvement et de destruction : une fois le montant assuré, mais jamais plus de 25.000 euros par sinistre. • Les dommages ont été causées par la cybercriminalité ? Nous indemnisons alors les dommages jusqu'au montant assuré, mais jamais plus de 100.000 euros par sinistre. Par année d'assurance, nous n'indemnisons jamais plus que 200.000 euros.
<p>Points d'attention</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le système antivol demandé par défaut est le suivant : <ul style="list-style-type: none"> • antidémarrage pour les véhicules motorisés. Il s'agit d'un système qui s'enclenche automatiquement après quelques secondes et empêche le démarrage du moteur ; • verrou d'attelage pour remorques. <p>Un système antivol supplémentaire peut parfois être demandé. Cela est alors repris dans les conditions particulières.</p>

Notions fréquemment utilisées

- **Accident** : événement soudain, imprévisible et non intentionnel dans la circulation pour l'assuré, provoquant des dommages au véhicule qui transporte les marchandises assurées.
- **Assuré** : vous en tant que preneur d'assurance et votre personnel.
- **Chargement** : le levage des objets assurés à proximité du véhicule pour les y placer. Le chargement de produits en citerne/en vrac commence lorsque les objets assurés quittent les installations sur le lieu de chargement.
- **Conditions particulières** : conditions spécifiques des garanties que vous avez souscrites chez nous. Elles forment, avec les conditions générales, votre assurance. Les conditions particulières prévalent sur les conditions générales.
- **Cybercriminalité** : l'utilisation non autorisée, ou la menace de telle utilisation, de, entre autres :
 - un ordinateur ou un système informatique, par exemple un serveur, un système de communication, un ordinateur personnel, un ordinateur portable, une tablette, un smartphone ou tout autre équipement électronique ;
 - un logiciel, par exemple un système d'exploitation ou une application ;
 - code informatique ;
 - les données numériques ;
 - un virus informatique ;
 - un référentiel d'informations numériques ;
 - une (micro) puce ;
 - les composants électroniques, tels que les semi-conducteurs et/ou un circuit intégré.Par utilisation non autorisée, nous entendons également l'accès ou le traitement illégal de données.
- **Déchargement** : Le retrait des objets assurés du véhicule pour les déposer à proximité. Le déchargement de produits en citerne/en vrac prend fin lorsque la totalité du chargement a intégré les installations sur le lieu de chargement.
- **Franchise** : risque propre ou montant que vous devez payer vous-même en cas de sinistre.
- **Fraude** : tromperie intentionnelle ou tentative de tromperie pour obtenir une indemnisation ou prestation à laquelle vous n'avez pas droit. Cela comprend également la tentative d'obtenir, d'une autre manière, un avantage auquel vous n'avez pas droit ainsi que la communication intentionnelle d'informations inexacts.
- **Garantie** : risques pour lesquels les objets assurés sont assurés. Vous trouverez les garanties dans les présentes conditions générales. Vous trouvez les garanties pour lesquelles vous êtes assuré dans les conditions particulières.
- **Liste de sanctions** : liste de personnes, organisations et pays avec lesquels ni vous ni nous ne pouvons faire des affaires, ou seulement dans certaines limites. Il existe des listes de sanctions des autorités fédérales belges, de l'Union européenne, des États-Unis et des Nations Unies.
- **Maladie infectieuse** : une maladie qui peut être transmise :
 - d'un organisme à un autre (comme les humains, les animaux, les plantes ou les bactéries);
 - par un virus, une bactérie, un parasite, un autre organisme ou une variante de celui-ci ;
 - de manière directe ou indirecte, par exemple à travers l'air, des liquides ou un objet.
- **Nous** : TVM Belgium.
- **Objets assurés** :
 - matériel dont vous êtes propriétaire ou qui vous est confié par des tiers pour l'exercice de vos activités professionnelles ;
 - marchandises dont vous êtes propriétaire.
- **Preneur d'assurance/vous** : celui qui conclut l'assurance avec nous.
- **Règle proportionnelle** : les objets assurés doivent être suffisamment assurés. Il y a un sinistre et la valeur assurée semble inférieure à la valeur réelle totale des objets assurés dans le véhicule ? Dans ce cas nous indemnisons les dommages au prorata de la valeur assurée. Pour ce faire nous appliquons la règle proportionnelle : montant des dommages x valeur assurée/valeur réelle totale des objets assurés dans le véhicule. La franchise est déduite par la suite.
- **Sinistre** : événement engendrant des dommages. Plusieurs événements qui sont liés entre eux constituent 1 seul sinistre.
- **Terrain sûr** : terrain privé ou industriel sécurisé, non accessible au public et totalement clôturé, fermé et surveillé. Surveillé suppose un contrôle permanent (par des personnes ou des moyens technologiques). Un bâtiment sécurisé, surveillé ou équipé d'une installation d'alarme agréée, pourvu d'un signal automatique à une centrale d'appels/un poste de surveillance, est également un terrain sûr.
- **Véhicule** : les véhicules motorisés décrits dans les conditions particulières et vos (semi-)remorques. Un véhicule motorisé est dans ce cas tout véhicule équipé d'un moteur lui permettant de circuler sur la route de manière autonome et sans voie ferrée.





TVM Belgium | Berchemstadionstraat 78 | BE-2600 Berchem  +32 (0)3 285 92 00  info@tvm.be  www.tvm.be

BCE 0841.164.105 | RPM Anvers - BNB 2796 | Branch of TVM verzekeringen N.V., Van Limburg Stirumstraat 250,
NL-7901 AW Hoogeveen - KvK: 53388992 | Authorized by DNB, Westeinde 1, NL-1017 ZN Amsterdam