

**Document relatif à la police  
TomTom Extra Care Plus**

**(Belgique - FR)**



## TABLE DES MATIÈRES

Section	Page(s)
1. Introduction	2
2. Informations importantes	3 - 4
3. Étendue de la couverture	4
4. Exclusions de couverture	4 - 6
5. Conditions générales	6
6. Déclaration d'un sinistre	6 - 8
7. Résiliation de la police	8
8. Procédure de dépôt de plainte	8 - 9
9. Mentions légales, exigences réglementaires et autres informations	9 - 10
10. Définitions	11

## SECTION 1 – INTRODUCTION

Le présent document concerne la garantie TomTom Extra Care Plus que **vous** avez souscrite.

La présente assurance **vous** protège en cas de dommage accidentel, de perte ou de vol de **votre produit TomTom**. Il vous couvre également si **votre produit TomTom** subit une panne mécanique ou électrique se produisant après l'expiration de la **garantie limitée** TomTom.

Veillez prendre le temps de lire la rubrique « Informations importantes » à la page 3 du présent document. Elle **vous** informe des aspects que **vous** devez vérifier, des mesures que **vous** devez prendre et des **produits TomTom** que **vous** pouvez assurer.

La présente assurance est contractée par Castelan Limited, qui en est également le gestionnaire. Castelan Limited est désigné par l'expression l'« **agent** » dans le présent document. Castelan Ltd, Alpha House, Sunnyside Road North, Weston- super-Mare, North Somerset BS23 3QY. Numéro d'enregistrement FCA 572287.

e-mail : [enquiries@tomtomextracare.eu](mailto:enquiries@tomtomextracare.eu)

- La présente assurance est souscrite auprès de Lloyd's Syndicate 4444, un organisme géré par Canopus Managing Agents Limited. Canopus Managing Agents Limited est agréée par la Prudential Regulation Authority et est réglementée par la Financial Conduct Authority et la Prudential Regulation Authority. Lloyd's Syndicate 4444 est désigné par les mots « **nous** », « **notre** », « **nos** » et leurs variantes dans le présent document.
- Les déclarations de sinistre sont traitées par TomTom pour **notre** compte. TomTom est désigné par l'expression « **gestionnaire des déclarations de sinistre** » dans le présent document.

Cette assurance prend effet à la **date d'effet** de la police et s'applique pendant la durée indiquée dans les conditions particulières de la police. Certains termes et certaines expressions utilisés dans le présent document et dans les **conditions particulières** de la police ont toujours le même sens, où qu'ils soient employés. Pour qu'ils soient plus facilement reconnaissables, ils apparaissent en **gras**. Ces termes et expressions sont tous répertoriés et expliqués dans la section « Définitions », qui se trouve page 11 du présent document.

Tous les documents et toutes les communications concernant la présente police d'assurance qui **vous** seront transmis seront en français.

### Déclaration d'un sinistre

Pour faire une déclaration de sinistre, **vous** devez remplir le formulaire de déclaration en ligne accessible à l'adresse suivante : [https://fr.support.tomtom.com/app/questions/extended\\_warranty/locale/fr\\_BE](https://fr.support.tomtom.com/app/questions/extended_warranty/locale/fr_BE)

Une fois **votre** déclaration de sinistre remplie et envoyée, **vous** recevrez un e-mail automatique confirmant le numéro de dossier associé à votre déclaration. TomTom examinera **votre** déclaration dans les deux jours ouvrés suivant la date à laquelle **vous** avez envoyé **votre** formulaire et vous transmettra davantage d'informations une fois **votre** déclaration validée.

### Le contrat d'assurance

Le présent document et vos **conditions particulières** sont les documents relatifs à **votre** assurance. Pris ensemble, ils constituent le contrat entre **vous** et **nous**. Il est important que **vous** lisiez attentivement le présent document ainsi que **les conditions particulières** de la police afin de bien connaître l'étendue de la couverture fournie et de **vous** assurer qu'elle répond à **vos** besoins.

Le présent document et **les conditions particulières** **vous** sont fournis par Castelan Limited, **notre agent**, en vertu de la référence de contrat B0554CLN2016. Sous réserve que **vous** **vous** acquittiez de la prime d'assurance indiquée dans les **conditions particulières** de **votre** police, **vous** êtes assuré conformément aux conditions générales énoncées dans ces documents (et à toutes les modifications qui leur sont apportées) pendant la durée de validité de **votre** police.

Signature



Signataire autorisé de Castelan Limited

## SECTION 2 – INFORMATIONS IMPORTANTES

Il est important que :

- **Vous** vérifiez **les conditions particulières** de la police afin de vous assurer que les informations qui y figurent sont correctes et que la couverture est bien celle que **vous** avez demandée ;
- **Vous** vérifiez que **vous** pouvez prétendre à cette assurance (voir la rubrique « admissibilité » ci-dessous) ;
- **Vous** vérifiez que les informations que **vous nous** avez fournies sont exactes (voir la rubrique « Communication d'informations importantes » ci-dessous) ;
- **Vous** informiez le plus rapidement possible **votre agent** que des informations figurant dans les **conditions particulières** sont inexactes ou que **vous** ne pouvez pas prétendre à l'assurance ;
- **Vous** respectiez les obligations décrites dans chaque section du présent document et du contrat d'assurance dans son ensemble.

### Conditions

Certaines conditions régissent la présente assurance dans son ensemble. Des renseignements détaillés à ce sujet sont fournis dans la section « Conditions générales », page 6 du présent document. Par ailleurs, certaines conditions concernent spécifiquement la déclaration d'un sinistre et sont énoncées dans la section « Déclaration d'un sinistre », pages 6 - 8.

Ces sections énoncent des conditions que **vous** devez respecter. En cas de non-respect de ces conditions, **nous** risquons de refuser d'indemniser **votre** sinistre ou de réduire le montant de l'indemnisation. Dans certains cas, **votre** police pourrait être résiliée.

### Produits TomTom qu'il est possible d'assurer

Tout **produit TomTom** que **vous** désirez assurer en vertu de la présente police doit avoir moins de 24 mois. **Vous** devez posséder une **preuve de propriété** valide à la date de couverture du produit. Le **produit TomTom** en question ne peut pas avoir été acheté hors de Belgique, ni avoir été acheté en occasion, aux enchères ou sur site Web d'enchères en ligne.

### Ajout, remplacement ou suppression d'un produit TomTom

Veillez contacter **votre agent** si **vous** souhaitez ajouter, modifier ou supprimer un **produit TomTom**.

### Informations fournies par vous

#### Admissibilité

Lorsque **vous** avez demandé à souscrire la présente assurance, **nous vous** avons demandé de confirmer que **vous** pouviez y prétendre. Les conditions d'admissibilité sont les suivantes :

- **Vous** devez être âgé de 18 ans ou plus au moment de la souscription de la présente assurance.
- **Votre produit TomTom** ne doit pas avoir été endommagé avant la **date d'effet** de la présente assurance.
- **Vous** devez être le propriétaire **du produit TomTom** pour pouvoir l'assurer. Par ailleurs, le produit ne doit pas avoir été acheté en occasion, aux enchères ou sur un site Web d'enchères en ligne.
- **Votre produit TomTom** doit avoir été acheté en Belgique et doit respecter les exigences de fabrication de la Belgique.
- **Vous** devez être résident permanent en Belgique.

**Vous** ne pouvez pas bénéficier de la couverture que **nous** proposons si **vous** ne remplissez pas ces conditions d'admissibilité à la **date d'effet** de la police. Veuillez contacter **votre agent** dès que possible si **vous** ne pouvez pas prétendre à la présente assurance, si un changement de situation fait que **vous** ne répondez plus aux conditions d'admissibilité ou si **vous** avez des questions. Leurs coordonnées figurent à la page 2 du présent document.

#### Divulgateion de renseignements importants

Pour accepter votre demande de souscription et en fixer les conditions et la prime, **nous nous sommes** appuyés sur les informations que **vous** nous avez fournies par l'intermédiaire de **votre agent**. **Vous** êtes tenu de prendre toutes les mesures raisonnables nécessaires pour répondre aux questions que **nous vous** posons de manière

exhaustive et exacte lorsque **vous** souscrivez, modifiez ou renouvelez **vos** police. Si les informations que **vous** nous fournissez ne sont pas complètes et précises :

- **Nous nous** réservons le droit de résilier **vos** police et de refuser d'indemniser le sinistre ;
- **Nous nous** réservons le droit de ne pas vous indemniser entièrement ;
- **Nous nous** réservons le droit de modifier le montant de la prime d'assurance ;
- L'étendue de la couverture est susceptible d'être modifiée.

Si **vous** **vous** rendez compte que des informations que **vous nous** avez communiquées sont incomplètes ou inexactes, merci de contacter **vos** agent dès que possible. Leurs coordonnées figurent à la page 2 du présent document.

## SECTION 3 – ÉTENDUE DE LA COUVERTURE

### Limites de la police

- En cas de déclaration de sinistre, nous réparerons ou remplacerons votre produit TomTom.
- Vous êtes limité à une réclamation au cours d'une période de 12 mois.

### Dommmages accidentels

Si **vos** produit TomTom est endommagé à la suite d'un accident, **nous** en assumons les frais de réparation. Si **vos** produit TomTom ne peut pas être réparé, **nous** le remplacerons. Les remplacements se font conformément aux modalités énoncées dans la section « Équipement de remplacement », page 8 du présent document.

Lorsque seules une pièce ou quelques pièces de **vos** produit TomTom ont été endommagées, **nous** réparons ou remplaçons uniquement la ou les pièces concernées.

### Vol

En cas de vol de **vos** produit TomTom, **nous** le remplaçons conformément aux modalités de la section « Équipement de remplacement », page 8 du présent document.

Lorsque seules une pièce ou quelques pièces de **vos** produit TomTom ont été volées, **nous** remplaçons uniquement la ou les pièces concernées.

### Perte accidentelle

En cas de perte accidentelle de **vos** produit TomTom, **nous** le remplaçons conformément aux modalités de la section « Équipement de remplacement », page 8 du présent document.

Lorsque seules une pièce ou quelques pièces de **vos** produit TomTom sont perdues, **nous** remplaçons uniquement la ou les pièces concernées.

### Panne

**Nous** assumons les frais de réparation de **vos** produit TomTom si celui-ci est endommagé à la suite d'une panne mécanique ou électrique se produisant après l'expiration de la garantie du fabricant.

## SECTION 4 – EXCLUSIONS DE COUVERTURE

**Veillez prendre connaissance des exclusions générales figurant à la fin de la présente section ainsi que des exclusions spécifiques à chaque section.**

### Dommmages accidentels ou pannes

- Que **vous** avez provoqués en endommageant délibérément ou en négligeant **vos** produit TomTom.
- Que **vous** avez provoqués en ne respectant pas les instructions fournies par TomTom.
- Imputables à l'entretien, l'inspection, la maintenance ou le nettoyage courant du produit.
- Imputables à un défaut de fabrication ou un rappel du **produit TomTom**.
- Provoqués par le remplacement ou l'ajustement des fixations, des molettes ou boutons de commande, des batteries ou des antennes.

- Découlant de réparations effectuées par un réparateur non agréé par **nous**.
- Lorsqu'il est impossible de déterminer le numéro de série de **vos** produit TomTom.
- Provoqués par l'utilisation de **vos** produit TomTom par une autre personne que **vous** ou l'un de vos parents proches.
- Dus à l'usure ou à la détérioration progressive des performances.
- En cas de rayure, déformation ou marque modifiant l'apparence de **vos** produit TomTom, mais n'ayant aucune incidence sur ses performances ou ses fonctionnalités.

### Vol ou perte accidentelle

**Nous** n'indemnisons pas les sinistres :

- En cas de vol de **vos** produit TomTom dans un véhicule motorisé (motos comprises), sauf si toutes les fenêtres et toutes les portières étaient fermées et verrouillées (lorsque le véhicule a des fenêtres et des portières) et tous les systèmes de sécurité étaient activés.
- En cas de vol de **vos** produit TomTom dans des locaux inoccupés, sauf s'il existe des preuves d'**entrée par effraction et violente** dans lesdits locaux.
- À moins que l'incident ne soit signalé à la police dans les 24 heures suivant la constatation de l'incident par **vous** et que **vous** fassiez un dépôt de plainte pour infraction ou une déclaration de perte auprès de la police. **Vous** pouvez également faire une déclaration de perte auprès d'un organisme accrédité par la police.
- Qui se produisent tandis que **vos** produit TomTom est en la possession d'une autre personne que **vous** ou l'un de vos parents proches.

### Exclusions générales régissant tous les types de couverture

**Nous** n'indemnisons pas les sinistres :

- S'ils sont dus au fait que **vous** (ou un **parent proche**) ne preniez pas soin de **vos** produit TomTom.

Aux fins de la présente section, l'utilisation du terme **vous** et de ses variantes englobe vos **parents proches**.

Qu'entendons-nous par « prendre soin de vos produit TomTom » ?

**Vous** devez :

- Éviter de laisser sciemment **vos** produit TomTom dans un endroit où il est susceptible d'être volé ou endommagé et où vous êtes susceptible de le perdre.
- Si **vous** devez laisser **vos** produit TomTom quelque part, placez-le sous clé et hors de vue, si possible.

Si **vous** ne pouvez pas le placer sous clé, **vous** devez le placer hors de vue dans un endroit sûr.

- Si **vous** pensez avoir perdu **vos** produit TomTom, entreprenez les démarches de recherche nécessaires pour le trouver.

#### Motifs pour lesquels une indemnisation peut être refusée

Pour déterminer si **vous** avez pris soin ou non de **vos** produit TomTom et accepter ou non de **vous** indemniser, **nous** examinons les circonstances particulières entourant **vos** déclaration de sinistre.

**Nous** ne pouvons pas énumérer l'ensemble des motifs de refus d'indemnisation. Toutefois, si **vous** prenez sciemment un risque concernant **vos** produit TomTom, **nous** sommes susceptibles de ne pas **vous** indemniser.

**Vous** trouverez ci-dessous quelques exemples de situations dans lesquelles **nous** considérons que **vous** prenez sciemment un risque concernant **vos** produit TomTom :

- Dans un café ou un bar, **vous** laissez **vos** produit TomTom sur la table au lieu de le prendre avec **vous** alors que **vous** rendez au comptoir, au buffet ou aux toilettes.
- **Vous** laissez **vos** produit TomTom sur un banc dans les vestiaires de **vos** salle de sport au lieu de le prendre avec **vous** ou de le placer dans un casier fermé à clé.

- Si **vous** ne satisfaites pas aux conditions d'admissibilité de la présente police (conformément aux modalités énoncées page 3 du présent document).
- Si **vous** n'êtes pas en mesure de présenter une preuve de propriété de **vos** produit TomTom.
- Qui sont couverts par la **garantie limitée** ou la garantie accordée par TomTom.
- Nous ne remboursons pas les frais liés au remplacement de documents ou de logiciels téléchargés.

- Nous ne remboursons pas les équipements ou accessoires supplémentaires utilisés avec  **votre produit TomTom**.
- Dus à l'incapacité de  **votre produit TomTom** à reconnaître ou à traiter correctement la date ou l'heure.
- Nous ne remboursons pas les coûts ou dépenses non directement liés à l'incident qui a entraîné le sinistre. Par exemple, les frais liés au remplacement de documents ou de logiciels téléchargés.
- Nous ne remboursements pas les frais d'abonnement, quels qu'ils soient.
- Nous ne remboursons pas les frais autres que les frais de réparation ou de remplacement de  **votre produit TomTom**.
- Dus à  **votre** utilisation ou possession du  **produit TomTom**, et notamment les blessures et maladies en résultant.
- Dus à la  **guerre** ou à des actes de  **terrorisme**.
- Dus à  **votre** participation à une  **guerre active**.
- Provoqués par des risques nucléaires.
- Si les dommages sont imputables aux ondes de pression émises par un avion ou un autre appareil aérien se déplaçant à la vitesse du son ou à une vitesse supersonique.

## SECTION 5 – CONDITIONS GÉNÉRALES

### Zones géographiques couvertes

La couverture s'applique aux  **produits TomTom** achetés et utilisés en Belgique, et aux  **produits TomTom** utilisés pendant une durée ne dépassant pas 90 jours à l'étranger sur une période de 12 mois. Le remplacement ou la réparation du produit ne peut être pris en charge qu'à  **votre** retour en Belgique. Par ailleurs, toutes les réparations doivent être effectuées par un réparateur agréé par  **nous**.

### Cession de votre police

La présente assurance est incessible, à moins que  **vous** ne  **nous** en fassiez la demande par écrit et que  **vous** receviez la confirmation que  **nous** acceptons  **votre** demande.

## SECTION 6 – DÉCLARATION D'UN SINISTRE

### Qui contacter

Pour déclarer un sinistre, vous devez remplir le formulaire de déclaration en ligne accessible à l'adresse suivante : [https://fr.support.tomtom.com/app/questions/extended\\_warranty/locale/fr\\_BE](https://fr.support.tomtom.com/app/questions/extended_warranty/locale/fr_BE)

Une fois  **votre déclaration de sinistre** remplie et envoyée,  **vous** recevrez un e-mail automatique confirmant le numéro de dossier associé à  **votre** déclaration. TomTom examinera votre déclaration dans les deux jours ouvrés suivant la date à laquelle vous avez envoyé votre formulaire et vous transmettra davantage d'informations une fois votre déclaration validée.

Les assertions du formulaire de déclaration seront validées aux fins de prévention de la fraude.

### Vos responsabilités

**Vous** devez respecter les conditions suivantes. Si **vous** ne les respectez pas et que cela empêche le **gestionnaire des déclarations de sinistre** d'évaluer pleinement **votre** déclaration de sinistre ou de limiter **nos** pertes au maximum, **nous** sommes susceptibles de ne pas **vous** indemniser ou de réduire le montant de l'indemnisation.

- Toutes les déclarations de sinistre doivent être transmises au **gestionnaire des déclarations de sinistre** dès que possible, et dans tous les cas dans un délai de sept jours suivant **votre** constatation de l'incident. **Vous** devez remplir (dans sa totalité) un formulaire de déclaration de sinistre et fournir, à **vos** propres frais, les informations et l'assistance dont pourrait avoir besoin le **gestionnaire des déclarations de sinistre** pour établir le montant des indemnisations en vertu de **votre** assurance.

**Vous** êtes tenu de fournir la **preuve de propriété** de **votre produit TomTom** pour étayer votre déclaration de sinistre et de produire également tout autre reçu ou document que **nous** pourrions **vous** demander. Dans le cas où **vous** ne seriez pas en mesure de **nous** fournir une **preuve de propriété**, **votre** déclaration de sinistre sera considérée comme non valide.

- Tout vol doit être signalé à la police dans les 24 heures suivant **votre** constatation de l'incident. **Vous** devez fournir au **gestionnaire des déclarations de sinistre** un numéro de dépôt de plainte pour infraction.
- En cas de perte de **votre produit TomTom**, **vous** devez faire une déclaration de perte auprès de la police ou d'un organisme accrédité par la police.
- En cas de dommage de **votre produit TomTom**, **vous** devez fournir le **produit TomTom** aux fins d'inspection et de réparation.

### Garantie du fabricant

En cas de dommage de **votre produit TomTom** pendant la période de garantie du fabricant, **vous** devez suivre la procédure de retour spécifiée par la garantie du fabricant.

Si des réparations autorisées en vertu de la présente assurance annulent la garantie du fabricant, **nous** réparerons ou remplacerons **votre produit TomTom** conformément aux conditions de garantie du fabricant pendant la période de garantie du fabricant.

### Autres assurances

Si, au moment où **vous** présentez une déclaration de sinistre valide en vertu de la présente police, une autre assurance en vigueur **vous** couvre pour les mêmes pertes ou dépenses, **nous** sommes susceptibles de demander le recouvrement d'une partie ou de la totalité des coûts encourus à l'autre assureur. **Vous** êtes tenu de **nous** fournir l'assistance ou les informations dont **nous** pourrions avoir besoin pour recouvrer **nos** pertes.

Il se peut que **nous vous** demandions de fournir des informations concernant tout autre contrat, garantie ou assurance s'appliquant à **votre produit TomTom**, y compris, sans toutefois s'y limiter, concernant **votre** assurance-habitation ou automobile.

### Déclarations dolosives ou communication d'informations trompeuses

Afin de limiter le montant de **nos** primes d'assurance et que **vous** ne fassiez pas les frais de la malhonnêteté des autres, **nous** appliquons une procédure stricte de prévention des fraudes. Au cas où une déclaration de sinistre faite par **vous** ou par un tiers agissant en **votre** nom en vertu de la présente assurance s'avérait dolosive, délibérément exagérée ou intentionnellement trompeuse, **nous** pourrions :

- Ne pas **vous** indemniser ;
- Recouvrer (auprès de **vous**) le montant de l'indemnisation que **nous vous** avons versée dans le cadre de ladite déclaration de sinistre ;
- Résilier **votre** assurance à compter de la date de la déclaration dolosive ;
- Informer la police de la déclaration dolosive présentée.

En cas de cessation de **votre** assurance à la date de la déclaration dolosive, **nous** ne **vous** indemniserions pas en cas d'incident se produisant après ladite date et pourrions ne pas **vous** rembourser les primes d'assurance déjà payées.



### Équipement de remplacement

**Nous** essayerons de remplacer **votre produit TomTom** par un modèle identique neuf ou entièrement reconditionné dans le même état et ayant connu la même durée de vie. Cependant, il se peut que sa couleur ne soit pas identique.

Dans le cas, peu probable, où un tel remplacement ne serait pas possible, le **gestionnaire des déclarations de sinistre vous** fournira un produit neuf ou entièrement reconditionné aux caractéristiques comparables ou à la valeur équivalente, en tenant compte de la durée d'utilisation et de l'état de **votre produit TomTom** immédiatement avant **votre** déclaration de sinistre.

## SECTION 7 – RÉSILIATION DE LA POLICE

### Vos droits de résiliation

**Vous** pouvez résilier **votre** police dans les 30 jours suivant sa **date d'effet** ou dans les 30 jours suivant la date de réception du présent document. **Nous vous** rembourserons toute prime que **vous** avez versée, tant que **vous** n'avez pas présenté de déclaration de sinistre et que **vous** n'envisagez pas de le faire.

**Vous** pouvez résilier **votre** police en envoyant une notification un mois après le non-paiement d'une déclaration de sinistre en vertu de la présente police. La résiliation sera effective après un délai de 3 mois.

**Vous** pouvez également résilier **votre** police d'assurance à tout autre moment. À condition de n'avoir présenté aucune déclaration de sinistre, une partie des primes acquittées pendant la **durée d'assurance** non échue pourra **vous** être remboursée. Ce remboursement sera fonction du nombre de jours restant jusqu'à la date d'expiration de la police.

Si **vous** souhaitez résilier **votre** police d'assurance, veuillez contacter **votre agent**.

### Nos droits de résiliation

**Nous nous** réservons le droit de résilier la présente police sur-le-champ si **vous** commettez une fraude.

**Nous** nous réservons le droit de résilier **votre** police en cas de hausse significative du risque couvert. **Nous** pouvons exercer ce droit dans un délai d'un mois suivant **notre** découverte de cette modification du risque. Si **vous** n'acceptez pas les modifications ultérieures de la police, ou si **vous** ne répondez pas à **nos** propositions dans un délai d'un mois après leur notification par écrit, **nous** pourrions résilier **votre** police dans les 15 jours.

**Nous** sommes également susceptibles de résilier **votre** police d'assurance en cas de modification du risque ne **nous** permettant plus de vous fournir la couverture d'assurance que **vous** avez souscrite ou si **vous** faites preuve d'un comportement menaçant ou violent envers **nous**, **votre agent** ou le **gestionnaire des déclarations de sinistre**. Si **nous** résiliions **votre** police pour l'un de ces motifs, **nous vous** préviendrons 30 jours avant la résiliation.

**Nous vous** informerons de la résiliation de **votre** police par écrit à l'adresse la plus récente que **vous nous** avez fournie.

## SECTION 8 – PROCÉDURE DE DÉPÔT DE PLAINTE

**Notre** objectif consiste à **vous** fournir un service de haute qualité en tout temps, mais **nous** sommes conscients que dans certaines situations, **vous** pouvez ressentir le besoin de déposer une plainte.

Veuillez suivre la procédure ci-dessous si vous souhaitez déposer une plainte.

Dans un premier temps, si **votre** plainte concerne une déclaration de sinistre déjà envoyée, veuillez :

- Vous rendre sur le site TomTom.com ;
- Sélectionner *Support* ;
- Sélectionner votre produit ;
- Cliquer sur *Contactez le support client* ;
- Indiquez *Plainte relative à Extra Care* dans l'objet.

Tél. : 027007272

**Vous** pouvez également écrire à l'adresse suivante :

Assistance client TomTom France  
Oosterdoksstraat 114  
1011 DK Amsterdam

Pays-Bas

Si **vous** plainte ne concerne pas une déclaration de sinistre, veuillez écrire à l'adresse suivante :

Customer Care  
Castelan Limited  
Alpha House  
Sunnyside Road North  
Weston-super-Mare  
North Somerset  
BS23 3QY

E-mail : [enquiries@tomtomextracare.eu](mailto:enquiries@tomtomextracare.eu)

L'**agent** ou le **gestionnaire des déclarations de sinistre** accusera réception de **vous** déclaration de sinistre, par écrit, dès que possible.

L'**agent** ou le **gestionnaire des déclarations de sinistre** s'efforcera de **vous** envoyer sa décision sur **vous** déclaration de sinistre, par écrit, dans les huit semaines suivant sa réception.

Si **vous** n'êtes pas satisfait de la réponse finale de l'**agent** ou du **gestionnaire des déclarations de sinistre**, ou si **vous** n'avez pas reçu de réponse finale dans les huit semaines suivant la réception de votre déclaration de sinistre, **vous** aurez le droit de renvoyer **vous** déclaration de sinistre devant l'Ombudsman des assurances en Belgique. Les coordonnées sont les suivantes :

Ombudsman des assurances  
de Meeussquare 35  
1000 Brussels  
Belgium

Tél: +32 (2) 547 58 71

Fax: +32 (2) 547 59 75

Email: [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)

Site Web: [Ombudsman van de Verzekeringen](http://ombudsman.van.de.verzekeringen)

Par ailleurs, si **vous** vivez en Belgique et avez souscrit **vous** assurance en ligne, veuillez noter que **vous** pouvez, si **vous** le souhaitez, également transmettre **vous** plainte par l'intermédiaire de la plateforme de règlement en ligne des litiges mise en place par la Commission européenne. Ce service a été mis en place pour permettre aux résidents de l'Union européenne ayant acheté des produits ou services en ligne d'obtenir la résolution des leurs plaintes. **Vous** pouvez accéder à la plateforme de règlement en ligne des litiges en suivant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

L'utilisation de cette plateforme ne porte pas préjudice à **vous** droit de déposer une plainte en suivant la procédure ci-dessus. Veuillez noter qu'en vertu des règles actuelles, la Commission européenne réorientera **vous** plainte à l'organisme alternatif de règlements des différends pertinent dont les coordonnées figurent ci-dessus.

Remarque : le terme « en ligne » renvoie à toutes les ventes de produits faites depuis un site Web, par e-mail, par téléphone et sur les médias sociaux, entre autres plateformes commerciales numériques.

## **SECTION 9 – MENTIONS LÉGALES, EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET AUTRES INFORMATIONS**

### **Financial Services Compensation Scheme**

**Nous** sommes couverts par le Financial Services Compensation Scheme (système d'indemnisation des services financiers du Royaume-Uni). Il est possible que **vous** puissiez prétendre à une indemnisation dans le cadre de ce programme si **nous** ne sommes pas en mesure de remplir **nous** obligations envers **vous** en vertu du présent contrat. Pour plus d'information, contactez le Financial Services Compensation Scheme, 10<sup>th</sup> Floor, Beaufort House, 15 St. Botolph Street, London, EC3A 7QU (Royaume-Uni). Tél. : +44 (0)20 7741 4100. Site Web : [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk)

### Protection des données

Toutes les informations que **vous** fournissez seront uniquement utilisées dans le but de **vous** proposer ce contrat d'assurance, de gérer **votre** police et de traiter les déclarations de sinistre que **vous** nous enverrez. **Nous** traiterons, de même que **votre agent** et toutes les parties agissant en **notre** nom ou en son nom, l'ensemble des informations que **vous** fournissez de manière conforme à la législation sur la protection des données en vigueur en Belgique.

### Droit applicable et juridiction compétente

Il est convenu que la police d'assurance est exclusivement régie par la législation et les pratiques en vigueur en Belgique, et que tout litige qui en découle, qu'il soit lié ou non à cette assurance, sera exclusivement soumis à la juridiction compétente en Belgique.

**Nous** convenons que toute convocation, notification ou poursuite nécessitant **notre** intervention, établie en vue d'engager toute procédure judiciaire à **notre** encontre relativement à cette police d'assurance, sera correctement traitée si elle est adressée au représentant général de Lloyd's en Belgique et qu'elle **nous** est remise :

Ralph J. Van Helden  
Lloyd's General Representative for Belgium (Mandataire General de Lloyd's)  
BVBA D'Hoine & Mackay Advocaten,  
Grote Steenweg 33,  
2600 Antwerp, Belgium.

Tél: +32 (0) 3 470 23 09

Fax: +32 (0) 3 470 23 17

E-mail: ralph.vanhelden@lloyds.com

lequel détient, dans ce cas, le pouvoir d'accepter toute demande en **notre** nom.

En accordant le pouvoir mentionné ci-dessus, **nous** ne renonçons en aucun cas aux droits auxquels **nous** pouvons prétendre, notamment en matière de périodes de réponse ou de délais spéciaux, pour le traitement de toute convocation, notification ou poursuite, en raison de **notre** résidence ou domiciliation en Angleterre.

### Sanctions

**Nous** ne sommes pas autorisés à fournir de prestations en vertu du présent contrat d'assurance, à savoir une couverture, l'indemnisation d'un sinistre ou le versement de quelque prestation que ce soit, si cela contrevient à une sanction, interdiction ou restriction imposée par une loi ou un règlement.

### Responsabilité solidaire

Les obligations des assureurs en vertu des contrats d'assurance auxquels ils souscrivent sont distinctes et non solidaires, et se limitent exclusivement à leurs souscriptions individuelles. Les assureurs ne sont pas solidaires des souscriptions des co-assureurs qui, pour quelque raison que ce soit, ne satisferaient pas à l'ensemble ou à une partie de leurs obligations.

### L'assureur

La présente assurance est souscrite auprès de Lloyd's Syndicate 4444, un organisme géré par Canopus Managing Agents Limited. Siège social: Canopus Managing Agents Limited, Gallery 9, One Lime Street, London, EC3M 7HA. Numéro d'immatriculation en Angleterre : 01514453.

### Informations réglementaires

Canopus Managing Agents Limited est agréée par la Prudential Regulation Authority et est réglementée par la Financial Conduct Authority et la Prudential Regulation Authority. Référence de l'entreprise : 204847.

**Votre agent**, Castelan Limited, est agréé et réglementé par la Financial Conduct Authority. Référence de l'entreprise : 572287.

## SECTION 10 – DÉFINITIONS

Les termes ou expressions apparaissant en **gras** dans le présent document ont les significations ci-dessous.

« **Guerre active** » : **votre** participation active à une **guerre** au sens où la législation Belge considère que **vous** suivez les instructions des forces armées d'un pays ou êtes employé par les forces armées d'un pays.

« **Agent** » : la partie, personne ou société qui a contracté la présente assurance en **votre** nom. Il s'agit de Castelan Limited.

« **Gestionnaire des déclarations de sinistre** » : la société qui traite pour **votre** compte la déclaration de sinistre que **vous** avez présentée. Il s'agit de TomTom.

« **Preuve de propriété** » : la preuve d'achat d'origine sur laquelle figurent les informations concernant **votre produit TomTom** ou un document similaire fournissant la preuve que **vous** êtes le propriétaire du **produit TomTom**. Le **produit TomTom** ne peut pas avoir été acheté d'occasion, aux enchères ou sur un site Web d'enchère en ligne.

« **Parent proche** » : **votre** père, **votre** mère, **votre** époux, **votre** partenaire civil, **votre** conjoint de fait, **votre** fils ou **votre** fille qui réside avec **vous** de manière permanente

« **Garantie limitée** » : la garantie du fabricant fournie par TomTom qui couvre **votre produit TomTom** en cas de panne mécanique ou électrique pendant 24 mois à compter de la date d'achat du produit neuf.

« **Risques nucléaires** » : le rayonnement ionisant ou la contamination par la radioactivité causé(e) par un combustible nucléaire ou des déchets nucléaires, par la combustion d'un combustible nucléaire, ou par les propriétés radioactives, toxiques, explosives ou d'autre type d'un assemblage nucléaire explosif ou d'un composant nucléaire.

« **Durée d'assurance** » : la période de validité de la présente assurance, telle qu'elle est indiquée dans les **conditions particulières**.

« **Conditions particulières** » : le document **vous** désignant comme le souscripteur de la police et précisant ce que couvre **votre** police. Il confirme la **durée d'assurance** et le nombre de **produits TomTom** assurés. Les **conditions particulières** sont remplacées à chaque modification de la police que **vous** demandez.

« **Date d'effet** » : la date à laquelle votre couverture prend effet, telle qu'elle est indiquée dans **vos conditions particulières**.

« **Terrorisme** » : tout acte, y compris, mais pas exclusivement, l'usage de la force ou de la violence, ou la menace d'en faire usage, commis par toute personne ou groupe de personnes agissant seul, au nom d'une organisation ou d'un gouvernement, ou en relation avec une organisation ou un gouvernement(s), et entrepris dans un but politique, religieux, idéologique ou similaire, y compris l'intention d'influencer un gouvernement et/ou d'inspirer la peur au public ou à une partie du public.

« **Produit TomTom** » : l'appareil TomTom (notamment un appareil de navigation personnel, un appareil sports ou tout autre appareil électronique) qui figure dans **vos conditions particulières**. L'appareil doit avoir été acheté par **vous** et avoir moins de 24 mois au moment de la souscription de l'assurance le concernant. La **preuve de propriété** doit en attester.

« **Entrée par effraction et violente** » : l'entrée illégale sur une propriété de façon violente. Par exemple, en forçant l'ouverture d'une porte ou en cassant une vitre pour accéder à un local.

« **Guerre** » :

- (a) Guerre, invasion, actes d'ennemis étrangers, hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection ou émeute escaladant jusqu'à l'insurrection militaire ou à l'usurpation du pouvoir ou
- (b) Acte de **terrorisme** ou
- (c) Acte de **guerre** ou de **terrorisme** recourant à la menace d'utilisation ou à l'utilisation d'une arme ou d'un dispositif nucléaire, ou encore d'un agent chimique ou biologique.

« **Nous, notre, nos** » et leurs variantes : Lloyd's Syndicate 4444, un organisme géré par Canopus Managing Agents Limited.

« **Vous, votre, vos** » et leurs variantes : la personne dont le nom figure dans les **conditions particulières** et qui détient les articles assurés, a demandé à souscrire la présente assurance et paye la prime d'assurance correspondante.