



SILENCE



SILENCE ASSISTANCE

03/ 253 63 42

CONDITIONS GÉNÉRALES

Si vous avez besoin d'une assistance routière, gardez toujours les informations suivantes à portée de main :

- Numéro de châssis et date de la première immatriculation du véhicule
- Plaque d'immatriculation
- Numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre
- Emplacement du véhicule

Le programme dans son ensemble et/ou les modalités peuvent être révoqués à tout moment. Ces conditions générales suivent toujours la dernière version (la dernière version est toujours disponible sur le site web).

I. CONCEPTS GÉNÉRAUX

Les dispositions qui suivent s'appliquent à l'ensemble de l'accord.

VAB nv, dont le siège social est situé en Belgique, Pastoor Coplaan 100, 2070 Zwijndrecht, BE 0436.267.594, organise le dépannage du véhicule immobilisé en tant qu'organisation de mobilité.

Le demandeur

L'utilisateur du véhicule qui a demandé l'intervention de VAB nv est titulaire d'un permis de conduire valide si nécessaire et est domicilié en Belgique.

Le véhicule

Le véhicule pour lequel l'intervention est demandée est un véhicule immatriculé en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, valablement contrôlé et disposant d'une assurance responsabilité civile automobile légale en cours de validité ; immobilisé de manière inopinée.

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

Les véhicules d'une MTM maximale de 3,5 tonnes, d'une longueur maximale de 6,5 m et d'une hauteur maximale de 3 m peuvent être raccordés à ce contrat.

Immobilité

On entend par immobilité : l'inopérabilité du véhicule connecté, qui survient sans intention de nuire, de manière soudaine et inattendue, et pour laquelle l'intervention de l'assistance routière du VAB est immédiatement requise.

II. LES SERVICES

Silence Assistance comprend une intervention après une panne ou un accident. Elle n'est pas personnalisée : toutes personnes dont le véhicule tombe en panne et qui remplissent les conditions peuvent demander cette intervention.

1. Que comprend le service ?

Les services comprennent :

- Remettre le véhicule en état de marche, éventuellement temporairement, par l'intervention d'un personnel qualifié, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Pour les réparations provisoires, il est recommandé de contacter ensuite votre réparateur Silence ;
- Remorquage si, selon le technicien, il n'est pas possible de remettre votre véhicule techniquement en état de marche, y compris le vol de la plaque d'immatriculation, du volant, de l'airbag et de la console centrale du véhicule connecté. Nous transportons votre véhicule chez le concessionnaire Silence agréé de votre choix au sein du Belux.
- Après une panne au Belux, la livraison au garage a lieu au plus tard le lendemain de l'intervention.
- Nous transférons les occupants, avec un maximum de 4 personnes, vers l'endroit le plus proche d'où ils peuvent continuer le déplacement (voyage). Le mode de transport est décidé par VAB nv.

L'assistance aux véhicules électriques dont la batterie est déchargée consiste à :

- 1 remorquage jusqu'à la station de recharge la plus proche l'assistance en cas de panne est garantie et effectuée par un technicien ou un sous-traitant.
- Il n'est pas question d'insérer la batterie.

2. Comment demander de l'aide ?

Si votre véhicule est immobilisé à la suite d'une panne ou d'un accident de la route, vous pouvez demander une assistance pour le véhicule immobilisé. Vous indiquez vos coordonnées personnelles, le lieu de la panne et le numéro de châssis (VIN) du véhicule afin que nous puissions envoyer une assistance routière.

3. Politique d'annulation

Vous pouvez encore annuler votre demande d'intervention dans les 10 minutes qui suivent l'appel.

4. Où l'accord est-il valable ?

Silence Assistance n'est valable qu'après une immobilisation en Belgique et au Luxembourg et dans un rayon de 25 km.

5. Qu'est-ce qui n'est pas couvert ?

La VAB n'est pas tenue d'intervenir en cas de :

- Les actes intentionnels et/ou fautifs de votre part ainsi que la confiscation du véhicule par les autorités locales en conséquence ;
- Participation à des activités de plein air extrêmes. Il s'agit d'activités de plein air dont les conditions extrêmes ou le degré de difficulté impliquent un risque potentiel (pour la vie), telles que les courses de voitures ou de motos. Nous couvrons d'autres activités à condition que les consignes de sécurité nécessaires soient respectées (par exemple : casque, ceinture de sécurité) ;
- La pratique de tous les sports/activités en tant que profession ou contre rémunération est exclue, y compris les compétitions et l'entraînement ;
- Consommation excessive d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants non prescrits par un médecin, à moins qu'il n'y ait pas de lien de cause à effet avec l'événement générateur du sinistre ;
- Un véhicule qui se trouve déjà dans un atelier de réparation ou dans ses environs immédiats ;
- Les remorques non attelées à un véhicule ou les remorques utilisées dans le cadre d'activités professionnelles ;
- En cas de données incomplètes ou erronées ;
- Les véhicules qui ne se trouvent pas sur la voie publique ou sur une voie privée asphaltée ou qui ne peuvent être atteints par les véhicules de dépannage habituels, par exemple lorsqu'un véhicule ne se trouve pas sur une surface asphaltée ou lorsqu'une ou plusieurs roues du véhicule ne touchent plus le sol. Si, dans de tels cas, il est nécessaire de faire appel à des services de récupération spécialisés, ces frais et les autres coûts qui en découlent vous seront facturés ;
- En cas de remorquage, nos techniciens ne sont ni qualifiés ni assurés pour hisser dans une dépanneuse des personnes souffrant d'un handicap physique ou à mobilité réduite. Dans ce cas, nous travaillerons avec le client pour trouver une autre solution qui pourra être facturée en cas de transport spécialisé ;
- Transport d'animaux dans le wagon dépannage pendant le remorquage ;
- Perte de revenus due à l'endommagement ou à la livraison tardive des charges transportées ;
- Véhicules munis de plaques d'immatriculation temporaires, de transit, de taxi et commerciales ;
- Les véhicules qui ne sont pas immatriculés et assurés en Belgique ou au Luxembourg sont exclus du bénéfice de l'assistance routière ;
- Véhicules en mode partiellement autonome sans que le conducteur soit physiquement derrière le volant et qu'il ait le contrôle de son véhicule ;

- Le véhicule doit avoir été valablement mis en circulation et utilisé en Belgique ou au Luxembourg conformément à son certificat de conformité.

Nous n'intervenons pas pour:

- Le coût des pièces détachées utilisées dans le centre de dépannage local. Les pièces ne seront placées qu'avec votre autorisation et seront payées par vous sur place.
- Le coût des pièces et les heures de travail au garage sont également à votre charge ;
- Frais de signalisation et de nettoyage après une panne ;
- Frais de remorquage après une panne ou un accident à la demande du gouvernement (par exemple, FAST).

Nous ne pouvons pas être tenus responsables pour :

Exécution tardive, incomplète ou inexistante de l'assistance, défauts dans son exécution, en cas de circonstances indépendantes de notre volonté ou en cas de force majeure, telles que terrorisme, guerre, soulèvement populaire, émeute, grève, mesures de rétorsion, restriction de la liberté de circulation, radioactivité, dispositions (contraignantes) des autorités belges ou étrangères (par exemple, avis de voyage négatif ou interdiction de voyager, lockdown, mesures de quarantaine...), catastrophe naturelle, etc.

Dommages et vols d'objets ou d'accessoires dans le véhicule.

Silence n'est pas responsable pour :

Les dommages, retards, défauts ou empêchements qui peuvent survenir dans l'exécution des services s'ils ne sont pas imputables à la 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 la détérioration de biens ou toutes pertes ou dépenses en découlant ou tout dommage qui serait la conséquence directe ou indirecte ou causé 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 constructeur.

Sont également considérés comme des activités de sauvetage et donc exclus : tous les frais encourus pour stocker un véhicule électrique ou hybride (endommagé), surveiller l'état d'une batterie (endommagée), intervenir sur une batterie en feu, (par exemple, immersion du véhicule dans l'eau, contamination par des eaux d'extinction polluées, transport et stockage du véhicule concerné, etc.).

AVIS STATUTAIRES

Confidentialité

Silence respecte la vie privée de ses clients et des utilisateurs de son site web. Afin de vous fournir nos services et produits en tant que client, nous devons détenir certaines données personnelles. Silence s'efforce de traiter ces données personnelles de manière légale, équitable et transparente.

De plus amples informations sur ces règlements peuvent être obtenues sur le site web data-protection-authority.be.

Les clients qui ne sont pas satisfaits du fait que Silence ne respecte pas leur 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 en envoyant un courrier électronique à contact@apd-gba.be.

Chaque personne dont Silence traite les données (c'est-à-dire la personne concernée) a plusieurs droits :

- Droit à l'information;
- Droit d'inspection;
- Droit de rectification;
- Droit à l'effacement des données;
- Droit de restreindre le traitement;
- Droit à la portabilité des données;
- Droit d'opposition.

Ces droits peuvent être exercés de deux manières :

Par courrier électronique à l'attention de privacy@silencemobility.be ou ;
Sur demande écrite à l'attention de : Silence, Pierstraat 229, BE-2550 Kontich

Vous pouvez consulter l'intégralité de notre politique de confidentialité sur notre site web :

[Politique de confidentialité - Silence Mobility](#)