



**Conditions d'assistance | GETAROUND**  
**N°AA52/2017-CG**  
***version applicable au 01/01/2026***

## CONTENU

OBJET .....	1
ASSISTEUR.....	1
DÉFINITIONS .....	2
MODALITÉS D'INTERVENTION.....	3
COUVERTURE .....	3
GARANTIES D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES.....	4
EXCLUSIONS.....	5
RESPONSABILITÉ .....	6
PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES.....	6
RÉCLAMATIONS .....	7
DROIT APPLICABLE .....	7
CONDITIONS PARTICULIÈRES LIÉES À L'OPTION « VÉHICULE DE REMPLACEMENT »	8

### OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les termes et les modalités de mise en application par l'Assisteur des garanties d'assistance couvrant les véhicules loués entre particuliers et professionnels via la plateforme d'autopartage opérée par la société GETAROUND SAS (522 816 651 RCS PARIS).

Ces garanties d'assistance sont souscrites auprès de l'Assisteur désigné ci-après par GETAROUND et bénéficient automatiquement aux véhicules loués au titre d'un contrat de location valablement conclu au travers de la plateforme GETAROUND ((<https://fr.be.getaround.com/>)) (ci-après dénommé le « Contrat de location »).

### ASSISTEUR

**Les prestations d'assurance sont proposées et assurées par l'Assureur :**

**ACTA ASSURANCE SA**  
2-4 Rue du Four à Chaux  
69009 Lyon

Société anonyme au capital social de 2 387 580 euros  
Immatriculée au RCS de Lyon sous le n° 493 466 254

Entreprise régie par le Code des assurances français et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

**Les prestations de déploiement des garanties d'assistance seront délivrées par :**

**TOURING SA**  
Bd Roi Albert II 4,  
1000 Bruxelles

## DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes conditions générales, les termes suivants auront la signification précisée ci-après lorsque leur première lettre apparaît en majuscule :

### Accident matériel

Collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, explosion impliquant un Véhicule alors qu'il circulait sur une voie destinée à la circulation et ayant pour effet d'immobiliser ledit Véhicule sur le lieu de survenance du dommage et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

### Bénéficiaire

Toute personne visée dans la section « Couverture » des présentes qui bénéficie de tout ou partie des garanties attachées au Véhicule offertes par le Contrat d'assistance.

### Contrat (d'assistance)

Contrat souscrit par GETAROUND SAS auprès de l'Assisteur et dont les garanties s'appliquent au Véhicule.

### Contrat de location

Contrat conclu par l'intermédiaire de la plateforme d'autopartage GETAROUND entre le Propriétaire et le Locataire et dont l'objet porte sur la location du Véhicule garanti.

### Crevaison

Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement d'un pneumatique), qui rend impossible l'utilisation du véhicule dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

### Domicile

Lieu de résidence principal et habituel du Locataire figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu. Il est situé nécessairement en Belgique. Lorsque le lieu de résidence principal et habituel du Locataire n'est pas situé en Belgique, il s'agit de l'adresse du Véhicule renseignée sur la plateforme Getaround située en Belgique.

### Erreur de carburant

Remplissage accidentel et involontaire du réservoir avec un carburant inapproprié au type du véhicule garanti.

### Étranger

Tout pays en dehors de la Belgique.

### Immobilisation du Véhicule

Durée nécessaire à un garagiste pour réparer un véhicule suite à un événement garanti. L'immobilisation commence à partir du moment où le Véhicule garanti est déposé chez le réparateur et s'achève à la fin des travaux. La durée de l'immobilisation est indiquée par le réparateur dès la prise en charge du Véhicule.

### Incendie

Combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal.

### Locataire

Toute personne physique ayant souscrit un contrat de location sur la plateforme d'autopartage GETAROUND. <https://fr.be.getaround.com/>.

### Panne

Tout incident fortuit d'origine mécanique, électrique, électronique ou hydraulique de nature à immobiliser le véhicule garanti et donc à empêcher la poursuite du déplacement prévu ou en cours dans des conditions normales de circulation.

### Panne de carburant

Dysfonctionnements de la jauge de carburant, insuffisance de carburant, gel de carburant ou carburant impropre ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

### Panne de charge

Pour les véhicules électriques, insuffisance de la charge de la batterie ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage avec recharge en bord de route ou un remorquage à la borne de recharge la plus proche.

### Perte, vol, bris ou oubli des clés à l'intérieur du véhicule

Défaut de clés égarées, le défaut de clés consécutif à un vol, le bris des clés dans la serrure ou Neiman du Véhicule ou l'oubli des clés à l'intérieur du Véhicule.

### Propriétaire

Toute personne physique ou morale résidant en Belgique proposant à la location un véhicule sur la plateforme d'autopartage GETAROUND (<https://fr.be.getaround.com>) dont il est le titulaire, conformément au certificat d'immatriculation ou dont il justifie d'une autorisation expresse du propriétaire du Véhicule.

### Vandalisme

Dommage matériel causé sans autre mobile que la volonté de détériorer ou de détruire.

### Véhicule garanti

Tout véhicule objet du Contrat de location et répondant aux caractéristiques définies dans la section « Couverture » des présentes.

### Vol

Soustraction frauduleuse du Véhicule garanti et faisant l'objet d'une déclaration de vol par le Bénéficiaire auprès des autorités locales compétentes préalablement à toute demande d'assistance.

## MODALITÉS D'INTERVENTION

### IMPORTANT

Le déploiement des garanties est subordonné à l'Immobilisation du Véhicule. Le sinistre constaté doit être de nature à immobiliser le Véhicule sur le lieu d'incident, sans possibilité pour le Locataire de poursuivre son trajet ou de se rendre dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Pour bénéficier des prestations énoncées ci-après, il est impératif d'appeler « GETAROUND Assistance ».

Tous les frais engagés sans l'accord préalable de « GETAROUND Assistance » ne pourront être pris en charge, exception faite des frais de dépannage-remorquage sur voie rapide, expresse ou sur autoroute comme stipulé ci-après.

Sur toute demande d'une personne indiquant qu'elle est Bénéficiaire du Contrat et que son Véhicule fait l'objet d'un sinistre couvert tel que décrit aux présentes, l'Assisteur s'assurera auprès d'elle qu'elle est bien Bénéficiaire des présentes en lui demandant les renseignements suivants :

- Nom et prénom du Bénéficiaire,
- Numéro d'immatriculation,
- Marque et modèle du Véhicule,
- Lieu de survenance et nature du sinistre,
- Numéro de Contrat de location.

Dès la survenance du sinistre, le Bénéficiaire doit contacter l'Assisteur, qui se chargera alors de la mise en œuvre des garanties d'assistance.

Le Bénéficiaire ne pourra, en aucun cas, obtenir remboursement de tous frais engagés avant d'avoir contacté l'Assisteur. De même, le Bénéficiaire se verra octroyer les services tels que décrits dans les présentes et à la seule condition qu'il n'ait engagé aucune autre démarche préalablement à son appel à l'Assisteur.

**En cas de Vol, la mise en œuvre des garanties est subordonnée à la production d'une preuve du dépôt de plainte auprès des autorités locales compétentes par le Propriétaire ou le Locataire. Une copie de la déclaration doit être transmise dans un délai de 48 heures à compter du Vol.**

### RECOURS À LA GARANTIE CONSTRUCTEUR :

Lorsque le Véhicule est sous garantie constructeur, l'Assisteur mettra prioritairement le Bénéficiaire en relation avec l'assistance du constructeur du Véhicule. Le Bénéficiaire sera alors tenu aux conditions de mise en jeu de l'assistance du constructeur telles que définies par ce dernier.

## COUVERTURE

### Véhicule garanti

Tout véhicule terrestre de tourisme ou utilitaire à quatre roues, à moteur thermique, électrique ou à hydrogène, d'un poids total en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes, immatriculé Belgique y inclus les remorques tractées par le véhicule dont le poids total en charge est inférieur ou égal à 750 kg et soumis à l'obligation d'assurance.

### Sont exclus :

- Les véhicules utilisés pour le transport onéreux de marchandises tels que les messageries express,
- Les véhicules utilisés pour le transport onéreux de personnes tels que les auto-écoles, ambulances, VSL, taxis, VTC, véhicules funéraires,
- Les véhicules destinés au transport d'animaux,
- Les véhicules de plus de neuf places,
- Les remorques dont le poids total en charge est supérieur à 750kg et/ou n'appartenant pas au propriétaire et les caravanes attelées ou non attelées au Véhicule lors du sinistre

Sont garantis tous les déplacements à titre privé ou professionnel effectués avec le Véhicule garanti.

À l'étranger, seuls les déplacements de moins de 90 jours consécutifs sont garantis.

### Période de couverture

La validité de la garantie aux véhicules est liée à la validité du Contrat de location du Véhicule. De ce fait, elle cesse dès lors que le Contrat de location a pris fin ou a été résilié.

### Couverture géographique

Les prestations d'assistance définies ci-dessous sont fournies sans franchise kilométrique pour le Locataire au cours de tout déplacement avec le Véhicule garanti dans les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, France (Métropolitaine et La Réunion), Finlande, Hongrie, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, le Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suisse et Suède.

### SANCTIONS INTERNATIONALES :

L'Assisteur ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, ou l'Union européenne.

### Bénéficiaires

Par Bénéficiaire et dans la limite des conditions fixées aux présentes, il est entendu :

- Le Propriétaire du Véhicule,
- Le Locataire du Véhicule,
- Toute personne transportée à titre gratuit, à l'exclusion des auto-stoppeurs, et ayant droit à l'assistance dans les termes et les conditions prévus dans la présente convention d'assistance en sa qualité d'utilisateur autorisé dudit Véhicule aux termes du Contrat de location conclu via la plateforme d'autopartage GETAROUND

<https://fr.be.getaround.com/>

Dans tous les cas, le nombre d'occupants doit respecter la limite indiquée sur le certificat d'immatriculation du Véhicule garanti.

## GARANTIES D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES

### Faits générateurs

Les garanties d'assistance au Véhicule garanti s'exercent en cas de :

- Accident matériel
- Crevaison simple ou multiple
- Panne
- Panne, gel ou erreur de carburant
- Erreur de charge
- Perte, vol, bris ou oubli des clés à l'intérieur du Véhicule
- Vol

### Garanties destinées au Locataire

#### 1. Dépannage / Remorquage

L'Assisteur organise et prend en charge le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule garanti jusqu'au garage le plus proche du lieu de l'incident.

Dans les pays où seuls les dépanneurs missionnés par les autorités locales sont habilités à intervenir, en cas d'immobilisation sur autoroute ou voie express, l'Assisteur rembourse sur présentation de pièces justificatives originales, les frais de dépannage ou remorquage que le Locataire aura avancés.

Si les clés du Véhicule sont restées à l'intérieur de ce dernier, et que celui-ci est fermé, l'Assisteur ne prend en charge que le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule, les autres frais restant à la charge du Locataire.

En raison de la législation régissant la circulation sur le réseau autoroutier et sur les routes express, seul un prestataire spécialement agréé peut intervenir. En cas de refus de la prise en charge par le prestataire autoroute, l'Assisteur remboursera au Bénéficiaire les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale acquittée, accompagnée d'un courrier de demande de remboursement.

#### INFORMATION SUR LES DANGERS À CONDUIRE UN VÉHICULE NON RÉPARÉ :

Le Bénéficiaire est informé que l'utilisation du Véhicule sans réparation est une situation dangereuse et que l'Assisteur ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de dommage subi par l'assisté et/ou un tiers en cas d'utilisation dudit véhicule.

#### 2. Attente pour réparation / Hébergement

Si la réparation ne peut être effectuée dans la journée et si le Locataire et les occupants du Véhicule doivent séjourner sur place pour attendre les réparations du Véhicule, l'Assisteur prend en charge :

- 1 nuit d'hôtel à concurrence de 80 € TTC par Bénéficiaire

L'Assisteur prend en charge la chambre et le petit-déjeuner, à l'exclusion de tout autre frais.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Retour au Domicile ou poursuite du voyage », sauf si le « retour au Domicile ou la poursuite de voyage » ne peut être organisé dans la journée.**

#### 3. Retour au Domicile ou poursuite de voyage

En cas de vol ou d'immobilisation du Véhicule supérieure à 24 heures, l'Assisteur organise et prend en charge le retour au Domicile ou la poursuite du voyage du Locataire et des occupants du Véhicule :

- en avion classe économique
- ou
- en train 1ère classe
- ou
- en taxi
- ou
- en véhicule de location, en Belgique uniquement, pour une durée maximum de 24 heures et dans la limite du trajet à effectuer. Un véhicule de location est mis à disposition sous réserve que le Locataire remplisse toutes les conditions requises par les sociétés de location sollicitées.

Le choix du moyen de transport utilisé est du ressort exclusif de l'Assisteur.

**Les frais de péage, de stationnement, de carburant, de traversée en bateau ne sont pas pris en charge.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Attente pour réparation / Hébergement », sauf si le « retour au Domicile ou la poursuite de voyage » ne peut être organisé dans la journée.**

#### 4. Frais de liaison

Si l'Assisteur intervient au titre des garanties « Attente pour réparation », « Retour au Domicile ou poursuite de voyage », « Récupération du véhicule », ses services organisent et prennent en charge à concurrence de 70 € TTC maximum par dossier les frais de taxi ou de transports en commun pour permettre le transfert des Bénéficiaires vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, ou l'aéroport, ainsi que le garage où le Véhicule doit être récupéré.

#### 5. Solutions de mobilité alternatives

L'Assisteur pourra proposer un « crédit mobilité » pour l'utilisation de modes de déplacement alternatifs, selon le contexte du dossier d'assistance et les disponibilités locales, en substitution des garanties classiques de location de véhicule et de transport de personnes (ex. véhicule en autopartage, VTC...).

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Retour au Domicile ou poursuite de voyage », « Récupération du Véhicule garanti » et « Frais de liaison ». Il en est de même si l'option « Véhicule de remplacement » s'applique.**

### Garanties destinées au Propriétaire

Le Propriétaire du Véhicule garanti bénéficiera exclusivement des prestations « Récupération du Véhicule » et « Frais d'abandon et de gardiennage à l'étranger ».

#### 1. Récupération du Véhicule réparé

Lorsque le Véhicule garanti est réparé ou s'il est retrouvé roulant à la suite d'un Vol, l'Assisteur organise et prend en charge :

- un titre de transport aller simple en avion classe économique
- ou**
- un titre de transport aller simple en train 1ère classe
- ou**
- une course de taxi aller
- ou**
- la mise à disposition d'un véhicule de location, en Belgique uniquement, pour une durée maximum de 24 heures et dans la limite du trajet à effectuer. Un véhicule de location est mis à disposition sous réserve que le Propriétaire remplisse toutes les conditions requises par les sociétés de location sollicitées.

Le choix du moyen de transport utilisé est du ressort exclusif de l'Assisteur.

**Les frais de péage, de stationnement, de carburant, de traversée en bateau ne sont pas pris en charge.**

## 2. Abandon du Véhicule garanti à l'Étranger

À l'Étranger, lorsque le coût de rapatriement du Véhicule garanti est supérieur à sa valeur Argus ou qu'il est déclaré épave, l'Assisteur coordonne l'accomplissement des démarches administratives nécessaires à son abandon sur place après autorisation écrite du Bénéficiaire.

**Après accord du service assistance, l'Assisteur prend en charge les frais de gardiennage de l'épave à concurrence de 300 € TTC maximum.**

Le Propriétaire s'oblige à remettre à l'Assisteur, sous cinq (5) jours, au plus tard, à compter de la date de sa demande, les documents indispensables à l'abandon, demandés par le service des douanes du pays concerné. À défaut, le Propriétaire sera responsable de l'abandon du Véhicule sur place.

**Les frais engendrés au titre de cette garantie restent à la charge du Propriétaire.**

## EXCLUSIONS

L'Assisteur s'engage à mobiliser tous les moyens nécessaires pour effectuer l'ensemble des garanties prévues au Contrat. Seules les prestations organisées par ou en accord avec l'Assisteur sont prises en charge.

L'Assisteur intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux et internationaux.

## Sinistres non couverts

Sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, toutes conséquences des faits suivants :

- Le Véhicule arrivé roulant chez le réparateur agréé ;
- Les interventions en dehors des infrastructures routières, notamment sur routes non goudronnées ;
- Les opérations de sauvetage ou nécessitant la mise en œuvre de dispositifs lourds (ex. treuillage) ;
- Les pannes répétitives de même nature causées par la non-réparation du Véhicule garanti après une première intervention du service assistance dans le mois ou par le non-respect du plan d'entretien du

- constructeur ou l'installation d'accessoires qui ne sont pas d'origine ou d'équipements de loisirs ;
- Les immobilisations dues à la mauvaise qualité du carburant, des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule ;
- Les problèmes et les pannes de climatisation ou les dommages de carrosserie n'entraînant pas une Immobilisation du Véhicule garanti ;
- Les travaux de peinture ou de carrosserie ;
- Les conséquences de l'Immobilisation du Véhicule garanti pour effectuer des opérations d'entretien ou de rappel par le constructeur ;
- Le vol des objets et effets personnels laissés dans ou/et sur le Véhicule garanti ;
- Les incidents survenant sur les remorques dont le poids total en charge est supérieur à 750kg, les caravanes, attelées ou non attelées au Véhicule garanti, les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateau, les remorques de transport de véhicule, les remorques n'appartenant pas au Propriétaire ;
- Les dommages aux marchandises ou la perte de la cargaison.

## Frais non couverts

Ne donnent lieu ni à prise en charge, ni remboursement :

- Les frais engagés sans l'accord préalable de l'Assisteur et non expressément prévus par la convention ;
- Les frais non justifiés par des documents originaux ;
- Les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel ;
- Les frais de réparation du Véhicule ou des pièces détachées ;
- Les frais de carburant et de péage ;
- Les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier non listés au catalogue constructeur (notamment autoradio, GPS et kit main libre) ;
- Les frais de franchise non rachetables en cas de location de véhicule de remplacement ;
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le Bénéficiaire ;
- Les frais liés à la détérioration ou au vol des objets et effets personnels laissés dans ou/et sur le Véhicule pendant son Immobilisation ou son transport ;
- Les frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable du service assistance ;
- Les frais de restauration ;
- Les frais de téléphone ;
- Toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.

## Autres faits d'exclusion

Outre les exclusions précisées dans les clauses précédentes, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, toutes conséquences :

- Résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;
- De dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire ;
- De la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye ;
- D'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ;
- De la pratique à titre professionnel de tout sport ;
- De la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien ;
- Du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- D'effets nucléaires radioactifs ;
- Des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir ;
- De la participation volontaire à des rixes sauf en cas de légitime défense, à la guerre civile ou étrangère, à des émeutes, à des grèves, à des actes de terrorisme, de pirateries, de sabotage, à des mouvements populaires ;
- D'événements climatiques (y compris tempêtes ou ouragans), sauf stipulation contraire.

## RESPONSABILITÉ

L'Assisteur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

L'Assisteur ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

L'engagement de l'Assisteur repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

L'Assisteur ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.

En cas de sinistre ou de demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, le Bénéficiaire utilise comme justificatifs, des documents inexacts ou use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexacts ou réticentes, il sera démis de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans les présentes conditions d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

L'Assisteur est amené à recueillir des données personnelles protégées par la réglementation en vigueur pour les finalités suivantes :

- Gestion du Contrat d'assistance
- Mise en œuvre des prestations d'assistance
- Gestion des réclamations

Certaines données personnelles pourront être recueillies par l'Assisteur dans le seul et unique but d'exécuter les prestations prévues aux présentes conditions générales.

L'Assisteur sera amené à transmettre certaines données personnelles (état civil, informations relatives au Véhicule, lieu de localisation) à des prestataires en vue de la fourniture de prestations prévues dans le cadre de l'assistance, notamment aux prestataires de dépannage-remorquage, de mobilité (taxi, véhicule de remplacement, réservation de billets de train ou d'avion), aux hôtels ou encore au prestataire médical en charge des données de santé. Dans le cas où des données de santé sont nécessaires pour la mise en œuvre de prestations spécifiques, celles-ci devront être transmises directement à ce prestataire médical, seul destinataire habilité à recevoir ces données.

Les appels peuvent être enregistrés à des fins d'amélioration de la qualité de service. Le Bénéficiaire peut s'y opposer à tout moment au cours de l'appel en l'indiquant à l'agent.

Conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n° 2016/679, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition au traitement, de limitation, de suppression et de portabilité de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de l'Assisteur.

Ces droits peuvent être exercés auprès de l'Assisteur en adressant une demande écrite par courrier postal à l'adresse indiquée en page 2 des présentes ou par courrier électronique à :

[dpo@arceurope.fr](mailto:dpo@arceurope.fr)

Le délégué à la protection des données personnelles de l'Assisteur répondra sous un délai d'un (1) mois.

En cas de désaccord sur la réponse apportée par l'Assisteur, toute personne concernée dispose de la possibilité d'exercer un recours auprès de l'autorité administrative compétente en matière de protection des données personnelles.

Les modalités de collecte, d'utilisation et de conservation des données personnelles collectées dans le cadre d'un dossier d'assistance sont détaillées dans la notice d'information

disponible au lien suivant : <https://arceurope.fr/protection-donnees-personnelles-pdf/>



## RÉCLAMATIONS

En cas de difficultés relatives aux conditions d'application du Contrat, le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire devra contacter le service Relation Client de l'Assisteur :

ARC EUROPE France  
Service clients  
2-4 Rue du Four à Chaux  
69009 Lyon

Tout litige se rapportant aux présentes et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties ou le cas échéant, d'un règlement par un médiateur, sera porté devant la juridiction compétente.

## DROIT APPLICABLE

Le droit applicable est la Loi belge. La langue française est applicable.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES LIÉES À L'OPTION « VÉHICULE DE REMPLACEMENT »

Cette prestation est valable dès lors que le Locataire a choisi l'une des deux options de rachat de franchise « Plus ou Premium » au moment de la conclusion du Contrat de location sur la plateforme d'autopartage GETAROUND <https://fr.be.getaround.com/> et s'applique pour les mêmes faits générateurs que ceux décrits dans la convention d'assistance.

**L'Assisteur organisera et prendra en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement au profit du Locataire et ce, dans la limite des disponibilités locales et sous réserve, notamment, de l'âge du Locataire, de la détention du permis de conduire et de la détention d'une carte bancaire pour la caution du véhicule de remplacement.**

Si le Véhicule est immobilisé plus de 24 heures, un véhicule de remplacement est mis en place pendant le temps des réparations pour une durée n'excédant pas la date de fin de location du Véhicule par le Locataire et ce, **dans la limite de 30 jours consécutifs**. Il en est de même si le Véhicule n'a pas été retrouvé dans les 24 heures.

La durée maximale de prise en charge ne peut excéder la durée d'immobilisation du Véhicule garanti. Aucune prolongation du véhicule de remplacement ne sera accordée.

Le véhicule de remplacement sera de catégorie équivalente ou inférieure au Véhicule et ce, **dans la limite d'une catégorie D pour un véhicule de tourisme et de 9 m<sup>3</sup> pour un véhicule utilitaire.**

Le véhicule de remplacement devra être retourné à l'agence de départ, sauf dans le cadre de la prestation « Retour au Domicile ».

La prestation retour au Domicile avec le véhicule de remplacement ne peut en aucun cas être mise en place pour les véhicules utilitaires.

La prestation « Véhicule de remplacement » ne concerne pas les remorques, caravanes et appareils terrestres attelés ou portés.

Les frais de carburant et de péage sont intégralement à la charge du Locataire. L'Assisteur prendra en charge les frais de kilométrage illimité et les assurances obligatoires, à l'exception des éventuelles franchises non rachetables qui restent à la charge du Locataire en cas d'accident ou de vol du véhicule de remplacement.

Il est précisé que seul le Locataire a la qualité de locataire du Véhicule de remplacement mis à sa disposition par l'agence de location.

Les caractéristiques techniques particulières (4 roues motrices, turbo...) ou équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, téléphone, GPS) du Véhicule ne sont pas pris en compte pour le choix du véhicule de remplacement mis à sa disposition.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Solutions alternatives de mobilité ». De même, elle n'est pas cumulable avec la garantie « Attente pour récupération / Hébergement », sauf si la garantie ne peut être mise en œuvre dans la journée.**