

Riders Deliveroo

Assurance Responsabilité
civile

France

Document de la police



Table des matières

A. Introduction	3
B. Contrat d'assurance	4
C. Définitions	5
D. Exclusions	7
E. Conditions générales	10
F. Comment déclarer un sinistre ?	12
G. Protection des données	15

A. Introduction

1. La présente **Police** énonce les conditions dans lesquelles l'**Assureur** a accepté de garantir les responsabilités encourues par l'un des **Bénéficiaires** au cours de la **Période de couverture**.
 - lors de l'utilisation d'un quelconque **Véhicule**; ou
 - à pied lors de la collecte ou de la livraison d'une **Commande** passée sur Deliveroo (que le **Bénéficiaire** ait ou non utilisé un **Véhicule** ou que cela se soit produit avant ou après être sorti d'un véhicule motorisé immatriculé).
2. Les parties à cette **Police** sont l'**Assureur** et le **Preneur d'assurance**. En conséquence, seuls le **Bénéficiaire**, le **Preneur d'assurance** et/ou ses **Sociétés affiliées** sont habilités à être indemnisés en vertu de cette **Police**.
3. Aucune indemnité ne sera payée pour couvrir la responsabilité de tout **Bénéficiaire** qui ne s'est pas strictement conformé aux exigences de la présente **Police**.
4. Cette **Police** n'est pas destinée à répondre aux exigences des directives européennes concernant l'assurance des véhicules à moteur (comme la Directive 2009/103/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009) ou de toute loi nationale ou internationale, règlements, règles ou conventions concernant l'assurance obligatoire des véhicules.
5. Cette **Police** n'est pas destinée à répondre aux exigences de toute loi nationale ou internationale, règlement, règle ou convention concernant la responsabilité (obligatoire) des employeurs.

B. Contrat d'assurance

1. L'**Assureur** indemniserà :

1.1 toutes les sommes qu'un **Bénéficiaire** pourrait devoir payer au titre de d'**Indemnité** pour :

- a. des **Dommages corporels** ; et/ou
- b. des **Dommages matériels**

survenant directement à la suite d'un **Événement** qui est survenu pendant la **Période de couverture** sur le **Territoire** et pendant la **Période d'Assurance**.

1.2 Les **Frais de défense** pour tout **Sinistre** à l'encontre d'un **Bénéficiaire** qui est couvert en vertu du paragraphe 1.1 ci-dessus.

2. La limite de responsabilité définie ci-dessous est le montant maximum payable par l'**Assureur** (y compris les **Frais de défense**) dans le cadre de tout **Événement**.

3. Toutes les obligations de l'**Assureur** envers tout **Bénéficiaire** en relation avec un **Événement** donné cessent lorsque la limite de responsabilité a été payée par l'**Assureur** (moins toute franchise, le cas échéant).

4. Limite de responsabilité par couverture :

Couverture	Limite de responsabilité	Franchise
Responsabilité pour Dommages corporels & Dommages matériels et/ou Dommages immatériels consécutifs confondus	9.000.000 EUR par Événement & 1.200.000 EUR par Événement avec un plafond de 9.000.000 EUR par année d'assurance	Pas de franchise
Y compris les sous-limites suivantes :		
Faute inexcusable	1 000 000 EUR par Événement et 2 000 000 EUR par année d'assurance	Pas de franchise
Pollution soudaine et accidentelle	750.000 EUR par Événement et par année d'assurance	Pas de franchise
Dommages immatériels purs	250.000 EUR par Événement et par année d'assurance	Pas de franchise
Responsabilité pour dommages aux Biens confiés	5.000 EUR par Événement et par année d'assurance	Pas de franchise
Frais de défense	20.000 EUR par Événement et par année d'assurance	Pas de franchise

C. Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à la **Police**.

1. **Abus** désigne le dommage provoqué par un **Bénéficiaire** faisant suite à :
 - a. Un fait intentionnel ;
 - b. Une négligence grave. Sans préjudice des exclusions et des cas de non-assurance prévus dans le contrat, les cas suivants sont considérés comme une négligence grave :
 - toute violation des lois, des règlements ou des coutumes spécifiques aux activités du **Bénéficiaire**, et dont une personne avertie devrait savoir qu'elle mène presque inévitablement à des dommages ;
 - l'acceptation et l'exécution de travaux pour lesquels le **Bénéficiaire** aurait dû savoir qu'il n'avait pas les compétences, les connaissances techniques, les ressources matérielles et humaines nécessaires pour remplir les engagements pris ;
 - les actes de violence contre des personnes ou la destruction malveillante ou le détournement de propriété.
2. **Administrateur** désigne QOVER SA/nv – RPM 0650.939.878 – FSMA 0650.939.878. Le siège social et opérationnel de QOVER SA/nv est situé Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles.
3. **Assureur** désigne Zurich Insurance Europe AG, succursale belge.
4. **Bénéficiaire** désigne un **Rider** ou un(e) **Remplaçant(e)**.
5. **Biens** désigne toutes les marchandises qui sont présentes sur le bon de livraison et que le **Bénéficiaire** transporte au moment de l'**Événement**.
6. **Commande** signifie la commande de **Biens** par un client de Deliveroo au moyen de l'application smartphone de Deliveroo, du site web ou de la technologie fournie par le **Preneur d'assurance** sur le **Territoire**.
7. **Dommage corporel** signifie le décès ou une ou des blessures physiques identifiables provoquées par le **Bénéficiaire**, uniquement et indépendamment de toute autre cause.
8. **Dommmages matériels** signifie des dommages physiques à, la perte de ou la destruction de biens matériels
9. **Dommmages immatériels consécutifs** signifie tout dommage non matériel résultant d'un **Dommmage corporel** couvert ou d'un **Dommmage matériel** couvert.
10. **Dommmages immatériels purs** signifie toute perte financière résultant d'une incapacité à exercer un droit, d'une interruption de certains services fournis par un individu ou un objet, ou d'une perte de revenus survenant en l'absence de tout **Dommmage corporel** ou tout **Dommmage matériel**.
11. **Événement** signifie un acte, un accident ou un incident qui survient pendant la **Période de couverture** et qui est provoqué directement par un **Bénéficiaire**
 - a. lors de l'utilisation d'un quelconque **Véhicule** ; ou
 - b. lorsqu'il est à pied lors de la collecte ou de la livraison d'une **Commande** passée sur Deliveroo (que le **Bénéficiaire** ait utilisé ou non un **Véhicule** ou que cela se produise avant ou après être sorti d'un **Véhicule** à moteur immatriculé).

Tous les actes, accidents et incidents qui sont consécutifs ou attribuables à une seule source ou cause originelle seront traités comme un seul **Événement** qui est réputé avoir eu lieu au moment où le premier acte, accident ou incident s'est déroulé.

12. **Expert en sinistres** désigne Sedgwick.

13. **Faute inexcusable**

La garantie de cette **Police** couvre le remboursement de l'ensemble des sommes mises à la charge du **Preneur d'assurance** dans le cadre d'un recours intenté contre lui :

- par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie ou tout autre organisme français de protection sociale
- par la victime et/ou ses ayants droit
- par un employeur ayant placé temporairement sous les ordres du **Preneur d'assurance** un salarié qui est lié par un contrat de travail

à l'occasion d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle résultant d'une **Faute inexcusable** commise par le **Preneur d'assurance** ou par les personnes qu'il s'est substituées dans la direction de l'entreprise (article L 452-1 du code de la Sécurité Sociale ou texte équivalent issu d'un régime français de protection sociale).

14. **Frais de défense** signifie toutes les dépenses et tous les frais légaux (autres que des dépenses de gestion) qui sont raisonnablement et nécessairement encourus avec le consentement écrit préalable de l'**Assureur** :

- a. dans le cadre de l'évaluation, de l'examen et du règlement de tout **Sinistre** en vertu de cette **Police** ; et/ou
- b. lors de l'assistance de l'**Assureur** dans l'examen ou la défense de tout **Sinistre**.

15. **Indemnité** signifie le montant qu'une partie autre que le **Preneur d'assurance** et **Bénéficiaire** est légalement en droit de recevoir et les dépenses et frais juridiques recouvrables auprès du **Preneur d'assurance** ou du **Bénéficiaire** par une partie autre que le **Preneur d'assurance** ou le **Bénéficiaire**.

16. **Période d'assurance** désigne la date mentionnée sur l'annexe de la **Police** dans laquelle les prestations d'assurance acceptées dans le cadre de la **Police** entre le **Preneur d'assurance** et l'**Assureur** sont en vigueur.

17. **Période de couverture** désigne la période de temps commençant lorsqu'un **Bénéficiaire** se connecte et est en ligne sur l'application Deliveroo, et se terminant une heure après que le **Bénéficiaire** se soit déconnecté de l'application Deliveroo et soit hors ligne. Par exception, la **Période de couverture** prendra fin immédiatement si le **Bénéficiaire** est connecté à l'application Deliveroo, mais n'a pas été « disponible » pendant une heure pour accepter des **Commandes** (le **Bénéficiaire** étant toujours couvert pendant la première heure de connexion).

18. **Preneur d'assurance** est identifié comme étant Deliveroo France SAS dans l'annexe de la **Police**, qui a conclu la **Police** et a payé le montant total de la prime à l'**Assureur**.

19. **Police** signifie ce document de police et l'annexe jointe émise pour le **Preneur d'assurance** désigné dans l'annexe.

20. **Pollution soudaine et accidentelle** signifie des dommages causés par :

- a. le dépôt, la dispersion, le déversement, le rejet ou l'écoulement de substances solides, liquides ou gazeuses qui affectent le sol, l'eau ou l'air ;
- b. le bruit, les odeurs, la température, l'humidité, les vibrations, les radiations ou l'irradiation de l'environnement dans la mesure où
 - l'événement à l'origine des dommages environnementaux résulte d'un fait nuisible soudain, involontaire et imprévu. Une pollution graduelle est toujours exclue.
 - la pollution n'est pas due à une violation des réglementations en matière de protection de l'environnement. Toutefois, si ces dommages sont causés par un **Bénéficiaire** qui n'est ni un dirigeant, ni un membre de la direction, ni un responsable technique chargé de prévenir les dommages à l'environnement, et à l'insu de ce dernier, la responsabilité civile des autres assurés résultant de ces dommages reste couverte.

21. **Réclamation/Sinistre** signifie un **Événement** qui cause un dommage à un tiers et pour lequel une demande écrite de compensation monétaire a été introduite par ce tiers à l'encontre d'un **Bénéficiaire** à propos de

I'Événement.

22. **Remplaçant** signifie une personne approuvée par le **Rider** qui réalise des livraisons Deliveroo pour le compte du **Rider** et qui rencontre les critères de contrat de **Rider** fournisseur valable conclu par le **Preneur d'assurance**.
23. **Rider** signifie le coursier actif qui a un contrat avec le **Preneur d'assurance** au moyen d'un contrat de **Rider** fournisseur valable et qui est en mesure de se connecter à l'application Deliveroo, fournie par le **Preneur d'assurance**.
24. **Sociétés affiliées** désigne les entités couvertes en vertu de cette **Police** : Deliveroo France SAS.
25. **Territoire** signifie la France métropolitaine.
26. **Véhicule** signifie tout vélo, tricycle, tandem, scooter ou vélo électrique utilisé par un **Bénéficiaire** pour effectuer des services de livraison pour une **Commande**. Le terme **Véhicule** n'inclut pas un quelconque moyen de transport soumis à l'obligation d'assurance automobile ou toute autre obligation réglementaire d'assurance.

D. Exclusions

1. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS LA RESPONSABILITÉ QUI N'EST PAS DIRECTEMENT PROVOQUÉE PAR UN **ÉVÉNEMENT**.
2. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS LA RESPONSABILITÉ RELATIVE À UN **ÉVÉNEMENT** PROVOQUÉ INTENTIONNELLEMENT PAR UN **BÉNÉFICIAIRE** OU PAR LE **PRENEUR D'ASSURANCE**.
3. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS LA RESPONSABILITÉ LIÉE À UN **ÉVÉNEMENT** QUI SE DÉROULE PARTIELLEMENT OU TOTALEMENT EN DEHORS :
 - a. DU **TERRITOIRE** ;
 - b. DE LA **PÉRIODE DE COUVERTURE** ; ET/OU
 - c. DE LA **PÉRIODE D'ASSURANCE**.
4. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS TOUTE RESPONSABILITÉ LIÉE À L'UTILISATION D'UN **VÉHICULE** PAR UN **BÉNÉFICIAIRE** QUI N'EST PAS AUTORISÉ À UTILISER UN TEL **VÉHICULE**, OU LORSQU'UN PERMIS EST NÉCESSAIRE POUR UTILISER CE **VÉHICULE**, ET QUE LE **BÉNÉFICIAIRE** NE DISPOSE PAS D'UN PERMIS VALABLE ET EN COURS DE VALIDITÉ POUR UTILISER UN **VÉHICULE** DE CE TYPE.
5. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS UNE QUELCONQUE RESPONSABILITÉ LIÉE À L'UTILISATION PAR UN **BÉNÉFICIAIRE D'UN VÉHICULE** :
 - a. QUI N'EST PAS EN BON ÉTAT (P.EX. PAS DE FEUX, PNEUS EN MAUVAIS ÉTAT, FREINS DYSFONCTIONNELS...);
 - b. QUI EST HORS D'ÉTAT DE CIRCULER ;
 - c. QUI EST MODIFIÉ PAR RAPPORT AUX SPÉCIFICATIONS D'ORIGINE DU CONSTRUCTEUR, CE QUI REND LE **VÉHICULE** CONTRAIRE À LA LOI OU LA RÉGLEMENTATION ;
 - d. QUI EST UTILISÉ POUR TRANSPORTER DES MARCHANDISES DANGEREUSES OU DES EXPLOSIFS ; ET/OU
 - e. SI SON UTILISATION SUR LA ROUTE EST INTERDITE, QU'IL S'AGISSE OU NON DE LA VOIE PUBLIQUE.
6. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS LA RESPONSABILITÉ RELATIVE À LA RUPTURE D'UN CONTRAT OU D'UN ACCORD, SAUF SI LE **BÉNÉFICIAIRE** AVAIT EU LA MÊME RESPONSABILITÉ SANS AVOIR CONCLU LE CONTRAT OU L'ACCORD.
7. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS UNE QUELCONQUE RESPONSABILITÉ LIÉE À LA POSSESSION OU À L'UTILISATION PAR UN **BÉNÉFICIAIRE** DE :
 - a. TOUT AÉRONEF OU DISPOSITIF AÉRIEN PERMETTANT DE SE DÉPLACER DANS L'AIR OU DANS L'ESPACE ;
 - b. TOUT BATEAU OU TOUTE EMBARCATION NAVIGUANT SUR L'EAU ;
 - c. TOUT AÉROGLISSEUR OU HYDROGLISSEUR ;
 - d. TOUTE MÉTHODE DE TRANSPORT SOUMISE À L'OBLIGATION D'ASSURANCE ; ET/OU
 - e. TOUTE VOITURE OU TOUT VÉHICULE À MOTEUR DONT L'UTILISATION NÉCESSITE UN PERMIS DE CONDUIRE.
8. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS LA RESPONSABILITÉ JURIDIQUE LIÉE À L'UTILISATION OU AU RECOURS, OU À LA VENTE OU FOURNITURE PAR LE **PRENEUR DE L'ASSURANCE** D'UN MATÉRIEL INFORMATIQUE OU D'UNE TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION OU D'UN SYSTÈME DE COMMUNICATION CONNEXE, D'UN LOGICIEL INFORMATIQUE, D'INTERNET, D'UN INTRANET, D'UN SITE WEB OU D'UNE INSTALLATION, D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU SIMILAIRE ET/OU DE DONNÉES ÉLECTRONIQUES OU D'INFORMATIONS CONNEXES, SAUF SI UN TEL **ÉVÉNEMENT** ENTRAÎNE DES **DOMMAGES CORPORELS**, UN DÉCÈS, UNE MALADIE, UNE AFFECTION PHYSIQUE OU DES **DOMMAGES MATÉRIELS** À DES TIERS.
9. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS UNE QUELCONQUE RESPONSABILITÉ EN RAPPORT AVEC :
 - a. DES TROUBLES CIVILS, DES ÉMEUTES, DES CONFLITS DU TRAVAIL OU DES DÉSORDRES PUBLICS OU DES TENTATIVES DANS CE SENS ;
 - b. DES GUERRES OU ACTES DE GUERRE OU LES TENTATIVES DE GUERRE ;

- c. DES SOULÈVEMENTS MILITAIRES, L'USURPATION DE POUVOIR, LA RÉBELLION OU LA RÉVOLUTION OU TOUTE TENTATIVE DANS CE SENS ;
 - d. TOUT ACTE OU TENTATIVE DE TERRORISME PAR TOUTE PERSONNE OU GROUPE, AGISSANT SEUL OU SUR INSTRUCTION, OU TOUTE ACTION ENTREPRISE POUR CONTRÔLER, PRÉVENIR OU RÉPRIMER LE TERRORISME ;
 - e. UNE INONDATION, UNE TEMPÊTE, UN TREMBLEMENT DE TERRE, UN TSUNAMI, DES OURAGANS, DU BLIZZARD OU TOUT AUTRE ÉVÉNEMENT NATUREL.
10. CETTE **POLICE** NE COUVRE AUCUNE RESPONSABILITÉ EN RAPPORT AVEC :
- a. LES RAYONNEMENTS IONISANTS OU LA CONTAMINATION PAR RADIOACTIVITÉ PROVENANT DE TOUT COMBUSTIBLE NUCLÉAIRE OU DE TOUT DÉCHET NUCLÉAIRE ISSU DE LA COMBUSTION DE COMBUSTIBLE NUCLÉAIRE ;
 - b. DES MATIÈRES NUCLÉAIRES, LA FISSION OU FUSION NUCLÉAIRE, LE RAYONNEMENT NUCLÉAIRE ;
 - c. LES EXPLOSIFS NUCLÉAIRES OU TOUTE ARME NUCLÉAIRE ; OU
 - d. LES DÉCHETS NUCLÉAIRES SOUS QUELQUE FORME QUE CE SOIT. AUX FINS DE LA PRÉSENTE EXCLUSION D. UNIQUEMENT, LA COMBUSTION COMPREND TOUT PROCESSUS AUTO-ENTRETENU DE FISSION NUCLÉAIRE.
11. CETTE **POLICE** NE COUVRE AUCUNE RESPONSABILITÉ LIÉE À LA POLLUTION, À LA CONTAMINATION OU À L'INFILTRATION, AU REJET, À LA DISPERSION, À LA LIBÉRATION OU À L'ÉCHAPPEMENT DE TOUT IRRITANT OU CONTAMINANT SOLIDE, LIQUIDE, GAZEUX OU THERMIQUE.
12. CETTE **POLICE** NE COUVRE AUCUNE RESPONSABILITÉ LIÉE À UNE QUELCONQUE OBLIGATION EN VERTU D'UNE LOI SUR L'INDEMNISATION DES TRAVAILLEURS, LA RESPONSABILITÉ DE L'EMPLOYEUR, LES PRESTATIONS D'INVALIDITÉ OU L'INDEMNISATION DU CHÔMAGE, OU TOUTE AUTRE LOI, RÉGLEMENTATION OU AUTRE DISPOSITION SIMILAIRE.
13. CETTE **POLICE** NE COUVRE AUCUNE RESPONSABILITÉ EN RAPPORT AVEC :
- a. LE REFUS D'EMPLOYER UNE PERSONNE ;
 - b. LE LICENCIEMENT D'UNE PERSONNE ;
 - c. LES PRATIQUES, POLITIQUES, ACTES OU OMISSIONS LIÉS À L'EMPLOI, COMME LA COERCITION, LA RÉTROGRADATION, L'ÉVALUATION, LA RÉAFFECTATION, LA DISCIPLINE, LA DIFFAMATION, LE HARCÈLEMENT, L'HUMILIATION OU LA DISCRIMINATION À L'ÉGARD D'UNE PERSONNE.; ET/OU
 - d. L'ÉPOUX/L'ÉPOUSE MARIE(E), L'ENFANT, LE PARENT, LE FRÈRE OU LA SŒUR DE LA PERSONNE VISÉE PAR LES PRATIQUES LIÉES À L'EMPLOI DÉCRITES AUX POINTS A), B) OU C) CI-DESSUS.
14. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS UNE QUELCONQUE RESPONSABILITÉ LIÉE À LA PUBLICATION ÉCRITE OU ORALE DE MATÉRIEL :
- a. FAITE À L'ENCONTRE D'UN OU PAR UN **BÉNÉFICIAIRE**, EN AYANT CONNAISSANCE DE SA FAUSSETÉ ; OU
 - b. DONT LA PREMIÈRE PUBLICATION A ÉTÉ FAITE AVANT LE DÉBUT DE LA **PÉRIODE D'ASSURANCE** ; OU
 - c. RÉSULTANT D'UN ACTE CRIMINEL OU D'UNE VIOLATION VOLONTAIRE D'UNE LOI OU D'UNE ORDONNANCE PÉNALE COMMIS PAR OU AVEC LE CONSENTEMENT D'UN **BÉNÉFICIAIRE**.
15. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS UNE QUELCONQUE RESPONSABILITÉ LIÉE À LA VIOLATION DE DROITS D'AUTEUR, DE BREVETS, DE MARQUES, DE SECRETS COMMERCIAUX OU D'AUTRES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.
16. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS UNE QUELCONQUE RESPONSABILITÉ LIÉE À LA FABRICATION, LA DISTRIBUTION, LA VENTE, L'IMPLANTATION, L'INSTALLATION, AU RETRAIT, À L'ASSAINISSEMENT, L'ENCAPSULATION, LE TRAITEMENT, L'UTILISATION, L'INGESTION, L'INHALATION OU L'EXPOSITION À UNE QUELCONQUE OU TOUTE SUBSTANCE SUIVANTE, QUELLE QU'EN SOIT LA FORME :
- a. L'AMIANTE ;
 - b. LE CANNABIS ;
 - c. LES EXPLOSIFS ;
 - d. LES CHAMPS OU LES RADIATIONS MAGNÉTIQUES, ÉLECTRIQUES OU

ÉLECTROMAGNÉTIQUES ;

- e. LE TABAC OU TOUT PRODUIT DU TABAC, Y COMPRIS LES CIGARETTES ÉLECTRONIQUES/E-VAPING (OU LES INGRÉDIENTS DE CES PRODUITS, OU UTILISÉS DANS LA FABRICATION OU LA PRODUCTION DE CES PRODUITS).

17. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS UN QUELCONQUE DOMMAGE OU DE QUELCONQUES BLESSURES SUBI(ES) PAR UN **BÉNÉFICIAIRE** OU LES PASSAGERS TRANSPORTÉS PAR UN **BÉNÉFICIAIRE**.

18. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS UN QUELCONQUE DOMMAGE À TOUT PRODUIT FABRIQUÉ, MANIPULÉ OU LIVRÉ PAR UN **BÉNÉFICIAIRE**, NI LES FRAIS DE REMBOURSEMENT DU PRIX PAYÉ POUR TOUT PRODUIT OU TOUTE LIVRAISON DE SERVICES.

19. CETTE **POLICE** COUVRE NULLEMENT UN **BÉNÉFICIAIRE** SOUS L'INFLUENCE DE L'ALCOOL OU DE DROGUES, EXCEPTÉ S'IL S'AGIT DE MÉDICAMENTS PRESCRITS PAR UN MÉDECIN AGRÉÉ.

20. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS LES DOMMAGES AUX BIENS (Y COMPRIS LES **VÉHICULES**) :

- a. DONT LE **BÉNÉFICIAIRE** EST PROPRIÉTAIRE, LOCATAIRE OU OCCUPANT, Y COMPRIS TOUS LES FRAIS OU TOUTES LES DÉPENSES ENCOURU(E)S PAR LE **BÉNÉFICIAIRE**, OU TOUTE AUTRE PERSONNE, ORGANISATION OU ENTITÉ, POUR LA RÉPARATION, LE REMPLACEMENT, L'AMÉLIORATION, LA RESTAURATION OU L'ENTRETIEN D'UNE TELLE PROPRIÉTÉ POUR UNE QUELCONQUE RAISON, Y COMPRIS LA PRÉVENTION D'UNE **DOMMAGE CORPOREL** OU D'UN **DOMMAGE MATÉRIEL** ; ET/OU
- b. QUE LE **BÉNÉFICIAIRE** PRÊTE OU LOUE ; ET/OU
- c. QUE LE **BÉNÉFICIAIRE** ENTRETIENT, GARDE OU CONTRÔLE.

21. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS :

- a. LES DOMMAGES-INTÉRÊTS ACCORDÉS PAR UNE JURIDICTION PÉNALE ;
- b. LES DOMMAGES-INTÉRÊTS PUNITIFS ;
- c. LES DOMMAGES-INTÉRÊTS EXEMPLAIRES ;
- d. LES DOMMAGES-INTÉRÊTS MAJORÉS ;
- e. LES AMENDES, LES PÉNALITÉS; OU
- f. TOUTE CONDAMNATION À DES DOMMAGES-INTÉRÊTS SUPPLÉMENTAIRES RÉSULTANT DE LA MULTIPLICATION DES DOMMAGES-INTÉRÊTS COMPENSATOIRES.

22. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS LA RESPONSABILITÉ DÉCOULANT DE LA LIVRAISON DE MARCHANDISES DANGEREUSES OU DE MARCHANDISES DONT LE TRANSPORT NÉCESSITE UNE LICENCE OU UNE RÉGLEMENTATION SUPPLÉMENTAIRE.

23. CETTE **POLICE** NE COUVRE AUCUNE RESPONSABILITÉ EN CAS DE **RÉCLAMATION**, PERTE, OBLIGATION, RESPONSABILITÉ JURIDIQUE, COÛT OU DÉPENSE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, DÉCOULANT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT DU CORONAVIRUS (COVID-19), DU SYNDROME RESPIRATOIRE AIGU SÉVÈRE (SARS-COV-2), OU DE TOUTE MUTATION OU VARIATION DE CEUX-CI, OU Y CONTRIBUANT OU EN RÉSULTANT. CETTE EXCLUSION S'APPLIQUE ÉGALEMENT À TOUTE **RÉCLAMATION**, AINSI QUE TOUT(E) PERTE, COÛT OU TOUTE DÉPENSE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, DÉCOULANT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT DE, CONTRIBUANT À OU RÉSULTANT DE :

- a. TOUTE CRAINTE OU MENACE (RÉELLE OU PERÇUE) DE ; OU
- b. TOUTE MESURE PRISE POUR CONTRÔLER, PRÉVENIR OU SUPPRIMER OU RELATIVE D'UNE QUELCONQUE MANIÈRE À TOUT DÉCLENCHEMENT D'UNE ÉPIDÉMIE DE CORONAVIRUS (COVID-19), DE SYNDROME RESPIRATOIRE AIGU SÉVÈRE (SARS-COV-2) OU DE TOUTE MUTATION OU VARIANTE DE CES DERNIERS.

24. CETTE **POLICE** NE COUVRE AUCUNE RESPONSABILITÉ NI NE VERSE AUCUN MONTANT DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, SI CETTE RESPONSABILITÉ EST PROVOQUÉE OU DÉCOULE DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT D'UN **ABUS**.

25. **FAUTE INEXCUSABLE**

RESTE EXCLU LE REMBOURSEMENT DES SOMMES DUES AU TITRE DE LA COTISATION SUPPLÉMENTAIRE IMPOSÉE PAR LA CAISSE RÉGIONALE D'ASSURANCE MALADIE POUR TENIR COMPTE DE L'AGGRAVATION DES RISQUES PRÉSENTÉS PAR L'ENTREPRISE (ARTICLE L 242-7 DU CODE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE).

NE SONT PAS GARANTIES LES CONSÉQUENCES DE LA FAUTE INEXCUSABLE RETENUE CONTRE LE PRENEUR D'ASSURANCE ALORS :

- QU'IL A ÉTÉ SANCTIONNÉ ANTÉRIEUREMENT POUR INFRACTION AUX DISPOSITIONS DE LA QUATRIÈME PARTIE DE LA PARTIE RÉGLEMENTAIRE DU CODE DU TRAVAIL RELATIVE À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET DES TEXTES PRIS POUR LEUR APPLICATION
- QUE SES REPRÉSENTANTS LÉGAUX NE SE SONT DÉLIBÉRÉMENT PAS ASTREINTS AUX PRESCRIPTIONS DE MISE EN CONFORMITÉ DANS LES DÉLAIS IMPARTIS PAR L'AUTORITÉ COMPÉTENTE

26. POLLUTION SOUDAINE ET ACCIDENTELLE

CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS :

- a. LA POLLUTION GRADUELLE ;
- b. LA PERTE FINANCIÈRE NE RÉSULTANT PAS **DE DOMMAGES MATÉRIELS OU DE DOMMAGES CORPORELS** ;
- c. LES DOMMAGES CAUSÉS AUX ESPÈCES ET HABITATS NATURELS PROTÉGÉS ;
- d. LES DOMMAGES CAUSÉS AUX EAUX DE SURFACE ET/OU AUX EAUX SOUTERRAINES; ET/OU
- e. LES DOMMAGES CAUSÉS AU SOL.

TELS QUE DÉFINIS DANS LA DIRECTIVE EUROPÉENNE SUR L'ENVIRONNEMENT OU DANS UNE LÉGISLATION SIMILAIRE.

- f. LES COÛTS DES DOMMAGES ENVIRONNEMENTAUX, Y COMPRIS LES COÛTS RAISONNABLES ET NÉCESSAIRES ENCOURUS ET LES DÉPENSES ENGAGÉES POUR EFFECTUER LES RÉPARATIONS PRIMAIRES, SUPPLÉMENTAIRES OU COMPENSATOIRES DANS LA MESURE REQUISE PAR LA DIRECTIVE EUROPÉENNE SUR L'ENVIRONNEMENT.

E. Conditions générales

1. Critères d'éligibilité

Les **Bénéficiaires** sont éligibles à une couverture dans le cadre de cette **Police**, si :

- a. ils ont moins de 74 ans ; et
- b. ils résident légalement en France métropolitaine et sont autorisés à y travailler ; et
- c. ils sont affiliés à un régime de sécurité sociale ; et
- d. ils sont titulaires d'un contrat de **Rider** fournisseur valable avec le **Preneur d'assurance** pour effectuer des services de livraisons ; et
- e. ils ont effectué au moins une livraison au cours des 30 derniers jours précédant l'**Événement** ; et
- f. ils ont été « disponibles » sur l'application Deliveroo pour accepter des **Commandes** pendant la **Période de couverture** ; et
- g. ils payent la franchise éventuelle ; et
- h. ils veillent à entretenir leur **Véhicule** et à ne l'utiliser que s'il est en état de marche ; et
- i. ils se conforment aux règlements imposés par toute autorité légitime ; et
- j. ils exercent le niveau correct de compétences et de soins lorsqu'ils effectuent des livraisons pour le compte du **Preneur d'assurance**.

Afin qu'un **Remplaçant** soit couvert, en plus de la nécessité pour le **Remplaçant** de répondre aux critères d'éligibilité, le **Rider** aura aussi les obligations suivantes :

- a. être titulaire d'un contrat de **Rider** fournisseur valable avec le **Preneur d'assurance** au moment du remplacement ; et

- b. démontrer que toutes les conditions pertinentes du contrat du **Rider** fournisseur avec le **Preneur d'assurance**, sont remplies concernant le **Remplaçant** ; et
- c. démontrer que le **Remplaçant** est autorisé à travailler sur le **Territoire**.

2. Notification des modifications

Le **Preneur d'assurance** doit immédiatement informer l'**Assureur** de tout changement de situation qui pourrait influencer :

- a. l'octroi de la couverture par l'**Assureur** ;
- b. les conditions de la couverture ;
- c. la prime anticipée facturée.

Cela comprend, sans s'y limiter, toute modification des informations relatives à la situation financière du **Preneur d'assurance** ou toute condamnation ou inculpation pour un délit.

Lorsque la modification représente un changement d'une information importante déjà fournie, l'**Assureur** se réserve le droit d'accepter ou de refuser la couverture au moment de la notification et d'établir un taux et une prime distinct(e) et, le cas échéant, des conditions pour fournir une couverture pour un tel changement.

Si le **Preneur d'assurance** ne notifie pas à l'**Assureur** les modifications prévues par la présente clause, l'**Assureur** dispose des recours prévus par le droit français.

3. Précautions raisonnables

Chaque **Bénéficiaire** doit prendre toutes les précautions raisonnables pour prévenir et minimiser les pertes ou les dommages de toute nature (y compris, sans s'y limiter, le risque de **Sinistres**, de **Dommages corporels** et de **Dommages matériels**) et maintenir tous les **Biens** en bon état et se conformer à toutes les obligations légales et réglementaires. Si un **Bénéficiaire** ne se conforme pas à l'une des obligations énoncées ci-dessus, l'**Assureur** n'est pas responsable au titre de la **Police**, à moins que le **Bénéficiaire** ne démontre que le non-respect de ces obligations n'aurait pas pu augmenter le risque du **Sinistre** qui s'est effectivement produit dans les circonstances dans lesquelles il s'est produit.

4. Sanctions

Nonobstant toute autre disposition de la présente **Police**, aucun assureur n'est réputé fournir une couverture, effectuer des paiements ou fournir un service ou une prestation à un **Bénéficiaire** ou à une autre partie si cette couverture, ce paiement, ce service, cette prestation et/ou toute entreprise ou activité du **Bénéficiaire** viole une loi ou un règlement applicable en matière de commerce ou de sanctions économiques.

5. Droit applicable et juridiction

Cette **Police** est régie et interprétée conformément à la loi française et soumise à la juridiction exclusive des tribunaux locaux compétents de France. La langue de cette **Police** et de toutes les communications s'y rapportant est l'anglais ou la langue nationale du pays en question.

En cas de conflit ou de divergence entre toute version traduite de la présente version de la **Police** et la version anglaise, la version anglaise prévaudra.

6. Action contre l'Assureur

L'**Assureur** n'est pas responsable si le **Bénéficiaire** ne s'est pas entièrement conformé à toutes les dispositions de la présente **Police** et que le montant de la compensation n'a pas été définitivement fixé, soit par un jugement rendu à l'encontre du **Bénéficiaire**, soit par un accord écrit entre le **Bénéficiaire**, le demandeur et l'**Assureur**. Le **Bénéficiaire** doit introduire une **Réclamation** précise pour tout **Dommage corporel** ou tout **Dommage matériel** pour lequel l'**Assureur** peut être déclaré responsable dans un délai raisonnable après la détermination définitive du

dommage.

7. Respect des conditions de la Police

Si la couverture de la **Police** est subordonnée au respect par le **Bénéficiaire** d'une condition quelconque de la présente **Police**, l'**Assureur** ne paiera pas pour un **Sinistre** quelconque si le **Bénéficiaire** n'a pas respecté cette condition, sauf si la condition en question :

- a. ne s'applique qu'à des locaux ou emplacements particuliers ; ou
- b. ne s'applique qu'à certaines heures ; ou
- c. vise à réduire le risque de certains types d'accidents, de blessures, de **Sinistres**, de dommages ou de responsabilité,

alors l'**Assureur** paiera pour les **Sinistres** si le **Bénéficiaire** peut prouver que son non-respect de la condition ne peut pas avoir majoré le risque d'accident, de blessure, de perte, de dommage ou de responsabilité qui s'est produit(e).

8. Conditions préalables / Garanties

Aucune disposition de la présente **Police** ne peut être interprétée comme une condition préalable ou une garantie, à moins qu'elle ne soit expressément et individuellement énoncée comme une condition préalable ou une garantie.

F. Comment déclarer un sinistre ?

Aucune indemnité ne sera payée pour couvrir la responsabilité de tout **Bénéficiaire** qui ne s'est pas strictement conformé aux exigences de ce Chapitre F.

1. Sinistres potentiels

Dès que le **Bénéficiaire** prend conscience d'un **Sinistre** potentiel, le **Bénéficiaire** doit faire tous les efforts raisonnables pour essayer de limiter le montant de sa responsabilité.

2. Notification de Sinistre

La responsabilité de l'**Assureur** au titre de la présente **Police** est soumise aux conditions préalables suivantes :

- a. Le **Bénéficiaire** doit, dans les plus brefs délais, déclarer par écrit à l'**Assureur**, tous les détails de tout accident, **Sinistre** ou procédure, indépendamment de toute déduction et dans les trente jours qui suivent. Le **Bénéficiaire** doit fournir à ses frais les détails et informations que l'**Assureur** peut exiger.
- a. Dès réception, le **Bénéficiaire** transmettra immédiatement à l'**Assureur** tout courrier ou toute **Réclamation**, citation, assignation, procédure ou tout autre document dont il n'a pas été accusé réception.
- b. Le **Bénéficiaire** fera preuve de diligence et prendra et permettra que toute mesure raisonnablement réalisable soit prise pour prévenir, minimiser ou atténuer tout **Sinistre**, tout dommage, toute blessure, toute maladie, tout accident ou toute responsabilité.
- c. Le **Bénéficiaire** conservera en l'état et sans réparation tout ce qui est lié de quelque manière que ce soit à la lésion, au **Sinistre** ou au dommage aussi longtemps que l'**Assureur** l'exigera raisonnablement et fournira toute l'assistance, la coopération et les informations demandées par l'**Assureur**.

3. Déclaration de Sinistre

Si vous devez introduire un **Sinistre**, veuillez accéder au formulaire en ligne de déclaration de **Sinistre** et fournir les preuves à l'appui sur le site web suivant: <http://deliveroo.qover.com>.

Par ailleurs, si vous avez déjà introduit un **Sinistre** et que vous avez besoin d'une mise à jour ou d'informations complémentaires concernant votre **Sinistre**, veuillez contacter l'**Expert en sinistres** à l'adresse email ou au numéro de téléphone suivant :

France

Téléphone : +33 (0)1 89 73 12 61

4. Vérification des Sinistres

- a. Le **Bénéficiaire** ne peut, sans l'accord écrit de l'**Assureur**, admettre ou rejeter une responsabilité, négocier ou faire une offre, une promesse ou un paiement en lien avec un **Sinistre**.
- b. L'**Assureur** a le droit, mais non l'obligation, de prendre en charge et de diriger au nom du **Bénéficiaire** la défense ou le règlement de tout **Sinistre**, ou de poursuivre au nom du **Bénéficiaire**, à ses frais et à son profit, tout **Sinistre**, en vue d'obtenir une indemnité ou des dommages-intérêts ou toute autre personne, et il a toute latitude dans la conduite de toute procédure et dans le règlement de tout **Sinistre**.
- c. Le **Bénéficiaire** fournira toute l'information et l'assistance de ce type que l'**Assureur** pourrait demander.

5. Décharge de toute responsabilité

L'**Assureur** peut à tout moment payer les limites d'indemnisation (après déduction de la ou des sommes déjà payées), ou toute somme inférieure permettant de régler un ou plusieurs **Sinistres**, et ne sera alors plus responsable à cet égard, à l'exception du paiement des frais de sauvetage au sens de l'article L. 121-2 du Code des assurances (« Frais de sauvetage ») encourus avant ce paiement. Toutefois, dans le cas d'un **Sinistre** ou d'une série de **Sinistres** découlant d'un **Événement** entraînant la responsabilité du **Bénéficiaire** de payer une somme supérieure à la limite d'indemnisation, la responsabilité de l'**Assureur** pour ces frais de sauvetage n'excède pas un montant correspondant à la proportion du paiement de l'**Assureur** par rapport au paiement total effectué par le **Bénéficiaire**, ou en son nom, en règlement du ou des **Sinistres**.

6. Subrogation

Après avoir effectué un paiement au titre d'une responsabilité couverte par cette **Police**, l'**Assureur** peut, au nom d'un **Bénéficiaire** et aux frais de l'**Assureur**, se retourner contre tout tiers responsable du **Sinistre** jusqu'à concurrence du montant que l'**Assureur** a payé. Le **Bénéficiaire** fournira également toute assistance que l'**Assureur** pourrait demander dans le cadre de ce recouvrement. Dans la mesure où un recouvrement est effectué auprès d'un tiers au titre d'une responsabilité couverte par cette **Police**, l'**Assureur** a droit à ce recouvrement jusqu'à concurrence des paiements qu'il a effectués au titre de cette responsabilité. Le **Bénéficiaire** coopère avec l'**Assureur** et se conforme à toutes les instructions de l'**Assureur** en ce qui concerne le processus et la procédure de réalisation de ce recouvrement. L'**Assureur** est seul juge de l'opportunité de poursuivre ce recouvrement.

7. Présentation équitable du risque

- a. À l'entrée en vigueur et au renouvellement de cette **Police**, ainsi qu'à chaque fois que des modifications y sont apportées à la demande du **Preneur d'assurance**, ce dernier doit :
 - divulguer à l'**Assureur** tous les faits importants d'une manière claire et accessible ; et
 - ne pas déformer des faits importants.
- b. Si le **Preneur d'assurance** ne se conforme pas à la clause a) ci-dessus, l'**Assureur** peut :
 - annuler cette **Police**, ce qui signifie que l'**Assureur** la traitera comme si elle n'avait jamais existé et refusera tous les **Sinistres** lorsqu'il aura prouvé que la non-divulgaration ou la fausse déclaration du **Preneur d'assurance** était délibérée ou imprudente, auquel cas l'**Assureur** ne remboursera pas la prime payée par le **Preneur d'assurance** ; et
 - récupérer auprès du **Preneur d'assurance** tout montant déjà payé par l'**Assureur** pour tout sinistre y compris les frais et dépenses encourus par ledit **Assureur**.
- c. Si le **Preneur d'assurance** ne se conforme pas à la clause a) ci-dessus et que la non-divulgaration ou la fausse déclaration n'est pas délibérée ou imprudente, cette **Police** peut être affectée d'une ou de plusieurs des manières suivantes selon ce que l'**Assureur** aurait fait s'il avait eu connaissance des faits que le **Preneur d'assurance** a omis de dévoiler ou a présenté de manière fallacieuse :
 - si l'**Assureur** n'avait dans ce cas pas fourni de couverture au **Preneur d'assurance**, alors l'**Assureur** aura la possibilité :
 1. d'annuler la **Police**, ce qui signifie que l'**Assureur** la traitera comme si elle n'avait jamais existé et remboursera la prime payée ; et

2. de récupérer auprès du **Preneur d'assurance** tout montant déjà payé par l'**Assureur** pour tout **Sinistre** y compris les frais et dépenses encourus par ledit **Assureur**.
- Si l'**Assureur** avait appliqué des conditions différentes à la couverture, alors il aura la possibilité de traiter cette **Police** comme si des conditions différentes s'y appliquaient. L'**Assureur** peut récupérer les sommes versées par ses soins pour des **Sinistres** déjà payés dans la mesure où ces **Sinistres** n'auraient pas été réglés si ces conditions supplémentaires avaient été appliquées.
- Si l'**Assureur** avait facturé au **Preneur d'assurance** une prime plus élevée pour lui fournir la couverture, l'**Assureur** facturera au **Preneur d'assurance** la prime supplémentaire que le **Preneur d'assurance** doit intégralement payer.

8. Fraude

- a. Si le **Bénéficiaire**, ou toute personne agissant pour le **Bénéficiaire**, présente un **Sinistre** frauduleux, par exemple un **Sinistre** causé de manière frauduleuse et/ou exagérée et/ou soutenu par une déclaration frauduleuse ou un autre dispositif, l'**Assureur** :
 1. ne sera pas tenu de payer le **Sinistre** ; et
 2. peut recouvrer auprès du **Bénéficiaire** toutes les sommes versées par l'**Assureur** au **Bénéficiaire** dans le cadre du **Sinistre**; et
 3. peut, par notification au **Bénéficiaire**, traiter cette **Police** comme si elle avait été résiliée avec prise d'effet au moment de l'acte frauduleux.
- b. Si l'**Assureur** exerce son droit visé sous 8.a.3 ci-dessus :
 1. L'**Assureur** ne sera pas réputé couvrir le **Bénéficiaire** en cas d'**Événement** pertinent survenant après le moment de l'acte frauduleux. Un **Événement** pertinent est tout ce qui donne lieu à l'obligation pour l'**Assureur** de couvrir au titre de cette **Police** (comme la survenance d'un **Sinistre**, l'introduction d'un **Sinistre**, ou la notification d'un **Sinistre** potentiel) ; et
 2. L'**Assureur** n'a pas besoin de rembourser la prime payée. L'exercice de l'un de ces droits par l'**Assureur** n'affecte pas la couverture prévue par la **Police** pour tout autre **Bénéficiaire**.

9. Réclamations

Notre engagement en matière de service à la clientèle

Nous nous engageons à fournir un niveau élevé de service à la clientèle. Si vous estimez que nous ne l'avons pas fait suffisamment, nous serions heureux d'avoir l'occasion de rectifier le tir pour vous.

Qui contacter en premier lieu ?

De nombreux problèmes peuvent être résolus immédiatement. Par conséquent, dans un premier temps, veuillez contacter l'**Administrateur** de la **Police**, Qover SA, qui sera généralement en mesure de vous apporter une réponse rapide.

- Téléphone (prix d'un appel local depuis une ligne fixe - entre 9h et 16h) : + 33 (0)1 89 73 12 61
- Email: mediation@qover.com
- Courrier: Qover SA/NV
Département Médiation
Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles
Belgique

Pour une réclamation concernant spécifiquement un **Sinistre**, vous pouvez contacter le l'**Expert en sinistres** Sedgwick :

- Téléphone : +44 2920 320 967
- Email : deliverooclaimsint@uk.sedgwick.com

Vous pouvez également prendre contact avec l'**Assureur** Zurich Insurance Europe AG à l'adresse suivante :

Zurich Insurance Europe AG, Succursale belge
Service des plaintes
Building Caprese - Da Vincilaan 5

De nombreuses plaintes peuvent être résolues dans les jours qui suivent leur réception.

Si nous pouvons résoudre votre plainte à votre satisfaction dans les premiers jours suivant sa réception, nous le ferons. Sinon, nous vous tiendrons au courant de l'évolution de la situation et vous ferons part de notre décision dans les plus brefs délais.

Prochaines étapes si vous n'êtes toujours pas satisfait(e).

Si vous n'êtes pas satisfait de l'issue de votre réclamation, vous pouvez demander au Médiateur des Assurances de réexaminer votre dossier.

Le Médiateur est une personnalité extérieure à Zurich Insurance Europe AG, succursale belge, qui exerce sa mission en toute indépendance. Vous pouvez contacter le Médiateur comme suit :

France – La Médiation de l'assurance

Courrier : TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09

Site web : <https://www.mediation-assurance.org/>

Les dispositions relatives au traitement des plaintes mentionnées ci-dessus ne portent pas atteinte au droit du Preneur d'assurance ou des Bénéficiaires d'engager une procédure judiciaire.

G. Protection des données

Qui traite vos données à caractère personnel ?

Le présent avis vous indique comment Zurich Insurance Europe AG (« Zurich »), en tant que responsable du traitement des données, traitera vos informations personnelles. Lorsque Zurich vous présente à une société extérieure au groupe, cette dernière vous indiquera comment vos données à caractère personnel seront traitées.

Vous pouvez demander des informations supplémentaires relatives à l'utilisation de données à caractère personnel, ou déposer une réclamation concernant de leur utilisation en première instance, en prenant contact avec notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante : Zurich Insurance Europe AG, Succursale belge, Da Vincilaan 5, 1930 Zaventem, Belgique ou par courrier électronique au délégué à la protection des données à l'adresse suivante : privacy.belgium@zurich.com.

Si vous avez des inquiétudes concernant le traitement de vos données à caractère personnel, ou si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité toute demande relative à vos droits, vous avez également le droit de déposer une réclamation auprès de l'autorité chargée de la protection de la vie privée.

Quelles sont les données à caractère personnel collectées ?

Nous collectons et traitons les données à caractère personnel que vous nous communiquez par téléphone, par courrier électronique, en remplissant des formulaires, y compris sur notre site web, et lorsque vous signalez un problème sur notre site web. Nous recueillons également des informations personnelles auprès de votre agent désigné, comme votre fiduciaire, votre courtier, votre intermédiaire ou votre conseiller financier, afin de vous fournir les services que vous avez demandés, et auprès d'autres sources, telles que les agences de référence de crédit et d'autres compagnies d'assurance, à des fins de vérification. Nous collecterons également des informations que vous avez volontairement mises dans le domaine public et d'autres sources industrielles.

Nous ne collecterons que les données à caractère personnel dont nous avons besoin pour remplir nos obligations contractuelles ou légales, à moins que vous ne consentiez à fournir des informations supplémentaires. Le type de données à caractère personnel que nous collectons comprend : les informations personnelles de base (nom, adresse et date de naissance), la profession et les informations financières, les informations sur la santé et la famille, les informations sur les réclamations et les condamnations et, si vous avez demandé que d'autres personnes soient incluses dans la police d'assurance, les informations personnelles sur ces personnes.

Si vous nous communiquez des données à caractère personnel sur d'autres personnes, celles-ci seront utilisées pour vous fournir un devis et/ou un contrat d'assurance et/ou une prestation de services financiers. Vous acceptez d'avoir leur autorisation pour le faire. Sauf si vous gérez le contrat au nom d'une autre personne, veillez à ce que cette personne sache comment Zurich utilisera ses données à caractère personnel. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans la

section « Comment utilisons-nous vos données à caractère personnel ».

Comment utilisons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous et les tiers que nous avons sélectionnés ne collecterons et n'utiliserons vos données à caractère personnel que (i) lorsque le traitement est nécessaire pour vous fournir un devis et/ou un contrat d'assurance et/ou une prestation de services financiers que vous avez demandés ; (ii) pour satisfaire à nos obligations légales ou réglementaires, ou pour l'établissement, l'exercice ou la défense de réclamations légales ; (iii) pour nos « intérêts légitimes ». Il est dans notre intérêt légitime de collecter vos données à caractère personnel, car elles nous apportent les informations dont nous avons besoin pour vous fournir nos services de manière plus efficace, y compris des informations sur nos produits et services. Nous veillerons toujours à limiter au strict minimum la quantité d'informations collectées et l'étendue du traitement pour satisfaire cet intérêt légitime.

Voici quelques exemples d'objectifs pour lesquels nous collecterons et utiliserons vos données à caractère personnel :

- pour vous fournir un devis et/ou un contrat d'assurance ;
- pour vous identifier lorsque vous nous contactez ;
- pour s'occuper de l'administration et de l'évaluation des sinistres ;
- pour effectuer et recevoir des paiements ;
- pour obtenir un retour d'information sur le service que nous vous fournissons ;
- pour administrer notre site et pour des opérations internes, y compris le dépannage, l'analyse des données, les tests, la recherche, les statistiques et les enquêtes ;
- à des fins de prévention et de détection de la fraude.

Nous utiliserons les informations relatives à votre état de santé et à vos condamnations dans le but de vous fournir une assurance, ce qui inclut la conclusion, la souscription, le conseil ou la gestion d'un contrat d'assurance entre vous et nous.

Nous vous contacterons pour obtenir votre consentement avant de traiter vos données à caractère personnel à d'autres fins, y compris à des fins de marketing ciblé, à moins que nous n'ayons déjà obtenu votre consentement à cet effet.

Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?

Le cas échéant, nous partageons des informations personnelles avec les types d'organisations décrits ci-dessous afin de vous fournir les biens et services que vous avez demandés :

- les entreprises associées, y compris les réassureurs, les fournisseurs et les prestataires de services ;
- les intermédiaires, les introducteurs et les conseillers professionnels ;
- les organismes d'enquête et de recherche ;
- les agences de référence du crédit ;
- les professionnels de la santé, les organisations sociales et d'aide sociale ;
- autres compagnies d'assurance ;
- les sites web de comparaison et les entreprises similaires qui offrent des moyens de rechercher et de demander des produits de services financiers ;
- les agences de prévention et de détection de la fraude.

Ou, afin de répondre à nos exigences légales ou réglementaires, avec les types d'organisations décrits ci-dessous :

- les organes réglementaires et juridiques ;
- le gouvernement central ou les conseils locaux ;
- les organes chargés de l'application de la loi, y compris les enquêteurs ;
- les agences de référence du crédit ;
- les autres compagnies d'assurance.

Nous pouvons également partager les données suivantes avec les types d'organisations mentionnés ci-dessus, à des

fins d'analyse statistique, de recherche et d'amélioration des services :

- données anonymisées : données cryptées pour les rendre anonymes, ce qui protège la vie privée d'un individu en supprimant les informations personnellement identifiables
- données pseudonymisées : informations personnellement identifiables remplacées par un pseudonyme afin de rendre les données moins identifiables, par exemple en remplaçant un nom par un numéro unique
- données agrégées : groupes de données similaires, tels que l'âge, la profession ou le revenu, qui sont exprimés sous forme de résumé à des fins d'analyse statistique.

Comment utilisons-nous vos données à caractère personnel pour les sites web et les communications par courrier électronique ?

Lorsque vous visitez l'un de nos sites web, nous pouvons recueillir des informations telles que votre adresse électronique ou votre adresse IP. Cela nous permet de suivre les visites uniques et de surveiller les tendances du trafic sur le site web des clients, comme les personnes qui visitent le site et la raison de leur visite.

Nous utilisons des cookies et/ou des balises pixel sur certaines pages de notre site web. Un cookie est un petit fichier texte envoyé à votre ordinateur. Un pixel est une balise invisible placée sur certaines pages de notre site web, mais pas sur votre ordinateur. Les balises pixel fonctionnent généralement avec les cookies pour nous aider à vous fournir un service plus personnalisé. Cela nous permet de contrôler et d'améliorer nos communications par courrier électronique et notre site web. Des informations utiles sur les cookies, y compris sur la manière de les supprimer, sont disponibles sur nos sites web.

Comment transférons-nous vos informations personnelles vers d'autres pays ?

Lorsque nous transférons vos informations personnelles vers des pays situés en dehors de l'Union européenne (UE), nous veillons à ce qu'elles soient protégées et à ce que le transfert soit légal. Pour ce faire, nous veillerons à ce que les informations personnelles bénéficient de garanties adéquates en utilisant des « clauses contractuelles types » qui ont été adoptées ou approuvées par l'UE, ou d'autres solutions conformes aux exigences de la législation européenne en matière de protection des données.

Une copie de nos mesures de sécurité relatives aux transferts d'information peut être obtenue auprès de notre délégué à la protection des données : Zurich Insurance Europe AG, Succursale belge, Da Vincilaan 5, 1930 Zaventem, Belgique ou par courrier électronique au délégué à la protection des données à l'adresse suivante : privacy.belgium@zurich.com.

Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous conserverons et traiterons vos données à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels elles ont été collectées à l'origine.

Un certain nombre de facteurs influencent la durée de conservation de vos informations personnelles, comme indiqué ci-dessous :

- respect des lois et règlements applicables ou des codes édictés par les autorités de régulation ou les organismes professionnels ;
- nos processus commerciaux, associés au type de produit ou de service que nous vous avons fourni ;
- le type de données que nous détenons à votre sujet ;
- si vos données sont liées à un différend, un litige ou une enquête en cours, en attente, menaçante, imminente ou probable ;
- pour nous permettre de répondre à toute question, réclamation, sinistre ou sinistre potentiel ;
- si vous ou une autorité réglementaire nous demandez de conserver vos données à des fins légitimes.

Vos droits en matière de protection des données

Aux fins de vous fournir un contrat d'assurance, de traiter les demandes d'indemnisations, de réassurance et de marketing ciblé, nous traiterons vos données à caractère personnel par le biais d'une prise de décision automatisée et

d'un profilage lorsque nous avons un intérêt légitime et/ou que vous y avez consenti.

Vous disposez d'un certain nombre de droits en vertu des lois sur la protection des données, à savoir

- le droit d'accès à vos données (par le biais d'une demande d'accès) ;
- le droit à la rectification de vos données, si elles sont imprécises ou incomplètes ;
- le droit de faire effacer ou supprimer vos données, dans certaines circonstances ;
- le droit de restreindre le traitement de vos données, dans certaines circonstances ;
- le droit à la portabilité des données, notamment d'obtenir et de réutiliser vos données à vos propres fins dans le cadre de différents services ;
- le droit de refuser le marketing direct ;
- le droit de ne pas faire l'objet d'une prise de décision automatisée (y compris le profilage) quand elle a un effet légal ou un effet significatif similaire sur vous ;
- le droit de demander une indemnisation en cas de dommages causés par une violation de la législation sur la protection des données ;
- si nous traitons vos données à caractère personnel sans votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment.

Vous pouvez exercer vos droits en prenant contact avec notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante : Zurich Insurance Europe AG, Succursale belge, Da Vincilaan 5, 1930 Zaventem, Belgique, ou par courrier électronique au délégué à la protection des données à l'adresse suivante privacy.belgium@zurich.com

Que se passe-t-il si vous ne nous fournissez pas vos données à caractère personnel ?

Si vous ne nous fournissez pas vos données à caractère personnel, nous ne serons pas en mesure de vous fournir un contrat ou d'évaluer les demandes futures pour le service que vous avez demandé.



Zurich Insurance Europe AG, succursale belge
Da Vincilaan, 5
Building Caprese
1930 Zaventem
Tél. +32 (0) 2 639 55 11
Télécopie + 32 (0)2 639 55 66
<http://www.zurich.com>

TVA BE 882 245 682 RPM
Banque 310-0161724-14
IBAN : BE94 3100 1617 2414
BIC : BBRUBEBB
Compagnie d'assurance agréée sous le numéro FSMA 2079 POUR les succursales 1-4, 6-10A, 12-17 - (M.B. du 19-02-2007)

Zurich Insurance Europe AG est une société publique, enregistrée en Allemagne sous le numéro 133359 et réglementée par l'Autorité fédérale de surveillance financière (BaFin). Siège social : Platz der Einheit 2, 60327 Francfort-sur-le-Main