



J E A N V E R H E Y E N

SINCE 1919

Conditions générales

Objets en déménagement

# CONDITIONS GENERALES

## OBJETS EN DEMENAGEMENT

### SOMMAIRE

CLAUSE 1 - Objet .....	1
CLAUSE 2 - Début et fin de la garantie .....	1
CLAUSE 3 - Risques exclus .....	1
CLAUSE 4 - Marchandises exclues .....	2
CLAUSE 5 - Marchandises cassables et objets de collection .....	3
CLAUSE 6 - Règle Proportionnelle .....	3
CLAUSE 7 - Frais.....	3
CLAUSE 8 - Clause de remplacement.....	4
CLAUSE 9 - Clause sanction .....	4
CLAUSE 10 – Sinistre.....	4
CLAUSE 11 - Subrogation.....	4
CLAUSE 12 - Prescription.....	4
CLAUSE 13 – Plaintes, litiges et loi applicable .....	4
CLAUSE 14 – Protection de la vie privée .....	5
CLAUSE 15 - Prévalence .....	8

## 1. Objet

---

Les assureurs prennent en charge, jusqu'à concurrence de la valeur assurée : tous dommages et/ou pertes matériels aux objets en déménagement causés pendant leurs transports et séjour intermédiaire, quel qu'en soit la cause, sans toutefois déroger des dispositions de l'article 3.

## 2. Début et fin de la garantie

---

La garantie prend cours au moment où l'entreprise de déménagements ou son préposé prend les objets assurés en charge et prend fin au moment de la livraison à l'assuré.

La garantie est valable pour le voyage désigné dans la police d'assurance, y compris tous transbordements intermédiaires, les opérations de descente ou de montée à l'étage par tous moyens tels poulies, palans ou ascenseurs ainsi que toute manutention précédant les opérations de chargement ou suivant les opérations de déchargement effectuées par l'entreprise de déménagements ou ses préposés.

Les opérations d'emballage ou de déballage sont comprises dans la garantie pour autant qu'elles soient effectuées par l'entrepreneur de déménagements ou ses préposés.

Toute immobilisation hors du cours normal du voyage désigné dans la police d'assurance est uniquement couvert pour autant que ce soit repris dans les conditions particulières de la police d'assurance.

## 3. Risques exclus

---

La présente assurance ne couvre en aucun cas:

- Les dommages, pertes et/ou frais qui directement, indirectement, entièrement ou partiellement, sont causés par, ou qui surviennent à la suite de risques de contamination radioactive tels que décrits dans la clause la plus récente en la matière, publiée aux annexes du Moniteur Belge et émise par l'association professionnelle belge des assureurs transport reconnue ;
- Les dommages, pertes et/ou frais survenus par capture, confiscation et autres événements quelconques, qui proviennent de contrebande, commerce prohibé ou clandestin ;
- La responsabilité contractuelle et/ou extracontractuelle de l'assuré provenant de dommages et/ou pertes, quels qu'ils soient, causés par les marchandises et choses assurées.
- Les dommages, pertes et/ou frais causés directement, indirectement, entièrement ou partiellement, par - ou résultant de :
  - guerre avec ou sans déclaration, guerre civile, révolution, hostilités, représailles, arrêts, captures et molestations de gouvernements quelconques amis et ennemis, reconnus et non reconnus, rébellion, insurrection ou lutte civile en résultant ou tout acte hostile par ou contre une force belligérante;
  - capture, saisie, arrêt, contrainte ou détention, provenant des risques cités sous l'alinéa précédent, et les conséquences de ceux-ci ou de toute tentative les concernant;
  - mines, torpilles, bombes, abandonnées ou autres armes de guerre abandonnées;
  - autres risques de guerre définis dans la loi belge;
  - tous accidents et fortunes de guerre en général ;
  - grève, émeute, mouvement populaire, lock-out ou lutte provenant de conflits du travail;
  - terrorisme ou action animée d'un mobile politique
- Dommages, pertes, dépenses ou responsabilité de l'assuré causés par une maladie humaine infectieuse :

- Qui a été déclarée comme épidémie par un gouvernement, une autorité locale compétente ou tout autre organisme ayant la même autorité ;
- Qui a été proclamée ou caractérisée comme pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS).
- Les pertes, dommages, responsabilités ou frais, directement ou indirectement causés, entièrement et/ou partiellement, par – ou survenant à la suite de l'utilisation ou la mise en action, de manière nuisible, de tout ordinateur, système informatique, programme informatique, code malveillant, virus ou processus informatique ou de tout autre système électronique.  
Sans préjudice des conditions, limitations et exclusions de la police à laquelle est attachée la présente clause, l'indemnité éventuellement recouvrable en vertu des présentes ne sera pas affectée par l'utilisation ou la mise en action de tout ordinateur, système informatique, programme informatique, processus informatique ou de tout autre système électronique, si une telle utilisation ou mise en action n'a pas de but nuisible.
- Les dommages, pertes et/ou frais qui directement, indirectement, entièrement ou partiellement, sont causés par, ou qui surviennent à la suite de :
  - vice propre, usure, vétusté des marchandises et choses assurées ;
  - retard,
  - vers ou de la vermine
  - désaccord d'instruments.
- Les dommages préexistants à la mise en risque des objets assurés.
- Les dommages autres qu'au marchandises et choses assurées.
- Les égratignures, éraflures et autres dommages provoqués par l'exiguïté manifeste des dégagements;
- Les dommages aux objets qui n'ont pas été emballés par l'entreprise de déménagements ou ses préposés;
- Le bris ou le dommage aux endroits où les objets ont été antérieurement recollés ou restaurés;
- Tous dégâts d'ordre mécanique ou électrique qui entraînent le non-fonctionnement ou le dérèglement d'appareils électriques, tels réfrigérateurs, appareils radio, postes de télévision, etc.;
- Les dommages, pertes et/ou frais indirect ; dépréciation et/ou perte d'usage.
- Les dommages, pertes et/ou frais résultant de l'influence de la chaleur, du froid, des variations de température ou de l'humidité de l'air.

Au cas où les objets assurés forment une paire, un ensemble, une collection ou une série, l'intervention des assureurs sera limitée à la valeur individuelle des objets perdus ou endommagés, c'est-à-dire sans dépasser la valeur proportionnelle des objets perdus ou endommagés de la paire, l'ensemble, la collection ou la série.

#### 4. Marchandises exclues.

---

Les marchandises suivantes sont exclues de la couverture :

- liquides et marchandises comportant un risque notoire d'incendie, d'explosion ou de détérioration à d'autres marchandises, tels que : phosphore, essence, charbon, allumettes, colorants, accumulateurs, acides ou produits corrosifs. Tout dommage résultant du transport de telles marchandises n'est pas à charge des assureurs;
- animaux vivants et plantes;
- bijoux, métaux précieux, papiers monnaie, papiers valeur et documents de toute espèce et tous objets similaires;

- lampes ou tubes électriques ou électroniques.
- Métaux précieux, œuvres ou non, monnayés ou non, perles fines ou de culture, pierres précieuses, bijoux, joyaux, orfèvrerie, fourrures, tapis d'Orient et objets précieux similaires ; titres, coupons, espèces, chèques, billets à ordre ou au porteur, programmes informatiques, bases de données informatiques, documents de toute espèce et choses similaires,
- Objets ou marchandises dont le commerce est légalement interdit.

## 5. Marchandises cassables et objets de collection

---

Est compris dans l'assurance, les dommages et/ou pertes aux marchandises particulièrement cassables et les objets de collection, pour autant que leur valeur cumulée ne dépasse pas 30% de la valeur assurée totale.

Dans le cas où le pourcentage déclaré est inférieur au pourcentage réel, les assureurs se réservent le droit d'appliquer la règle proportionnelle.

Est compris par objets particulièrement cassables : faïence, cristaux, verres, marbres, porcelaines, céramique, terre-cuite et similaires).

Est compris par objets de collection : tableaux, sculptures, antiquités, dentelles véritables, tapisseries et similaires.

## 6. Règle proportionnelle

---

La présente assurance doit obligatoirement porter sur l'ensemble des objets en déménagement. La valeur d'assurance doit représenter la valeur réelle des objets assurés au moment de leur mise en risque.

En cas de sinistre, si la valeur d'assurance ne représente qu'une partie de la valeur réelle de l'ensemble des objets en déménagement, l'assuré sera considéré comme étant son propre assureur, proportionnellement au surplus de la valeur.

## 7. Frais

---

Les frais ci-après sont à charge des assureurs :

### 7.1. Frais d'expert

les frais d'expert mandaté par les assureurs du présent contrat d'assurance;

### 7.2. Frais de sauvetage

Les frais raisonnablement exposés pour prévenir ou limiter les pertes et dommages dont les assureurs seraient redevables en vertu des dispositions du présent contrat d'assurance, sans toutefois excéder les indemnités dont les assureurs seraient redevables en vertu des dispositions du présent contrat d'assurance ;

### 7.3. Les frais de déblais et de destruction

Avec un maximum de 10% de la valeur assurée fixée aux Conditions Particulières et sans toutefois dépasser un maximum de 12.500 EUR, les frais de déblais et de destruction des marchandises sont assurés si ces frais ont été engagés en application d'une loi, soit en exécution d'une mesure prise ou ordonnée par l'autorité compétente et pour autant que l'assuré soit tenu responsable sur base de la loi ou du contrat relatif au transport de marchandises par route et après épuisement de toutes autres assurances couvrant éventuellement lesdits frais, en tout ou en partie, contre les mêmes risques.

## 8. Clause de remplacement

---

L'assuré s'engage, lorsqu'une pièce de l'objet assuré sera perdue ou endommagée, à faire remplacer cette pièce ou à la réparer si les assureurs le demandent. Les frais de renvoi à l'usine, de réexpédition, de remplacement et de réparation sont à charge des assureurs.

## 9. Clause sanction

---

La garantie octroyée par le présent contrat d'assurance reste toujours soumise aux stipulations de droit impératif émises par des autorités nationales, internationales ou supranationales ayant un effet direct sur les prestations d'assurance et par lesquelles des sanctions, restrictions ou prohibitions sont imposées.

## 10. Sinistres

---

Les réclamations doivent être consignées par l'assuré, son préposé ou mandataire sur le document présenté par le préposé principal de l'entreprise de déménagement ou de transport ayant effectué les opérations de livraison. Ces réclamations doivent être confirmées par écrit au courtier ou aux assureurs dans les 48 heures qui suivent la fin des opérations de livraison.

En cas de vol, plainte devra être déposée endéans les 24 heures entre les mains du Procureur du Roi ou des autorités judiciaires compétentes du lieu de destination.

Lorsque l'assuré, son préposé ou mandataire n'exécute pas les obligations précitées, les assureurs se réservent le droit de réduire l'indemnité de sinistre ou d'en exiger le remboursement, à concurrence du préjudice subi.

## 11. Subrogation

---

Après paiement du sinistre, l'assureur est subrogé dans les droits de l'assuré contre tous tiers quelconques y compris l'entreprise de déménagement, ses préposés ou mandataires.

## 12. Prescription

---

Toutes actions en paiement d'indemnités seront prescrites après 3 ans à compter de la date du sinistre qui y donne ouverture.

## 13. Plaintes, litiges et loi applicable

---

### 13.1. Plaintes

Afin de mieux vous servir, nous regardons constamment la qualité de nos produits et le niveau de service que nous offrons.

Si, malgré tout, vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez toujours nous contacter:

par mail : [transport@verheyen.be](mailto:transport@verheyen.be)

par téléphone: +32 2 250 63 11

par lettre: Rue de la Limite 17 à 1210 Bruxelles

par fax +32 (2) 250 63 00

Nous ferons tous les efforts pour vous aider.

Vous pouvez également contacter l'Ombudsman de l'assurance par un formulaire web  
par courrier électronique : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)  
par fax : +32 (2) 547 59 75  
par lettre, adressée à l'Ombudsman des Assurances, square de Meeûs 35, 1000  
Bruxelles

#### 13.2. Loi applicable.

La loi belge est applicable au contrat et la langue choisie est celle du présent contrat d'assurance.

### 14. Protection de la vie privée.

---

#### 14.1. Responsable du traitement des données

Jean Verheyen, S.A. dont le siège social est établi Rue de la Limite 17 à 1210 Bruxelles, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0431.491.731 (ci-après dénommée « Jean Verheyen »).

#### 14.2. Délégué à la protection des données

Le délégué à la protection des données de Jean Verheyen peut être contacté aux adresses suivantes :

par courrier postal: Jean Verheyen - Data Protection Officer  
Rue de la Limite 17  
1210 Bruxelles

par courrier électronique: [privacy@verheyen.be](mailto:privacy@verheyen.be)

#### 14.3. Finalité des traitements et destinataires des données

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par Jean Verheyen de la part des entreprises membres du groupe AXA, des entreprises en relation avec celles-ci, de l'employeur de la personne concernée ou de tiers, peuvent être traitées par Jean Verheyen pour les finalités suivantes :

- La gestion du fichier des personnes :
  - Il s'agit des traitements effectués pour établir et tenir à jour les bases de données – en particulier les données d'identification – relatives à toutes les personnes physiques ou morales qui sont en relation avec Jean Verheyen.
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance et découle d'une obligation légale.
- La gestion du contrat d'assurance :
  - Il s'agit des traitements effectués en vue d'accepter ou refuser – de manière automatisée ou non – les risques préalablement à la conclusion du contrat d'assurance ou lors de remaniements ultérieurs de celui-ci ; de confectionner, mettre à jour et mettre fin au contrat d'assurance ; de recouvrer – de manière automatisée ou non – les primes impayées ; de gérer les sinistres et de régler les prestations d'assurance.
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance et découle d'une obligation légale.
- Le service à la clientèle :
  - Il s'agit des traitements effectués dans le cadre des services digitaux fournis aux clients complémentairement au contrat d'assurance (par exemple le développement d'un espace client digital).
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance et/ou de ces services digitaux complémentaires.
- La gestion de la relation entre Jean Verheyen et l'intermédiaire d'assurances :
  - Il s'agit des traitements effectués dans le cadre de la collaboration entre Jean Verheyen et l'intermédiaire d'assurances.

- Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes de Jean Verheyen consistant en l'exécution des conventions entre Jean Verheyen et l'intermédiaire d'assurances.
- La détection, prévention et lutte contre la fraude :
  - Il s'agit de traitements effectués en vue de détecter, prévenir et lutter – de manière automatisée ou non – contre la fraude à l'assurance.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes de Jean Verheyen consistant dans la préservation de l'équilibre technique et financier du produit, de la branche ou de l'entreprise d'assurance elle-même.
- La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme :
  - Il s'agit de traitements effectués en vue de prévenir, de détecter et de lutter – de manière automatisée ou non – contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution d'une obligation légale à laquelle Jean Verheyen est soumise.
- La surveillance du portefeuille :
  - Il s'agit de traitements effectués en vue de contrôler et, le cas échéant, de restaurer – de manière automatisée ou non – l'équilibre technique et financier des portefeuilles d'assurances.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes de Jean Verheyen consistant dans la préservation ou la restauration de l'équilibre technique et financier du produit, de la branche ou de l'entreprise d'assurances elle-même.
- Les études statistiques :
  - Il s'agit de traitements effectués par Jean Verheyen ou par un tiers en vue d'effectuer des études statistiques à finalités diverses telles que la sécurité routière, la prévention des accidents domestiques, la prévention des incendies, l'amélioration des processus de gestion de Jean Verheyen, l'acceptation des risques et la tarification.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes de Jean Verheyen consistant dans l'engagement sociétal, dans la recherche d'efficacités et dans l'amélioration de la connaissance de ses métiers.

Dans la mesure où la communication des données à caractère personnel est nécessaire pour permettre de réaliser les finalités énumérées ci-dessus, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à d'autres entreprises membres du Groupe AXA, à des entreprises et/ou à des personnes en relation avec celles-ci (avocats, experts, médecins conseils, réassureurs, coassureurs, intermédiaires d'assurances, prestataires de services, autres entreprises d'assurances, représentants, bureau de suivi de la tarification, bureaux de règlement de sinistres, Datassur).

Ces données peuvent également être communiquées aux autorités de contrôle, aux services publics compétents ainsi qu'à tout autre organisme public ou privé avec lequel Jean Verheyen peut être amenée à échanger des données à caractère personnel conformément à la législation applicable.

#### 14.4. Traitement des données à des fins de marketing direct.

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par Jean Verheyen de la part des entreprises membres du groupe AXA, des entreprises en relation avec celles-ci ou de tiers, peuvent être traitées par Jean Verheyen à des fins de marketing direct (actions commerciales, publicités personnalisées, profilage, couplage de données, notoriété, ...), en vue d'améliorer sa connaissance de ses clients et prospects, d'informer ces derniers à propos de ses activités, produits et services, et de leur adresser des offres commerciales.

En vue d'offrir les services les plus appropriés en relation avec le marketing direct, ces données à caractère personnel peuvent être communiquées à des entreprises et/ou à des personnes intervenant en qualité de sous-traitants ou de prestataires de service au bénéfice de Jean Verheyen ou de l'intermédiaire d'assurances.



Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes de Jean Verheyen consistant dans le développement de son activité économique. Le cas échéant, ces traitements peuvent être fondés sur le consentement de la personne concernée.

#### 14.5. Transfert des données hors de l'Union Européenne

En cas de transferts de données à caractère personnel à des tiers situés en dehors de l'Union Européenne, Jean Verheyen se conforme aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de tels transferts. Elle assure, notamment, un niveau de protection adéquat aux données à caractère personnel ainsi transférées sur la base des mécanismes alternatifs mis en place par la Commission européenne, tels les clauses contractuelles standard, ou encore les règles d'entreprise contraignantes du Groupe AXA en cas de transferts intragroupe (Mon. B. 6/10/2014, p. 78547).

La personne concernée peut obtenir une copie des mesures mises en place par Jean Verheyen pour pouvoir transférer des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne en envoyant sa demande à Jean Verheyen à l'adresse indiquée ci-dessous (paragraphe « Contacter Jean Verheyen »).

#### 14.6. Conservation des données

Jean Verheyen conserve les données à caractère personnel collectées relatives au contrat d'assurance pendant toute la durée de la relation contractuelle ou de la gestion des dossiers sinistres, avec mise à jour de celles-ci chaque fois que les circonstances l'exigent, prolongée du délai légal de conservation ou du délai de prescription de manière à pouvoir faire face aux demandes ou aux éventuels recours qui seraient engagés après la fin de la relation contractuelle ou après la clôture du dossier sinistre.

Jean Verheyen conserve les données à caractère personnel relatives à des offres refusées ou auxquelles Jean Verheyen n'a pas donné suite jusqu'à cinq ans après l'émission de l'offre ou du refus de conclure.

#### 14.7. Nécessité de fournir les données à caractère personnel

Les données à caractère personnel relatives à la personne concernée que Jean Verheyen demande de fournir sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat d'assurance. Ne pas fournir ces données peut rendre impossible la conclusion ou la bonne exécution du contrat d'assurance.

#### 14.8. Confidentialité

Jean Verheyen a pris toutes les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des données à caractère personnel et afin de se prémunir contre tout accès non autorisé, toute mauvaise utilisation, modification ou suppression de celles-ci.

A cette fin, Jean Verheyen suit les standards de sécurité et de continuité de service et évalue régulièrement le niveau de sécurité de ses processus, systèmes et applications ainsi que ceux de ses partenaires.

#### 14.9. Les droits de la personne concernée

La personne concernée a le droit :

- d'obtenir de Jean Verheyen la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, d'accéder à ces données ;
- de faire rectifier et, le cas échéant, de faire compléter ses données à caractère personnel qui sont inexactes ou incomplètes ;
- de faire effacer ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de faire limiter le traitement de ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel fondé sur les intérêts légitimes de Jean Verheyen. Le responsable du traitement ne traite plus les données à caractère personnel, à moins qu'il ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée ;
- de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct, y compris au profilage effectué à des fins de marketing direct ;
- de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative ; toutefois, si ce traitement automatisé est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, elle a le droit d'obtenir une intervention humaine de la part de Jean Verheyen, d'exprimer son point de vue et de contester la décision de Jean Verheyen ;
- de recevoir ses données à caractère personnel qu'elle a fournies à Jean Verheyen, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ; de transmettre ces données à un autre responsable du traitement, lorsque (i) le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ou pour les besoins de l'exécution d'un contrat et (ii) le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ; et d'obtenir que ses données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible ;
- de retirer son consentement à tout moment, sans préjudice des traitements effectués de manière licite avant le retrait de celui, lorsque le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement .

#### 14.10. Contacter Jean Verheyen

La personne concernée peut contacter Jean Verheyen pour exercer ses droits par courrier postal daté et signé, accompagné d'une photocopie recto verso de la carte d'identité, adressé à : Jean Verheyen Data Protection Officer, Rue de la Limite 17 à 1210 Bruxelles.

Jean Verheyen traitera les demandes dans les délais prévus par la loi. Sauf demande manifestement infondée ou excessive, aucun paiement ne sera exigé pour le traitement de ses demandes.

#### 14.11. Introduire une plainte

Si la personne concernée estime que Jean Verheyen ne respecte pas la réglementation en la matière, elle est invitée à contacter en priorité Jean Verheyen.

La personne concernée peut aussi introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données à l'adresse suivante : Rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles, Tél. + 32 2 274 48 00, Fax. + 32 2 274 48 35, [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be).

La personne concernée peut également déposer une plainte auprès du tribunal de première instance de son domicile.

### 15. Prévalence

---

La garantie est conclue aux présente « Conditions Générales » et aux « Conditions Particulières ». Les « Conditions Particulières » prévalent sur les présente « Conditions Générales ».



*« Un siècle de savoir-faire à l'écoute du courtier d'aujourd'hui »*

**Jean Verheyen n.v.**

Reconnu par la FSMA comme souscripteur mandaté

Rue de la Limite 17 1210 Bruxelles

Tel : 02 250 63 11

Fax : 02 250 63 00

[transport@verheyen.be](mailto:transport@verheyen.be)

[www.verheyen.be](http://www.verheyen.be)