

Conditions Générales d'Utilisation

1. Préambule

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les CGU) s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des services proposés par **Ethias Services**, à travers sa marque **TRUST my car** (ci-après **TRUST my car**), société anonyme de droit belge ayant son siège social rue des croisiers 24 à 4000 Liège et immatriculée au registre des entreprises sous le numéro BE 0825.876.113 , accessible par internet à l'adresse www.trustmycar.be (ci-après le Site) et sa version mobile de **TRUST my car** (ci-après l'app). Les services disponibles visent à assurer, rassurer et garantir l'acheteur d'une voiture d'occasion contre les risques et les craintes associés à cet achat et le vendeur du parfait paiement du prix. En plus de la mise en relation des vendeurs avec les acheteurs, **TRUST my car** organise un ensemble de services supplémentaires par l'intermédiaire de fournisseurs externes, tels qu'une assurance pour les frais de réparation, une expertise (diagnostic de l'état du véhicule), un service de paiement sécurisé la prise de photos objectives du véhicule et la mise à disposition d'un modèle de contrat de vente. Ces services ne sont disponibles que pour la vente en Belgique de Véhicule d'occasion immatriculés en Belgique. Les montants indiqués sur le Site le sont toujours toutes taxes comprises.

Les Vendeurs Professionnels ne peuvent pas bénéficier des Services proposés sur TRUST my car. Ils sont expressément exclus de l'usage de ce site.

Les présentes CGU ont pour objectif de définir les conditions d'utilisation du Site et de l'app, les relations établies entre le Site et ses Utilisateurs, entre les Utilisateurs eux-mêmes, ainsi qu'entre les Utilisateurs et les organisations tierces intervenant au sein des dits-services. Ces CGU s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions dès l'inscription d'un Utilisateur en qualité de Utilisateur du Site, sont accessibles à tout moment sur ce Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

2. Définitions

Acheteur Potentiel: Utilisateur particulier non assujetti à la TVA qui souhaite acheter le Véhicule d'un Vendeur particulier non assujetti à la TVA.

Conditions Générales de Paiement: conditions générales d'utilisation des services de l'Institution de Monnaie Electronique, décrites à l'Article 8.2. L'acceptation des présentes CGU vaut acceptation des Conditions Générales de Paiement.

Conditions Générales de l'assurance des frais de réparation: produit d'assurance décrit à l'Article 6.3 ainsi qu'à l'adresse <https://trustmycar.be/documents/terms-and-conditions-fr.pdf> et octroyées par le Partenaire d'Assurance Car Garantie AG spécifiquement pour les Utilisateurs du Site.

Contrat de Vente: contrat signé entre l'Acheteur Potentiel et le Vendeur, contenant les principales informations liées à la vente du véhicule. Il s'agit d'un modèle standard proposé

pour permettre au Vendeur et à l'Acheteur de formaliser la vente. TRUST *my car* n'est pas responsable du contenu de ce document.

Expertise : diagnostic du Véhicule par le Partenaire Expert, consistant en la vérification de nombreux points clés du dit Véhicule, destiné à donner au Vendeur et à l'Acheteur Potentiel une vue précise de l'état du Véhicule avant toute décision.

Frais d'expertise: montant payé pour la fourniture de la prestation d'Expertise.

Frais de services : montant payé pour bénéficier des services proposés sur TRUST *my car*. Ce montant est ainsi calculé :

Frais de Services = Prix de Vente Final – Frais d'expertise –

Assurance des frais de réparation: assurance fournie par le Partenaire d'Assurance Car Garantie AG couvrant un Véhicule (effectivement acheté par un Acheteur Potentiel) contre un certain nombre de risques associés aux pannes mécaniques ou électriques survenant après l'achat.

Institution de Monnaie Electronique: émetteur de monnaie électronique dûment agréée par un régulateur financier, et ayant pour rôle de permettre les paiements ayant lieu via le Site. Les coordonnées de l'Institution de Monnaie Electronique sont énumérées à l'Article 8.1.

Partenaire Expert: garage expert ayant la capacité de fournir l'ensemble des contrôles et vérifications dans le cadre de l'Expertise.

Partenaire Assureur des frais de réparation: société dûment agréée pour pratiquer plusieurs types d'assurances y compris l'assurance des frais de réparation, et ayant pour rôle via son partenariat avec **TRUST *my car*** de fournir une couverture d'assurance des frais de réparation aux Véhicules qui remplissent les conditions d'acceptation de l'assurance.

Porte-monnaie Electronique: compte de monnaie électronique ouvert par l'Institution de Monnaie Electronique au nom de l'Utilisateur, sur lequel ce dernier aura la possibilité de déposer, gérer et retirer des fonds. Le Porte-monnaie Electronique ne peut en aucun cas être assimilé à un compte de dépôt, un compte courant ou à un compte de paiement

Prime d'assurance des frais de réparation: montant payé par l'Acheteur Potentiel au Partenaire Assureur des frais de réparation pour qu'un Véhicule soit un Véhicule assuré par l'assurance des frais de réparation.

Prix de Vente Final: prix négocié & payé par l'Acheteur Potentiel au Vendeur pour l'achat du Véhicule. Ce prix comprend le prix de vente du véhicule, les Frais d'expertise, et les frais de services **TRUST *my car***.

Prix de Vente Initial: prix de vente du Véhicule tel que fixé à l'origine par le Vendeur.

Service de Paiement sécurisé : service proposé par **TRUST *my car*** par le biais du Site et permettant le paiement effectif du Véhicule par l'Acheteur Potentiel.

Site: site internet accessible sur www.trustmycar.be, ou sur toute autre URL appartenant à **Ethias Services SA** que ce soit dans une version accessible par le biais d'un navigateur (sur un ordinateur, une tablette ou un mobile) ou par le biais d'une appli (ordinateur, webapp).

Transaction: étapes finales du processus de vente du Véhicule, aboutissant au paiement irrévocable du Véhicule par l'Acheteur Potentiel.

Utilisateur: toute personne qui crée un profil sur le Site, après en avoir accepté les présentes conditions générales. L'Utilisateur peut être Vendeur ou Acheteur Potentiel

Véhicule: tout engin à quatre roues à usage de tourisme, d'affaires ou usage mixte.

Vendeur: Utilisateur possédant un droit de propriété sur le Véhicule en vente ou ayant obtenu une autorisation écrite du propriétaire de mettre à disposition le dit Véhicule sur le Site.

3. Descriptif de la plateforme TRUST *my car*

3.1. Généralités

TRUST *my car* est une place de marché en-ligne développée par **Ethias Services** et mettant en relation deux Utilisateurs:

- D'un côté le Vendeur d'un Véhicule souhaitant le vendre ;
- De l'autre côté, un Acheteur Potentiel souhaitant acheter le dit Véhicule en utilisant une série de service lui permettant de s'assurer de la qualité du Véhicule.

TRUST *my car* comprend les services suivants:

1. Estimation du gain potentiel du Vendeur en vendant son véhicule à l'aide de l'app TRUST *my car* : Cette estimation se fonde sur l'évaluation de valeur de revente du véhicule de particulier à particulier établi selon les critères suivant :

→ obtention d'une valeur moyenne de vente du véhicule sur le marché de la vente de véhicules entre particuliers telle qu'indiquée sur la table EUROTAX ;
→ comparaison de cette valeur proposée (EUROTAX) avec celle de véhicules équivalents et au kilométrage similaire grâce à un algorithme développé à cet fin, et adaptation de la valeur moyenne en conséquence

Cette estimation sera par ailleurs majorée de la manière suivante :

- + 5% si le véhicule est proposé avec une assurance des frais de réparation pour une période de 6 mois ou + 10% avec une assurance des frais de réparation pour une période de 11 mois et 27 jours non tacitement reconductible;
- + forfait de 250€ (correspondant à la commission d'un vendeur de véhicules d'occasion) ;
- + forfait de 50€ en fonction de l'état du véhicule, tel que décrit à l'article 4.6 des présentes CGU.

2. **Expertise du Véhicule** : diagnostic de l'état du Véhicule par un garage expert, consistant en la vérification de nombreux points clés, destinés à donner à l'Acheteur Potentiel une vision précise de l'état du Véhicule.

3. **Photos du Véhicule assorties du logo TRUST *my car*** : permettant au Vendeur de réaliser une annonce attrayante et rassurante sur un site de vente de véhicules et/ou sur les

réseaux sociaux. Ces photos ne sont prises qu'après avoir procédé à l'Expertise du Véhicule.

4. **Contrat de Vente** : accord standard entre l'Acheteur et le Vendeur permettant de formaliser la Vente du Véhicule. Si le Vendeur trouve un Acheteur, ceux-ci formalisent leur accord dans le cadre d'un contrat de vente mis à leur disposition. Pour ce faire, le Vendeur aura préalablement fixé le prix définitif de la vente d'un commun accord avec l'acheteur. Le montant convenu entre le Vendeur et l'Acheteur peut différer de la Valeur finale initialement proposée par l'app **TRUST my car**. Une fois celle-ci mentionnée dans le Contrat de Vente, il ne sera cependant plus possible de le modifier ultérieurement.

5. **Assurance des frais de réparation**: contrat d'assurance d'une période de 6 ou 11 mois et 27 jours non tacitement reconductible protégeant l'Acheteur Potentiel contre le risque financier lié à une panne mécanique et/ou électrique du Véhicule.

6. **Paiement Sécurisé du prix de Vente** : paiement sécurisé du prix de vente du Véhicule par l'Acheteur Potentiel via un compte de séquestre.

A l'exception du contrat d'assurance des frais de réparation, la vente du Véhicule sur **TRUST my car** ne peut être effectuée sans recourir à l'entièreté des services décrits ci-dessus destinés à assurer, rassurer et garantir l'Acheteur contre les risques et les craintes associés à cet achat et le Vendeur du parfait paiement du prix . Sans ces services, la vente ne pourra être finalisée sur **TRUST my car**.

TRUST my car n'est partie à aucune transaction entre le Vendeur et l'Acheteur Potentiel ni entre l'Acheteur et des tierces parties. Le rôle de **TRUST my car** est exclusivement:

- De mettre en relation, par l'intermédiaire du Site, le Vendeur et l'Acheteur Potentiel
- De négocier et d'organiser pour le compte du Vendeur et de l'Acheteur Potentiel :
 - a. un ensemble adéquat de contrôles et de vérifications avec le Partenaire Expert
 - b. une assurance des frais de réparation, adéquate avec le Partenaire Assureur afin qu'un Véhicule acheté soit assuré contre les frais de réparation.
- De permettre la prise de photos objectives (après l'expertise) assorties du logo **TRUST my car** afin que le Vendeur réalise une annonce attrayante et rassurante.
- De formaliser l'accord de l'Acheteur et du Vendeur à travers un document de vente, Contrat de Vente, standard.
- De permettre le paiement sécurisé des sommes dues par l'Acheteur Potentiel au Vendeur et aux intermédiaires du Site.

Les processus décrits ci-après le sont à titre purement indicatif et pourront être modifiés à tout moment par **TRUST my Car**.

3.2. Création et contenu d'un profil de Utilisateur

S'il désire acheter ou vendre un Véhicule par le biais des services **TRUST my car** , le Vendeur et l'Acheteur doivent devenir Utilisateur du Site et ce en y créant un profil. Un seul et unique profil d'Utilisateur sera autorisé par Utilisateur, sous peine de suspension des services par **TRUST my car** .

3.2.1. Création du profil de Utilisateur par l'introduction d'une adresse email

Un Utilisateur peut créer son compte d'Utilisateur grâce à l'introduction d'une adresse email et d'un mot de passe.

3.2.2. Contenu et caractéristiques du profil de Utilisateur

Les informations nécessaires à la création du profil sont:

- Titre de civilité (M., Mme, Mlle)
- Le nom et le prénom
- Un numéro de téléphone mobile
- Une adresse email
- Un mot de passe
- Une adresse

Pour finaliser la vente du Véhicule, l'utilisateur sera en outre invité à compléter les informations suivantes:

- Date de naissance
- Nationalité
- Domicile

3.2.3. Contenu et caractéristiques du profil de Véhicule

Les informations nécessaires sont:

- Sa marque
- Son type
- L'année de la première mise en circulation
- Son immatriculation et/ou son numéro de châssis (ou numéro NIV)
- La date anniversaire du passage au contrôle technique
- Le lieu approximatif où le Véhicule est situé
- Le numéro de police d'assurance ainsi que la société d'assurance auprès de laquelle le Véhicule est régulièrement assuré.

En outre, le Vendeur sera amené à faire parvenir à **TRUST my car** par le biais de son profil, tout ou partie des documents suivants:

- Au minimum une photographie récente non-retouchée de chaque côté du Véhicule
- Une photocopie ou une photographie lisible du certificat d'immatriculation du Véhicule
- Une photocopie ou une photographie lisible du dernier certificat de passage au contrôle technique
- Une photocopie ou une photographie lisible de l'attestation d'assurance régulière du Véhicule

Le Vendeur doit préciser dans le profil du Véhicule ses disponibilités habituelles, son emplacement habituel ainsi que toute autre information qu'il estime nécessaire, et peut actualiser ces données quand il le souhaite.

3.3. Modération et monitoring des profils

3.3.1. Modération & monitoring internes par TRUST my car

TRUST my car se réserve le droit de contrôler la cohérence ou la véracité de certains des éléments communiqués par un Utilisateur, notamment:

- En ce qui concerne l'Utilisateur: ses coordonnées, comme par exemple son identité, son adresse email ou son numéro de téléphone

- En ce qui concerne le Véhicule: ses caractéristiques factuelles ou visuelles, comme par exemple la validité de son certificat d'assurance ou de son contrôle technique ou son numéro de châssis
- En ce qui concerne l'Acheteur Potentiel: son âge et/ou son nombre d'années de permis

3.3.2. Modération & monitoring externes par un sous-traitant

TRUST my car se réserve également le droit de transmettre, en accord et avec le consentement explicite de l'Utilisateur, à une tierce partie et ce y compris le Partenaire Assurance et/ou le Partenaire Expert, sans que cette liste ne soit exhaustive, certains des éléments communiqués par cet Utilisateur afin notamment d'en contrôler la cohérence ou la véracité.

3.5.3. Suspension d'un profil

En fonction de ses contrôles internes et/ou externes, **TRUST my car** se réserve le droit de suspendre le cas échéant le profil d'un Utilisateur, et ce sans avoir à s'en justifier auprès de ce dernier

4. Utilisation du Service TRUST my car - Expertise

Afin de procéder à une évaluation juste de la valeur du Véhicule qu'il souhaite vendre, le Vendeur soumettra son véhicule à un Expert afin qu'il en effectue un diagnostic approfondi, consistant en la vérification de nombreux points clés, le but étant également de donner à l'Acheteur Potentiel une vision précise de l'état du Véhicule avant qu'il se décide à l'acheter ou pas.

4.1. Envoi d'une demande de rendez-vous pour une Expertise du Véhicule par le Vendeur

Via l'app **TRUST my car**, le Vendeur prend rendez-vous avec un des garages du Partenaire Expert afin de procéder au diagnostic de son Véhicule. Pour se faire **TRUST my car** consultera la disponibilité de différents garages du Partenaire Experts et fera de son mieux pour proposer au Vendeur des dates et heures correspondant à la date et heure désirées.

4.2. Confirmation de la date et de l'heure d'un Diagnostic, puis paiement du Service Expertise.

Si un rendez-vous a été fixé conformément à la date, l'heure et au lieu indiqués par le Vendeur, ce dernier sera invité à payer les Frais du Service Expertise via sa carte de crédit ou de débit.

4.3. Liste des contrôles et vérifications effectués lors de l'Expertise

L'Expertise consistera en la vérification de nombreux points clés, le but étant d'une part de permettre à la suite de l'Expertise d'obtenir la valeur du Véhicule sur le marché de la vente de particulier à particulier et d'autre part de donner à l'Acheteur Potentiel une vision précise de l'état du Véhicule avant qu'il se décide à l'acheter ou pas.

La liste exhaustive des contrôles et vérifications effectuées est décrite à l'adresse www.serenimax.com/fr/liste-des-point-verifies-lors-d-un-diagnostic-par-un-professionnel-via-SereniMaxCheck.

4.4. Coordonnées du Partenaire Expert

Coordonnées du Partenaire Expert: AUTO 5 SA, Boulevard Paepsem 20 à 1070 Anderlecht, immatriculée au registre des entreprises sous le numéro BE 0447.265.812.

4.5. Exécution du contrôle par un Garage Expert du réseau du Partenaire Expert

À l'heure et à la date prévues pour l'exécution de l'Expertise, le Vendeur conduira le Véhicule au Garage Expert appartenant au réseau du Partenaire Expert (<https://centres.auto5.be/centres-auto5-belgique>) et qui a été choisi comme étant le plus à même d'effectuer l'Expertise.

Étant donné que le Service Expertise aura été prépayé sur l'app au moment de la confirmation, le Vendeur n'aura aucun montant à verser au garage Expert.

4.6. Remise du rapport d'Expertise par l'Expert et Evaluation finale de la valeur du Véhicule

À la fin de l'Expertise, le Vendeur recevra par email une version électronique (PDF) du rapport d'Expertise.

Suite à ce rapport, l'app **TRUST my car** est en mesure de fournir au Vendeur une évaluation définitive du Véhicule tenant compte de l'état du Véhicule et de sa cotation sur le marché de la vente de Véhicule de particulier à particulier tel que décrit à l'article 3.1

L'Expertise est valable 60 jours à partir de la date d'émission du rapport d'expertise. Passé ce délai, le Vendeur devra réaliser une nouvelle expertise, à ses frais, pour procéder à la vente de son véhicule avec une assurance frais de réparation sur **TRUST my car** .

4.7 Annulation gratuite du rendez-vous d'Expertise

Le Vendeur peut annuler, sans frais, le rendez-vous d'Expertise fixé via TRUST my car, en cliquant sur le lien « annulation » prévu à cet effet dans l'app **TRUST my car** au plus tard avant 23h, la veille de la date du rendez-vous. Passé ce délai, le montant de l'Expertise versé sera conservée.

5. Utilisation du Service TRUST my car – Assurance des frais de réparation

Le Vendeur suggère de couvrir le Véhicule par l'assurance des frais de réparation contre le risque financier lié à une panne mécanique et/ou électrique survenant sur le Véhicule dans les 6 ou 11 mois et 27 jours non tacitement reconductible suivant l'achat.

Sur l'app **TRUST my car** il est impossible de proposer le Véhicule sans cette couverture. Le prix de vente du Véhicule comprend donc l'équivalent de la prime d'assurance correspondant au Véhicule offert.

Dans le cadre de la commercialisation des contrats d'assurance des frais de réparation, **Ethias Services SA** à travers sa marque **TRUST my car** agit en qualité de distributeur d'assurance de Car Garantie Assurance AG. En décidant d'acquérir le Véhicule, l'Acheteur est preneur d'assurance du produit d'assurance des frais de réparation pour une période de 6 ou 11 mois et 27 jours non tacitement reconduite

5.1. Critères d'acceptation au produit d'assurance des frais de réparation

Les critères d'acceptation sont décrits en détail dans les Conditions de l'Assurance des frais de réparation, disponibles à l'adresse www.serenimax.com/fr/etendue-de-la-couverture-garantie-pieces-et-main-d-oeuvre-via-SereniMaxCare.

5.2. Couverture d'assurance accordée au Véhicule après son achat

Coordonnées du Partenaire Assureur :

Succursale Belgique
CG Car-Garantie Versicherungs-AG
Filiaal België – Filiale Belgique
Ruiterschool 6
BE-2930 Brasschaat
Tél. +32 (0) 3 287 76 10
info@cargarantie.be www.cargarantie.com

Contenu de la couverture, montant des remboursements maximaux couverts, exclusions, franchise, couverture géographique: décrits en détail dans les Conditions Générales de l'Assurance des frais de réparation, disponibles à l'adresse www.serenimax.com/fr/etendue-de-la-couverture-garantie-pieces-et-main-d-oeuvre-via-SereniMaxCare.

5.3. Souscription de l'Assurance des frais de réparation et paiement de la prime d'assurance

Le produit d'assurance des frais de réparation répond aux besoins de l'Acheteur Potentiel qui acquiert un véhicule d'occasion. Ce dernier sera invité à payer le montant de la prime en même temps que le prix du Véhicule, s'il a souscrit l'assurance frais de réparation.

Si le Partenaire Assureur décidait de ne pas accepter la souscription de l'Assurance des frais de réparation pour le Véhicule en question ou si l'Acheteur décide d'exercer son droit de rétraction dans les 14 jours, l'Acheteur sera intégralement remboursé du montant de la prime.

6. Utilisation du Service TRUST my car – Paiement Sécurisé

En cas de vente du véhicule, l'Acheteur verse le montant du prix de vente convenu sur l'app **TRUST my car** conformément à la procédure décrite ci-dessous.

6.1. Envoi d'une demande de paiement par l'Acheteur Potentiel ou par le Vendeur

Le Vendeur envoie une demande de paiement sur l'app' **TRUST my car**.

6.1.1. Envoi d'une demande de paiement

La demande de paiement doit contenir une référence au Véhicule concerné ainsi qu'au Prix de Vente convenu.

6.1.2. Réception de la demande de paiement

Une fois la demande de paiement envoyée par le Vendeur via l'app, les informations d'identification des deux parties seront envoyées à l'Institution de Monnaie Electronique, qui a l'obligation légale d'effectuer une procédure dite KYC^[1], durant laquelle les informations d'identification de l'Acheteur et du Vendeur seront vérifiées. Selon le résultat, **TRUST my car** décidera à son tour d'accepter ou de rejeter le profil de l'Acheteur Potentiel ou du Vendeur. Si ce profil est effectivement accepté, **TRUST my car** transmettra cette demande à l'Acheteur par email et SMS, et la demande sera également affichée dans la section "Mes paiements" de son profil.

La demande de paiement transmise contiendra les informations suivantes:

- Une référence au Véhicule concerné
- Le Prix de Vente Convenu
- Des informations factuelles sur le Vendeur

L'Acheteur recevant la demande de paiement disposera d'un temps de réponse raisonnable pour examiner ladite demande, ainsi que la possibilité de consulter le profil du Vendeur qui a envoyé la demande de paiement, et aura toute liberté d'accepter ou, au contraire, de rejeter la demande de paiement :

- En ce qui concerne la demande de paiement reçue par email, l'Acheteur aura la possibilité de l'accepter ou de la refuser directement au sein de l'email en cliquant sur le bouton adéquat.
- En ce qui concerne la demande de paiement qu'elle aura reçue par SMS, celle-ci ne contiendra qu'un résumé succinct en 160 caractères des informations qui auront également été renvoyées par email, et invitera la partie recevant la demande de paiement le cas échéant à accepter une telle demande de paiement par simple retour de SMS. Malgré le caractère succinct des informations présentes dans le SMS, la partie recevant la demande de paiement comprend et accepte le fait d'être tenu par les mêmes droits et obligations que si elle avait accepté la dite demande de paiement par email ou via la section "Mes paiements" de son profil.

6.1.3. *Acceptation par l'Acheteur d'une demande de paiement, puis virement du Prix de*

Vente par l'Acheteur sur son Porte-monnaie Electronique

Si la demande de paiement a été initiée par le Vendeur, ce dernier sera invité à choisir et à créer un code PIN unique qui sera utilisé ultérieurement pendant la Transaction. Le Vendeur ne doit en aucun cas divulguer ce code à qui que ce soit, y compris à l'Acheteur si ce dernier tentait de lui demander ce code PIN, ni à toute personne prétendant agir au nom de **TRUST my car** .

Si la demande de paiement est acceptée par l'Acheteur, ce dernier sera également invité à choisir et à créer un code PIN unique. L'Acheteur ne doit en aucun cas divulguer ce code à qui que ce soit, y compris au Vendeur si ce dernier tentait de lui demander ce code PIN, ni à toute personne prétendant agir au nom de **TRUST my car** .

Par la suite, **TRUST my car** invitera l'Acheteur à procéder au virement d'un montant correspondant au Prix de Vente Final vers son propre Porte-monnaie Electronique: ce faisant, le Porte-monnaie Electronique de l'Acheteur sera crédité de ce même montant.

¹ https://fr.wikipedia.org/wiki/Know_your_customer

TRUST my car informera alors le Vendeur que le Porte-monnaie Electronique de l'Acheteur est maintenant crédité d'un montant correspondant au Prix de Vente Initial, et que tous deux peuvent procéder à la poursuite de la Transaction.

6.2. Remise effective du Véhicule et de ses clés à l'Acheteur Potentiel

6.2.1. Préparation des documents à produire avant la poursuite de la Transaction

Avant que ne se rencontrent physiquement le Vendeur et l'Acheteur pour finaliser la Transaction, ces derniers doivent au préalable préparer le rendez-vous en rassemblant les documents nécessaires:

- Documents à présenter visuellement à l'autre partie, tels que carte d'identité, permis de conduire, certificat d'immatriculation.

6.2.2. Rencontre permettant la finalisation de la Transaction

L'heure et le jour de la Transaction venus, l'Acheteur et le Vendeur se rencontrent physiquement et terminent les formalités nécessaires:

- Contrôles visuels à effectuer impérativement par le Vendeur que les documents renseignés par l'Acheteur et disponibles sur son profil correspondent bel et bien aux documents physiques présentés par ce-dernier, et en particulier sa carte d'identité ou son permis de conduire.
- Contrôles visuels à effectuer par l'Acheteur du certificat d'immatriculation du Véhicule et du certificat de passage au contrôle technique à jour.
- Inspection interne et externe du Véhicule, en particulier le numéro de châssis.
- Remise des clés du Véhicule.

6.2.3. Insertion du code PIN de l'Acheteur dans l'app Trust my Car

Une fois que l'une des parties a inséré le Prix de Vente Final dans l'app, l'Acheteur devra y insérer le code PIN qu'il a précédemment créé. L'Acheteur est invité à ne divulguer en aucun cas ce code à qui que ce soit, y compris au Vendeur si ce dernier tentait de lui demander ce code PIN, ni à toute personne prétendant agir au nom de **TRUST my car**.

6.2.4. Génération d'un lien sécurisé par SMS à l'acheteur et validation définitive de la vente du véhicule

Après que l'Acheteur ait eu inséré son code PIN dans l'app, **TRUST my car** générera un lien hypertexte lui sera alors envoyé par sms. En cliquant sur ce lien directement via le sms, l'Acheteur arrivera directement sur la page utile. Ce sms vaut accord irrévocable et définitif de l'Acheteur pour la libération des fonds.

Avant la finalisation définitive de la vente, les parties auront une dernière chance de vérifier que tous les éléments composant cette Transaction correspondent bien à ce que les parties avaient prévu, en particulier les informations d'identification de l'Acheteur et le Prix de Vente Final.

6.2.5. Virement du Porte-monnaie Electronique du Vendeur vers son compte bancaire

habituel

À tout moment après la finalisation de la Transaction, le Vendeur aura la possibilité de virer le montant correspondant au Prix de Vente Final de son Porte-monnaie Electronique vers son compte bancaire habituel.

7. Paiements

S'agissant de la mise en œuvre des paiements que les Utilisateurs peuvent recevoir ou faire de l'un à l'autre, ou que les Utilisateurs peuvent faire à **TRUST my car**, chaque Utilisateur accepte que les dits-paiements effectués à travers le Site, soient gérés par l'Institution de Monnaie Electronique. S'agissant des éventuels paiements eux-mêmes, l'Utilisateur transmettra à l'Institution de Monnaie Electronique les instructions relatives à ces paiements à travers son profil, et mandatera expressément **TRUST my car** pour transmettre lesdites instructions à l'Institution de Monnaie Electronique, en son nom et pour son propre compte.

7.1. Identité & coordonnées de l'Institution de Monnaie Electronique

L'Institution de Monnaie Electronique est Mangopay, une division de Leetchi Corp SA (elle-même filiale du Crédit Mutuel Arkéa SA), 2 Avenue Amélie, L-1125Luxembourg, enregistrée auprès du régulateur financier luxembourgeois en temps qu'émetteur de monnaie électronique sous le numéro W00000005.

7.2. Conditions Générales de Paiement

Les Conditions Générales de Paiement des présentes CGU sont celles de l'Institution de Monnaie Electronique et sont décrites à l'adresse https://www.mangopay.com/terms/Mangopay_Terms-FR.pdf.

7.3. Moyens de paiement acceptés

L'Institution de Monnaie Electronique accepte actuellement les moyens de paiement suivants:

- MasterCard
- Maestro
- Virement bancaire
- Visa

L'Institution de Monnaie Electronique n'accepte aucun des moyens de paiement suivants:

- Argent liquide
- Chèques
- PayPal
- Sepa débit direct

7.4. Monnaies acceptées

Les montants mentionnés sur le Site devront être affichés en EUR et l'Institution de Monnaie Electronique devrait être en mesure d'établir les transactions pour payer -ou recevoir de l'argent- en EUR.

8. Limitation de responsabilité

TRUST my car n'est pas une société de vente de véhicules d'occasion mais une plateforme communautaire destinée à mettre en relation des Vendeurs et des Acheteurs Potentiels.

TRUST my car n'intervient pas dans les transactions entre un Vendeur et un Acheteur Potentiel. **TRUST my car** communique des informations émanant des Utilisateurs dont elle ne peut garantir l'exactitude, l'authenticité ou l'exhaustivité. Dans ce contexte il appartient à un Utilisateur de faire preuve de prudence lorsqu'il contracte avec un autre Utilisateur.

TRUST my car n'exerce aucun contrôle, à priori, sur la qualité, la sécurité ou la licéité des Véhicules répertoriés, la véracité ou l'exactitude des profils mises en ligne, la capacité des Vendeurs à mettre à disposition lesdits Véhicules, ni la capacité réelle des Acheteurs à correctement utiliser les Véhicules.

La responsabilité de **TRUST my car** ne peut pas être engagée en raison des inexactitudes ou des erreurs dans les fiches descriptives des offres de Véhicules, chaque Vendeur ayant pour obligation de fournir en bon père de famille des informations claires, réelles et actualisées. Ainsi, **TRUST my car** ne peut être responsable en cas de non-conformité du Véhicule par rapport à sa fiche descriptive présentée sur le Site.

Puisque **TRUST my car** n'intervient pas dans les transactions entre un Vendeur et un Acheteur Potentiel, les Utilisateurs dégagent **TRUST my car** de toute responsabilité (ainsi que sa maison mère, ses filiales éventuelles et sociétés du groupe, mandataires sociaux, directeurs, agents et employés) en cas de litige entre plusieurs Utilisateurs, de réclamation, ou tout dommage présent ou futur, présumé ou non, constaté ou non, résultant de manière directe ou indirecte de l'utilisation du Site.

TRUST my car ne peut être tenu pour responsable du comportement adopté par les Acheteurs Potentiels, ni de leur conduite.

TRUST my car n'est en aucun cas responsable des bénéfices escomptés ou non, réels ou non résultant de l'utilisation du Site par les Utilisateurs. Il appartiendra aux Utilisateurs de déclarer et payer en tant que de besoin tous les éventuels impôts et toutes les éventuelles taxes en relation avec la Vente du véhicule y compris une éventuelle TVA.

TRUST my car ou ses directeurs, administrateurs, employés, propriétaires, mandataires, représentants, ne sont pas tenus pour responsables des dommages directs, accessoires, indirects matériels ou immatériels, suite à l'utilisation du Site.

TRUST my car n'approuve, ni ne valide les transactions effectuées sur le Site. Les Utilisateurs sont seuls responsables de la légalité de leurs actes.

Sauf dans le cas où elle aurait été dûment informée de l'existence d'un contenu illicite au sens de la législation en vigueur, et n'aurait pas agi promptement pour le retirer, **TRUST my car** ne peut pas être tenue pour responsable ni du contenu ou des actions (ou absence d'action) d'Utilisateurs, ni des Véhicules mis à disposition sur le Site.

TRUST my car ne garantit jamais la solvabilité des Utilisateurs et plus particulièrement des Acheteurs.

TRUST my car propose des liens hypertextes vers des sites internet édités et/ou gérés par des tiers. Dans la mesure où aucun contrôle n'est exercé sur ces ressources externes, sur

lesquelles **TRUST my car** n'exerce aucune sorte de contrôle, l'Utilisateur reconnaît que **TRUST my car** n'assume aucune responsabilité quant à la disponibilité et/ou au contenu des sites en question, et ce y compris celui du Partenaire Assurance et/ou du Partenaire Expert.

TRUST my car ne garantit pas que le fonctionnement du Service sera ininterrompu ni exempt de toute erreur. Bien que **TRUST my car** veille à mettre à disposition le Site 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, elle se réserve le droit à tout moment et sans préavis, d'interrompre l'accès au Site pour des raisons d'ordre technique ou autres ainsi que de mettre fin au Service, et ce sans pouvoir être tenu responsable de ces interruptions et des conséquences qui pourraient en découler pour un Utilisateur ou pour un tiers.

9. Force majeure

La responsabilité de **TRUST my car** ne peut être engagée en cas de retard ou de manquement total ou partiel, dans l'exécution de leurs obligations, si ceux-ci sont dus à la force majeure.

Par force majeure, on entend tout événement imprévisible, inévitable, indépendant de la volonté des parties et que le zèle ne peut prévenir, se produisant après l'entrée en vigueur du présent Contrat et empêchant de remplir en tout ou en partie les obligations qui résultent de celui-ci.

Sont entre autres considérés comme force majeure, les grèves et pannes de services techniques et informatiques.

10. Propriété intellectuelle

Tout le matériel rédactionnel, les photos et images, les illustrations, les fichiers d'animation, les fichiers vidéo et tout autre matériel graphique, et les noms, les logos, les marques déposées et les marques de service qui sont présentés sur le Site sont la propriété matérielle et intellectuelle de **TRUST my car** ou de ses sociétés affiliées ou de tiers avec lesquels **TRUST my car** a conclu des contrats de licence ou autres conventions. Ils peuvent être protégés par le droit d'auteur, le droit des marques ou d'autres lois relatives à la propriété intellectuelle. Il n'est pas autorisé de copier, envoyer, distribuer, diffuser, vendre, publier, émettre, faire circuler, arranger ou modifier le matériel du Site, en tout ou en partie. Si vous voulez le reproduire ou le communiquer au public, vous devez alors disposer de l'autorisation écrite expresse de **TRUST my car** à moins que ceci ne soit pas nécessaire en vertu des dispositions légales concernées.

Conformément aux dispositions du livre XI du code de droit économique relatif au droit d'auteur et aux droits voisins, vous avez le droit de d'imprimer ou de télécharger des fragments du matériel figurant sur le Site, et ce à des fins non-commerciales, informatives et personnelles, ou de copier le matériel figurant sur le Site dans l'intention de le diffuser et de le communiquer dans le cercle familial. Certains noms d'entreprise, signes, logos ou dessins et modèles qui apparaissent éventuellement sur le Site peuvent être protégés par des droits de propriété intellectuelle ou industrielle. Il n'est dès lors pas autorisé de les utiliser librement.

L'acceptation des présentes CGU ne peut en aucun cas être interprétée dans le sens de ou être assimilée à l'obtention d'une licence ou autre droit d'utilisation en ce qui concerne ces

informations, données, produits ou services protégés par des droits de propriété intellectuelle ou industrielle.

11. Protection de la vie privée – Protection des données personnelles

Dans le cadre des services de tiers qu'elle propose à ses clients à travers ses différentes plateformes commerciales (tel que **TRUST my car**), Ethias Services est amenée à traiter vos données personnelles.

Soucieuse d'appliquer la réglementation GDPR protégeant vos données personnelles, Ethias Services s'engage pleinement à respecter vos droits en la matière.

I. Données autres que celles relatives à la santé et/ ou autres données sensibles

1.1 Quelles sont les finalités du traitement ?

Ainsi, Ethias Services, en sa qualité de responsable du traitement de vos données personnelles, les rassemble dans le cadre de l'utilisation de la plateforme dénommée **TRUST my car** pour les finalités suivantes:

- créer votre compte d'accès à la plateforme **TRUST my car** ,
- vérifier votre identité (identification),
- permettre l'organisation des services proposés sur la plateforme **TRUST my car**
- effectuer des enquêtes de satisfaction concernant l'usage de la plateforme ou réaliser des études statistiques sur le volume d'usage de celle-ci,
- gérer les réclamations issues de l'usage de la plateforme,
- réaliser des opérations de promotion et de fidélisation,
- exécuter des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur.

1.2 Quelles sont les bases juridiques du traitement ?

Ethias Services traite vos données sur les bases juridiques suivantes :

- l'exécution du contrat constitué des présentes conditions générales d'utilisation ;
- lorsqu'elle a obtenu votre consentement ;
- afin de respecter toutes les obligations légales, réglementaires et administratives auxquelles elle est soumise ;
- pour des raisons qui relèvent de son intérêt légitime, comme par exemple :
 - o la connaissance de ses clients en vue de les informer de ses activités, produits et services,
 - o la réalisation d'enquête de satisfaction concernant l'usage de la plateforme ou des études statistiques sur le volume d'usage de celle-ci,

dans tous ces cas, Ethias Services veille alors à préserver un juste équilibre entre ces intérêts légitimes et le respect de votre vie privée.

1.3 A qui ces données peuvent-elle être communiquées ?

Ces données peuvent être, si nécessaire, communiquées aux catégories de destinataires suivantes :

- les prestataires auxquels vous faites appel à travers les services proposés sur la plateforme **TRUST my car** d'Ethias Services (Partenaires Experts, Partenaires Assureurs)
- les collaborateurs et conseillers d'Ethias Services ;
- les sous-traitants de quelque nature que ce soit (informatiques et autres) ;
- les autorités et organismes publics (police, justice, sécurité sociale,...) ;
- les autorités de contrôle.

II. Quelle est la durée de conservation de toutes les catégories de données personnelles ?

Ethias Services ne conserve vos données personnelles que pour la durée nécessaire au traitement pour lesquelles elles ont été collectées. Cela implique que les données traitées sont conservées pendant toute la durée nécessaire à l'organisation du service demandé, de la période de prescription légale relative à l'organisation du service, ainsi que tout autre délai de conservation qui serait imposé par la législation et la réglementation applicable. La durée de conservation varie en fonction du type de données et de réglementations.

III. Quels sont vos droits ?

Vous pouvez avoir accès aux données vous concernant et en obtenir la rectification au moyen d'une demande datée et signée accompagnée d'une photocopie recto verso de votre carte d'identité, adressée à

Ethias
Data Protection Officer
Rue des Croisiers, 24
4000 Liège
dpo.ethias.services@ethias.be

Vous pouvez vous opposer gratuitement et à tout moment à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale et/ou de marketing direct.

En outre, dans certains cas bien précis, la réglementation GDPR vous permet, de demander la limitation du traitement, d'obtenir une copie de vos données (droit de portabilité) et d'en demander l'effacement. Ce droit à l'effacement n'est toutefois pas absolu.

Toute réclamation peut être adressée à l'Autorité de Protection des Données
Rue de la Presse 35
1000 Bruxelles
Tél : +32 2 274 48 00
Mail : contact@apd-gba.be

12. Politique en matière de cookies

Ethias Services SA, dans le cadre de son site et de sa webapp www.trustmycar.be utilise des cookies et autres trackers (ci-après "cookies") afin d'offrir à ses utilisateurs des services performants. L'utilisation de cookies permet en effet à Ethias Services d'adapter le contenu de son site et à y afficher des publicités en fonction des besoins et des préférences de ses utilisateurs.

Conformément à l'article 129,1° de la loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005 (LCE), la présente Politique de Cookies (ci-après « la Politique ») a pour objectif de fournir une explication transparente sur le types de cookies présents sur le site d'Ethias Services ainsi que sur la manière dont ils sont utilisés afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs.

Les données personnelles obtenues à travers ces cookies sont utilisées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles ainsi qu'à l'article 11 des présentes CGU.

12.1 Qui est le responsable du traitement ?

Le propriétaire du site et le responsable du traitement des données personnelles obtenues par les cookies est :

Ethias Services SA
Rue des Croisiers 24,
B-4000 Liège
TVA BE 0825.876.113

Pour en savoir plus sur la manière dont Ethias Services SA traite les données personnelles de ses utilisateurs, nous vous invitons à prendre connaissance de l'article 11 des présentes CGU.

12.2 Quand la présente politique s'applique-t-elle ?

La présente politique s'applique au site web et à l'app www.trusmycar.be ainsi qu'à tous les autres sites référencés sous le nom de domaine « ethiasservices.be » (ci-après le « Site Web »).

12.3 Qu'est-ce qu'un cookie ?

Les cookies sont de petits fichiers qui sont stockés dans le navigateur ou la mémoire de votre ordinateur, tablette ou smartphone. Les cookies peuvent être utilisés pour diverses raisons, notamment pour stocker des informations qui affectent le comportement du site Web ou de l'application, telles que langue préférée de l'utilisateur sur le site Web ou encore la reprise de la lecture d'un média où l'utilisateur l'avait laissée. Presque tous les sites Web et applications utilisent des cookies.

12.4 Comment Ethias Services utilise-t-elle des cookies ?

Sur son Site Web, Ethias utilise les cookies suivants :

Ces cookies analysent le comportement des visiteurs du Site Web et aident Ethias à améliorer et personnaliser l'expérience de navigation de l'utilisateur. Ils permettent par exemple de mesurer le nombre de visites, le nombre de pages vues ainsi que l'activité des utilisateurs du site Ethias. Dans ce cadre, Ethias utilise notamment les cookies de Adobe Analytics.

Cookie	Source	Type	Validité	Description
_hjAbsoluteSessionInProgress	Hotjar	Analytics	30 minutes	Le cookie est configuré pour que Hotjar puisse suivre le début du parcours de l'utilisateur pour un nombre total de sessions. Il ne contient aucune information identifiable.
_hjid	Hotjar	Analytics	1 an	Ce cookie est défini lorsque le client atterrit pour la première fois sur une page avec le script Hotjar. Il est utilisé pour conserver l'ID de l'utilisateur Hotjar, unique

				à ce site sur le navigateur. Cela garantit que le comportement.
_hjIncludedInSample	Hotjar	Analytics	1 an	Ce cookie de session est configuré pour permettre à Hotjar de savoir si ce visiteur est inclus dans l'exemple utilisé pour générer des entonnoirs.
_hjRecordingLastActivity	Hotjar	Analytics	Session	Ce cookie est mis à jour lorsqu'un enregistrement d'un visiteur démarre et lorsque des données sont envoyées via le WebSocket (le visiteur effectue une action enregistrée par Hotjar).
s_cc	Adobe Analytics	Analytics	Session	Ce cookie est défini et lu par le code JavaScript pour déterminer si les cookies sont activés (simplement défini sur "True"). Sans lui, nous ne pouvons pas effectuer d'analyses de la performance du site web (ce qui a été consulté et ce qui ne l'a pas été).
s_ecid	Adobe Analytics + Experience Cloud	Analytics	2 ans	Ce cookie est défini par le domaine du client après la définition du cookie AMCV par le client. Ce cookie a pour objectif d'autoriser le suivi des identifiants persistants dans l'état propriétaire et est utilisé comme ID de référence si le cookie AMCV a expiré. Contient une copie du MID ou de l'Experience Cloud ID (ECID). Le MID est stocké dans une paire clé-valeur qui suit la syntaxe s_ecid=MCMID.

s_fid	Adobe Analytics	Analytics	2 ans	Ce cookie permet d'identifier un visiteur unique si le cookie standard s_vi n'est pas disponible en raison de restrictions des cookies tiers.
s_ppv	Adobe Analytics	Analytics	Session	Ces cookies sont utilisés par le plugin « getPercentPageViewed » mesurant l'activité de défilement d'un visiteur pour savoir quelle partie d'une page il a vue avant de passer à une autre page. Il contient le nom de la page précédente consultée, le pourcentage le plus élevé de la page précédente, le nombre total de pixels le plus élevé affiché, le nombre de « plis de page » le plus élevé atteint et le nombre total de « plis de page » disponible sur cette page précédente.
s_ppvl	Adobe Analytics	Analytics	Session	Ces cookies sont utilisés par le plugin « getPercentPageViewed » mesurant l'activité de défilement d'un visiteur pour savoir quelle partie d'une page il a vue avant de passer à une autre page. Il contient le nom de la page précédente consultée, le pourcentage le plus élevé de la page précédente, le nombre total de pixels le plus élevé affiché, le nombre de « plis de page » le plus élevé atteint et le nombre total de « plis de page » disponible sur cette page précédente.

s_ppvn	Adobe Analytics	Analytics	Session	Ces cookies sont utilisés par le plugin « getPercentPageViewed » mesurant l'activité de défilement d'un visiteur pour savoir quelle partie d'une page il a vue avant de passer à une autre page. Il contient le nom de la page précédente consultée, le pourcentage le plus élevé de la page précédente, le nombre total de pixels le plus élevé affiché, le nombre de « plis de page » le plus élevé atteint et le nombre total de « plis de page » disponible sur cette page précédente.
s_sq	Adobe Analytics	Analytics	Session	Ce cookie est défini et lu par le code JavaScript lorsque la fonctionnalité ClickMap ou la fonctionnalité de Map est activée ; contient des informations sur le lien précédent sur lequel l'utilisateur a cliqué précédemment. Il permet d'établir des rapports relatifs aux visites sur le site web (nombre de fois où le site web a été consulté) pour créer un « suivi » du chemin de navigation. Nous ne connaissons pas l'identité du visiteur (cookie anonyme), mais nous connaissons le chemin parcouru lors de sa visite.
s_vi_*****	Adobe Analytics	Analytics	2 ans	Ce cookie permet d'identifier un visiteur unique.

12.5 Comment gérer vos cookies ?

Lors de sa visite sur le site web, chaque visiteur reçoit une notification concernant l'utilisation de cookies. En tant qu'utilisateur final, il peut désactiver les cookies qu'il ne souhaite pas activer en installant un outil de gestion des cookies ou en utilisant un des liens ci-dessous :

- Safari (<https://support.apple.com/fr-be/guide/safari/manage-cookies-and-Website-...>)
- Google Chrome <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr-GB&hlrm=nl>
- Firefox <http://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies?s=cookies&r=5&as=s>
- Internet Explorer <https://support.microsoft.com/fr-be/help/17442/windows-internet-explorer...>

Si l'utilisateur désactive tous les cookies, le Site Web ne pourra pas fonctionner correctement ni optimiser l'expérience des utilisateurs de son site.

12.6 Vos droits en tant qu'utilisateur

Ethias Services traite systématiquement les données personnelles conformément au point 11 des présentes CGU ainsi qu'aux exigences de la réglementation européenne sur la protection de la vie privée: le Règlement Générale sur la Protection des Données (RGPD) (UE) 2016/679 et la législation existante sur les cookies et dispositifs de récolte d'informations.

Tout utilisateur a le droit :

- de contacter le délégué à la protection des données (Data Protection Officer) d'Ethias par e-mail à dpo.ethias.services@ethias.be ;
- de déposer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle (dpo@apd-gba.be).

12.7 Et s'il y a des changements

Cette Politique de Cookies peut faire l'objet de modifications. Il est toujours possible de consulter la version la plus récente sur le site www.trustmycar.be.

Ethias Services publiera toujours la date de révision afin que tout utilisateur puisse voir clairement à partir de quand la dernière version de sa Politique de Cookies s'applique. Ethias fera de son mieux pour informer les utilisateurs de tout changement majeur apporté à cette Politique de Cookies via ses canaux de communication.

13. Généralités

13.1. Modification des présentes CGU

TRUST my car se réserve le droit, à sa seule discrétion, de modifier le Site ou de modifier les présentes CGU, à tout moment et sans préavis.

Dans un tel cas, la version modifiée des CGU sera publiée sur le Site et dans l'app et **TRUST my car** enverra également une notification de modification aux Utilisateurs. Si ces derniers continuent à accéder ou à utiliser le Site après la notification de cette modification et/ou son

affichage sur le Site, ils accepteront de facto la version modifiée des CGU; à l'opposé, si ces derniers n'acceptaient pas la modification, leur seul recours sera de cesser d'utiliser le Site.

Les CGU ainsi modifiées seront opposables aux Utilisateurs du site à compter de leur publication sur le Site ou à compter de la notification de modification aux Utilisateurs et ne pourront pas s'appliquer aux transactions conclues antérieurement.

13.2. Convention de preuve

L'acceptation des présentes CGU ou la signature du Contrat de Vente par voie électronique, et ce y compris par email ou par SMS, a entre les parties, la même valeur probante que si l'accord avait été conclu sur support papier.

Les registres informatisés seront conservés dans les systèmes informatiques dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme preuves des communications intervenus entre les parties.

13.3. Droit applicable

Les dispositions des présentes CGU sont régies par la législation belge. A défaut d'arrangement amiable, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGU sera soumis au Tribunal de Commerce de Bruxelles, seul compétent.

13.4. Règlement extrajudiciaire des litiges

Dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, le Service de Médiation des Consommateurs mis en place par le Gouvernement Fédéral belge est compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire en matière de litiges de consommation. Ce service traitera la demande lui-même ou la transfèrera à une autre entité qualifiée. Vous pouvez contacter le Service de Médiation des Consommateurs via le lien <http://www.mediationconsommateur.be/fr>.

En cas de plainte concernant la vente du produit d'assurance des frais de réparations, c'est-à-dire les informations transmises durant la phase précontractuelle, vous pouvez vous adresser à Ethias Services SA, rue des Croisiers 24 à 4000 Liège, Fax 04 220 39 65, gestion-des-plaintes@ethias.be

En cas de plainte concernant le produit d'assurance frais de réparations dans le cadre de la gestion de votre contrat ou de votre sinistre, vous pouvez vous adresser à CG Car-Garantie Versicherungs-AG, Filiale Belgique, Ruiterschool 6 BE-2930 Brasschaat Tél. +32 (0) 3 287 76 10 info@cargarantie.be www.cargarantie.com

Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez contacter l'Ombudsman des Assurances (www.onbudsman.as), Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, Fax 02 547 59 75