

Appendix 1.2

User Terms and Conditions - Mobility Guarantee after Maintenance Midas - FR - v20260413

Conditions Générales « Garantie Mobilité Midas après entretien, entretien Constructeur ou entretien Premium »

– Serviced by Charlie24

Dernière mise à jour: 13/04/2026

La « Garantie Mobilité Midas après entretien, entretien Constructeur ou entretien Premium » (« **Garantie** ») est uniquement valable suite à un entretien chez Midas, et uniquement si stipulé dans les conditions de vente et/ou sur la facture de vente de ce service au moment de l'entretien. La facture doit être acquittée.

En panne: pour bénéficier des prestations garanties, contactez Charlie24 sans délai par l'un des moyens suivants:

- En se rendant sur <https://business.charlie24.be/midas> grâce à n'importe quel appareil connecté. Ce moyen évite l'attente éventuelle au téléphone
- Par téléphone : **+32 78 05 00 99**

1. Définitions

Charlie24

Pour les services prestés dans le cadre de la "Garantie Mobilité Midas après entretien, entretien Constructeur ou entretien Premium " ("**Garantie**"), "**Charlie24**" désigne ALECTA S.A R.L., société à responsabilité limitée enregistrée au Grand-Duché de Luxembourg (TVA : LU30676672) et dont le siège est établi 29 Boulevard Prince Henri, L-1724 Luxembourg.

Garantie

Ce document représente les Conditions Générales de la Garantie. La Garantie est acquise lorsque le véhicule a reçu un entretien chez Midas, que la Garantie est stipulée dans les conditions de vente et/ou sur la facture de vente de ce service au moment de l'entretien, et que la facture totale de l'entretien et Garantie est acquittée.

Véhicule couvert

Sont considérés comme couverts par la Garantie les véhicules pour personnes définis comme des véhicules jusqu'à 7 places assises (voitures, fourgonnettes, minibus et camping-cars), neufs ou d'occasion de toutes marques ayant un poids légal inférieur ou égal à 3,5 tonnes, pour lesquels les garanties sont octroyées suivant les conditions décrites ci-dessous ("**Garanties**").

En outre, les véhicules suivants ne sont pas couverts par la Garantie :

- les véhicules utilisés professionnellement pour le transport de marchandises ou de personnes (fret, messageries, taxis, ambulances,...);
- les véhicules de location à court terme;
- les véhicules dont l'incident est généré par le propriétaire / conducteur du véhicule n'ayant pas respecté les consignes d'entretien prévu par le constructeur;
- les véhicules utilisés, totalement ou partiellement, pour des activités sportives;
- les ancêtres et véhicules de collection;
- les véhicules transformés ou non, ne répondant pas aux exigences de la législation applicable au type de véhicule impliqué;
- les véhicules faisant partie d'une flotte ;
- les machines agricoles ;
- tout véhicule capable de naviguer dans l'eau ou sous l'eau même lorsqu'ils ne sont pas en "mode eau" ;
- tout véhicule capable de voler;
- les véhicules immobilisés dans un garage, un atelier, un concessionnaire, un atelier de carrosserie ou un autre point de vente.

Bénéficiaires

Les bénéficiaires de la Garantie sont le conducteur légitime du véhicule couvert par la Garantie ainsi que les passagers se trouvant à bord du véhicule et ce dans la limite du nombre de places figurant sur le certificat d'immatriculation du véhicule couvert, pour autant que ces passagers le soient à titre gratuit.

Incident

Est considéré comme un Incident donnant droit aux prestations garanties dans le cadre de la Garantie les types d'incidents suivants qui rendent le véhicule couvert inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité:

- Panne mécanique et électrique y compris la batterie à plat
- Pneu crevé
 - Si un pneu de remplacement n'est pas disponible et s'il n'est pas possible de réparer le pneu sur place avec une mèche ou d'autres moyens à la seule discrétion du dépanneur local, le véhicule sera remorqué jusqu'au centre de réparation/atelier Midas le plus proche, ou l'atelier le plus proche si l'atelier Midas est éloigné de plus de 20 kms de l'incident.

- Dans tous les cas, les frais de toute réparation, remplacement d'un pneu, et toutes autres pièces détachées ou composants sont à la charge et aux frais de l'utilisateur.
- Impossibilité d'accéder à l'intérieur du véhicule

Tout autre type d'incident ou de panne du véhicule couvert n'est pas couvert par la Garantie.

C'est notamment le cas, sans être exhaustif, pour les Pannes de carburant, y compris batterie à plat pour les véhicules totalement électriques ou hybrides / Erreur de carburant

- Un service de dépannage/remorquage pourra être proposé contre paiement dans ce cadre :
 - Le véhicule sera remorqué jusqu'à la station essence/de chargement d'électricité la plus proche.
 - Les frais de carburant/de charge sont toujours à la charge et aux frais de l'utilisateur.

Si la cause qui rend le véhicule couvert inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité est un accident, cette cause n'est pas considérée comme un Incident donnant droit aux prestations garanties dans le cadre de la Garantie, et n'est pas couvert par la Garantie.

2. Garanties

La Garantie est acquise lorsque le véhicule a reçu un entretien chez Midas, que la Garantie est stipulée dans les conditions de vente et/ou sur la facture de vente de ce service au moment de l'entretien, et que la facture totale de l'entretien et Garantie est acquittée.

2.1. Couverture géographique

Les prestations aux bénéficiaires pour les véhicules couverts dans le cadre de la Garantie sont limités aux Incidents ayant lieu sur les territoires suivants durant la durée de la Garantie:

AT (Autriche), AD (Andorre), BE (Belgique), BG (Bulgarie), CH (Suisse), CY (Chypre) – mais pas la partie Nord, CZ (République Tchèque), DE (Allemagne), DK (Danemark) – Mais pas les îles Faroe (FO) ni le Groenland (GL), ES (Espagne), EE (Estonie), FR (France) – mais pas les DOM-TOM, FI (Finlande), LI (Liechtenstein), GB (Royaume-Unis et Irlande du Nord) y compris Gibraltar and et les îles de la Manche (Guernsey (GG) et Jersey (JE)) and l'Île de Man (IM), GR (Grèce), HU (Hongrie), HR (Croatie), IT (Italie), IE (Irlande), LU (Luxembourg), LT (Lithuanie), LV (Lettonie), AO (Maroc) MT (Malte), MC (Monaco), NO (Norvège), NL (Pays-Bas) – mais pas Aruba (AW) ni les Antilles néerlandaises (AN), PT (Portugal), PL (Pologne), RO (Roumanie), SM (San Marino), SE (Suède), SK (Slovaquie), SI (Slovénie), RS (Serbie) – mais pas le Kosovo ni la Metochie, TN (Tunisie), VA (Cité du Vatican).

Aucune prestation n'est fournie en dehors de ces territoires ou de cette période.

Pour avoir droit aux prestations, les véhicules couverts doivent obligatoirement se situer sur des voies publiques ou des allées pavées privées ou des aires de stationnement accessibles

aux véhicules de dépannage et de remorquage dans des conditions normales. Si le véhicule couvert ne se trouve pas sur de telles voies ou endroits, il doit être conduit en un lieu répondant à ces conditions pour avoir droit aux prestations.

2.2. Prestations garanties

En cas d'Incident, Charlie24 organise et prend en charge le dépannage sur place du véhicule couvert par la Garantie. Dans le cas où le dépannage sur place s'avère impossible, prendrait trop de temps ou ne permet pas au véhicule de reprendre la route dans des conditions nécessaires de sécurité, Charlie24 organise et prend en charge le remorquage :

- en cas d'Incident en Belgique : vers le centre Midas le plus proche ou, hors cas de crevaison et de panne de batterie, vers le centre Midas ayant effectué l'entretien du véhicule ; lorsque la distance à parcourir le justifie, le remorquage est organisé dans les meilleurs délais, celui-ci pouvant être exceptionnellement différé et réalisé au plus tard dans un délai de deux (2) jours ouvrables ; en cas de crevaison si l'atelier Midas est fermé, le véhicule est remorqué vers l'atelier le plus proche.
- pour tout incident survenant en dehors de la Belgique vers l'atelier de réparation le plus proche.

Un seul remorquage par Incident.

Le remorquage du véhicule couvert sur ordre des autorités compétentes et opéré par un tiers, et/ou sur autoroute et voiries où des mesures spéciales d'intervention s'appliquent, est pris en charge par Charlie24 à concurrence de maximum €250 TTC par Incident pour autant que le dit véhicule couvert réponde aux conditions pour lesquelles la Garantie s'applique.

Procédure en cas de panne sur autoroutes et voiries où des mesures spéciales d'intervention s'appliquent :

veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Appelez immédiatement le 112.

Les autorités compétentes prennent en charge la situation et organisent l'intervention.

☞ **Si vous contactez Charlie24 en premier lieu**, il vous sera indiqué d'appeler le **112**, et les informations nécessaires pour obtenir le remboursement vous seront communiquées.

2. Un dépanneur agréé est envoyé par les autorités.

Sur autoroute, le prestataire de dépannage remorquage est obligatoirement celui désigné par les autorités compétentes.

3. Contactez Charlie24 dès que possible.

Informez Charlie24 de la panne et confirmez que l'intervention est bien prise en charge par les autorités.

4. Règlement de l'intervention.

Vous réglez directement le prestataire pour les services de dépannage ou de remorquage fournis y compris les services annexes requis (véhicule de balisage, ...)

5. Demande de remboursement auprès de Charlie24.

Pour obtenir le remboursement, une **copie de la facture** du service de

dépannage/remorquage et services annexes doit être envoyée par email à finance@charlie24.com, dans un délai de 4 semaines suivant la date de l'incident, en mentionnant la plaque d'immatriculation du véhicule éligible.

6. Remboursement.

Le remboursement est effectué dans les jours suivants, à concurrence de maximum 250 € TTC.

Les frais afférents aux pièces de rechange, carburant, huiles, péages, réparation, livraison de pièces, procès-verbal et obligations légales, parking, ainsi que tout autre frais restent entièrement à charge du bénéficiaire.

En cas de remorquage du véhicule couvert, si la réparation ne peut être effectuée endéans 24 heures,

- Dans un rayon de 300 kms du domicile du conducteur légitime du véhicule, un véhicule de remplacement de catégorie A ou B sera octroyé pendant 2 jours calendaires maximum ou un budget mobilité de maximum €100 TTC total pour l'ensemble des bénéficiaires. Les frais de déplacement aller et retour vers le centre de location du véhicule de remplacement sont couverts à concurrence de maximum 100 EUR tva incluse.
- Au-delà d'un rayon de 300 kms du domicile du conducteur légitime du véhicule, un véhicule de remplacement de catégorie A ou B sera octroyé pendant 2 jours calendaires maximum ou un budget mobilité de maximum 200€ TTC total sera mis à disposition de l'ensemble des bénéficiaires ou un budget de maximum €75 TTC par nuit par bénéficiaire sera mis à disposition pour un maximum de 3 nuits pour l'hébergement sur place.

Sous réserve que les conditions d'éligibilité soient réunies, si le véhicule de remplacement est organisé et/ou doit être payé directement par l'utilisateur/propriétaire du véhicule éligible, l'approbation préalable des frais par Charlie24 est requise. Aucun remboursement ne sera effectué sans l'approbation préalable des frais par Charlie24. Les preuves de paiement des frais encourus doivent être fournies afin d'être admissibles pour remboursement. Ces preuves de paiement doivent être envoyées par email à Charlie24 à l'adresse finance@charlie24.com endéans les 4 semaines suivant la date de l'Incident avec mention de la plaque du véhicule éligible. Aucune autre méthode de demande de remboursement ne sera acceptée.

Dans le cas où l'Incident a lieu hors Belgique & Luxembourg à une distance supérieure à 300 kms du domicile du conducteur/propriétaire en Belgique, si le véhicule ne peut être réparé dans les 10 jours ouvrés, le rapatriement du véhicule sera organisé par Charlie24 vers le domicile en Belgique du conducteur/propriétaire du véhicule éligible ou du garage Midas le plus proche de son domicile. sous la condition que la valeur résiduelle du véhicule soit supérieure au coût du rapatriement et du véhicule.

3. Obligations

Pour bénéficier des prestations garanties, les bénéficiaires ont l'obligation de :

- Avertir Charlie24 sans délai par l'un des moyens suivants mis à disposition 24/24 – 7/7

- - En se rendant sur <https://business.charlie24.be/midas> grâce à n'importe quel appareil connecté. Ce moyen évite l'attente éventuelle au téléphone
 - Par téléphone : +32 78 05 00 99
- Prendre toutes les mesures nécessaires et raisonnables en bon père de famille pour éviter une dégradation de la situation de l'Incident.

Le non-respect des obligations par les bénéficiaires entraîne la perte irrémédiable de leur droits aux prestations de la Garantie.

4. Exclusions

Sont exclus:

- l'Incident survenu suite à une cause intentionnelle, ou à la consommation d'alcool ou de drogues, ainsi qu'à des actes de violence ou de force majeure;
- l'Incident survenant dans le cadre de l'utilisation du véhicule pour des activités sportives ou survenant sur un véhicule utilisé, totalement ou partiellement, pour des activités sportives;
- les véhicules utilisés professionnellement pour le transport de marchandises ou de personnes (fret, messageries, taxis, ambulances,...);
- les véhicules de location à court terme;
- les accidents;
- les Incidents générés par le propriétaire/conducteur du véhicule n'ayant pas respecté l'entretien ou l'utilisation prévu par le constructeur du véhicule, notamment et sans être exhaustif, une surcharge du véhicule;
- les ancêtres et véhicules de collection;
- les véhicules transformés ou non, ne répondant pas aux exigences de la législation applicable au type de véhicule impliqué;
- les véhicules faisant partie d'une flotte ;
- les machines agricoles;
- tout véhicule capable de naviguer dans l'eau ou sous l'eau même lorsqu'ils ne sont pas en "mode eau";
- tout véhicule capable de voler;
- toute panne qui ne tombe pas sous la définition d'Incident de cette Garantie;
- les véhicules immobilisés dans un garage, un atelier, un concessionnaire de carrosserie ou un autre point de vente;
- les frais afférents aux pièces de rechange, carburant, huiles, péages, réparation, livraison de pièces, procès-verbal et obligations légales, parking, etc.

5. Généralités

5.1. Pour quelle période les prestations sont-elles garanties

Les prestations sont garanties en cas d'Incident durant un (1) an à partir de la date à laquelle le véhicule éligible pour la Garantie a reçu l'entretien Midas mentionnant la Garantie.

Les prestations sont garanties pour deux (2) Incidents durant cette période d'un (1) an.

Le nombre de prestation par véhicule sera étroitement contrôlé par Charlie24 pour éviter les abus. Si une demande survient pour un véhicule ayant déjà épuisé son éligibilité pour la prestation des garanties, le service de dépannage sera éventuellement proposé contre un prix transactionnel.

En cas de d'Incident de batterie, d'allumage ou de pneumatique, une nouvelle intervention, sur le même pneumatique en cas de problème de pneumatique, dans la semaine suivant une première intervention sera comptée comme une seconde intervention, étant entendu que la première intervention est à comprendre dans tous les cas comme signal devant impérativement donner lieu à réparation immédiate.

Dans le cas où l'entretien Midas a indiqué une recommandation au propriétaire ou au conducteur du véhicule éligible de procéder à des réparations, le coût des prestations de dépannage ayant lieu en raison de non-réparations indiquées dans cette recommandation ne sont pas couverts par la Garantie et doivent être pris en charge totalement par le propriétaire ou l'utilisateur du véhicule.

5.2. Données à caractère personnel

Les données personnelles des bénéficiaires sont uniquement recueillies et utilisées par Charlie24 aux seules fins de la prestation des services garantis.

Les données collectées sont destinées aux services internes de Charlie24. Elles peuvent également être communiquées aux prestataires dûment autorisés par Charlie24, y compris les sous-traitants liés par contrat à Charlie24, qui l'assistent dans l'exécution de tâches nécessaires aux prestations des services.

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, portabilité de vos données, et un droit d'opposition aux traitements pour des motifs légitimes, un droit de définir le sort de vos données post-mortem auprès de Charlie24 en vous adressant à info@charlie24.com.

5.3. Fraude et abus

Charlie24 se réserve le droit de suspendre ou d'annuler l'exécution des prestations garanties s'il est constaté fraude ou abus dans le chef du bénéficiaire.

Les fraudes ou tentatives de fraude entraînent irrémédiablement la perte de tout droit octroyé par la Garantie.

5.4. Circonstances exceptionnelles

Charlie24 décline toute responsabilité en cas de dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsque ceux-ci ne lui sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de violence ou de cas de force majeure, tels que guerre, guerre civile, invasion, actes de forces étrangères ennemies,

hostilités, confiscation ou réquisition, grève, émeute, terrorisme, sabotage, loi martiale, effondrement ou mouvement de terrain, inondation ainsi que toute autre catastrophe naturelle.

5.5. Intervention d'autres services

Charlie24 ne peut en aucun cas se substituer à la police, aux pompiers, aux ambulances ni à quel qu'autre organisme quel qu'il soit agissant dans le cadre de la sécurité publique ainsi qu'aux assureurs éventuels ou autres intervenants.

5.6. Loi applicable – Tribunaux compétents

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit belge. Tout différend entre les parties sera tranché par les tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles.