



CONDITIONS MIDAS ASSISTANCE

Dernière mise à jour : 15/11/2021

CONDITIONS GÉNÉRALES MIDAS ASSISTANCE

Les Conditions Générales Midas Assistance sont applicables aux véhicules ayant bénéficié dans un centre Midas en Belgique :

- d'un entretien constructeur ou d'un grand entretien du 16 novembre 2020 au 30 janvier 2021
- d'un entretien constructeur ou d'un grand entretien du 07 juin au 28 août 2021
- d'un entretien constructeur ou d'un grand entretien du 15 novembre 2021 au 15 janvier 2022
- de Midas Connect (avec installation d'un boîtier connecté)

Midas Assistance intervient 24 heures/24, 7 jours/7 en accord avec les bénéficiaires afin d'apporter une aide immédiate et effective.

Bénéficiaires

Le conducteur ainsi que les occupants du véhicule à titre gratuit, dans la limite du nombre de places maximum prévues sur la carte verte.

Le bénéficiaire doit faire appel à Midas Assistance au numéro 0032 78 05 00 71.

Événements donnant droit à l'assistance

Panne mécanique, crevaison, problème de carburant, perte/enfermement de clefs.

Véhicule bénéficiaire

Le véhicule (client particuliers uniquement) de moins de 3.5 T, sur lequel le bénéficiaire a bénéficié :

- d'un entretien constructeur ou d'un grand entretien du 16 novembre 2020 au 30 janvier 2021
- de Midas Connect (avec installation d'un boîtier connecté)

Le véhicule (client particuliers uniquement) de moins de 7.5 T, sur lequel le bénéficiaire a bénéficié :

- d'un entretien constructeur ou d'un grand entretien du 07 juin au 28 août 2021

Le véhicule (clients particuliers et professionnels, hors flottes), de moins de 7,5T, sur lequel le bénéficiaire a bénéficié :

- d'un entretien constructeur ou d'un grand entretien du 15 novembre 2021 au 15 janvier 2022

Territorialité des prestations d'assistance

A (Autriche), AND (Andorre), BE (Belgique), BG (Bulgarie), CH (Suisse), CY (Chypre) – sauf partie Nord, CZ (République tchèque), D (Allemagne), DK (Danemark) – avec les Îles Féroé (FO) mais pas le Groenland, E (Espagne), EST (Estonie), F (France), FIN (Finlande), FL (Liechtenstein), GB (Royaume-Uni de Grande Bretagne et d'Irlande du Nord) – avec îles de la Manche (Guernesey et Jersey), l'île de Man et Gibraltar, GR (Grèce), H (Hongrie), HR (Croatie), I (Italie), IRL (Irlande), IS (Islande), L (Luxembourg), LT (Lituanie), LV (Lettonie), M (Malte), MO (Monaco), N (Norvège), NL (Pays-Bas) – sauf Aruba et Antilles néerlandaises, P (Portugal), PL (Pologne), RO (Roumanie), RSM (Saint-Marin), S (Suède), SK (République Slovaque), SLO (Slovénie), SRB (Serbie) – sauf le Kosovo et la Métochie, V (Cité du Vatican).

Pour les clients ayant réalisé un entretien constructeur ou grand entretien du 07 juin au 28 août 2021, et du 15 novembre 2021 au 15 janvier 2022, s'ajoutent le Maroc et la Tunisie à la liste de territorialité des prestations d'assistance.

Prestations en cas d'immobilisation du véhicule :

En Belgique, dans le cas où le véhicule bénéficiaire se trouve immobilisé, à la suite d'un événement donnant droit à l'assistance, comme cité ci-dessus, Midas Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur sur le lieu d'immobilisation du véhicule pour effectuer un dépannage sur place. S'il s'avère que le véhicule n'est pas réparable sur place, Midas Assistance organise et prend en charge le remorquage du véhicule vers le centre Midas le plus proche ou vers le centre Midas au choix du bénéficiaire si la durée des réparations excède 3 jours.

A l'étranger, dans le cas où le véhicule bénéficiaire se trouve immobilisé, à la suite d'un événement donnant droit à l'assistance, comme cité ci-dessus, Midas Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur sur le lieu d'immobilisation du véhicule pour effectuer un dépannage sur place. S'il s'avère que le véhicule n'est pas réparable sur place, Midas Assistance organise et prend en charge le remorquage du véhicule vers le garage le plus proche. Les frais de réparation du véhicule restent à charge du bénéficiaire.

Prestations supplémentaires :

Si le véhicule ne peut être réparé dans un délai de 24 heures, le bénéficiaire a le choix entre :

- La mise à disposition d'un véhicule de remplacement (catégorie A/B) pour un maximum de 2 jours calendaires
- le rapatriement vers son domicile
- la poursuite du voyage vers son lieu de destination, à concurrence du coût du rapatriement vers le domicile
- l'attente sur place (si l'événement > 100 kms de son domicile) : Midas Assistance prend en charge les frais d'hébergement à concurrence de 70 € par personne et par nuit (petit-déjeuner inclus) et pour un maximum de 3 nuits.

Midas Assistance met à disposition du bénéficiaire un titre de transport (aller simple) ou tout autre moyen approprié afin de reprendre possession de son véhicule réparé dans un garage à l'étranger. Si le véhicule ne peut être réparé dans les 3 jours calendaires, Midas Assistance organisera le rapatriement du véhicule vers le domicile du bénéficiaire.

Droit d'accès à vos données personnelles

Conformément à la réglementation en vigueur, les Données Personnelles du bénéficiaire collectées seront traitées par Midas Belgique et le réseau Midas, Responsables de Traitement. Les données collectées dans le cadre de la réalisation des prestations (données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat, données nécessaires à l'exécution des prestations d'assistance et au suivi de la relation contractuelle, données de localisation des personnes ou des biens en relation avec la prestation d'assistance) sont nécessaires à la bonne réalisation du contrat de prestation d'assistance conclu avec Midas.

Ces données nécessaires à la mise en oeuvre des garanties d'assistance sont transmises aux sous-traitants intervenant dans l'opération d'assistance. Elles sont susceptibles d'être transmises hors de l'Union Européenne en cas d'événement générateur survenant hors de cette territorialité.

Ces données peuvent également servir à réaliser effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant les contrats, les factures, le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente.

Lorsque vous avez fait appel aux services de Midas, et sauf opposition de votre part, vous êtes susceptible de recevoir des offres et promotions personnalisées de notre part.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation commerciale majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques.

Vous pouvez à tout moment, en justifiant de votre identité, exercer vos droits d'opposition, d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité des Données Personnelles vous concernant, auprès de MIDAS S.A. ou en adressant un email à info@midas.be ou encore formuler une réclamation auprès de la Privacy Commission. Vous pouvez également donner des instructions pour l'accès à vos données par vos ayants droits. Vous pouvez consulter l'intégralité de notre Charte Protection des Données Personnelles sur notre site web : <https://www.midas.be/fr/footer/charte-vie-privee>.

Dispositions générales

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'assistance énoncée ci-dessus ne peut donner lieu au remboursement que si Midas Assistance a préalablement été prévenu et a donné son accord express, notamment sur les moyens à utiliser en communiquant un numéro de dossier.

Les frais exposés seront alors remboursés sur justificatifs, dans la limite de ceux que Midas Assistance aurait engagés pour organiser le service.

Midas Assistance se réserve le droit de demander la justification de l'événement générant la mise en oeuvre des prestations.