

Conditions générales

Business Insurance for Mobile

A partir du 29/01/2024



Business Insurance

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie d'assurances: AIG Europe SA, succursale belge

Produit: Assurance Business Insurance (Police n°2040170)

AIG Europe S.A. est un assureur enregistré au registre de commerce et des sociétés du Luxembourg sous le numéro B 218806. Siège social à 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. AIG Europe S.A. est une compagnie d'assurance agréée par le Ministère des Finances du Luxembourg et sous la surveillance du Commissariat aux Assurances 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD Luxembourg, Tél. : (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, http://www.caa.lu/. AIG Europe S.A., succursale belge, est située à Boulevard de la Plaine, 11, 1050 Bruxelles. RPM Bruxelles – numéro TVA : 0692.816.659. La succursale belge d'AIG Europe S.A. est enregistrée auprès de la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 3084. La BNB est située Boulevard de Berlaumont 14, 1000 Bruxelles, www.bnb.be. Vous pouvez consulter notre politique de confidentialité et notre politique AssurMifid sur www.aig.be.

Ce document vous donne un aperçu des principaux points de garantie et des exclusions spécifiques de cette assurance. Ce document n'est ni fait sur mesure ni basé sur vos besoins spécifiques et les informations qu'il contient ne sont pas exhaustives. Vous trouverez toutes les informations détaillées applicables à cette assurance dans les conditions générales et particulières du contrat.

De quel type d'assurance s'agit-il?

Cette police d'assurance, à adhésion facultative, couvre la réparation ou le remplacement d'un téléphone mobile avec carte SIM, utilisé via l'opérateur téléphonique Orange Belgium, et ce suite à un dommage, à un vol ou en cas d'oxydation de l'appareil.



Qu'est-ce qui est assuré?

LES GARANTIES DU CONTRAT :

- ✓ **Garantie dommage ou oxydation :**
Réparation ou remplacement de l'appareil assuré auprès d'un centre de réparation agréé en cas de dommage ou en cas d'oxydation de l'appareil
- ✓ **Garantie vol :**
Remplacement de l'appareil en cas de vol :
 - Par agression
 - Par effraction
 - A la tire
 - A la sauvette
- ✓ **Garantie utilisation frauduleuse de la carte SIM en cas de vol par agression, par effraction, à la tire ou à la sauvette :**
Remboursement des communications ou des connexions frauduleuses effectuées dans les 48 heures suivant la date du vol de l'appareil assuré en cas d'utilisation frauduleuse de la carte SIM

LES PLAFONDS DE GARANTIES :

Business Insurance 16 est limitée à 2 sinistres par période annuelle d'adhésion et à 2500 € TTC par sinistre

Le remboursement des communications ou des connexions frauduleuses est limité à 3 000 € TTC par sinistre



Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

- ✗ La panne
- ✗ La perte



Y a-t-il des exclusions à la couverture?

PRINCIPALES EXCLUSIONS :

- ! La faute intentionnelle de l'assuré
- ! Tout dommage qui nuit au bon fonctionnement de l'appareil assuré mais qui a pour origine un phénomène interne à l'appareil assuré, d'origine électrique, électronique, électromécanique ou mécanique
- ! Les dommages qui résultent de la modification des caractéristiques d'origine de l'appareil assuré
- ! Les dommages causés à l'appareil assuré mais qui ne nuisent pas à son bon fonctionnement, comme les rayures, écaillures, égratignures
- ! Le sinistre qui aurait été provoqué par la négligence de l'assuré
- ! L'appareil, objet de la déclaration du sinistre, qui n'a pas effectué au moins un appel ou une donnée (texte ou image) au cours des 30 (trente) jours précédant et incluant la date de survenance du sinistre La récupération et la réinstallation de base de données, de fichiers, ou de logiciels, suite à un sinistre
- ! Les accessoires, les consommables et la connectique liés au fonctionnement de l'appareil assuré

PRINCIPALES RESTRICTIONS :

! Seules les communications ou connexions frauduleuses effectuées dans les 48 heures suivant le vol sont assurées

! La garantie vol à la sauvette de l'appareil assuré n'est pas accordée si l'appareil était posé à plus de 2 mètres de l'assuré



Où suis-je couvert(e)?

✓ Vous êtes couvert dans le monde entier.



Quelles sont mes obligations?

Sous peine de nullité, de non garantie ou de résiliation du contrat d'assurance, vous devez :

A la souscription du contrat :

- Régler la prime d'assurance dont le montant est indiqué sur le contrat d'abonnement Orange Belgium

En cas de sinistre :

- Déclarer tout sinistre dans les conditions et délais impartis par le contrat en détaillant les circonstances dans lesquelles le sinistre est intervenu,
- En cas de dommage ou d'oxydation, envoyer l'appareil au centre de réparations agréé, après avoir effectué les mesures de sauvegarde nécessaires, ainsi que désactivé certaines fonctions comme décrit dans le contrat,
- En cas de vol, demander la mise en opposition de la carte SIM auprès d'Orange Belgium, et déposer plainte auprès des autorités de police compétentes, et fournir le procès-verbal pour vol.



Quand et comment effectuer les paiements?

La prime d'assurance est payable mensuellement, par prélèvement mensuel d'Orange Belgium sur le même compte bancaire que celui sur lequel est prélevé l'abonnement Orange.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin?

L'adhésion prend effet au moment où l'assuré est enregistré par Orange Belgium, sous réserve du paiement effectif de la première mensualité de la prime d'assurance.

L'adhésion est conclue pour une durée de 1 an à compter de sa date d'effet. Elle est ensuite reconduite, à chaque échéance annuelle d'adhésion par tacite reconduction, pour des périodes successives de 1 an, et sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties dans les cas et conditions fixées au contrat.



Comment puis-je résilier le contrat?

L'assuré a la faculté de résilier sans frais son adhésion à tout moment, y compris pendant la première année d'adhésion, mais sauf pendant les 6 premiers mois à compter de la date d'effet de l'adhésion.

La résiliation sera faite par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé auprès du service clients Orange Belgium. Elle sera prise en compte sur la facture Orange Belgium de l'assuré succédant à la date de résiliation. Tout mois commencé sera toutefois dû.

La présente police d'assurance est conclue pour des périodes successives d'un an sauf si l'une des parties résilie le contrat par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé adressé à service clients d'Orange Belgium.

L'Assuré a la possibilité de résilier son adhésion à tout moment – sans frais –, en ce compris pendant la première année d'adhésion, à l'exception des 6 (six) premiers mois d'adhésion.

Conditions générales « Business Insurance 16 »

Contrat d'assurance N° 2.040.170.

Le contrat d'assurance n° 2.040.170 est souscrit :

Par le Preneur d'assurance : Orange Belgium s.a. - Avenue du Bourget 3 – 1140 BRUXELLES, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises au numéro 0456.810.810.

Dénommé « Orange Belgium » dans les présentes Conditions Générales.

Par l'intermédiaire du Courtier : SPB Benelux SRL, Roderveldlaan 3, 2600 Berchem, autorisé par l'Autorité des Services et Marchés Financiers (la FSMA) sous le numéro 102042A. La FSMA est située rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles.

Gestionnaire des Sinistres : SPB, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur dans le cadre des Sinistres.

Dénommé « SPB » dans les présentes Conditions Générales.

Auprès de l'Assureur : AIG Europe S.A. société de droit luxembourgeois (Registre de commerce et des sociétés n° B 218806). Siège social: 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg. Agréée par le Ministère des Finances du Luxembourg et sous la surveillance du Commissariat aux Assurances (CAA - 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, tél.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, http://www.caa.lu). AIG Europe S.A., succursale belge, Boulevard de la Plaine, 11, 1050 Bruxelles. RPM Bruxelles 0692.816.659. Enregistrée sous le n° 3084 à la Banque Nationale de Belgique (BNB - Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, www.bnb.be). Dénommé « AIG » ou « l'Assureur » dans les présentes Conditions Générales.

CONTENU

- Définitions
- Objet des garanties d'assurance
- Limites des garanties d'assurance
- Territorialité de l'assurance
- Modifications
- Exclusions
- Modalités d'adhésion
- Prise d'effet, durée et résiliation de l'adhésion
- En cas de Sinistre
- Logistique
- Prime d'assurance
- Litiges
- Droit applicable – Jurisdiction
- Recours de l'Assureur
- Comment utilisons-nous les informations personnelles ?
- Langue

1. DEFINITIONS

1.1. Assuré :

Cient business d'Orange Belgium qui est équipé d'une ou plusieurs carte(s) SIM d'Orange Belgium, qui paie la prime d'assurance et qui est enregistré comme Assuré sur la base du numéro de client de l'abonné, afférent à cette carte SIM. Pour être considéré comme client business, l'Assuré doit être titulaire d'un numéro de TVA ou d'un numéro d'entreprise.

1.2. Appareil assuré :

- Tout GSM, propriété de l'Assuré, acheté neuf ou reconditionné :
 - au maximum 7 (sept) jours avant la date d'adhésion au contrat d'assurance Business Insurance 16 dans un point de vente Orange Belgium.
 - au maximum 2 (deux) mois avant la date d'adhésion au contrat d'assurance Business Insurance 16 auprès du Service Clientèle Orange Belgium (via un Account Manager) ou sur le site Internet www.orange.be (via la Customer Zone) ; ou
- Tout Appareil de substitution ; ou
- Tout Appareil de remplacement fourni à l'Assuré dans le cadre de l'indemnisation d'un Sinistre.

A condition que l'Appareil assuré soit utilisé pour au moins un appel, une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la Carte SIM Orange Belgium, pendant la période de validité des garanties (définies à l'Article 8) et au cours des 30 jours précédant la date de survenance du Sinistre et que la Carte SIM Orange Belgium se trouve le jour du Sinistre dans l'Appareil assuré.

En outre, à condition que l'Appareil assuré n'ait subi aucune modification de ses caractéristiques d'origine hors Service Après-Vente constructeur ou Service Après-Vente Orange Belgium ou garantie de l'Assureur.

1.3. Appareil de remplacement :

- Appareil reconditionné de modèle identique à l'Appareil assuré (à l'exception du coloris), ou
- En cas d'indisponibilité dudit Appareil reconditionné : appareil reconditionné de modèle équivalent à l'Appareil assuré, possédant les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, de taille, de design), ou
- En cas d'indisponibilité dudit Appareil reconditionné : appareil neuf de modèle identique à l'Appareil assuré (à l'exception du coloris), ou
- En cas d'indisponibilité dudit appareil neuf : appareil neuf de modèle équivalent à l'Appareil assuré, possédant les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, de taille, de design).
- En cas d'indisponibilité des quatre appareils de remplacement précédents : une indemnité financière correspondant à la Valeur de remplacement de l'Appareil assuré.

1.4. Appareil de substitution :

Appareil fourni à l'Assuré par Orange Belgium dans le cadre des garanties contractuelles du constructeur ou du distributeur.

1.5. Appareil reconditionné :

Appareil remis au même niveau de caractéristiques techniques et d'équipement (logiciels) que celui de l'appareil neuf d'origine constructeur, à l'exception de l'emballage et des défauts esthétiques.

1.6. Carte SIM :

La carte délivrée par Orange Belgium à l'Assuré au titre de son offre Orange Belgium avec abonnement, pour l'utilisation de l'Appareil assuré.

1.7. Dommage :

Destruction ou détérioration de l'Appareil assuré nuisant à son bon fonctionnement, à condition de ne pas avoir pour origine un phénomène interne à l'Appareil assuré et sous réserve des exclusions de garantie (figurant à l'Article 6).

1.8. Montant de l'option correspondant au prix de l'Appareil assuré au jour de son achat :

Prix de vente toutes taxes comprises de référence Orange Belgium, à la date d'effet de l'adhésion et mentionnée sur la facture d'achat de l'Assuré :

Business Insurance 16 : (16€ par mois ou (192€) par an	Jusqu'à 2500 Euros TTC (Toutes taxes comprises)
---	--

1.9. Négligence :

La faute non intentionnelle résultant d'un manque d'attention, de vigilance ou de soin de la part de l'Assuré à l'égard de l'Appareil assuré, le fait de laisser l'Appareil assuré à un endroit où il n'est pas à l'abri de tout risque prévisible de chute ou de détérioration, de laisser l'Appareil assuré à l'extérieur, sous l'influence des intempéries climatiques – y compris sous la pluie ou la neige ou le vent-, de laisser l'Appareil assuré, sans surveillance directe et immédiate de l'Assuré, visible de l'extérieur d'un local, d'une habitation, d'un véhicule, d'un bateau, d'un aéronef, ou visible dans un endroit public et fréquenté.

1.10. Oxydation :

Corrosion par effet chimique des composants de l'Appareil assuré nuisant à son bon fonctionnement, à condition de ne pas avoir pour origine un phénomène interne à l'Appareil assuré et sous réserve des exclusions de garantie (figurant à l'Article 6).

1.11. Sinistre :

Événement susceptible, au sens du contrat d'assurance Business Insurance 16, de mettre en œuvre une ou plusieurs des garanties.

1.12. Valeur de remplacement : valeur d'achat toutes taxes comprises à la date du Sinistre d'un Appareil de remplacement sans pouvoir excéder le prix d'achat toutes taxes comprises, hors subvention opérateur et remises, de l'Appareil assuré, à sa date d'achat – la plus faible de ces deux dernières valeurs étant prise en compte pour la limite.**1.13. Vol par agression** :

Toute menace, intimidation ou violence physique exercées par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré de l'Appareil assuré.

1.14. Vol par effraction :

Forcement, dégradation ou destruction d'une serrure ou de tout dispositif de fermeture extérieure d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule terrestre à moteur, d'un bateau ou d'un aéronef, commis par un Tiers.

1.15. Vol à la tire :

Acte frauduleux, commis par un Tiers, consistant à subtiliser l'Appareil assuré en le prélevant sans violence physique, menace ou intimidation, de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'Assuré sur son corps au moment du vol.

1.16. Vol à la sauvette :

Vol de l'Appareil assuré commis par un Tiers en s'emparant, sans violence, de l'Appareil assuré en présence de l'Assuré, lorsque l'Appareil assuré est posé dans un rayon maximum de 2 (deux) mètres à distance de l'Assuré.

1.17. Tiers :

Toute personne autre que l'Assuré, autre que son conjoint ou son concubin, autre que ses ascendants ou descendants, autre que ses collaborateurs ou préposés lorsque l'Assuré est une personne morale, ainsi que toute personne non autorisée par l'Assuré à utiliser l'Appareil assuré.

2. OBJET DES GARANTIES D'ASSURANCE

Les garanties d'assurance Business Insurance 16 (16€) couvrent, pour l'Appareil assuré, les Sinistres, dommages et prestations suivants :

• **Dommage, Oxydation ou Vol par effraction, Vol par agression, Vol à la tire, Vol à la sauvette** :

L'Appareil assuré sera échangé par un Appareil de remplacement.

• **Utilisation frauduleuse de la Carte SIM en cas de Vol par effraction, Vol par agression, Vol à la tire ou Vol à la sauvette**

En cas de Vol par effraction, par agression, à la tire ou à la sauvette de l'Appareil assuré, la garantie prend en charge, en cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM par un Tiers avant

l'enregistrement par Orange Belgium de la mise en opposition demandée par l'Assuré, le remboursement :

- des communications ou des connexions frauduleuses effectuées dans les 48 (quarante-huit) heures suivant la date du Sinistre, dans la limite de 3 000 euros (trois mille euros) toutes taxes comprises par Sinistre ;

- des frais afférents à la production de la facture détaillée justifiant les communications ou les connexions frauduleuses, en cas de Sinistre indemnisé.

3. LIMITES DES GARANTIES D'ASSURANCE

Par période annuelle d'adhésion, il faut entendre la période comprise entre la date d'effet de l'adhésion et sa première date d'échéance annuelle.

Puis la période comprise entre deux dates successives d'échéance annuelle d'adhésion. Business Insurance 16 (16€) est limitée à 2 (deux) Sinistres par période annuelle d'adhésion et à 2500 euros (deux mille cinq cents euros) toutes taxes comprises par Sinistre.

4. TERRITORIALITE DE L'ASSURANCE

Les garanties d'assurance produisent leurs effets dans le monde entier.

5. MODIFICATIONS

L'Assuré est personnellement responsable de la notification en temps utile à l'Assureur de toutes modifications aux données sur la base desquelles les présentes Conditions Générales sont formées.

6. EXCLUSIONS

- Les dommages résultant de la panne, c'est-à-dire le dommage nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil assuré et ayant pour origine un phénomène interne à l'Appareil assuré, d'origine électrique, électronique, électromécanique ou mécanique.**
- La perte ou la disparition de l'Appareil assuré.**
- Les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation, de branchement, d'installation, de montage et d'entretien figurant dans la notice du constructeur.**
- Les dommages résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'Appareil assuré.**
- Les frais de devis ou de réparation engagés par l'Assuré sans accord préalable de SPB.**
- Les dommages survenant lorsque l'Appareil assuré est confié à un réparateur non agréé par SPB.**
- Les dommages pour lesquels l'Assuré ne peut fournir l'Appareil assuré endommagé.**
- Les dommages causés par les virus introduits dans l'Appareil assuré.**
- Les dommages causés à l'Appareil assuré ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que rayures, écaillures, égratignures.**
- Les accessoires, les consommables et la connectique liés au fonctionnement de l'Appareil assuré (Ecouteurs, oreillettes, kit mains libres casques, sacoches, étuis, consoles, chargeurs, batteries, alimentations, cartes additionnelles, cordons, et plus généralement tous accessoires connexes à l'Appareil assuré).**
- Le Sinistre provoqué par la Négligence de l'Assuré, ou de toute autre personne qu'un Tiers.**
- Les pannes ou défaillances liées à l'usure.**
- L'usure de la batterie.**
- Le vol résultant de la Négligence de l'Assuré.**
- Le vol commis par toute personne physique ou morale n'ayant pas la qualité de Tiers ou commis avec la complicité de ladite personne.**
- Pendant le transport de l'Appareil assuré (y compris période de stationnement du véhicule), sont exclus les dommages et les vols :
 - commis sans Effraction du véhicule,
 - commis à l'Appareil assuré visible de l'extérieur du véhicule.**
- L'Appareil assuré dont le numéro IMEI d'identification constructeur ne peut être communiqué par l'Assuré à SPB.**
- L'Appareil, objet de la déclaration du Sinistre, qui n'a pas effectué au moins un appel ou une donnée (texte ou image) au cours des 30 (trente) jours précédant et incluant la date de survenance du Sinistre.**
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers ou de logiciels utilisés ou contenus par l'Appareil assuré, pendant ou suite à un Sinistre.**
- La récupération et la réinstallation de bases de données, de fichiers, ou de logiciels, suite à un Sinistre.**
- La faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, ou de toute personne autre qu'un Tiers.**
- Les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités.**
- Les réactions atomiques, les tremblements de terre, les éruptions volcaniques, les inondations ou autres catastrophes naturelles.**
- L'Assureur n'est ni tenu d'offrir une couverture d'assurance, ni d'indemniser les sinistres ou de fournir une quelconque prestation en vertu de la présente police, dans la mesure où le fait de fournir une telle couverture, une telle indemnisation ou de telles prestations exposerait l'Assureur, sa maison-mère ou l'entité de tête ultime du groupe à une quelconque sanction, interdiction ou restriction, en vertu de résolutions des Nations Unies, des sanctions économiques ou commerciales, des lois et réglementations belges, de l'Union Européenne ou des Etats-Unis d'Amérique.**

7. MODALITES D'ADHESION

La personne qui souhaite bénéficier des garanties accordées par l'assurance Business Insurance 16 (16€) peut adhérer de trois façons :

- En se rendant dans un point de vente Orange Belgium ;
- En se connectant dans la Customer Zone sur le site Internet.
- En contactant l'Account Manager.

Elle peut adhérer après avoir reçu les Conditions Générales, en avoir pris connaissance et en avoir accepté les termes.

8. PRISE D'EFFET, DUREE ET RESILIATION DE L'ADHESION

8.1. Date d'effet de l'adhésion et des garanties

L'adhésion prend effet au moment où l'Assuré défini à l'article 1 est enregistré par Orange Belgium comme Assuré, sous réserve du paiement effectif de la première mensualité de la prime d'assurance.

8.2. Durée de l'adhésion

L'adhésion est conclue pour une durée de 1 (un) an à compter de sa date d'effet. Elle est ensuite reconduite, à chaque échéance annuelle d'adhésion, par tacite reconduction, pour des périodes successives de 1 (un) an.

8.3. Résiliation et cessation de l'adhésion

L'Assuré a la faculté de résilier sans frais son adhésion à tout moment, y compris pendant la première année d'adhésion sauf pendant les 6 (six) premiers mois à compter de la date d'effet de l'adhésion.

La résiliation sera faite par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé auprès du service clients Orange Belgium. Elle sera prise en compte sur la facture Orange Belgium de l'Assuré succédant à la date de résiliation. Cependant tout mois commencé est dû conformément à l'Article 11.

L'adhésion prend fin en cas de cessation du paiement des mensualités de la prime d'assurance selon la procédure prévue par les articles 69 et suivants de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances (ci-après la « Loi relative aux Assurances »).

L'adhésion prend fin si l'Assureur ou l'Assuré exerce sa faculté de résilier l'adhésion individuelle au contrat d'assurance après Sinistre.

L'adhésion prend fin dans tous les autres cas prévus par la Loi relative aux Assurances.

L'adhésion prend fin en cas de résiliation de l'abonnement Orange Belgium de l'Assuré. Dans ce cas, la résiliation prendra effet à la date de la résiliation de l'abonnement.

9. EN CAS DE SINISTRE

9.1. Obligations en cas de Sinistre :

D'une manière générale l'Assuré devra déclarer son Sinistre au plus tôt, suivant la date de la connaissance de celui-ci, auprès de SPB :

- Par Internet : claims.orangemobileinsurance.be, ou
- Par e-mail : claims@orangemobileinsurance.be, ou
- Par téléphone : 078150523, ou

Il est rappelé à l'Assuré qu'il devra fournir une déclaration expliquant précisément les circonstances dans lesquelles le Sinistre est intervenu.

L'Assuré devra :

- En cas de Dommage ou d'Oxydation** :
 - S'abstenir de procéder soi-même à toutes réparations ;
 - S'abstenir de mandater pour réparation un service après-vente de son choix ;
- Déclarer le Sinistre à SPB :

- Par Internet : claims.orangemobileinsurance.be, ou
- Par e-mail : claims@orangemobileinsurance.be, ou
- Par téléphone : 078150523, ou

- Se conformer aux instructions de SPB concernant l'Appareil assuré endommagé.

En cas de non-respect par l'Assuré des obligations susmentionnées, l'Assureur pourra réduire sa prestation à concurrence du préjudice qu'il a subi.

• **En cas de Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire ou Vol à la sauvette** :

- Déclarer le Sinistre à SPB :

- Par Internet : claims.orangemobileinsurance.be , ou
- Par e-mail : claims@orangemobileinsurance.be, ou
- Par téléphone : 078150523

- Téléphoner à Orange Belgium au numéro 6090 5995depuis un GSM ou 02-745-96-00 080095962 depuis un autre téléphone qui mettra en opposition la Carte SIM concernée, - Faire au plus tôt, dès la connaissance du Sinistre, un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes dans lequel doivent être mentionnés le vol de l'Appareil assuré, les circonstances du vol, ainsi que les références de l'Appareil assuré (marque, modèle, numéro de série/ IMEI),

• **En cas d'Utilisation frauduleuse de la Carte SIM** :

- Téléphoner à Orange Belgium au numéro 5995 depuis un GSM ou au 080095962 depuis un autre téléphone qui mettra en opposition la Carte SIM concernée.

- Déclarer le Sinistre à SPB :

- Par Internet : claims.orangemobileinsurance.be, ou
- Par e-mail : claims@orangemobileinsurance.be, ou
- Par téléphone : 078150523, ou

AVERTISSEMENT:

Avant de faire parvenir l'Appareil assuré au réparateur désigné par SPB, l'Assuré doit :

- Si l'Appareil assuré contient des fichiers, des données personnelles, des bases de données ou des logiciels, que l'Assuré a enregistrés, en effectuer une sauvegarde externe puis les supprimer de l'Appareil garanti. **A défaut, les données personnelles seront détruites par le réparateur dès réception de l'Appareil assuré.**

- Si l'Appareil assuré comporte cette fonction et /ou ce compte, désactiver la fonction « localisation de l'Appareil assuré » et/ou le compte « cloud » (ou son équivalent).

A défaut, le réparateur ne pourra pas effectuer la réparation dans le cas où le Sinistre est pris en charge.

En cas de non-respect de ces modalités, ni la responsabilité de SPB, ni la responsabilité du réparateur désignée par SPB, ni la responsabilité de l'Assureur ne pourront être recherchées par l'Assuré sur quelque fondement que ce soit.

9.2. Contrôle IMEI :

Afin de permettre à SPB de vérifier que l'appareil au titre duquel l'Assuré déclare le Sinistre est bien l'Appareil assuré, l'Assuré est considéré comme ayant donné son accord exprès pour que SPB demande à Orange Belgium de contrôler que :

- Cet appareil a bien été utilisé, pour au moins un appel ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la Carte SIM Orange Belgium, pendant la période de validité des garanties (définies à l'Article 8) et au cours des 30 jours précédant la survenance du Sinistre ;

- Et que la Carte SIM Orange Belgium était bien présente dans l'Appareil assuré le jour du Sinistre.

9.3. Documents justificatifs :

L'Assuré devra, par ailleurs, fournir à SPB :

- Par Internet : claims.orangemobileinsurance.be, ou
- Par e-mail : claims@orangemobileinsurance.be,

les documents justificatifs suivants :

• **Dans tous les cas** :

La facture originale d'achat de l'Appareil assuré, objet du Sinistre.

• **Documents justificatifs supplémentaires en cas de Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire ou Vol à la sauvette** :

- Le Procès-Verbal (PV) pour vol auprès des autorités compétentes.

- Une déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre.

• **Documents justificatifs supplémentaires en cas d'Utilisation frauduleuse de la Carte SIM** :

- La facture détaillée attestant le montant des communications effectuées frauduleusement par un Tiers.

- Le Procès-Verbal (PV) pour vol auprès des autorités compétentes.

Et plus généralement, tout document que l'Assureur estime nécessaire pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

9.4. Règlement des Sinistres :

Par le biais de l'assurance Business Insurance16, l'Assureur s'engage à échanger l'Appareil assuré contre un Appareil de remplacement, soit à régler l'indemnité due - au titre de l'Utilisation frauduleuse de la Carte SIM - dans les conditions définies par les présentes Conditions Générales, et ce, dans un délai de 48 (quarante-huit) heures - prorogé de 5 (cinq) jours en cas de rupture de stock de pièces ou composants d'origine constructeur - à partir de la date à laquelle SPB sera en possession de tous les éléments nécessaires au règlement du dossier de Sinistre.

Le remplacement de l'Appareil assuré est effectué dans la limite maximum des garanties définie dans l'Article 3.

9.5. Propriété de l'Assureur : L'Appareil assuré dont le Sinistre est pris en charge par l'Assureur deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur en cas de remplacement de l'Appareil assuré par un Appareil de remplacement ou en cas d'indemnisation.

10. LOGISTIQUE

10.1 En cas de Dommage ou d'Oxydation :

L'Assuré devra faire parvenir à SPB son matériel endommagé selon la procédure indiquée lors de la déclaration de sinistre par SPB et aux frais de l'Assureur.

10.2 En cas de Vol par effraction, Vol par agression, Vol à la tire ou Vol à la sauvette : Si l'Assuré signale le Sinistre alors qu'il se trouve dans le Benelux, SPB se chargera, aussitôt qu'il aura accepté d'indemniser l'Assuré, de faire livrer dans les 48h un Appareil de remplacement à l'Assuré. Cette livraison aura lieu dans la localité du Benelux que l'Assuré a indiquée.

Si l'Assuré signale le Sinistre alors qu'il se trouve hors du Benelux, mais en Europe, SPB se chargera, aussitôt qu'il aura accepté d'indemniser l'Assuré, de faire livrer un Appareil de remplacement à l'Assuré dans les 48h, sous réserve toutefois du lieu de destination, du moment de la journée et des jours fériés et jours chômés du pays de destination. Si l'Assuré signale un Sinistre alors qu'il se trouve hors des frontières européennes, SPB, dès qu'il aura accepté d'indemniser l'Assuré, conviendra avec l'Assuré de la date de livraison d'un Appareil de remplacement, en s'efforçant de toute manière d'effectuer cette livraison dans les plus brefs délais.

11. PRIME D'ASSURANCE

La prime d'assurance correspondant à Business Insurance 16 (16€) par mois ou (192€) par an est réglée mensuellement par l'Assuré, avec son accord exprès, dès la date d'adhésion, soit avant l'échéance du délai de renonciation, par règlement mensuel sur la facture Orange Belgium. L'Assuré peut toutefois signifier son opposition au prélèvement en résiliant de son adhésion selon les modalités fixées par l'Article 8.3.

Le montant de la prime et les autres conditions contractuelles peuvent être modifiés à chaque Année d'adhésion. Dans ce cas, l'Assuré en sera informé au moins 4 (quatre) mois avant ladite date anniversaire d'adhésion. L'Assuré peut toutefois signifier son opposition à la modification de la prime annuelle par résiliation de son adhésion selon les modalités fixées par l'Article 8.3. Tout mois commencé est dû, et fait l'objet du prélèvement de la part mensuelle de prime d'assurance correspondant à Business Insurance 16 (16€) par mois, choisie par l'Assuré.

12. LITIGES

12.1 Correspondance

Toute demande de renseignements et précisions complémentaires, toute déclaration de Sinistre devra être adressée exclusivement à SPB :

- Par e-mail : claims@orangemobileinsurance.be
- Par courrier postal : SPB Benelux SRL - Business Insurance 16 – Roderveldlaan 3, 2600 Berchem

12.2 Réclamation

L'Assuré peut adresser une plainte à l'Assureur qui peut être contacté par écrit à AIG Europe S.A., Succursale Belge, Complaints, Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles, par téléphone : 02 739 9690 ou par e-mail : belgium_complaints@aig.com L'Assureur accuse réception de la plainte dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception et fournit une réponse dans le mois (sauf si des circonstances particulières l'en empêchent, auquel cas le plaignant en sera informé).

12.3 Ombudsman des Assurances

Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse de l'Assureur, il/elle peut alors contacter l'Ombudsman des Assurances au Square de Meeus 35, 1000 Bruxelles - Téléphone 02 547 5871 – info@ombudsman.as, – www.ombudsman.as. Suivre cette procédure de plainte ou faire usage d'une des options décrites ci-dessus n'affecte pas le droit du plaignant d'engager une procédure judiciaire.

13. DROIT APPLICABLE - JURIDICTION

Les relations précontractuelles, le contrat d'assurance collectif Orange Business Insurance et l'adhésion de l'Assuré sont régis par le droit belge.

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation dudit contrat relève exclusivement de la compétence des tribunaux belges.

- o Surveillance et enregistrement des appels téléphoniques à des fins de contrôle qualité, de formation et de sécurité
- o Etudes de marché et analyses
- o Audit (interne)

Informations Personnelles Sensibles – en vue de la souscription d'une assurance et de l'évaluation d'un sinistre, nous collecterons, utiliserons et communiquerons certaines Informations Personnelles Sensibles concernant votre santé ou votre situation médicale. Lorsque nous les traitons, nous le faisons sur la base de votre consentement explicite ou comme autorisé par la loi.

Partage d'Informations Personnelles – Des Informations Personnelles peuvent être partagées aux fins susmentionnées avec des sociétés de notre groupe et des tiers (comme des courtiers et d'autres distributeurs d'assurances, assureurs et réassureurs, organismes d'évaluation du crédit, professionnels de santé et autres prestataires de services). Des Informations Personnelles seront communiquées à d'autres tiers (y compris aux autorités) si la loi ou la réglementation l'imposent. Des Informations Personnelles (y compris des informations sur les dommages corporels) peuvent être enregistrées dans les fichiers des sinistres accessibles aux autres assureurs. Des Informations Personnelles peuvent être communiquées à des acquéreurs et à des acquéreurs potentiels, et transférées au moment de la vente de notre société ou du transfert d'actifs de la société.

Transferts internationaux – En raison de la nature internationale de nos activités, des Informations Personnelles peuvent être transférées à des entités basées dans d'autres pays (notamment aux États-Unis, en Chine, au Mexique, en Malaisie, aux Philippines, aux Bermudes et dans d'autres pays qui peuvent avoir une législation en matière de protection des données différente de celle en vigueur dans votre pays de résidence). Lorsque nous procédons à ces transferts, nous prenons les mesures nécessaires pour que vos Informations Personnelles soient correctement protégées et transférées conformément à la législation applicable en matière de protection des données. Des informations complémentaires sur les transferts internationaux sont fournies dans notre Politique en matière de protection de la vie privée (voir ci-dessous).

Sécurité des Informations Personnelles – Des mesures de sécurité techniques et physiques appropriées sont mises en œuvre pour protéger vos Informations Personnelles. Lorsque nous fournissons des Informations Personnelles à un tiers (y compris à nos prestataires de services) ou que nous faisons appel à un tiers pour recueillir des Informations Personnelles pour notre compte, le tiers est sélectionné soigneusement et est tenu de mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées.

Vos droits – La législation applicable en matière de protection des données vous reconnaît certains droits à l'égard de l'utilisation de vos Informations Personnelles. Ces droits s'appliquent uniquement dans certains cas, et sont soumis à quelques exceptions. Ces droits peuvent inclure le droit d'accéder à vos Informations Personnelles, le droit de corriger les données erronées, le droit à l'effacement de vos données ou à la limitation de leur utilisation. Ces droits peuvent également inclure le droit de transmettre vos données à une autre organisation, le droit de vous opposer à notre utilisation de vos Informations Personnelles, le droit de demander à ce que certaines décisions automatisées que nous prenons incluent une intervention humaine, le droit de retirer votre consentement et le droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité en charge de la protection des données. Des informations complètes sur vos droits et les modalités d'exercice de ces droits sont fournies dans notre Politique de en matière de protection de la vie privée (voir ci-dessous).

Politique en matière de protection de la vie privée – Vos droits et les différentes manières dont nous pouvons recueillir, utiliser et communiquer vos Informations Personnelles sont précisés dans notre Politique en matière de protection de la vie privée sur : <http://www.aig.be/fr/protection-des-donnees-personnelles>. Vous pouvez également en demander un exemplaire par courrier à l'adresse suivante : Délégué à la Protection des données / Data Protection Officer, AIG, Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles ou par e-mail à : dataprotectionofficer.be@aig.com.

16. LANGUE

La langue dans laquelle sont communiquées les conditions générales ainsi que l'information préalable est le français.

Pendant toute la durée de l'adhésion toutes les communications auront lieu en français.