

# Conditions générales

Mobile Insurance

A partir du 09/03/2020  
Contrat d'assurance n° 2040182.



# Contenu

1. Définitions	3
2. Objet des garanties d'assurance	4
3. Limites des garanties d'assurance	4
4. Territorialité de l'assurance	4
5. Franchise et modifications	4
6. Exclusions	4
7. Modalités d'adhésion	5
8. Prise d'effet, durée et résiliation de l'adhésion	5
9. En cas de Sinistre	5
10. Logistique	7
11. Prime d'assurance	7
12. Litiges	7
13. Droit applicable – Juridiction	7
14. Recours de l'Assureur	7
15. Comment utilisons-nous les informations personnelles ?	7
16. Vente à distance auprès du Service Clientèle Orange Belgium ou sur le site Internet	8
17. Langue	8

**La présente police d'assurance est conclue pour des périodes successives d'un an avec un maximum de 5 ans 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 au 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.**

Le contrat d'assurance n° 2040182 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 SPRL, 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.

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 - 7, boulevard Joseph II, L-1840 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.

## 1. Définitions

**1.1. Assuré :** Client d'Orange Belgium avec une carte SIM d'Orange Belgium, qui paie la prime d'assurance et qui est enregistré comme Assuré sur la base du numéro d'abonnement du client appartenant à cette carte SIM Orange.

### 1.2. Appareil assuré :

- tout GSM/modem Internet Everywhere, propriété de l'Assuré, acheté neuf :
  - au maximum 7 (sept) jours avant la date d'adhésion au contrat d'assurance pour toute adhésion au contrat d'assurance Orange Insurance for Mobile dans un point de vente Orange Belgium.
  - au maximum 2 (deux) mois avant la date d'adhésion au contrat d'assurance pour toute adhésion au contrat d'assurance Orange Insurance for Mobile auprès du Service Clientèle Orange Belgium ou sur le site Internet [www.orange.be](http://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 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 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 neuf de modèle identique à l'Appareil assuré (à l'exception du coloris), ou
- en cas d'indisponibilité dudit appareil neuf : 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 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).

La valeur de l'Appareil de remplacement ne pourra toutefois pas dépasser la valeur d'achat toutes taxes comprises – hors subvention opérateur – de l'Appareil assuré à sa date d'achat, ou de la valeur liée à l'option choisie – la plus faible de ces deux dernières valeurs étant prise en compte pour ladite limite.

### 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. 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).

### 1.7. 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 :

Insurance for Mobile 6 (6 €)	Jusqu'à 200 € TTC (Toutes taxes comprises)
Insurance for Mobile 8 (8 €)	Jusqu'à 500 € TTC (Toutes taxes comprises)
Insurance for Mobile 12 (12 €)	Jusqu'à 1 700 € TTC (Toutes taxes comprises)
Insurance for Mobile 16 (16 €)	Jusqu'à 2 000 € TTC (Toutes taxes comprises)

### 1.8. 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.

### 1.9. 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).

### 1.10. Sinistre :

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

### 1.11. Vol par agression :

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

### 1.12. Vol par effraction :

Forcement, dégradation ou destruction 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.

### 1.13. 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.

### 1.14. 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.

### 1.15. Tiers :

Toute personne autre que l'Assuré, autre que son conjoint ou son concubin, autre que ses ascendants ou descendants, autre que ses 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

### 2.1. Garanties relatives à Insurance for Mobile 6 (6 €) :

Les garanties d'assurance couvrent, pour l'Appareil assuré, les Sinistres, dommages et prestations suivants :

- dommage ou Oxydation

L'appareil assuré sera réparé par un service après-vente agréé par SPB.

Lorsque le coût de réparation dépasse la Valeur d'achat, à la date du Sinistre, d'un Appareil de remplacement ou si l'Appareil assuré est techniquement irréparable, l'Appareil assuré sera échangé par un Appareil de remplacement.

### 2.2. Garanties relatives à Insurance for Mobile 8 (8 €), à Insurance for Mobile 12 (12 €) et Insurance for Mobile 16 (16 €):

Les garanties d'assurance couvrent, pour l'Appareil assuré, les Sinistres, dommages et prestations suivants :

- **dommage ou Oxydation**

L'appareil assuré sera réparé par un service après-vente agréé par SPB.

Lorsque le coût de réparation dépasse la Valeur d'achat, à la date du Sinistre, d'un Appareil de remplacement ou si l'Appareil assuré est techniquement irréparable l'Appareil assuré sera échangé par un Appareil de remplacement.

- **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, par agression, à la tire ou 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.

- **Insurance for Mobile 6 (6 €) :** Insurance for Mobile 6 (6 €) est limitée à deux Sinistres par période annuelle d'adhésion et à 200 € (deux cents euros) toutes taxes comprises par Sinistre.
- **Insurance for Mobile 8 (8 €) :** Insurance for Mobile 8 (8 €) est limitée à deux Sinistres par période annuelle d'adhésion et à 500 € (cinq cents euros) toutes taxes comprises par Sinistre.
- **Insurance for Mobile 12 (12 €) :** Insurance for Mobile 12 (12 €) est limitée à deux Sinistres par période annuelle d'adhésion et à 1000 € (mille euros) toutes taxes comprises par Sinistre.
- **Insurance for Mobile 16 (16 €) :** Insurance for Mobile 16 (16 €) est limitée à deux Sinistres par période annuelle d'adhésion et à 2000 € (deux mille euros) toutes taxes comprises par Sinistre.

## 4. Territorialité de l'assurance

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

## 5. Franchise et modifications

**5.1.** La franchise est à payer au comptant par l'Assuré lorsqu'il réceptionne l'Appareil réparé ou l'Appareil de remplacement.

La franchise s'élève à :

- **Insurance for Mobile 6 (6 €) :** 20 € (vingt euros) toutes taxes comprises par Sinistre.
- **Insurance for Mobile 8 (8 €) :** 30 € (trente euros) toutes taxes comprises par Sinistre.
- **Insurance for Mobile 12 (12 €) :** 50 € (cinquante euros) toutes taxes comprises par Sinistre.
- **Insurance for Mobile 16 (16 €) :** 50 € (cinquante euros) toutes taxes comprises par Sinistre.

**5.2.** 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 liés 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 été utilisé avec la Carte SIM Orange Belgium correspondant à l'offre Orange Belgium de l'Assuré pendant la période d'adhésion, dans les 30 (trente) jours précédant et incluant la date de survenance du Sinistre - au moins un appel ou une donnée (texte ou image)**
- **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**

## 7. Modalités d'adhésion

La personne qui souhaite bénéficier des garanties accordées par l'assurance **Orange Insurance for Mobile 6 (6 €), Insurance for Mobile 8 (8 €), Insurance for Mobile 12 (12 €) ou Insurance for Mobile 16 (16 €)** peut adhérer de trois façons :

- en se rendant dans un point de vente Orange Belgium,
- en se connectant sur le site internet d'Orange Belgium,
- en contactant le Service Clientèle Orange Belgium.

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

## 8. Prise d'effet, durée et résiliation de l'adhésion

### 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 d'1 (un) an, et sans pouvoir excéder une durée totale de 5 (cinq) ans.

### 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 : <https://orange-be.spb.eu>, ou
- par téléphone : 078 15 05 23, ou
- par courrier postal à : SPB Benelux BVBA – Orange Insurance for Mobile – Roderveldlaan 3, 2600 Berchem

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 : <https://orange-be.spb.eu>, ou
  - par téléphone : 078 15 05 23, ou
  - par courrier postal à : SPB Benelux BVBA – Orange Insurance for Mobile – Roderveldlaan 3, 2600 Berchem

- se conformer aux instructions de SPB pour 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, de Vol par effraction, de Vol à la tire ou de Vol à la sauvette :

- déclarer le Sinistre à SPB :
- par Internet : <https://orange-be.spb.eu>, ou
- par téléphone : 078 15 05 23, ou
- par courrier postal à : SPB Benelux BVBA – Orange Insurance for Mobile – Roderveldlaan 3, 2600 Berchem
- téléphoner à Orange Belgium au numéro 5000 depuis un GSM ou au 0495 95 95 00 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 d'abord à Orange Belgium au numéro 5000 depuis un GSM ou au 0495 95 95 00 depuis un autre téléphone qui mettra en opposition la Carte SIM concernée,
- déclarer le Sinistre à SPB :
- par Internet : <https://orange-be.spb.eu>, ou
- par téléphone : 078 15 05 23, ou
- par courrier postal à : SPB Benelux BVBA – Orange Insurance for Mobile – Roderveldlaan 3, 2600 Berchem.

## 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 désigné 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 : <https://orange-be.spb.eu>, ou
- par courrier postal à : SPB Benelux BVBA – Orange Insurance for Mobile – Roderveldlaan 3, 2600 Berchem.

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 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, tous documents que l'Assureur estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

#### 9.4. Règlement des Sinistres :

Par le biais de l'assurance Orange Insurance for Mobile, l'Assureur s'engage soit à réparer l'Appareil assuré, soit à échanger l'Appareil assuré par 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 10 (dix) jours ouvrés - prorogé de 5 (cinq) jours en cas de rupture de stock de pièces ou composantes 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.

La réparation ou le remplacement de l'Appareil assuré est effectué dans la limite maximum des garanties définie pour les options 6 €, 8 €, 12 € et 16 € 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 :

En cas d'acceptation de prise en charge par SPB, 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 24h 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 commémoratifs 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 Insurance for Mobile 6 (6 €) par mois, Insurance for Mobile 8 (8 €) par mois, Insurance for Mobile 12 (12 €) par mois ou Insurance for Mobile 16 (16 €) par mois choisie par l'Assuré 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 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 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 Insurance for Mobile 6 (6 €) par mois, Insurance for Mobile 8 (8 €) par mois, Insurance for Mobile 12 (12 €) par mois ou Insurance for Mobile 16 (16 €) par mois, choisie par l'Assuré.

## 12. Litiges

#### 12.1. Correspondance :

Toute demande de renseignements et précisions complémentaires ou toute déclaration de Sinistre devra être adressée exclusivement à SPB : [insuranceorangebe@spb.eu](mailto:insuranceorangebe@spb.eu) ou par courrier postal à SPB Benelux BVBA – Orange Insurance for Mobile – Roderveldlaan 3, 2600 Berchem.

#### 12.2. Réclamation :

Si les réponses ne satisfont pas à l'attente de l'Assuré, celui-ci peut écrire à AIG Europe S.A., succursale Belge, par mail à [belgium.complaints@aig.com](mailto:belgium.complaints@aig.com) ou par courrier postal à 11 Boulevard de la Plaine - 1050 Bruxelles.

#### 12.3. Ombudsman des assurances :

L'Assuré peut également s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, square de Meeus 35, 1000 Bruxelles - TEL 02/5475871 - FAX 02/5475975 - [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) - [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as). L'introduction d'une plainte ne porte pas

préjudice au droit de l'Assuré d'introduire une procédure en justice.

AIG Europe S.A. étant une compagnie d'assurance établie au Luxembourg, vous avez également – en plus des procédures de plainte susmentionnées – accès aux instances de médiation luxembourgeoises pour toute plainte que vous auriez à l'égard de votre police d'assurance. Les coordonnées des instances de médiation luxembourgeoises sont disponibles sur le site web d'AIG Europe SA: <https://www.aig.lu/complaints>

## 13. Droit applicable - juridiction

Les relations précontractuelles, le contrat d'assurance collectif Orange Insurance for Mobile 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.

## 14. Recours de l'assureur

Conformément aux dispositions de l'article 95 de la Loi relative aux Assurances, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les Tiers.

## 15. Comment utilisons-nous les Informations Personnelles ?

Nous, AIG, nous engageons à protéger la vie privée de nos clients, demandeurs en indemnisation et autres contacts commerciaux.

Les 'Informations Personnelles' sont des informations qui vous identifient et vous concernent, ou qui identifient et concernent d'autres individus (par ex., votre compagnon/compagne ou d'autres membres de votre famille). Si vous fournissez des Informations Personnelles d'un autre individu, vous devez (sauf convention contraire) informer cet individu du contenu de la présente clause et de notre Politique en matière de protection de la vie privée, et obtenir son autorisation (dans la mesure du possible) pour nous communiquer ses Informations Personnelles.

Quel type d'Informations Personnelles recueillons-nous et pourquoi ? – En fonction de notre relation avec vous, les Informations Personnelles recueillies peuvent inclure : coordonnées, informations financières et coordonnées bancaires, informations et note de solvabilité, informations sensibles sur l'état de santé (recueillies avec votre consentement si le droit applicable l'impose), ainsi que d'autres Informations Personnelles fournies par vous ou que nous obtenons dans le cadre de notre relation avec vous. Les Informations Personnelles peuvent être utilisées à différentes finalités :

- gestion des contrats d'assurance, par ex., communication, gestion des sinistres et indemnisation,
- faire des évaluations et prendre des décisions concernant la fourniture d'une couverture d'assurance, les conditions d'assurance et l'indemnisation des sinistres,
- assistance et recommandations pour des voyages et des problèmes médicaux,
- gestion de nos opérations commerciales et infrastructures informatiques,
- prévention, détection et enquêtes sur la criminalité, par ex., fraudes et blanchiment d'argent,
- établissement et défense de droits en justice,
- conformité légale et réglementaire (y compris respect des lois et règlements en vigueur dans des pays autres que votre pays de résidence),

- surveillance et enregistrement des appels téléphoniques à des fins de contrôle qualité, de formation et de sécurité,
- études de marché et analyses,
- 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](mailto:dataprotectionofficer.be@aig.com).

## 16. Vente à distance auprès du service clientèle Orange Belgium ou sur le site internet

En cas d'adhésion à l'assurance Orange Insurance for Mobile via un système de vente à distance (téléphone ou internet), l'Assuré consommateur bénéficie d'un délai de 14 jours pour résilier à son adhésion par lettre recommandée, auprès du Service Orange Belgium, sans pénalité et sans obligation de motivation.

Ce délai commence à courir à compter du jour de l'adhésion ou à compter du jour où l'Assuré consommateur reçoit les conditions générales et l'information précontractuelle sur un support durable, si ce dernier jour est postérieur à celui de l'adhésion.

La résiliation émanant de l'Assuré consommateur prend effet au moment de la notification, celle émanant de l'Assureur huit jours après sa notification.

Si l'adhésion est résiliée par l'Assuré consommateur ou par l'Assureur et que l'exécution de l'adhésion avait déjà commencé, à la demande de l'Assuré, avant la résiliation, l'Assuré est tenu au paiement de la prime au prorata de la période au cours de laquelle une couverture a été octroyée. Il s'agit de l'indemnité pour les services déjà fournis.

A l'exception du paiement pour les services déjà fournis, les sommes payées par l'Assuré consommateur conformément au présent contrat lui seront remboursées. Il dispose à cette fin d'un délai de 30 jours calendrier qui commence à courir :

- au moment où l'Assuré consommateur procède à la résiliation, à compter du jour où l'Assureur reçoit la notification de la résiliation,
- au moment où l'Assureur procède à la résiliation, à compter du jour où il envoie la notification de la résiliation.

## 17. 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.