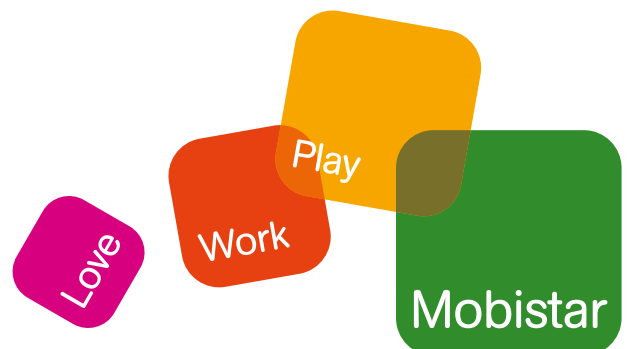


Insurance for mobile

Conditions générales



A partir du 01/11/2014
Contrat d'assurance N° 2040138.

Contenu

1. Définitions	3
2. Objet des garanties d'assurance	3
3. Limites des garanties d'assurance	4
4. Territorialité de l'assurance	4
5. Franchise et modifications	4
6. Exclusions	5
7. Modalités d'adhésion	5
8. Prise d'effet, durée et résiliation de l'adhésion	5
9. En cas de Sinistre	6
10. Logistique	7
11. Prime d'assurance	7
12. Litiges	7
13. Droit applicable – Juridiction	7
14. Recours de l'Assureur	7
15. Protection de la vie privée	7
16. Vente à distance auprès du service clientèle Mobistar 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 de Mobistar. 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° 2040138 est souscrit :

Par le Preneur d'assurance : Mobistar - Avenue du Bourget 3 – 1140 BRUXELLES, inscrite au Banque Carrefour des Entreprises au numéro 0456.810.810. Par l'intermédiaire du Courtier : de SPB Benelux sprl, Coebergerstraat 49A, souscrit à la FSMA sous n° 102042A dénommé « SPB » dans les présentes Conditions Générales.

L'Assureur donne le plein pouvoir à SPB pour la gestion, les rapports et le suivi des Sinistres dans le cadre de l'assurance. Auprès de l'Assureur : AIG Europe Limited. Société de droit anglais. Numéro de société : 01486260. Siège social : The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londres EC3M 4AB, Royaume Uni. Compagnie d'assurance autorisée par le UK Prudential Regulation Authority, 20, Moorgate, London EC2R 6 DA, United Kingdom. Succursale Belge située à Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles, RPM Bruxelles - VAT BE 0847.622.919., inscrite à la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 1136. La BNB est située au Boulevard de Berlaymont, 14 à 1000 Bruxelles. Dénommé « AIG » ou « l'Assureur » dans les présentes Conditions Générales.

1. DEFINITIONS

1.1. Assuré: Client de Mobistar avec une carte SIM de Mobistar, 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 Mobistar.

1.2. Dommage matériel accidentel: Toute destruction, détérioration, totale ou partielle, nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil assuré, et résultant d'un événement soudain, imprévisible, extérieur à l'Assuré et à l'Appareil assuré, et constituant la cause exclusive du Dommage matériel accidentel subi par l'Appareil assuré.

1.3. Appareil assuré:

- **Pour toute adhésion au contrat d'assurance dans un point de vente Mobistar :**
Le GSM/modem Internet Everywhere, acheté neuf au maximum 7 (sept) jours avant la date d'adhésion au contrat d'assurance, propriété de l'Assuré et avec lequel les services de Mobistar sont enregistrés fréquemment, conformément à l'article 7.
- **Pour toute adhésion au contrat d'assurance auprès du Service Clientèle Mobistar ou sur le site Internet www.mobistar.be :**
Le GSM/modem Internet Everywhere, acheté neuf au maximum 2 (deux) mois avant la date d'adhésion au contrat d'assurance, propriété de l'Assuré et avec lequel les services de Mobistar sont enregistrés fréquemment, conformément à l'article 7.

1.4. Appareil de remplacement:

Appareil reconditionné de modèle identique à l'Appareil assuré, Ou en cas d'indisponibilité dudit Appareil reconditionné : Un appareil neuf de modèle identique à l'Appareil assuré, Ou en cas d'indisponibilité dudit appareil neuf: Un 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 : Un 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.

1.5. 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. Les connectiques seront fournies si nécessaire.

1.6. Montant de l'option correspondant au prix de l'Appareil assuré au jour de son achat: Prix de vente toutes taxes comprises de référence Mobistar, 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 150 € TTC (Toutes taxes comprises)
Insurance for Mobile 8 (8€)
Jusqu'à 500 € TTC (Toutes taxes comprises)
Insurance for Mobile 12 (12€)
Jusqu'à 1 250 € TTC (Toutes taxes comprises)

1.7. Négligence: 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.

1.8. Sinistre: Événement susceptible, au sens du contrat d'assurance, de mettre en œuvre une ou plusieurs des garanties.

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

1.10. 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.

1.11. 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.

1.12. 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 matériel accidentel**

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, l'Appareil assuré sera échangé par un Appareil de remplacement.

■ **Vol par effraction**

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

■ **Utilisation frauduleuse de la carte SIM en cas de Vol par effraction**

La garantie couvre le remboursement du prix des communications ou des connexions effectuées frauduleusement par un Tiers durant la période précédant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM auprès de Mobistar, dans la limite de 500 euros (cinq cents euros) toutes taxes comprises par Sinistre, et pour les communications ou les connexions frauduleuses effectuées dans les 48 (quarante-huit) heures suivant la date du Sinistre ainsi que les frais afférents à la production de la facture détaillée justifiant les communications ou les connexions frauduleuses, en cas de Sinistre indemnisé.

2.2. Garanties relatives à Insurance for Mobile 8 (8€) :

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

■ **Dommage matériel accidentel**

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, l'Appareil assuré sera échangé par un Appareil de remplacement.

■ **Vol par effraction, Vol par agression**

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

■ **Utilisation frauduleuse de la Carte SIM en cas de Vol par effraction ou en cas de Vol par agression**

La garantie couvre le remboursement du prix des communications ou des connexions effectuées frauduleusement par un Tiers durant la période précédant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM auprès de Mobistar, dans la limite de 1 500 euros (mille cinq cent euros) toutes taxes comprises par Sinistre, et pour les communications ou les connexions frauduleuses effectuées dans les 48 (quarante-huit) heures suivant la date du Sinistre ainsi que les frais afférents à la production de la facture détaillée justifiant les communications ou les connexions frauduleuses, en cas de Sinistre indemnisé.

2.3. Garanties relatives à Insurance for Mobile 12 (12€) :

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

■ **Dommage matériel accidentel**

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, l'Appareil assuré sera échangé par un Appareil de remplacement.

■ **Vol par effraction, Vol par agression, Vol à la tire**

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

■ **Utilisation frauduleuse de la carte SIM en cas de Vol par effraction, ou en cas de Vol par agression, ou en cas de Vol à la tire**

La garantie couvre le remboursement du prix des communications ou des connexions effectuées frauduleusement par un Tiers durant la période précédant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM auprès de Mobistar, dans la limite de 3 000 euros (trois mille euros) toutes taxes comprises par Sinistre, et pour les communications ou les connexions frauduleuses effectuées dans les 48 (quarante-huit) heures suivant la date du Sinistre ainsi que les 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 150 euros (cent cinquante 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 euros (cinq cent 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 1250 euros (mille deux cent cinquante euros) toutes taxes comprises par Sinistre.

4. TERRITORIALITE 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 de remplacement.

La franchise s'élève à :

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

- **Insurance for Mobile 12 (12€) :** 50 euros (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 liés à l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non-conformes ou inadaptés à l'Appareil assuré.**
- **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 installateur, ou 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 ou à l'oxydation.**
- **L'usure de la batterie.**
- **L'oxydation ne résultant pas d'un Dommage matériel accidentel.**
- **Le vol autre que : le Vol par agression, le Vol par effraction, le Vol à la tire.**
- **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 Mobistar correspondant à l'offre Mobistar 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 préjudices ou pertes financières subis indirectement par l'Assuré, pendant ou suite à un 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.**

7. MODALITES D'ADHESION

La couverture est valable pour les Appareils assurés avec lesquels les services de Mobistar sont achetés systématiquement via l'utilisation de la carte SIM enregistrée par SPB. L'Assuré donne son accord exprès à SPB et à l'Assureur, pour demander à Mobistar un contrôle de cohérence entre le numéro I.M.E.I., identifiant de l'Appareil assuré, et la carte SIM assurée et utilisée 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).

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 Mobistar 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 Mobistar. Elle sera prise en compte sur la facture Mobistar 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 Mobistar de l'Assuré. Dans ce cas, la résiliation prendra effet à la date de la résiliation de l'abonnement.

9. 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 d'abord à Mobistar et ensuite soit par téléphone 078 15 05 23 ou par e-mail à SPB : mobistarassurances@spb.eu (FR) mobistarverzekeringen@spb.eu (NL) ou par fax au : 078 15 20 51 (FR) et 078 15 75 25 (NL) ou par courrier postal à : SPB Benelux BVBA – Mobistar Insurance – BP 32, Quellinstraat 6, 2018 Anvers. L'Assuré devra :

- **En cas de Vol avec Agression ou avec Effraction, de Vol à la tire:**
 - Téléphoner à Mobistar au numéro 5000 depuis un GSM ou au 0495 95 95 00 depuis un autre téléphone qui mettra en opposition la Carte SIM concernée,
 - En cas de vol, 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),
 - Déclarer le Sinistre à SPB : par téléphone 078 15 05 23 ou par e-mail: mobistarassurances@spb.eu (FR) mobistarverzekeringen@spb.eu (NL) ou par fax au: 078 15 20 51 (FR) et 078 15 75 25 (NL) ou par courrier postal à: SPB Benelux BVBA – Mobistar Insurance – BP 32, Quellinstraat 6, 2018 Anvers.
- **En cas d'Utilisation frauduleuse de la Carte SIM:**
 - Téléphoner d'abord à Mobistar 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 téléphone 078 15 05 23 ou par e-mail: mobistarassurances@spb.eu (FR) mobistarverzekeringen@spb.eu (NL) ou par fax au: 078 15 20 51 (FR) et 078 15 75 25 (NL) ou par courrier postal à : SPB Benelux BVBA – Mobistar Insurance – BP 32, Quellinstraat 6, 2018 Anvers.
- **En cas de Dommage matériel accidentel:**
 - S'abstenir de procéder soi-même à toutes réparations.
 - S'abstenir de mandater pour réparation un service après-vente de son choix.
 - Téléphoner d'abord à Mobistar au numéro 5000 depuis un GSM ou au 0495 95 95 00
 - Déclarer le Sinistre à SPB: par téléphone 078 15 05 23 ou par e-mail: mobistarassurances@spb.eu (FR) mobistarverzekeringen@spb.eu (NL) ou par fax au: 078 15 20 51 (FR) et 078 15 75 25 (NL) ou par courrier postal à : SPB Benelux BVBA – Mobistar Insurance – BP 32, Quellinstraat 6, 2018 Anvers.
 - 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.

9.1. Documents justificatifs:

L'Assuré devra, par ailleurs, fournir à SPB : mobistarassurances@spb.eu (FR) mobistarverzekeringen@spb.eu (NL) ou par fax au : 078 15 20 51 (FR) et 078 15 75 25 (NL) ou par courrier postal à: SPB Benelux BVBA – Mobistar Insurance – BP 32, Quellinstraat 6, 2018 Anvers, les documents justificatifs suivants:

- **Dans tous les cas:**
 - La facture originale d'achat de l'Appareil assuré, objet du Sinistre.
 - Le Relevé d'Identité Bancaire (BIC/IBAN).
- **Documents justificatifs supplémentaires en cas de Dommage matériel accidentel:**
 - La déclaration sur l'honneur.
- **Documents justificatifs supplémentaires en cas de Vol par Agression, Vol par Effraction ou de Vol à la tire:**
 - Le Procès-Verbal (PV) pour vol auprès des autorités compétentes.
- **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.

9.2. Règlement des Sinistres:

L'assurance Mobistar s'engage soit à réparer l'Appareil assuré,

soit à échanger l'Appareil assuré, 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,

9.3. 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.

10. LOGISTIQUE

10.1. En cas de Dommage matériel accidentel:

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:

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 ou Insurance for Mobile 12 (12€) 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 Mobistar. L'Assuré peut toutefois signifier son opposition au prélèvement par résiliation 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 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 ou Insurance for Mobile 12 (12€) par mois, choisie par l'Assuré.

12. LITIGES

12.1. Correspondance

Toute demande de renseignements et précisions complémentaires devra être adressée exclusivement à SPB par mail à mobistarassurances@spb.eu (FR) mobistarverzekeringen@spb.eu (NL) ou par fax au 078 15 20 51 (FR) et 078 15 75 25 (NL) ou par courrier postal à SPB Benelux BVBA – Mobistar Insurance – BP 32, Quellinstraat 6, 2018 Anvers.

12.2. Réclamation

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

12.3. Ombudsman des assurances

Si l'Assureur n'offre pas de solution satisfaisante à l'Assuré et si la plainte de l'Assuré porte sur la police d'assurance, l'Assuré peut s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, de Meeussquare 35, 1000 Bruxelles - TEL 02/5475871 - FAX 02/5475975 - info@ombudsman.as – www.ombudsman.as. L'introduction d'une plainte ne porte pas préjudice au droit de l'Assuré d'introduire une procédure en justice.

13. DROIT APPLICABLE - JURIDICTION

Les relations précontractuelles, le contrat d'assurance collectif 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. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

Les données à caractère personnel concernant l'Assuré (ci-après les « Données »), communiquées à l'Assureur sont traitées en conformité avec la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée (ci- après la « Loi Vie Privée »). Les Données

seront traitées dans le but d'assurer entre autres la bonne gestion et l'utilisation optimale des services fournis par l'Assureur, y compris l'évaluation des risques, la gestion et l'exécution des contrats, la gestion des Sinistres et la prévention des crimes comme la fraude, ainsi que pour permettre à l'Assureur de respecter ses obligations légales. Afin de réaliser ces objectifs et dans le but de fournir un bon service, l'Assureur peut être amené à communiquer les Données à d'autres sociétés du groupe auquel l'Assureur appartient, à des sous-traitants ou des partenaires. Ces sociétés, sous-traitants ou partenaires peuvent être situés dans des pays en dehors de l'Espace Economique Européen qui n'offrent pas nécessairement le même niveau de protection que la Belgique. L'Assureur prendra des mesures de précaution afin d'assurer la sécurité des Données aussi bien que possible. Vous trouvez la liste complète et, de manière plus générale, la Politique relative à la protection de la vie privée complète de l'Assureur sur www.aig.be/be-privacy-policy

Conformément à la Loi Vie Privée, la personne concernée est en droit d'accéder, de modifier ou de s'opposer (en cas de motif légitime) au traitement de ses Données. Pour faire usage de ces droits, la personne concernée peut contacter l'Assureur par écrit à l'adresse Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles.

A des fins de contrôle, l'Assureur se fondera, entre autres, sur les informations propres à l'Appareil de l'Assuré, parmi lesquelles le numéro IMEI, telles que fournies à l'Assureur par Mobistar. L'Assureur s'engage à traiter ces informations avec la plus extrême confidentialité.

16. VENTE A DISTANCE AUPRES DU SERVICE CLIENTELE MOBISTAR OU SUR LE SITE INTERNET

En cas d'adhésion 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 clients Mobistar, 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.