

# Algemene voorwaarden

Mobile Insurance

Vanaf 09/03/2020

Verzekeringsovereenkomst Nr. 2040182.



# Inhoudstafel

1. Definities	3
2. Voorwerp van de verzekeringsdekking	4
3. Beperkingen van de verzekeringsdekking	4
4. Verzekeringsgebied	4
5. Vrijstelling en wijzigingen	4
6. Uitsluitingen	4
7. Aansluitingsmodaliteiten	5
8. Inwerkintreding, duur en opzegging van de aansluiting	5
9. Schaderegeling	5
10. Logistiek	7
11. Verzekeringspremie	7
12. Geschillen	7
13. Toepasselijk recht – Bevoegdheid	7
14. Verhaal van de Verzekeraar	8
15. Hoe wij gebruik maken van persoonlijke informatie?	8
16. Verkoop op afstand via de Orange Belgium Klantendienst of via de website	8
17. Taal	9

**Huidige verzekeringsovereenkomst wordt gesloten voor opeenvolgende periodes van 1 jaar met een maximum van 5 jaar, behalve indien één van de partijen de overeenkomst opzegt bij een ter post aangetekende brief, bij deurwaardersexploot of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs gericht aan de klantendienst van Orange Belgium.**

**De verzekerde heeft de mogelijkheid om zijn aansluiting op ieder ogenblik - zonder kosten - op te zeggen, met inbegrip van het eerste jaar van de aansluiting, behoudens de 6 (zes) eerste maanden vanaf de datum van de aansluiting.**

De verzekeringsovereenkomst met nr. 2040182 wordt onderschreven:

Door de Verzekeringnemer: Orange Belgium - Bourgetlaan 3 - 1140 BRUSSEL, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer 0456.810.810, in deze Algemene Voorwaarden 'Orange Belgium' genaamd.

Door de tussenkomst van Makelaar: SPB Benelux BVBA, Roderveldlaan 3, 2600 Berchem, ingeschreven bij de FSMA onder het nummer 102042A. De FSMA is gevestigd in de Congresstraat 12-14, 1000 Brussel. In de huidige Algemene Voorwaarden aangeduid als 'SPB'.

Schadebeheerder: SPB, handelend in naam en voor rekening van de Verzekeraar in het kader van het schadebeheer.

Bij Verzekeraar: AIG Europe S.A. vennootschap naar Luxemburgs recht (handels – en vennootschapsregister n° B 218806). Maatschappelijke zetel: 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg. Met vergunning van het Luxemburgs Ministerie van Financiën en onder toezicht van het Commissariat aux Assurances (CAA - 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>). AIG Europe S.A., Belgisch bijkantoor, Pleinlaan 11, 1050 Brussel. RPR Brussel 0692.816.659. Ingeschreven bij de Nationale Bank van België (NBB) onder het nummer 3084 (NBB - Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel, [www.nbb.be](http://www.nbb.be)) en in de huidige Algemene Voorwaarden aangeduid als 'AIG' of 'Verzekeraar'.

## 1. Definities

**1.1 Verzekerde:** Klant van Orange Belgium met een simkaart van Orange Belgium, die de verzekeringspremie betaalt en als Verzekerde geregistreerd is op basis van het abonnementsnummer van de klant behorende bij deze simkaart.

**1.2 Schade:** Vernieling of beschadiging die de goede werking van het Verzekerd Toestel aantast op voorwaarde dat de oorzaak niet eigen is aan het Verzekerd Toestel is en onder voorbehoud van de uitsluitingen van dekking (zie artikel 6).

### 1.3 Verzekerd Toestel:

■ iedere GSM/internet Everywhere modem, eigendom van de Verzekerde, nieuw of gereviseerd:

- hoogstens 7 (zeven) dagen voor de datum van aansluiting bij de verzekeringsovereenkomst voor elke aansluiting tot de verzekering Orange Insurance for Mobile in een Orange Belgium verkooppunt,
- hoogstens 2 (twee) maanden voor de datum van aansluiting tot de verzekeringsovereenkomst voor elke aansluiting tot de verzekering Orange Insurance for Mobile bij de Klantendienst van Orange Belgium of via de site [www.orange.be](http://www.orange.be) (via de Customer Zone); of

■ ieder Substitutietoestel; of

■ elk Vervangtoestel verstrekt aan de Verzekerde in het kader van de vergoeding van een Schadegeval.

**Op voorwaarde dat het Verzekerd Toestel gebruikt wordt voor minstens een oproep of een gegeven (tekst of beeld) of voor een verbinding met een Orange Belgium SIM kaart, gedurende de periode waarbinnen de dekking (zie artikel 8) van kracht is en in de loop van 30 dagen voorafgaand aan de datum van voorvallen van het Schadegeval, en voor zover dat de Orange Belgium SIM kaart zich op de dag van het Schadegeval nog in het Verzekerd Toestel bevindt.**

### 1.4 Vervangtoestel:

■ gereviseerd Toestel van een identiek model als het Verzekerd Toestel (met uitzondering van de kleur), of

■ indien dit Gereviseerd Toestel niet beschikbaar is:

Een nieuw toestel van een identiek model als het Verzekerd Toestel (met uitzondering van de kleur),

■ indien dat nieuwe toestel niet beschikbaar is:

Een Gereviseerd Toestel van een gelijkaardig model als het Verzekerd Toestel, met dezelfde wezenlijke technische kenmerken **(met uitzondering van eigenschappen zoals het merk, de kleur, het gewicht, de grootte en het design)**, of

■ in geval dat Gereviseerd Toestel niet beschikbaar is:

Een nieuw toestel van een gelijkaardig model als het Verzekerd Toestel met dezelfde wezenlijke technische kenmerken **(met uitzondering van eigenschappen zoals het merk, de kleur, het gewicht, de grootte en het design)**.

De waarde van het Vervangtoestel mag de aankoopwaarde van het Verzekerd Toestel op de datum van de aankoop met inbegrip van belastingen – buiten een eventuele tussenkomst die de operator deed – echter niet overschrijden, noch hoger zijn dan het bedrag overeenkomstig de gekozen optie. Het laagste bedrag

van de twee voormelde bedragen wordt in rekening gebracht voor deze beperking.

**1.5 Gereviseerd Toestel:** Een toestel, zo goed als nieuw, met hetzelfde niveau van techniek en uitrusting (software) als het nieuwe toestel afkomstig van de fabrikant, met uitzondering van de verpakking en de esthetische gebreken.

**1.6 Substitutietoestel:** Toestel verstrekt aan de Verzekerde door Orange Belgium in het kader van de contractuele waarborg van de fabrikant of de distributeur.

**1.7 Bedrag van de optie overeenkomstig de prijs van het Verzekerd Toestel op de dag van de aankoop:** Verkoopprijs met inbegrip van alle belastingen, volgens de prijslijst van Orange Belgium, op de datum van de aansluiting en vermeld op de aankoopfactuur van de Verzekerde:

<b>Insurance for Mobile 6 (6 €)</b>	<b>Tot 200 € incl. taks</b>
<b>Insurance for Mobile 8 (8 €)</b>	<b>Tot 500 € incl. taks</b>
<b>Insurance for Mobile 12 (12 €)</b>	<b>Tot 1000 € incl. taks</b>
<b>Insurance for Mobile 16 (16€)</b>	<b>Tot 2000 € incl. taks</b>

**1.8 Nalatigheid:** De niet opzettelijke fout ten gevolge van een gebrek aan aandacht, waakzaamheid of zorg door de Verzekerde ten aanzien van het Verzekerd Toestel. Het feit dat het Verzekerd Toestel achtergelaten wordt op een plaats waar het niet beschermd is tegen elk voorzienbaar risico op valschaad of beschadiging, het buiten achterlaten van het Verzekerd Toestel bij slechte weersomstandigheden – hierin begrepen regen, wind of sneeuw –, het achterlaten van het Verzekerd Toestel zonder rechtstreeks en ogenblikkelijk toezicht van de Verzekerde. Het achterlaten van het Verzekerd Toestel op een van buitenaf zichtbare plaats in een lokaal, woning, voertuig, boot, luchtvaartuig of zichtbaar in een publiek toegankelijke ruimte.

**1.9 Oxidatie:** Corrosie door chemische inwerking op de onderdelen van het Toestel, die de goede werking van het Verzekerd Toestel aantasten, op voorwaarde dat de oorzaak niet eigen aan het Verzekerd Toestel is en onder voorbehoud van de uitsluitingen van dekking (zie artikel 6).

**1.10 Schadegeval:** Een gebeurtenis die in de zin van de verzekeringsovereenkomst Orange Insurance for Mobile in aanmerking komt voor één of meerdere dekkingen.

**1.11 Diefstal met agressie:** Iedere bedreiging, intimidatie of lichamelijke geweldpleging uitgeoefend door een Derde met het oog op de onteigening van het Verzekerd Toestel van de Verzekerde.

**1.12 Diefstal met braak:** Het door een Derde forceren of geheel of gedeeltelijk vernielen van een slot of afsluiting van een gesloten, overdekt lokaal, van een woning, een motorrijtuig, een boot of luchtvaartuig.

**1.13 Zakkenrollen:** Een bedrieglijke daad gepleegd door een Derde, bestaande uit het ontfutselen en ontnemen van het Verzekerd Toestel uit de zak van een door de Verzekerde op het ogenblik van de diefstal op zijn lichaam gedragen tas of kledingstuk, zonder lichamenlijk geweld, bedreiging of intimidatie.

**1.14 Gauwdiefstal:** Diefstal van het Verzekerd Toestel gepleegd door een Derde, bestaande uit het ontfutselen, zonder geweld, van het Verzekerd Toestel in aanwezigheid van de Verzekerde, wanneer het Verzekerd Toestel geplaatst was binnen een straal van maximaal 2 (twee) meter rond de Verzekerde.

**1.15 Derde:** Elke andere persoon dan de Verzekerde, zijn echtgen(o)te of partner, zijn ascendenten of descendenten, zijn vertegenwoordigers indien de Verzekerde een rechtspersoon is, alsook iedere andere persoon die geen toelating van de Verzekerde had om het Verzekerd Toestel te gebruiken.

## 2. Voorwerp van de verzekeringsdekkingen

### 2.1 Verzekeringsdekking onder de Insurance for Mobile 6 (6 €):

De verzekering dekt de volgende Schadegevallen en prestaties met betrekking tot het Verzekerd Toestel:

#### ■ schade of oxidatie

Het Verzekerd Toestel zal hersteld worden door een door SPB goedgekeurde hersteldienst.

Wanneer de reparatiekost, de aankoopwaarde van een Vervangtoestel overschrijdt op het ogenblik van het Schadegeval, dan zal het Verzekerd Toestel vervangen worden door een Vervangtoestel.

### 2.2 Verzekeringsdekking onder de Insurance for Mobile 8 (8 €), onder de Insurance for Mobile 12 (12 €) en onder de Insurance for Mobile 16 (16 €):

De verzekering dekt de volgende Schadegevallen en prestaties met betrekking tot het Verzekerd Toestel:

#### ■ schade of oxidatie

Het Verzekerd Toestel zal hersteld worden door een door SPB goedgekeurde hersteldienst.

Wanneer de reparatiekost, de aankoopwaarde van een Vervangtoestel overschrijdt op het ogenblik van het Schadegeval, dan zal het Verzekerd Toestel vervangen worden door een Vervangtoestel.

#### ■ diefstal met braak, Diefstal met agressie, Zakkenrollen of Gaudiefstal

Het Verzekerd Toestel zal vervangen worden door een Vervangtoestel.

#### ■ bedrieglijk gebruikmaken van de simkaart in geval van Diefstal met braak of in geval van Diefstal met agressie, Zakkenrollen of Gaudiefstal

In geval van diefstal met agressie, met braak, zakkenrollen of gaudiefstal van het Verzekerd toestel, wordt gedekt, in geval van frauduleus gebruik van de SIM kaart door een Derde voorafgaand aan de registratie door Orange Belgium van de blokkering gevraagd door de Verzekerde, de terugbetaling:

- van frauduleuze communicatie of verbindingen uitgevoerd binnen de 48 (achtenveertig) uur volgend op de datum van het Schadegeval, begrensd op 3000 € (drieduizend euro) incl. belastingen per Schadegeval,
- van kosten gerelateerd aan het voorleggen van de gedetailleerde factuur ter rechtvaardiging van de frauduleuze communicatie of de verbindingen, in geval van gedekt Schadegeval.

## 3. Beperkingen van de verzekeringsdekking

Als verzekeringsjaar dient begrepen te worden de periode tussen de datum van de inwerkingtreding van de aansluiting tot de verzekering door de Verzekerde en haar eerste jaarlijkse

vervaldag, daarna de periode tussen twee opeenvolgende vervaldata van jaarlijkse aansluiting.

- **Insurance for Mobile 6 (6 €):** Insurance for Mobile 6 (6 €) is beperkt tot twee Schadegevallen per verzekeringsjaar en tot een bedrag van 200 € (tweehonderd euro) per Schadegeval met alle belastingen inbegrepen
- **Insurance for Mobile 8 (8 €):** Insurance for Mobile 8 (8 €) is beperkt tot twee Schadegevallen per verzekeringsjaar en tot een bedrag van 500 € (vijfhonderd euro) per Schadegeval met alle belastingen inbegrepen
- **Insurance for Mobile 12 (12 €):** Insurance for Mobile 12 (12 €) is beperkt tot twee Schadegevallen per verzekeringsjaar en tot 1000 € (duizend euro) per Schadegeval met alle belastingen inbegrepen
- **Insurance for Mobile 16 (16 €):** Insurance for Mobile 16 (16 €) is beperkt tot twee Schadegevallen per verzekeringsjaar en tot 2000 € (tweeduizend euro) per Schadegeval met alle belastingen inbegrepen

## 4. Verzekeringsgebied

De verzekering is van kracht in de gehele wereld.

## 5. Vrijstelling en wijzigingen

**5.1** De vrijstelling dient contant betaald te worden door de Verzekerde bij ontvangst van het herstelde Toestel of het Vervangtoestel.

De vrijstelling bedraagt:

- **Insurance for Mobile 6 (6 €):** 20 € (twintig euro) incl. belastingen per Schadegeval,
- **Insurance for Mobile 8 (8 €):** 30 € (dertig euro) incl. belastingen per Schadegeval,
- **Insurance for Mobile 12 (12 €):** 50 € (vijftig euro) incl. belastingen per Schadegeval.
- **Insurance for Mobile 16 (16 €):** 50 € (vijftig euro) incl. belastingen per Schadegeval.

**5.2** De Verzekerde is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aan de Verzekeraar doorgeven van iedere wijziging van gegevens op basis waarvan de huidige Algemene Voorwaarden tot stand zijn gekomen.

## 6. Uitsluitingen

- de schade veroorzaakt door een panne, namelijk schade die de goede werking van het Verzekerd Toestel aantast en die veroorzaakt wordt door een intern fenomeen aan het Verzekerd Toestel, van elektrische, elektronische, elektromechanische of mechanische oorsprong
- het verlies of de verdwijning van het Verzekerd Toestel
- defecten ontstaan door het niet naleven van de gebruiksvoorschriften, de voorschriften voor aansluiting, installatie en onderhoud zoals beschreven in de gebruikershandleiding
- schade die voortvloeit uit de wijziging van de kenmerken van oorsprong van het Verzekerd Toestel
- bestekkosten of reparatiekosten aangegaan door de Verzekerde zonder voorafgaandelijk akkoord van SPB
- schade die zich voordoet op het ogenblik dat het Verzekerd Toestel toevertrouwd werd aan een niet door SPB erkende reparateur
- schade waarbij de Verzekerde het beschadigde Verzekerd Toestel niet kan bezorgen
- schade aan het Verzekerd Toestel veroorzaakt door softwarevirussen

- schade aan het Verzekerd Toestel die de goede werking van het Verzekerd Toestel niet beïnvloedt, zoals krassen, afbladdering en deuken
- de accessoires, verbruiksartikelen en verbindingmodaliteiten verbonden aan de werking van het Verzekerd Toestel (Hoofdtelefoons, oortjes, handsfree kits, tassen, hoezen, klavieren, opladers, batterijen, voeding, bijkomende kaarten, snoeren, en in het algemeen, alle accessoires verbonden aan het Verzekerd Toestel)
- schade ontstaan door Nalatigheid van de Verzekerde, of iedere andere persoon dan een Derde
- panne of defecten verbonden aan slijtage
- slijtage van de batterij
- diefstal resulterend uit de Nalatigheid van de Verzekerde
- diefstal gepleegd door elke natuurlijke of rechtspersoon die geen Derde is of diefstal gepleegd met medeplichtigheid van deze persoon
- tijdens het transport van het Verzekerd Toestel (hierin begrepen de periode van stationering van het voertuig), zijn Schadegevallen en diefstallen uitgesloten:
  - die gepleegd zijn zonder Diefstal met braak van het voertuig,
  - die gepleegd zijn op het Verzekerd Toestel, indien het Verzekerd Toestel zich bevond op een van buitenaf zichtbare plaats in het voertuig,
  - het Verzekerd Toestel waarvan het IMEI identificatienummer niet door de Verzekerde aan SPB kan worden meegedeeld.
- het Verzekerd Toestel dat niet gebruikt werd met de Orange Belgium simkaart die overeenstemt met deze van het Orange Belgium pakket van de Verzekerde, en dit gedurende de duurtijd van aansluiting tot de verzekering en minstens 30 (dertig) dagen voorafgaand aan het Schadegeval, inclusief de dag van het Schadegeval (minstens een oproep of een gegeven, tekst of beeld, vereist)
- de rechtstreekse en onrechtstreekse gevolgen van de vernietiging of het verlies van een gegevensdatabank, van bestanden of software die gebruikt werden of op het Verzekerd Toestel opgeslagen stonden tijdens of ten gevolge van een Schadegeval
- de recuperatie en herinstallatie van de Gegevensdatabanken, bestanden of software ten gevolge van een Schadegeval
- de intentionele of bedrieglijke fout van de Verzekerde of iedere andere persoon dan een Derde
- de gevolgen van een burger- of buitenlandse oorlog, van een opstand of inbeslagneming door de autoriteiten
- atoomkernreacties, aardbevingen, vulkanische uitbarstingen, overstromingen of andere natuurrampen
- de Verzekeraar is niet gehouden om dekking te verlenen alsmede niet om enige schadeloosstelling te betalen of enig voordeel te verlenen, voor zover die dekking, betaling van de schade-eis of verlening van het voordeel de Verzekeraar, haar moedermaatschappij of de entiteit die de uiteindelijke zeggenschap over haar heeft, zou kunnen blootstellen aan een sanctie, verbod of beperking op grond van resoluties van de Verenigde Naties of handels- of economische sancties, wet- en regelgeving van de Europese Unie, België, of de Verenigde Staten van Amerika.

## 7. Aansluitingsvoorwaarden

De persoon die wenst te genieten van de waarborgen toegekend door de verzekering **Orange Insurance for Mobile 6 (6 €), Insurance for Mobile 8 (8 €), Insurance for Mobile 12 (12 €) of Insurance for Mobile 16 (16 €)** kan toetreden op drie wijzen:

- door zich te begeven naar een verkooppunt van Orange Belgium,
- door in te loggen op de website van Orange Belgium,

- door contact op te nemen met de Klantendienst van Orange Belgium.

Hij kan toetreden na de Algemene Voorwaarden te hebben ontvangen, er kennis van te hebben genomen en ze te hebben aanvaard.

## 8. Inwerkingtreding, duur en opzegging van de aansluiting

### 8.1. Datum van inwerkingtreding van de aansluiting en de dekkingen:

De aansluiting wordt van kracht op het ogenblik dat de Verzekerde, in de zin van artikel 1, geregistreerd is bij Orange Belgium als Verzekerde, onder voorbehoud van de effectieve betaling van de eerste maandelijkse betaling van de verzekeringspremie.

### 8.2 Duur van de aansluiting:

De aansluiting wordt gesloten voor een duur van 1 (één) jaar te rekenen van de datum van inwerkingtreding.

Zij wordt vervolgens verlengd, op elke jaarlijkse vervaldag van de aansluiting, door middel van stilzwijgende verlenging, voor opeenvolgende periodes van 1 (één) jaar zonder daarbij de totale duurtijd van 5 jaar te overschrijden.

### 8.3 Opzegging en stopzetting van de aansluiting:

De Verzekerde heeft de mogelijkheid om zijn aansluiting op ieder ogenblik - zonder kosten - op te zeggen, met inbegrip van het eerste jaar van de aansluiting, behoudens de 6 (zes) eerste maanden vanaf de datum van de aansluiting.

De opzegging dient te gebeuren bij een ter post aangetekende brief, bij deurwaardersexploot of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs gericht aan de klantendienst van Orange Belgium. Ze zal uitwerking hebben en in rekening gebracht worden op de Orange Belgium factuur van de Verzekerde die volgt op de datum van de opzegging. Elke begonnen maand is verschuldigd zoals beschreven in artikel 11.

De aansluiting neemt een einde in het geval van niet nakomen van de maandelijkse betaling van de verzekeringspremie overeenkomstig artikel 69 en verder van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen (hierna 'Wet betreffende de Verzekeringen').

De aansluiting neemt een einde wanneer de Verzekeraar of de Verzekerde zijn recht uitoefent om de individuele aansluiting tot de Verzekeringsovereenkomst op te zeggen na een Schadegeval.

De aansluiting neemt een einde in alle andere gevallen voorzien door de Wet betreffende de Verzekeringen.

De aansluiting neemt een einde in het geval van opzegging van het Orange Belgium abonnement van de Verzekerde. In een dergelijk geval, zal de opzegging van kracht worden op de datum van de opzegging van het abonnement.

## 9. Schaderegeling

### 9.1 Verplichtingen bij Schadegeval:

In het algemeen, dient de Verzekerde zijn Schadegeval zo spoedig mogelijk aan SPB aan te geven:



- per internet: <https://orange-be.spb.eu>, of
- per telefoon: 078 15 05 23, of
- per brief aan: SPB Benelux BVBA – Orange Insurance for Mobile – Roderveldlaan 3, 2600 Berchem

Er dient eraan te worden herinnerd dat de Verzekerde een verklaring zal dienen te voegen waarin de precieze omstandigheden waarin het Schadegeval heeft plaatsgevonden, worden uiteengezet.

De Verzekerde dient:

#### ■ in geval van Schade of Oxidatie:

- zich ervan weerhouden om zelf herstellingen uit te voeren,
- zich ervan weerhouden een naverkoopdienst van zijn keuze aan te duiden,
- het Schadegeval aan te geven aan SPB:
  - per internet: <https://orange-be.spb.eu>, of
  - per telefoon: 078 15 05 23, of
  - per brief aan: SPB Benelux BVBA – Orange Insurance for Mobile – Roderveldlaan 3, 2600 Berchem,
- de instructies van SPB omtrent het beschadigde Verzekerd Toestel na te leven.

In geval van niet naleving door de Verzekerde van de bovengenoemde verplichtingen, zal de Verzekeraar diens prestaties kunnen verminderen in verhouding met de schade die hij heeft geleden

#### ■ in geval van Diefstal met Agressie of met Braak, of in geval van Zakkenrollen of Gaudiefstal:

- het Schadegeval aan te geven aan SPB:
  - per internet: <https://orange-be.spb.eu>, of
  - per telefoon: 078 15 05 23, of
  - per brief aan: SPB Benelux BVBA – Orange Insurance for Mobile – Roderveldlaan 3, 2600 Berchem.
- te telefoneren naar Orange Belgium op het nummer 5000 vanaf een GSM of op het nummer 0495 95 95 00 vanaf een andere telefoon, die de betreffende simkaart zal blokkeren,
- zo spoedig mogelijk na de kennisname van het Schadegeval een klacht neer te leggen bij de bevoegde politiediensten, waarin de diefstal van het Verzekerd Toestel, de omstandigheden waarin de diefstal gebeurde, alsook de referenties van het Verzekerd Toestel (merk, model, serienummer / IMEI nummer) dienen vermeld te worden.

#### ■ in geval van een bedrieglijk Gebruik van de simkaart:

- te telefoneren naar Orange Belgium op het nummer 5000 vanaf een gsm of 0495 95 95 00 vanaf een andere telefoon, die de betreffende simkaart zal blokkeren,
- het Schadegeval aan te geven aan SPB:
  - per internet: <https://orange-be.spb.eu>, of
  - per telefoon: 078 15 05 23, of
  - per brief aan: SPB Benelux BVBA – Orange Insurance for Mobile – Roderveldlaan 3, 2600 Berchem.

## Waarschuwing

Alvorens het Verzekerd Toestel aan de reparateur aangewezen door SPB over te maken, dient de Verzekerde:

- indien het Verzekerd Toestel bestanden, persoonsgegevens, databases of programma's bevat die de Verzekerde heeft opgeslagen, dient hij deze op een externe drager op te slaan en vervolgens te verwijderen van het Verzekerd Toestel. **Zo niet zullen de persoonsgegevens worden vernietigd door de hersteller bij ontvangst van het Verzekerd Toestel,**

- indien het Verzekerd Toestel deze functie of account heeft, dient de Verzekerde de 'Lokalisering van het Verzekerd Toestel' en/of de 'Cloud account' (of een equivalent te desactiveren). **Zo niet, zal de reparateur de herstelling niet kunnen uitvoeren in geval dat het Schadegeval ten laste wordt genomen.**

In geval van niet-naleving van deze bepalingen, zal noch SPB, noch de aangewezen reparateur, noch de Verzekeraar aansprakelijk kunnen worden gesteld op basis van eender welke grondslag.

#### 9.2 IMEI Controle:

**Teneinde aan SPB toe te laten te kunnen nagaan dat het toestel waarvoor de Verzekerde aangifte doet, wel degelijk het Verzekerd Toestel is, wordt de Verzekeraar geacht zijn uitdrukkelijk akkoord te hebben gegeven dat SPB aan Orange Belgium verzoekt om te controleren dat:**

- **het Verzekerd Toestel gebruikt wordt voor minstens een oproep of een gegeven (tekst of beeld) of voor een verbinding met een Orange Belgium SIM kaart, gedurende de periode waarbinnen de dekking (zie artikel 8) van kracht is en in de loop van 30 dagen voorafgaand aan de datum van voorvallen van het Schadegeval, en**
- **de Orange Belgium SIM kaart zich op de dag van het Schadegeval nog in het Verzekerd Toestel bevindt.**

#### 9.3 Bewijsstukken:

De Verzekerde dient onder meer aan SPB:

- per e-mail: [insuranceorangebe@spb.eu](mailto:insuranceorangebe@spb.eu), of
- per brief aan: SPB Benelux BVBA – Orange Insurance for Mobile – Roderveldlaan 3, 2600 Berchem

de volgende bewijsstukken over te maken:

- **in alle gevallen:**
  - de originele aankoopfactuur van het Verzekerd Toestel, voorwerp van het Schadegeval
- **bewijsstukken voor Diefstal met agressie, Diefstal met braak en Zakkenrollen of Gaudiefstal:**
  - een Proces-Verbaal (PV) over de diefstal van de bevoegde autoriteiten
  - een verklaring op eer betreffende de precieze omstandigheden van het Schadegeval
- **bewijsstukken in geval de simkaart op bedrieglijke wijze gebruikt werd:**
  - een gedetailleerde factuur die het bedrag aantoont van de gesprekken die op bedrieglijke wijze door een Derde werden gevoerd
  - een Proces-Verbaal (PV) over de diefstal van de bevoegde autoriteiten

En in het algemeen, alle stukken die de Verzekeraar nodig acht om de gegrondheid van het verzoek tot schadeloosstelling te beoordelen.

#### 9.4 Schaderegeling:

Via de Orange Insurance for Mobile Belgium verzekering verbindt de Verzekeraar er zich toe om het Verzekerd Toestel te herstellen, dan wel het te vervangen door een Vervangtoestel, dan wel de verschuldigde schadevergoeding uit te betalen - wat betreft het bedrieglijk gebruik van de simkaart - onder de voorwaarden zoals gedefinieerd in de huidige algemene voorwaarden, en dit binnen een termijn van 10 (tien) werkdagen – verlengd met 5 (vijf) dagen bij een gebrek aan stock van de stukken of componenten afkomstig van de fabrikant – vanaf de datum dat SPB in bezit

is van alle noodzakelijke elementen om het schadedossier te regelen.

De herstelling of de vervanging van het Verzekerd Toestel wordt uitgevoerd binnen de beperkingen van de verzekeringsdekking zoals uiteengezet voor de opties 6 €, 8 €, 12 € en 16 € in Artikel 3.

#### 9.5 Eigendom van de Verzekeraar:

Het Verzekerd Toestel waarvan de Verzekeraar het Schadegeval voor zijn rekening heeft genomen wordt van rechtswege eigendom van de Verzekeraar in geval van vervanging van het Verzekerd Toestel door een Vervangtoestel of in geval van vergoeding.

## 10. Logistiek

#### 10.1 In geval van Schade of Oxidatie:

In geval SPB aanvaardt om het Schadegeval voor haar rekening te nemen, dient de Verzekerde het beschadigd materiaal aan SPB over te maken overeenkomstig de procedure voor de aangifte van een Schadegeval van SPB en op kosten van de Verzekeraar.

#### 10.2 In geval van Diefstal met braak, Diefstal met agressie en Zakkenrollen of Gaudiefstal:

Indien de Verzekerde zich ten tijde van de schademelding in de Benelux bevindt, zal SPB, er zich bij een positieve validatie van het Schadegeval toe verbinden om binnen de 24 uur een Vervangtoestel aan de Verzekerde te leveren. Deze levering zal plaatsvinden op de plaats die de Verzekerde aangegeven heeft binnen de BENELUX.

Indien de Verzekerde zich ten tijde van de schademelding buiten de BENELUX maar binnen Europa bevindt, zal SPB er zich bij een positieve validatie van het Schadegeval toe verbinden om binnen de 48 uur een Vervangtoestel aan de Verzekerde te leveren, dit evenwel onder voorbehoud van de plaats van bestemming, van het ogenblik van de dag en de wettelijke feestdagen van het land van de bestemming.

Indien de Verzekerde zich ten tijde van de schademelding buiten Europa bevindt, zal SPB, bij een positieve validatie van het Schadegeval, de datum van de levering van het Vervangtoestel met de Verzekerde overeenkomen en zich op iedere mogelijke wijze inzetten om deze levering binnen een zo kort mogelijke termijn uit te voeren.

## 11. Verzekeringspremie

De verzekeringspremie varieert naargelang de door de Verzekerde gekozen Insurance for Mobile 6 (6 €) per maand, Insurance for Mobile 8 (8 €) per maand, Insurance for Mobile 12 (12 €) per maand of Insurance for Mobile 16 (16 €) per maand. De voormelde premie dient maandelijks door de Verzekerde betaald te worden, met zijn voorafgaandelijk akkoord vanaf de datum van aansluiting, of voor de vervaltermijn van de opzegging, door een maandelijks domeinverhuur van de Orange Belgium factuur.

De Verzekerde kan zich verzetten tegen de betaling door zijn aansluiting op te zeggen overeenkomstig de modaliteiten bepaald in Artikel 8.3.

Het bedrag van de premie en de andere contractuele voorwaarden kunnen elk Aansluitingsjaar gewijzigd worden.

In een dergelijk geval, zal de Verzekerde daarvan ten minste 4 (vier) maanden voor de verjaardag van de aansluiting in kennis gesteld worden. De Verzekerde kan zich evenwel verzetten tegen de wijziging van de premie door zijn aansluiting op te

zeggen overeenkomstig de modaliteiten bepaald in Artikel 8.3. Elke begonnen maand is verschuldigd, en maakt het voorwerp uit van een domiciliëring van het maandelijks deel van de verzekeringspremie overeenkomstig de gekozen verzekeringsoptie door de Verzekerde van Insurance for Mobile 6 (6 €) per maand, Insurance for Mobile 8 (8 €) per maand, Insurance for Mobile 12 (12 €) per maand of Insurance for Mobile 16 (16 €) per maand.

## 12. Geschillen

#### 12.1 Correspondentie

Elke vraag om inlichtingen en nadere gegevens of enige schadeaanvraag, dient uitsluitend gericht te worden aan SPB: [insuranceorangebe@spb.eu](mailto:insuranceorangebe@spb.eu) of per postbrief aan SPB Benelux BVBA – Orange Insurance for Mobile – Roderveldlaan 3, 2600 Berchem.

#### 12.2 Klachten

Voor klachten kan de Verzekerde zich richten tot de Verzekeraar per post: AIG Europe SA, Belgisch Bijkantoor, Klachten, Pleinlaan 11, 1050 Brussel, per telefoon 02 739 96 90 of per e-mail [belgium.complaints@aig.com](mailto:belgium.complaints@aig.com).

De Verzekeraar zal binnen de 10 werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging sturen en zal de klacht beantwoorden binnen de maand (tenzij dit omwille van bijzondere omstandigheden niet mogelijk is, in welk geval de klager hiervan zal worden geïnformeerd).

#### 12.3 Ombudsman van de Verzekeringen

Mocht de klager niet tevreden zijn met het antwoord van de Verzekeraar kan hij/zij contact opnemen met de Ombudsman van de Verzekeringen, De Meeûsquare 35, 1000 Brussel – Tel: 02 547 58 71 – Email: [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) - Website: [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

Aangezien AIG Europe S.A een verzekeringsmaatschappij is met zetel te Luxembourg, kunnen klagers die natuurlijke personen zijn en die niet handelen binnen het kader van hun professionele activiteiten, indien zij niet tevreden zijn met het antwoord of geen antwoord ontvingen van de Verzekeraar binnen de 90 dagen, eveneens: (i) de klacht richten aan het hoofdkantoor van de Verzekeraar in Luxemburg per post: AIG Europe SA « Service Réclamations Niveau Direction », 35D, Avenue JF Kennedy, L-1855 Luxemburg – Groothertogdom Luxemburg of per email aan [aigeurope.luxcomplaints@aig.com](mailto:aigeurope.luxcomplaints@aig.com), (ii) beroep doen op een van de Luxemburgse bemiddelingsdiensten waarvan de contactgegevens beschikbaar zijn op de website van AIG Europe SA : [www.aig.lu](http://www.aig.lu) of (iii) een buitengerechtelijke procedure instellen bij de Commissariat aux Assurances in Luxemburg (CAA) door te schrijven naar het volgende adres CAA, 7 Boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburg – Grand-Duché de Luxembourg of via email [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu) of online via de website van de CAA : [www.caa.lu](http://www.caa.lu).

Elke verzoek gericht aan de CAA of één van de Luxemburgse bemiddelingsdiensten, dient in het Luxemburgs, het Duits, het Frans of het Engels opgesteld te zijn.

Het indienen van een klacht of het gebruik van een van de bovenvermelde opties doet geen afbreuk aan de mogelijkheid een gerechtelijke procedure in te stellen.

## 13. Toepasselijk recht - bevoegdheid

De precontractuele relaties, collectieve verzekeringsovereenkomst en de aansluiting van de Verzekerde worden beheerst door het Belgisch recht. Elk geschil met betrekking tot de uitvoering of de

interpretatie van deze overeenkomst behoort tot de exclusieve bevoegdheid van de Belgische rechtbanken.

## 14. Verhaal van de verzekeraar

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 95 van de Wet betreffende de Verzekeringen, treedt de Verzekeraar ten belope van het bedrag van de door hem betaalde vergoeding in de rechten en rechtsvorderingen van de Verzekerde tegen Derden.

## 15. Hoe wij gebruik maken van Persoonlijke Informatie

Wij, AIG Europe, streven ernaar de privacy van klanten, verzekerden en andere zakelijke contacten te beschermen.

‘Persoonlijke Informatie’ identificeer je en heeft betrekking op jou of andere personen (bijv. jouw partner of andere gezinsleden). Als je Persoonlijke Informatie over een ander persoon verstrekt, moet je (tenzij wij anderszins zijn overeengekomen) deze persoon informeren over de inhoud van deze verklaring en ons Privacybeleid en (indien mogelijk) zijn/haar toestemming verkrijgen voor het delen van zijn/haar Persoonlijke Informatie met ons.

De soorten Persoonlijke Informatie die wij verzamelen en waarom – Afhankelijk van onze relatie met jou kan verzamelde Persoonlijke Informatie het volgende omvatten: contactinformatie, financiële informatie en accountinformatie, kredietinformatie en kredietwaardigheid, gevoelige informatie betreffende gezondheid of medische conditie (verzameld met jouw toestemming waar dat door de toepasselijke wet vereist is) alsook andere Persoonlijke Informatie die je verstrekt of die wij in verband met onze relatie met jou verzamelen. Persoonlijke Informatie kan om de volgende doeleinden gebruikt worden:

- beheer van verzekeringscontracten, bv. communicatie, het verwerken en behandelen van schades en betalingen, m.i.v. (interne) audit,
- het beoordelen van en het maken van beslissingen over het verstrekken van dekking, de verzekeringsvoorwaarden en de schaderegeling,
- ondersteuning en advies betreffende medische en reiszaken,
- beheer van onze commerciële activiteiten en IT-infrastructuur,
- voorkoming, detectie en onderzoek van misdrijven, bv. fraude en witwaspraktijken,
- instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering,
- naleving van wet- en regelgeving (waaronder naleving van wetten en voorschriften buiten het land waar je gevestigd bent),
- monitoren en opnemen van telefoongesprekken voor kwaliteits-, trainings- en beveiligingsdoeleinden,
- marktonderzoek en analyse,
- (Interne) audit.

Gevoelige Persoonlijke Informatie – In verband met het verstrekken van verzekeringen en schadebeheer, zullen wij bepaalde Gevoelige Persoonlijke Informatie betreffende jouw gezondheid en medische toestand verzamelen, en delen. We zullen dit doen mits jouw uitdrukkelijk akkoord of indien anders toegestaan door de wet.

Delen van Persoonlijke Informatie – Persoonlijke Informatie mag voor de bovenstaande doeleinden gedeeld worden met de ondernemingen in onze groep en derde partijen (zoals makelaars en andere verzekeringstussenpersonen, verzekeraars en herverzekeraars, kredietinformatiebureaus, medische deskundigen en andere dienstverleners). Indien vereist door wetten en voorschriften, zal Persoonlijke Informatie gedeeld worden met andere derde partijen (inclusief overheidsinstanties). Persoonlijke Informatie (inclusief informatie over lichamelijke schade) kan worden opgeslagen in schaderegisters die met

andere verzekeraars gedeeld kunnen worden. Persoonlijke Informatie mag gedeeld worden met mogelijke overnemers en overnemers en mag overgedragen worden bij de verkoop van ons bedrijf of de overdracht van onze activa.

Internationale doorgifte – Omwille van het wereldwijde karakter van onze activiteiten, kan jouw Persoonlijke Informatie worden doorgegeven aan partijen die gevestigd zijn in andere landen (inclusief de Verenigde Staten, China, Mexico, Maleisië, de Filipijnen, Bermuda en andere landen waar de gegevensbeschermingswetgeving verschilt van de wetgeving in het land waar u gevestigd bent). Bij een dergelijke doorgifte zullen wij altijd stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat jouw Persoonlijke Informatie afdoende beveiligd en verstuurd wordt in overeenstemming met de vereisten van de gegevensbeschermingswetgeving. Verdere informatie over internationale doorgiften vind je in ons Privacybeleid (zie hieronder).

Beveiliging van Persoonlijke Informatie – Passende technische en fysieke beveiligingsmaatregelen worden gebruikt om jouw Persoonlijke Informatie veilig en beveiligd te houden. Wanneer wij Persoonlijke Informatie leveren aan een derde partij (inclusief onze dienstverleners) of een derde partij gebruiken om namens ons Persoonlijke Informatie te verzamelen, dan zal de derde partij zorgvuldig geselecteerd en vereist worden om passende beveiligingsmaatregelen te nemen.

Jouw rechten – Je hebt een aantal rechten onder de gegevensbeschermingswetgeving in verband met ons gebruik van Persoonlijke Informatie. Het kan zijn dat deze rechten slechts in bepaalde omstandigheden van toepassing zijn en aan bepaalde uitzonderingen onderworpen zijn. Deze rechten kunnen onder andere een recht op toegang tot Persoonlijke Informatie, een recht om onjuiste gegevens te corrigeren, een recht om gegevens te wissen of om ons te verzoeken de verwerking van Persoonlijke Informatie te beperken. Deze rechten kunnen ook een recht inhouden om jouw Persoonlijke Informatie naar een andere organisatie over te dragen, een recht om bezwaar te maken tegen ons gebruik van jouw Persoonlijke Informatie, een recht om te verzoeken dat bepaalde geautomatiseerde beslissingen die wij maken menselijke tussenkomst hebben, een recht om jouw toestemming in te trekken en een recht om een klacht in te dienen bij de toezichhoudende autoriteiten. Meer informatie over jouw rechten en hoe je deze kunt uitoefenen vind je in ons Privacybeleid (zie hieronder).

Privacybeleid – Meer informatie over jouw rechten en hoe wij jouw Persoonlijke Informatie verzamelen, gebruiken en bekendmaken, vind je in ons volledige Privacybeleid via: <http://www.aig.be/nl/privacybeleid> of vraag een exemplaar op door te schrijven naar: Data Protection Officer, AIG Europe, Pleinlaan 11, 1050 Brussel, of per e-mail naar: [dataprotectionofficer.be@aig.com](mailto:dataprotectionofficer.be@aig.com).

## 16. Verkoop op afstand via de Orange Belgium Klantendienst of via de website

Bij een aansluiting bij de verzekering Orange Insurance for Mobile via een systeem van verkoop op afstand (internet of telefoon), beschikt de Verzekerde over een termijn van 14 dagen om zijn aansluiting op te zeggen per aangetekende brief zonder boete en zonder motivering.

Deze termijn begint te lopen vanaf de dag van de aansluiting of vanaf de dag waarop de Verzekerde de algemene voorwaarden en de precontractuele informatie op een duurzame drager heeft ontvangen, indien dit later is.

De opzegging door de Verzekerde heeft onmiddellijk gevolg op het ogenblik van de kennisgeving. De opzegging door de Verzekeraar treedt in werking acht dagen na de kennisgeving ervan.

Als de aansluiting wordt opgezegd door de Verzekerde of door de Verzekeraar en op verzoek van de Verzekerde met de uitvoering van de overeenkomst reeds begonnen was voor de opzegging, is de verzekerde gehouden tot betaling van de premie in verhouding tot de periode gedurende welke dekking is verleend. Dit is de vergoeding voor reeds verstrekte diensten.

Met uitzondering van de vergoeding voor reeds verstrekte diensten, betaalt de Verzekeraar alle bedragen terug die hij van de Verzekerde krachtens deze overeenkomst heeft ontvangen. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 30 kalenderdagen die loopt:

- wanneer de Verzekerde opzegt, vanaf de dag waarop de Verzekeraar de kennisgeving van de opzegging ontvangt,
- wanneer de Verzekeraar opzegt, vanaf de dag waarop hij de kennisgeving van opzegging verzendt.

## 17. Taal

De taal waarin de algemene voorwaarden en de voorafgaande informatie worden verstrekt, is het Nederlands. Gedurende de looptijd van de aansluiting, zal alle communicatie in het Nederlands plaatsvinden.