Assurance de garantie étendue – Conditions générales

Article 1

Les dispositions générales suivantes et le certificat de garantie, font partie intégrante de cette même convention d'assurance. Nonobstant toute disposition contraire, la présente convention d'assurance est soumise au droit belge. Plus particulièrement les dispositions impératives de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre sont applicables.

Article 2 Définitions et notions

Dans le cadre de cette convention d'assurance, par les notions suivantes ci-dessous, il est entendu:

Le preneur d'assurance

La personne, mentionnée sur le certificat d'assurance (ci-après : le certificat), qui peut prétendre aux droits et avantages découlant de l'assurance s'il paye chaque fois à temps et sans interruption la prime mensuelle.

L'appareil (assuré)

L'appareil, identifié par son numéro IMEI, qui est mentionné sur le certificat.
Les accessoires spécifiques d'un GSM sont ceux qui ne sont pas livrés d'origine avec l'appareil et sont, s'ils sont compris dans le prix d'achat qui est mentionné sur le certificat et repris séparément sur la facture, assurés sous certaines conditions.

Le commerçant

La personne (Telenet Mobile ou un de ses points de vente) qui vend l'appareil à l'acheteur avec l'assurance correspondante.

L'assureur

Societé d'assurance Fidelidade Mundial, avec son succursale Français au Boulevard des Italiens 29, F-75008 Paris, numéro d'entreprise Paris B413 175 191. Fidelidade Mundial ayant son siège social 30, Largo do Calhariz, P-1249-001 Lisboa, numéro d'entreprise Lisboa nr. 500918880, une société de droit Portugais et enregistré à la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 2262)

Le bureau d'administration

SPB Benelux BVBA (ayant son siège social 49A, Coebergerstraat à 2018 Anvers FSMA 102042A) qui en nom et pour le compte de l'assureur exerce la gestion (dommage) de même que l'encaissement des primes. Le bureau d'administration se réserve le droit de transférer certains pouvoirs aux personnes préposées par ledit bureau.

Le dommage à l'appareil est la défectuosité – c'est le mauvais ou le non-fonctionnement – de l'appareil assuré ou d'une pièce à la suite d'une panne électronique, électrique ou mécanique se produisant pendant l'utilisation normale conforme au mode d'emploi, lequel rendant nécessaire la réparation ou le remplacement immédiat.

Le dommage externe

Par dommage externe est entendu – visible (extérieurement et/ou intérieurement) – dommage matériel qui est causé soudain et accidentellement par un événement externe inhabituel et interférant sur l'appareil assuré.

Vol caractérisé

Par vol caractérisé est entendu : le délit, déclaré à la police, pour lequel l'appareil assuré est soustrait frauduleusement de l'assuré (ou d'un membre de la famille cohabitant) suite à une effraction ou par usage de violence et ceci sans sa collaboration ou à l'insu de l'assuré et pour lequel il y a en outre des traces matérielles (visibles et) constatées de cette effraction ou de cet acte de violence.

La négligence

L'abandon ou l'utilisation de l'appareil assuré dans un endroit ou d'une telle manière que l'appareil n'est pas ou pas suffisamment protégé contre tous risques prévisibles de chute, d'oxydation ou d'endommagement.
Par ces termes, il convient d'entendre :
Abandonner ou utiliser l'appareil assuré dans des conditions météorologiques telles que la pluie, le vent, la grêle, la neige, la tempête qui causent des dommages et/ou des dégâts externes à l'appareil.
Utiliser ou déposer l'appareil dans la baignoire (ou à proximité) ou dans la douche (ou à proximité).
Déposer l'appareil sur le bord d'un balcon ou sur le parapet/balustrade d'un balcon ou utiliser l'appareil alors que l'assuré est penché par la fenêtre.
Mettre l'appareil dans le lave-linge, séchoir, lave-vaisselle.
Utiliser son appareil en lavant la vaisselle.
Charger son appareil à proximité d'eau qui coule ou d'eau stagnante.

Le réparateur

La société indiquée par le bureau d'administration.

Un tiers

Toute autre personne que le preneur d'assurance, son mari ou partenaire cohabitant, son (ses) enfant(s) habitant sous le même toit ou toute personne qui n'est pas fiscalement liée à la famille de l'assuré

La valeur assurée

La valeur assurée de l'appareil est égale au prix d'achat de l'appareil qui est mentionné sur le certificat d'assurance, de laquelle une compensation doit s'effectuer sur base des règles d'amortissement annuelles (Cf. Art. 7).

Les appels non autorisés

Ceci sont les appels et/ou le trafic des données mobiles qui sont faits par un tiers après le vol caractérisé de l'appareil du preneur d'assurance.

Article 3 Début, durée et fin de la convention d'assurance

Sous réserve que la première prime mensuelle soit encaissée par le bureau d'administration, l'assurance commence à l'acquisition (propriété) du nouvel appareil par le preneur d'assurance et au plus tard dans les 14 jours calendrier après l'acquisition à condition que l'appareil ne soit pas endommagé, ni perdu ou ni volé. La date de commencement est mentionnée sur le certificat.

Par la signature du certificat d'assurance, le preneur d'assurance s'engage à payer les primes d'assurances pour une période d'un an (12 mois consécutifs) suivant les dispositions reprises dans ce contrat. Le contract d'assurance se renouvelle par tacite reconduction pour une nouvelle période d'un an (12 mois consécutifs), sauf si celui-ci est résilié suivant les conditions et les modalités prévues par la loi.
En cas de non-paiement de la prime due, la couverture d'assurance sera suspendue suivant les conditions et modalités prévues par la loi.
En cas de défaut de paiement de la prime due après la suspension, l'assureur peut, suivant les conditions et modalités prévues par la loi, procéder à l'arrêt du contrat d'assurance. Des frais administratifs de vingt euros (€ 20,00) seront facturés.
Dans le cas d'un transfert de propriété de l'appareil assuré, l'assurance prend automatiquement fin à la date du transfert de l'appareil

Article 4 Couverture territoriale

Cette assurance propose une couverture mondiale. La réparation, remplacement ou toute autre forme de dédommagement doit toutefois se faire sur le territoire belge auprès du commerçant ou par l'intermédiaire du bureau d'administration.

Article 5 Obligations du preneur d'assurance

Pendant toute la durée du contrat d'assurance le preneur d'assureur est tenu de :

a) Payer les primes.
b) Ne pas faire de fausse déclaration dans le but d'obtenir une intervention.

Pour chaque déclaration de sinistre suite à un dommage, dommage externe ou vol caractérisé, le preneur d'assurance est tenu de:

a) porter le dommage à connaissance du bureau d'administration, au service de traitement désigné par le bureau d'administration ou le commerçant dans les 48 heures après la découverte du fait dommageable. Tous les types de dommage peuvent être déclarés:
   - auprès du commerçant (à l'exception du vol)
   - par téléphone pendant les heures de bureau (Lundi – Vendredi de 9h à 17h) au numéro: 078/15.05.85.
   - au moyen du site web suivant: www.spb.be (à tout temps).
   - à la suivante adresse e-mail: smartC@spb.be (à tout temps).
b) pour une défectuosité ou dommage externe de l'appareil assuré, de remettre l'appareil au commerçant ou au préposé en vue de réparation. Ceci implique que le preneur d'assurance autorise qu'il y ait des réparations ou remplacements (partiels ou entiers) effectués à son appareil.
c) de collaborer avec l'assureur / bureau d'administration et de transmettre toutes les informations et tous les documents nécessaires en vue du traitement du sinistre comme par-exemple: la preuve de la garantie d'usine originale, le certificat d'assurance, la facture, le procès-verbal, la déclaration du preneur d'assurance, photos, les numéros des autres polices d'assurance que l'assuré a souscrit et qui peuvent éventuellement aussi intervenir en cas de dommage, dommage externe ou vol caractérisé.
d) en cas de vol caractérisé, endéans les 48 heures après la découverte des faits, faire une déposition auprès de la police et faire dresser un procès-verbal. Le procès-verbal original devra à la demande être envoyé au bureau d'administration ainsi que la preuve d'échange / blocage de la carte SIM (endéans les 24 heures).

Si le preneur d'assurance ne respecte pas ses obligations, et que cela crée un préjudice à l'assureur, l'assureur peut réduire sa prestation découlant du contrat d'assurance jusqu'à concurrence du préjudice subi

Article 6 Portée de l'assurance

En tenant compte des dispositions du présent contrat, l'assureur couvre le preneur d'assurance pour les frais de réparation et de remplacement à la suite d'un dommage, dommage externe ou vol jusqu'à concurrence d'un montant maximum qui est déterminé dans l'Art. 7.
Ainsi que pour les frais qui sont décrits ci-dessous et qui se présent en cas de dommage, à savoir:
a) l'indemnisation pour la dernière recharge jusqu'à € 25,00, uniquement en cas de vol caractérisé couvert.
b) L'indemnisation des appels non autorisés ou le trafic des données mobiles formés par un tiers avec l'appareil volé du preneur d'assurance jusqu'à un maximum de € 1.000,- (taxes et frais de réseau inclus) et pour une période maximale de 48 heures à partir de la date du vol caractérisé, si elle satisfait aux conditions cumulatives suivantes:
1) Déposition faite à temps (PV);
2) Présenter un décompte détaillé des frais dont les appels non autorisés apparaissent;
3) Le preneur d'assurance introduit la demande endéans les 2 mois après le vol caractérisé;
4) L'appareil doit être bloqué immédiatement après constatation du vol caractérisé de telle sorte qu'aucune communication ne puisse être effectuée. Ainsi que le blocage de la carte SIM (endéans les 24 heures).
Dans le cas où le preneur d'assurance a, au cours d'une même année d'assurance, trois sinistres à un appareil pour lequel l'assureur est déjà intervenu deux fois, l'assureur refusera l'indemnisation pour ce troisième sinistre.

Article 7 Règlement des sinistres et indemnisations

L'indemnisation s'effectue exclusivement en nature par l'assureur. En ce qui concerne l'indemnisation de la dernière recharge et/ou de la carte SIM (Cf. Articles 6a et 6b), elles seront exclusivement remboursées en espèces au preneur d'assurance.
Le dédommagement comprend l'indemnisation des frais de réparation, pour autant que ces frais ne dépassent pas la valeur assurée de l'appareil endommagé ou pour autant que l'assureur ne choisisse pas de remplacer l'appareil au lieu de le réparer.
En cas de destruction totale ou en cas d'un vol caractérisé couvert, l'indemnisation

consistera en la livraison d'un nouvel appareil de même marque, modèle et type ou, s'il n'est plus disponible, par un nouvel appareil qui est de qualité et de fonctionnalité équivalent à l'appareil défectueux ou volé, en tenant compte pour le calcul du prix des règles d'amortissement ci-après:
La valeur assurée maximale est déterminée comme suit par l'assureur au moment où s'est présenté le sinistre.
L'appareil défectueux/volé a moins de 12mois: le maximum est 100% du prix d'achat.
L'appareil défectueux/volé a plus de 12mois, et maximal 24mois: le maximum est 75% du prix d'achat.
L'appareil défectueux/volé a plus de 24mois, et maximal 36mois: le maximum est 50% du prix d'achat.
L'appareil défectueux/volé a plus de 36mois: le maximum est 25% du prix d'achat.
Si l'appareil sur base de cette convention est remplacé, l'appareil défectueux ou volé et tous ses accessoires d'origine deviennent propriété de l'assureur. Si l'appareil est retrouvé, il devra être renvoyé au bureau d'administration.
Les accessoires spécifiques qui sont mentionnés sur la même facture que l'appareil assuré et qui sont pris en compte dans le montant total du certificat seront uniquement en cas de défectuosité indemnisés d'un maximum de 50% de la valeur respective.
L'indemnisation maximale du dommage par sinistre pour laquelle l'assureur intervient ne peut dépasser le prix d'achat de l'appareil incluant les accessoires spécifiques qui sont mentionnés sur le certificat à l'exception des interventions pour les frais comme mentionnées dans les articles 6a et 6b. L'assureur interviendra toujours pour ces frais en cas d'un sinistre couvert. Les adaptations ou modifications de déclarations et/ou des documents remis, après connaissance du refus d'intervention par l'assureur au preneur d'assurance, ne seront pas être pris en compte.

Article 8 Exclusions Aucune couverture ne sera accordée:

1. Pour les dommages causés par une négligence de la part de l'assuré ou de n'importe quelle autre personne;
2. Pour les dommages causés par une utilisation impropre de l'appareil, par des expérimentations, une surcharge intentionnelle ou par des sollicitations anormales;
3. Si le dommage survient lors que l'appareil est donné en gage, en location ou en prêt. Cette exclusion n'est pas d'application pour les membres de la famille cohabitant sous le même toit;
4. Pour les dommages causés par la réparation ou une tentative en ce sens par un réparateur qui n'est pas agréé par l'assureur;
5. Pour les frais destinés à accélérer un remplacement ou une réparation ou occasionnés à la suite de l'exécution de réparations provisoires;
6. Pour les dommages résultant de l'usure, de la corrosion, de l'oxydation, de la condensation (ou dommage inexplicable d'humidité) ou de toute autre dégradation similaire, intervenue en tant que conséquence naturelle du fonctionnement normal et de l'utilisation normale de l'objet assuré;
7. Pour les dommages aux lampes, batteries, oreillettes, chargeur de batterie, logiciels, antennes, disquettes, bandes, sacs, lanière de transport et chargeurs , sauf quand ils sont achetés séparément et repris comme accessoire(s) spécifique(s) sur la même facture et en outre quand ils sont compris dans le prix d'achat, mentionné au certificat d'assurance;
8. Pour les dommages externes résultant d'un incendie;
9. Pour les défauts esthétiques, comme les éraflures, les rayures, les décolorations et les coups, etc.;
10. Pour les dommages directs ou indirects causés par des catastrophes naturelles, comme les tremblements de terre, les irruptions volcaniques et les inondations et la foudre;
11. Pour les dommages directs ou indirects causés par, intervenant lors, ou découlant de réactions atomiques, indépendamment de la manière dont la réaction s'est produite;
12. Pour les dommages causés par ou découlant d'un conflit violent, d'une guerre civile, d'une insurrection, de désordres nationaux, d'une révolte, d'une mutinerie ou d'actes de terrorisme;
13. Pour les dommages venant d'effraction du véhicule, sauf si l'objet assuré n'était pas visible de l'extérieur et était dûment caché dans le coffre à bagages ou la boîte à gants et s'il y en a des traces d'effractions visibles et constatées, (démontrable par la facture de réparation, photos….);
14. Pour la perte, la disparition ou l'endommagement de l'appareil à la suite d'un vol simple, d'une perte disparition, détournement ou malversation. Ce qui implique aussi des événements tels que l'oubli, appareil égaré, ou perte ainsi que le vol à la tire, le vol commis furtivement;
15. Pour le vol, sauf si l'assuré puisse démontrer qu'il s'agit d'un vol caractérisé;
16. Pour les dommages occasionnés par la perte de l'appareil assuré comme, la perte d'informations, les frais de réinstallation de l'appareil ou les frais liés au non-respect d'accord envers une tierce partie par la perte d'informations enregistrées dans l'appareil;
17. À la suite d'une campagne générale de rappel par le fabricant, importateur ou distributeur en raison d'une faute de fabrication sur une série d'appareil;
18. Pour les dommages qui intervient exclusivement à la suite d'un changement d'heure ou de période donnant ou portant défaillance et dérèglement de l'appareil assuré;
19. Pour tout dommage à la suite de virus informatiques de toutes sortes et de toutes natures;
20. Tous les frais de recherche, sauf quand ils sont faits dans le cadre d'une réparation qui est couverte;
21. Pour tout dommage à l'appareil et le mal ou le non fonctionnement de l'appareil, dont l'origine est attribuable au logiciel non fonctionnant ou non compatible ou à une autre action non-admissible par le constructeur (de l'appareil) en vue de changer la fonctionnalité ou la capacité de l'appareil;
22. Pour tout dommage ou dommage externe qui est récupérable par la garantie d'usine ou par toute autre obligation légale ou conventionnelle;
23. Pour la perte de l'appareil à la suite du vol du moyen de transport dans lequel il se trouvait (sauf à la suite d'un car-jacking);
24. Pour le dommage externe, perte ou vol qui arrive pendant le transport de l'appareil, dans un moyen transport public, comme l'avion, le train, le bus, le tram, le métro;
25. Pour le dommage externe causé par un tiers ou par le véhicule d'un tiers
26. Pour tout dommage consécutif matériel ou immatériel;
27. Pour tout dommage suite à la confiscation de l'appareil;
28. Pour tout dommage à l'appareil dont le numéro de série (IMEI) n'est plus visible, est modifié (sauf en cas d'échange pendant la garantie d'usine et dont la modification du numéro IMEI a été communiquée à l'assureur au moment de l'échange ou si une preuve de l'échange peut être délivrée au moment de déclaration de sinistre), est illisible, est enlevé ou une tentative effectuée dans ce sens, de même que, pour tout dommage aux appareils pour lesquels le numéro de série (IMEI) n'est manifestement plus le numéro de série d'origine.

Article 10 Payement de la prime et frais d'administration éventuels

La prime est une et indivisible et, est mensuellement payée par virement automatique à partir du compte du preneur d'assurance au bureau d'administration, pour laquelle le preneur d'assurance a explicitement donné son approbation au moment de l'enregistrement de l'appareil chez le commerçant.
Le preneur d'assurance déclare formellement accepter que les factures soient uniquement envoyées par courrier électronique à son adresse e-mail véritable (boîte électronique). Pour d'éventuels changements de banque (ou
compte bancaire) ou adresse e-mail le preneur d'assurance s'engage de porter ceux-ci à connaissance du bureau d'administration.
Si des frais d'administration sont redevables, le preneur d'assurance est d'accord que ces frais seront payés par virement automatique sur base de son mandat SEPA.

Article 11 Communication et élection de domicile

Toutes déclarations entre le preneur d'assurance, assureur et le commerçant sont valables si elles sont adressées au bureau d'administration. Dans le cadre de l'exécution de la présente convention l'assureur prend élection de domicile à l'adresse du bureau d'administration. Le choix de domicile n'est pas valable en cas de litige juridique.
Toutes communications et déclarations du preneur d'assurance sont validement considérées si elles sont adressées au bureau d'administration (SPB Benelux BVBA, Coebergerstraat 49A, 2018 Antwerpen; e-mail: support@spb.be). Toutes communications et déclarations de l'assureur sont considérées comme valables si elles sont adressées par le bureau d'administration à la dernière adresse e-mail connue du preneur d'assurance, sauf dans les cas où la loi impose des modalités spécifiques.
En cas de modifications le preneur d'assurance est tenu de communiquer ces modifications au bureau d'administration.

Article 12 Extinction de droits et action en justice

Tout droit d'indemnisation sur base de cette convention d'assurance s'éteint si aucune procédure juridique n'a été intentée dans un délai de trois ans après l'incident, qui est à l'origine du droit de l'indemnisation.

Article 13 Divers

La nullité d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition n'entrainera jamais la nullité de l'article entier, ni la nullité de ce contrat d'assurance, de sorte que toutes autres dispositions restent valides et exécutoires.
Pour tout litige ou différend découlant de ou liés à l'interprétation et/ou à l'exécution de la convention entre parties, les tribunaux de l'arrondissement de la résidence du preneur d'assurance sont compétents.
Le droit belge est, à l'exception de tout autre droit, applicable au jugement. Les parties s'engagent pour toute contestation de mettre tout en œuvre pour parvenir à un compromis.
Toutes réclamations concernant ces conditions peuvent être soumises au commerçant, au bureau d'administration (SPB Benelux, Coebergerstraat 49A, B- 2018 Antwerpen) ou à l'Ombudsman des assurances: 35, Square de Meeûs, 1000 Bruxelles, www.ombudsman.as sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.
SPB Benelux Sprl. est le responsable du traitement et s'engage à traiter les données en application du Règlement général sur la protection des données. SPB Benelux Sprl. traite les données afin de mettre en oeuvre les obligations qui sortent de la convention d'assurance. Le traitement des données est effectué exclusivement par le personnel du responsable du traitement. Le responsable du traitement ne transmettra pas les données personnelles à un pays tiers ou à une organisation internationale. Les données personnelles seront stockées pendant une période de 5 ans. L'assuré a le droit de demander à SPB Benelux Sprl. l'accès et la rectification ou l'effacement des données personnelles ou la restriction du traitement. L'assuré a aussi le droit de s'opposer au traitement des données et le droit à la portabilité des données. L'assuré a le droit de déposer une plainte auprès l'Autorité de protection des données lorsqu'il estime que ses droits ont été violés. La fourniture des données personnelles par l'assuré est une condition nécessaire à la conclusion d'un contrat d'assurance en l'absence duquel aucun contrat ne peut être conclure. Toutes réclamations concernant ces conditions et l' application du Règlement général sur la protection des données peuvent être soumises au bureau d'administration (Par poste: SPB Benelux SPRL, Coebergerstraat 49A, B-2018

Antwerpen ou par email : support@spb.be)