

CONDITIONS GÉNÉRALES

DIGITAL OMNIUM

ethias

INTRODUCTION

Madame, Monsieur,

Ce document constitue les conditions générales de votre assurance « Digital Omnium ». Avec les conditions particulières, elles forment votre contrat d'assurance.

Nous vous conseillons de lire attentivement ces conditions générales. Afin de faciliter la compréhension, les termes techniques imprimés en italique sont définis dans le lexique que vous trouverez à la fin des conditions générales.

Toujours soucieux de vous apporter un service de qualité, nous sommes à votre entière disposition.

Pour toute question relative à votre contrat, formez le 04 220 30 30 du lundi au vendredi de 8 à 20h et le samedi de 8h30 à 12h30.

Pour déclarer un sinistre, vous devez utiliser le formulaire spécifique de déclaration présent sur notre site internet. Vous pouvez également l'obtenir en formant le numéro 04 220 91 99 du lundi au vendredi de 8 à 20h et le samedi de 8h30 à 12h30.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire que vous pourriez souhaiter et vous remercions de votre confiance.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
Chapitre I - Champ d'application	6
Article 1 : Assurés et objet de l'assurance	6
Chapitre II - Étendue de l'assurance	7
Article 2 : Description des garanties	7
Chapitre III - Que faire en cas de sinistre ?	8
Article 3 : Obligations de l'assuré	8
Article 4 : Spécificités concernant l'indemnisation des dommages	8
Article 5 : Paiement	9
Chapitre IV - Les dispositions administratives	10
Article 6 : Formation et durée du contrat	10
Article 7 : Prime	10
Article 8 : Fin du contrat	11
Article 9 : Dispositions diverses	12
Article 10 : Mode de communication et langues	13
Article 11 : Rémunération perçue par les collaborateurs d'Ethias concernés par la distribution d'assurance	13
Chapitre V - Le lexique	14

Chapitre I Champ d'application

ARTICLE 1 ASSURÉS ET OBJET DE L'ASSURANCE

1.1. QUI EST L'ASSURÉ ?

- Le *preneur d'assurance* ;
- Toutes les personnes physiques vivant au foyer du *preneur d'assurance*.

1.2. QU'EST-CE QUI EST ASSURÉ ?

Tout appareil répondant à la description suivante :

- Téléphone portable : téléphone mobile (gsm) ou smartphone, doté d'une carte SIM à laquelle un numéro de téléphone mobile est attribué ;
- Ordinateur portable : ordinateur avec écran et clavier incorporé et avec lequel il est permis de surfer sur Internet et d'envoyer et de recevoir des mails ;
- Tablette: ordinateur portable sans clavier ou souris intégré dont l'écran tactile est supérieur à 6" et avec lequel il est permis de surfer sur Internet et d'envoyer et de recevoir des mails ;

et qui répond aux exigences suivantes :

- Etre la propriété de l'assuré ;
- Avoir moins de 5 ans d'âge à la date du *sinistre* ;
- Avoir été acheté au sein de l'Union Européenne.

Chapitre II Étendue de l'assurance

ARTICLE 2 DESCRIPTION DES GARANTIES

2.1. QU'EST-CE QUI EST ASSURÉ ?

Nous assurons tout appareil qui répond aux conditions précitées, contre :

- L'incendie : destruction des biens assurés par des flammes ;
- Le dommage matériel accidentel : toute destruction ou détérioration totale ou partielle nuisant au bon fonctionnement de l'appareil assuré provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure à l'appareil et indépendante de la volonté de l'assuré ;
- Le vol, en ce compris le vol à la tire, à condition qu'il soit déclaré dans les 24 heures de la prise de connaissance du vol.
Le vol dans un véhicule à moteur sans surveillance est uniquement couvert s'il se produit entre 7 et 22 heures et est commis avec effraction.
- L'utilisation frauduleuse : les appels effectués frauduleusement par un tiers dans les 24 heures suivant la date du vol et avant la demande de blocage de la carte SIM.

2.2. QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURÉ ?

En général

- Les appareils mis à disposition par un employeur ou par une organisation dont l'assuré fait partie ;
- Les *accessoires* tels que des sacs, housses et étuis de protection, chargeurs de batteries, casque téléphonique/oreillette, supports de données, clavier et plus généralement tous les *accessoires* connexes à l'appareil ;
- Les logiciels autres que le système d'exploitation ;
- Les dommages résultant de faits de guerre, grèves, lock-out ou saisie par une autorité légale ;
- Les dommages résultant d'un acte intentionnel de l'assuré ;
- Les dommages à un appareil pour lequel un contrat d'assurance spécifique intervient ;

Dans le cadre de la garantie dommage matériel accidentel

- Les dommages de nature électrique ou mécanique résultant d'un défaut ou vice dans les matériaux, dans la construction ou dans le montage ;
- Les dommages pour lesquels l'assuré peut faire appel à la garantie du fabricant/constructeur ;
- Les dommages ou la perte de l'appareil dès l'instant où il est remis au transporteur ou à la firme en vue d'une réparation ou d'un ajustement ;
- Les dommages résultant d'un défaut ou d'un vice existant déjà en tout ou en partie au moment de la souscription du contrat ou de la prise d'effet des garanties ;
- Les dommages de nature purement esthétique tels que rayures, décoloration, fêlures qui n'affectent pas le bon fonctionnement de l'appareil assuré ;
- Les dommages dus à l'usure normale de l'appareil assuré ;
- Les dommages causés à des appareils assurés dont le numéro de série est invisible ou trafiqué ;
- Les dommages causés via le réseau et les supports informatiques (virus, fraude informatique,...)
- Les dommages aux médias ou supports d'information, les frais de reconstitution de l'information ainsi que les frais supplémentaires d'exploitation ;

Dans le cadre de la garantie vol

- La simple perte d'un appareil ;
- Les dommages résultant d'un vol si le vol n'a pas été déclaré à la police ;
- Le vol commis dans un véhicule sans effraction ;

Dans le cadre de la garantie utilisation frauduleuse

- Les appels effectués frauduleusement à la suite d'un vol non couvert ;
- Les appels effectués frauduleusement après le blocage du numéro de téléphone.

2.3. ÉTENDUE TERRITORIALE

L'assurance est valable pour les *sinistres* survenus dans le monde entier.

Chapitre III Que faire en cas de sinistre ?

ARTICLE 3 OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ

3.1. QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ EN CAS DE SINISTRE ?

En général

Lors de la survenance d'un *sinistre*, vous êtes tenus de :

- Déclarer le *sinistre* dans les 5 jours via le formulaire de déclaration disponible sur notre site internet. Ce formulaire doit *nous* être retourné dûment complété, accompagné de la facture ou du bon d'achat (*preuve d'achat*) de l'appareil sinistré et le cas échéant du devis de réparation ;
- Tenir à notre disposition les biens endommagés et *vous* abstenir d'apporter à ces biens des modifications de nature à rendre plus difficile ou impossible la détermination des causes du *sinistre* et l'estimation des dommages ;
- Mettre en œuvre toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du *sinistre* ;
- *Nous* avvertir de l'existence d'autres assurances couvrant les mêmes biens ;
- *Nous* céder l'appareil irréparable afin d'obtenir une indemnité.

En cas de vol

- *Vous* devez, dans les 24 heures de la prise de connaissance du vol, faire une déclaration auprès des autorités compétentes, ou à tout le moins, lorsque le respect de ce délai n'est pas possible - pour cause de force majeure par exemple - le plus rapidement possible.
- *Vous* devez *nous* transmettre le numéro du procès-verbal ainsi qu'une copie de la feuille d'audition.
- Dès que possible et dans les 24 heures de la prise de connaissance du vol, *vous* devez demander au gestionnaire de réseau ou à l'opérateur de bloquer l'appareil concerné ainsi que sa carte SIM.

En cas d'utilisation frauduleuse

- *Vous* devez *nous* transmettre les pièces justificatives nécessaires.

3.2. EN CAS DE NON-RESPECT DE CES OBLIGATIONS ?

Le non respect de l'une de ces obligations *nous* donne le droit de réduire l'indemnité prévue jusqu'à concurrence du préjudice encouru. Le non respect d'un délai ne peut toutefois être considéré comme une omission si *vous* avez fait la notification demandée aussi rapidement que possible.

Si *vous* n'avez pas respecté l'une de ces obligations dans une intention frauduleuse, *nous* déclinons notre intervention.

ARTICLE 4 SPÉCIFICITÉS CONCERNANT L'INDEMNISATION DES DOMMAGES

4.1. RÈGLES GÉNÉRALES

Notre intervention est limitée à 2 *sinistres* par an à concurrence de :

- 1.200 euros par *sinistre*
- et 250 euros pour les appels frauduleux

Une franchise d'un montant de 50 euros sera déduite de chaque *sinistre*.

Ces montants sont mentionnés toutes taxes comprises.

4.2. DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES

Nous fixons le montant de l'indemnité comme suit :

- Si l'appareil n'a pas 12 mois :
 - si l'appareil est réparable: le coût de la réparation, avec comme limite le *prix d'achat* de l'appareil ;
 - si l'appareil n'est plus réparable : le *prix d'achat* de l'appareil.

- Si l'appareil a plus de 12 mois et jusqu'à maximum 60 mois :
 - si l'appareil est réparable : le coût de la réparation, avec comme limite le *prix d'achat* de cet appareil, diminué d'une dépréciation de 1,5% par mois à partir du treizième mois ;
 - si l'appareil n'est plus réparable : le *prix d'achat* de cet appareil, diminué d'une dépréciation de 1,5% par mois à partir du treizième mois.

Remarques

Si un appareil volé est retrouvé, *vous* êtes tenus de *nous* en avertir immédiatement. Si une indemnité a déjà été payée, *vous* pouvez, dans un délai de 45 jours, soit *nous* laisser les biens retrouvés et conserver l'indemnité, soit récupérer les biens et *nous* rembourser l'indemnité perçue. Dans ce dernier cas, *nous* indemnisons les dommages subis par ces biens, sans que ce montant puisse dépasser l'indemnité accordée.

ARTICLE 5 PAIEMENT

5.1. DÉLAIS DE PAIEMENT

Nous nous engageons à verser l'indemnité dans les 30 (trente) jours de la réception de tous les éléments/pièces nécessaires au règlement du *sinistre*.

Si *nous* mandatons un expert ou un inspecteur, en cas de vol ou lorsqu'il existe des soupçons que *vous* ayez causé intentionnellement le *sinistre*, l'indemnisation intervient dans les 30 jours qui suivent soit la date de clôture de l'expertise, soit le jour où *nous* avons eu connaissance des conclusions du dossier répressif pour autant que *vous* ne soyez pas poursuivis pénalement.

5.2 TAXES ET COTISATIONS

L'indemnité comprend les taxes et cotisations pour autant que le bénéficiaire prouve qu'il les a bien payées et qu'il n'a pas eu la possibilité de les déduire ou de les récupérer fiscalement.

Chapitre IV Les dispositions administratives

ARTICLE 6 FORMATION ET DURÉE DU CONTRAT

6.1. OBLIGATION DE DÉCLARATION

Lors de la conclusion du contrat, *vous* êtes tenu de *nous* déclarer exactement toutes les circonstances qui *vous* sont connues et que *vous* devez raisonnablement considérer comme constituant pour *nous* des éléments d'appréciation du risque.

En cours de contrat, *vous* devez *nous* déclarer les circonstances nouvelles ou les modifications de circonstance qui sont de nature à entraîner une aggravation sensible et durable du risque de survenance de l'évènement assuré.

6.2. PRISE D'EFFET DES GARANTIES

Le contrat est formé dès l'instant où *nous* sommes en possession de votre exemplaire signé des conditions particulières. Après formation du contrat, la garantie prend cours au lendemain du versement de la première prime, et au plus tôt à 00 heure de la date d'effet mentionnée aux conditions particulières.

Pour les appareils déjà en votre possession avant la prise d'effet du contrat, les garanties sortiront leurs effets après expiration d'une période d'attente de 2 mois à partir de la date de prise d'effet du contrat et pour autant que la première prime ait été payée.

6.3. LA DURÉE DU CONTRAT

Sauf dérogation aux conditions particulières, le contrat est conclu pour une durée d'un an.

A chaque échéance annuelle de la prime, il est reconduit tacitement pour des périodes successives d'un an à moins qu'il ne soit résilié par une des parties, conformément à l'article 8.1.C.

ARTICLE 7 PRIME

7.1. CARACTÉRISTIQUES

- Il s'agit d'une prime annuelle.
- Elle est payable anticipativement sur présentation de l'avis d'échéance et exigible au jour de l'échéance.
- La prime comprend les taxes, les contributions et les frais.

7.2. EN CAS DE NON-PAIEMENT

Lorsque *vous* ne payez pas la prime, *nous vous* adressons une mise en demeure par lettre recommandée ou par exploit d'huissier par laquelle *nous vous* en réclavons le paiement dans un délai de 15 jours. Ce délai commence à courir à dater du lendemain de la signification ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée.

En cas de non-paiement de la prime dans les 15 jours suivant la date de la mise en demeure, la garantie est suspendue ou résiliée selon les termes fixés dans la mise en demeure au lendemain du jour où ce délai prend fin. Cette circonstance ne porte toutefois pas préjudice à la garantie relative à un évènement assuré survenu dans la période précédant la suspension ou la résiliation.

7.3. FRAIS ADMINISTRATIFS

A défaut pour *nous* de *vous* payer en temps utile une somme d'argent certaine, exigible et incontestée et pour autant que *vous nous* ayez adressé une mise en demeure par lettre recommandée, *nous vous* rembourserons vos frais administratifs généraux calculés forfaitairement à 10 euros.

Pour chaque lettre recommandée que *nous vous* enverrons au cas où *vous* omettriez de *nous* payer une somme d'argent présentant les caractéristiques précitées (par exemple en cas de non-paiement de la prime), *vous nous* paierez la même indemnité.

Si *nous* sommes contraints de confier la récupération d'une créance à un tiers, une indemnité équivalente à 10 % du montant dû avec un minimum de 10 euros et un maximum de 100 euros *vous* sera réclamée. Si *vous* êtes contraints de confier la récupération d'une créance à un tiers, *nous vous* paierons la même indemnité.

7.4. ADAPTATION DU TARIF

Lorsque *nous* modifions notre tarif, le nouveau tarif est appliqué à la date d'échéance annuelle qui suit la notification au *preneur d'assurance*.

- Si cette notification a lieu au moins 4 mois avant la date d'échéance annuelle, le *preneur d'assurance* dispose du droit de résilier son contrat moyennant un préavis de 3 mois. Dans ce cas, les effets du contrat cessent à la date d'échéance annuelle.
- Si cette notification a lieu ultérieurement, le *preneur d'assurance* dispose du droit de résilier le contrat dans les 3 mois de la notification. Dans ce cas, les effets du contrat cessent 1 mois après la réception de la lettre de résiliation et au plus tôt à la date d'échéance annuelle.

ARTICLE 8

FIN DU CONTRAT

8.1. RÉSILIATION DU CONTRAT

A. Par le preneur d'assurance

Le *preneur d'assurance* peut résilier le contrat :

- A la date d'échéance annuelle. La notification doit se faire au plus tard trois mois avant cette date ;
- En cas d'adaptation du tarif, selon les modalités prévues à l'article 7.4 ;
- Lorsque le délai entre la date de conclusion du contrat et sa date de prise d'effet est supérieur à 1 an. La notification de la résiliation doit avoir lieu au plus tard 3 mois avant la date de prise d'effet.

B. Par Nous

Nous pouvons résilier le contrat :

- A la date d'échéance annuelle. La notification doit se faire au plus tard 3 mois avant cette date ;
- En cas de non-paiement de la prime conformément aux conditions fixées par la loi et mentionnées dans notre lettre de mise en demeure ;
- En cas d'omission ou inexactitude non intentionnelle dans la déclaration du risque, *nous* pouvons résilier le contrat dans le délai d'un mois à compter du jour où *nous* avons eu connaissance de l'omission ou inexactitude si *nous* apportons la preuve que *nous* n'aurions en aucun cas assuré le risque. *Nous* pouvons également résilier le contrat dans le délai de 15 jours si *vous* n'êtes pas d'accord sur la proposition de modification ou si *vous* ne réagissez pas dans le mois à cette proposition.

C. Formes de résiliation

La résiliation du contrat se fait :

- par lettre recommandée ;
- par exploit d'huissier ;
- par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

D. Prise d'effet de la résiliation

La résiliation prend effet, sauf stipulation contraire, à l'expiration du délai donné dans l'acte de résiliation.

Ce délai ne peut être inférieur à un mois à compter du lendemain de la signification ou de la date du récépissé de la lettre ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt à la poste.

8.2. DÉCÈS DU PRENEUR D'ASSURANCE

- Le contrat est transféré au nouveau titulaire de l'intérêt assuré ;
- Le nouveau titulaire de l'intérêt assuré peut résilier le contrat par lettre recommandée à la poste dans les 3 mois et 40 jours du décès ;
- *Nous* pouvons résilier le contrat dans les 3 mois du jour où *nous* avons eu connaissance du décès.

8.3. FAILLITE DU PRENEUR D'ASSURANCE

- Le contrat demeure au profit des créanciers ;
- Le curateur peut résilier le contrat dans les 3 mois qui suivent la déclaration de faillite ;
- *Nous* pouvons résilier le contrat au plus tôt 3 mois après la déclaration de faillite.

8.4. DÉMÉNAGEMENT À L'ÉTRANGER

L'assurance prend fin de plein droit dès que le *preneur d'assurance* transfère son domicile ou sa résidence principale à l'étranger.

ARTICLE 9 DISPOSITIONS DIVERSES**9.1. HIERARCHIE DES CONDITIONS**

Les conditions particulières complètent les conditions générales et les abrogent dans la mesure où elles leur seraient contraires.

9.2. SUBROGATION

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions pour la récupération des sommes que *nous* avons prises en charge ou que *nous* avons avancées, ainsi que des indemnités de procédure.

Sauf en cas de malveillance ou dans la mesure où la responsabilité de ces personnes est garantie par un contrat d'assurance, *nous* n'avons aucun recours contre :

- Les descendants, les ascendants, le conjoint et les alliés en ligne directe de l'assuré ;
- Ses hôtes et les membres de son personnel domestique ;
- Les personnes vivant à son foyer.

9.3. DOMICILE ET CORRESPONDANCE

- Toute correspondance qui *nous* est destinée est valablement envoyée si elle est adressée à l'un de nos sièges ou bureaux.
- Toute correspondance qui *vous* est destinée est valablement envoyée, même à l'égard des héritiers ou ayants droit, si elle est expédiée à l'adresse indiquée aux conditions particulières ou à toute autre adresse que *vous* *nous* avez notifiée ultérieurement.

9.4. TEXTES LÉGAUX ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Le droit belge est applicable au contrat d'assurance.

Tout litige relatif à la formation, à la validité, à l'exécution, à l'interprétation ou à la résiliation du présent contrat d'assurance est de la compétence exclusive des Cours et Tribunaux belges.

9.5. AUTORITÉS DE CONTRÔLES**FSMA : L'Autorité des Services et Marchés Financiers**

Rue du Congrès 12-14 - 1000 BRUXELLES
Tél. + 32 2 220 52 11 - Fax +32 2 220 52 75
www.fsma.be

BNB : Banque Nationale de Belgique

Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 BRUXELLES
Tél. 02 221 21 11 - Fax 02 221 31 00
www.nbb.be

9.6. GESTION DES PLAINTES

Toute plainte relative au contrat d'assurance ou à la gestion d'un *sinistre* peut être adressée à :

Ethias Gestion des plaintes

rue des Croisiers 24 - 4000 LIÈGE
Fax 04 220 39 65
gestion-des-plaintes@ethias.be

Service Ombudsman des assurances

Square de Meeûs 35 - 1000 BRUXELLES
Fax 02 547 59 75
www.ombudsman.as
info@ombudsman.as

L'introduction d'une plainte ne porte pas préjudice à la possibilité pour le *preneur d'assurance* d'intenter une action en justice.

ARTICLE 10 MODE DE COMMUNICATION ET LANGUES

Mode de communication

Nous communiquons avec nos assurés à travers différents canaux :

- par courrier ordinaire et par e-mail sur info@ethias.be
- par téléphone en français au 04 220 37 40 et en néerlandais au 011 28 22 30
- au sein de nos bureaux régionaux : pour obtenir les coordonnées du bureau le plus proche, consultez notre site www.ethias.be/bureaux (FR) ou www.ethias.be/kantoren (NL)

Langues de communication

Toute communication avec nos assurés se tient en français ou en néerlandais, selon le choix de l'assuré.

Tous nos documents (devis, propositions d'assurance, conditions générales, conditions particulières, etc...) sont disponibles en français et en néerlandais.

ARTICLE 11 RÉMUNÉRATION PERÇUE PAR LES COLLABORATEURS D'ETHIAS CONCERNÉS PAR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCE

Les collaborateurs d'Ethias concernés par la distribution d'assurance perçoivent une rémunération fixe et une rémunération variable.

La composante fixe de la rémunération constitue la majeure partie de la rémunération totale des collaborateurs. La composante variable de la rémunération, quant à elle, n'est pas garantie.

Pour chaque collaborateur, la rémunération variable est déterminée sur base de la réalisation d'objectifs tant collectifs (d'une partie de l'entreprise et/ou de l'entreprise) qu'individuels, lesquels ne peuvent en aucun cas être générateurs de situation de conflits d'intérêts résultant d'incitations pouvant encourager le collaborateur à favoriser ses propres intérêts ou les intérêts d'Ethias au détriment des intérêts du client. Dès lors, les objectifs de performance à réaliser s'appuient non seulement sur des critères quantitatifs mais aussi sur des critères qualitatifs, tels que le degré de satisfaction du client ou le respect de procédures internes.

Chapitre V Le lexique

Vous

L'ensemble des personnes bénéficiant de la qualité d'assuré c'est-à-dire :

- Le preneur d'assurance ;
- toutes les personnes physiques vivant au foyer du preneur d'assurance .

Nous

Ethias SA, rue des Croisiers 24 à 4000 Liège

Entreprise d'assurances agréée sous le n° 0196 pour pratiquer toutes les branches d'assurances Non Vie, les assurances sur la vie, les assurances de nuptialité et de natalité (AR des 4 et 13 juillet 1979, MB du 14 juillet 1979) ainsi que les opérations de capitalisation (Décision CBFA du 9 janvier 2007, MB du 16 janvier 2007).

RPM Liège TVA BE 0404.484.654 Compte Belfius Banque : BE72 0910 0078 4416 BIC : GKCCBEBB

Accessoires

Objets ou appareils qui ne sont pas nécessaires en soi mais qui augmentent la beauté, le confort, la sécurité ou l'efficacité d'un appareil

Preneur d'assurance

Personne physique qui souscrit la police et qui paie la prime.

Preuve d'achat

Document émanant de la société qui vend l'appareil à l'état neuf et sur lequel le prix d'achat est mentionné

Prix d'achat

Montant payé ou à payer lors de l'achat de l'appareil à l'état neuf par le premier propriétaire

Sinistre

Fait générateur de dommages susceptibles d'être couverts dans le cadre de la police. L'ensemble des dommages consécutifs au même fait sont considérés comme un seul et même *sinistre*.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Ethias

rue des Croisiers 24 - 4000 LIÈGE

Tél. 04 220 31 11

Fax 04 249 63 10

www.ethias.be

info@ethias.be