

CYBER CARE

Conditions générales Cyber Care

Le client conclut un Contrat avec Proximus par lequel il s'affilie et devient bénéficiaire de l'Assurance Collective d'Inter Partner Assistance, Assureur agréé par la Commission bancaire, financière et des assurances sous le numéro 0487 (ci-après l'Assurance Collective).

Le Contrat est composé de deux parties, à savoir les Conditions générales pour les consommateurs et petites entreprises, disponibles sur www.proximus.be/conditions et les Conditions générales Cyber Care (ci-après « le Contrat ») :

- Les Conditions générales pour les consommateurs et petites entreprises s'appliquent plus spécifiquement concernant la facturation, le paiement, la modification des conditions du service.
- Les Conditions Générales Cyber Care comprennent les droits et les obligations aussi bien de l'Affilié et/ou de l'Assuré que de Proximus, et ceci dans le cadre du Contrat conclu.

Les Conditions générales pour les consommateurs et petites entreprises et les Conditions générales Cyber Care forment ensemble le Contrat conclu.

En cas de conflit ou d'incohérence entre les documents du Contrat, l'ordre de priorité décroissant suivant sera d'application : les Conditions générales Cyber Care et les Conditions générales pour les consommateurs et petites entreprises.

CONDITIONS GÉNÉRALES CYBER CARE

Chapitre 1 : Dispositions générales

1. L'objet de la garantie

La présente garantie a pour vocation de protéger l'Assuré uniquement contre les risques liés à Internet dans le cadre de sa vie privée. Par conséquent, la garantie ne protège en aucun cas le client dans le cadre de sa vie professionnelle.

Elle est prise en charge par l'Assureur, Inter Partner Assistance S.A. (ci-après l'Assureur).

Les événements objets de la présente garantie sont :

- l'Atteinte à l'e-réputation ;
- l'Usurpation d'identité y compris l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement ;
- la Non-livraison ou Livraison non conforme d'un bien acheté sur Internet ;
- les questions relatives aux conflits suite au non-respect de la réglementation sur la Propriété Intellectuelle ;
- La récupération de données.

2. Définitions

Dans le Contrat conclu, les notions suivantes doivent être interprétées de la manière suivante:

2.1 Affilié

L’Affilié est la personne physique qui souscrit le Contrat dans le cadre de sa vie privée.

2.2. Preneur d’Assurance

Le Preneur d’Assurance est Proximus SA de droit public, Boulevard du Roi Albert II 27, 1030 Bruxelles, numéro d’entreprise 0202.239.951.

2.3. Assurance Collective

L’Assurance Collective est conclue par Proximus auprès d’Inter Partner Assistance pour le compte des bénéficiaires.

2.4 Assuré

Le Contrat couvre l’Affilié et toutes les personnes physiques vivant sous le même toit ainsi que les personnes domiciliées à son adresse principale.

Le Contrat ne couvre pas les personnes qui ne sont pas domiciliées dans le ménage de l’Affilié. En particulier, les visiteurs, invités, etc. ne sont pas couverts par cette assurance.

2.5 Assureur

L’Assureur est Inter Partner Assistance S.A., Assureur agréé par la Commission bancaire, financière et des assurances sous le numéro 0487, pour les activités d’assurances suivantes : accidents, maladie, autres dommages aux biens, responsabilité civile automobile, responsabilité civile générale, différentes sortes de pertes financières, assistance juridique et assistance (M.B. des 4 et 13 juillet 1979, M.B. du 14 juillet 1979), dont le siège social est sis à 1050 Bruxelles, Avenue Louise 166, Boîte Postale 1, numéro d’entreprise 0415.591.055.

2.6 Contrat

Le Contrat entre Proximus et l’Affilié par lequel il devient bénéficiaire de l’Assurance Collective comprend les Conditions générales pour les consommateurs et petites entreprises, les Conditions générales Cyber Care ainsi que tout autre document contractuel entre l’Affilié et Proximus relatif à l’Assurance Collective telle que la lettre de confirmation, comprenant la date de début et la durée du Contrat conclu, l’identité de l’Affilié, le montant de la prime...

2.7 Année d’assurance

Période comprise entre deux échéances principales de primes d’assurance.

2.8 Atteinte à l’e-reputation

Harcèlement, diffamation, injure ou divulgation illégale de la vie privée de l’Assuré à l’aide d’un écrit, d’une vidéo ou d’une image, publiés sur un blog, un forum de discussion, un réseau social, un site web.

- La diffamation consiste en une allégation ou imputation d’un fait qui porte atteinte à l’honneur ou à la considération de l’Assuré.
- L’injure correspond à une expression outrageante, terme de mépris ou invective.
- La divulgation illégale de la vie privée désigne toute divulgation portant sur la vie privée de l’Assuré, diffusée sans son consentement.

2.9 Usurpation d’identité

Usage non autorisé des éléments d’identification ou d’authentification de l’identité de l’Assuré (y compris l’utilisation frauduleuse de ses moyens de paiement) par un tiers dans le but de réaliser une action frauduleuse entraînant un préjudice pour l’Assuré.

Les éléments d'identification recouvrent les éléments suivants : le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, la carte d'identité, le passeport, le permis de conduire, la carte grise d'un véhicule, le numéro d'immatriculation d'un véhicule, le relevé d'identité bancaire, le numéro de sécurité sociale. Les éléments d'authentification correspondent aux identifiants, logins, mots de passe, adresses IP, adresses e-mail, numéros de carte bancaire, empreintes digitales.

2.10 Bien garanti

Bien meuble acheté neuf sur Internet auprès d'un E-commerçant et d'une valeur comprise entre 50 € et 5.000 € TTC (hors frais de port).

2.11 E-commerçant

Personne morale ou personne physique immatriculée dans un pays de l'Union Européenne et au Royaume Uni et exerçant à titre professionnel une activité de vente de biens sur Internet.

2.12 Internet

Réseau informatique mondial constitué d'un ensemble de réseaux nationaux, régionaux et privés. L'ensemble utilise un même protocole de communication: TCP/IP, (Transmission Control Protocol/Internet Protocol).

2.13 Non-livraison

La Non-livraison est établie si l'Assuré n'a pas reçu le Bien garanti dans un délai de 15 jours calendaires suivant la date de livraison indiquée sur la confirmation de commande. Si aucun délai précis n'a été spécifié, la Non-livraison est établie après un délai de 30 jours calendaires suivant l'enregistrement de la transaction sur le compte bancaire de l'Assuré.

2.14 Livraison non conforme

La Livraison est dite non conforme dans l'un des cas suivants :

Le bien livré est défectueux, endommagé ou incomplet.

Le bien livré ne correspond pas au bien indiqué sur le bon de commande.

2.15 Sinistre

Un événement qui fait jouer les garanties du Contrat.

2.16 Propriété intellectuelle

Ensemble composé d'une part, des droits de propriété industrielle et d'autre part, des droits de propriété littéraire et artistique.

3. Territorialité

Les prestations dans le cadre du présent Contrat se limitent aux interventions en Belgique.

4. Conditions pour l'attribution des primes d'assistance et des procédures

L'Assuré et/ou l'Affilié doit directement informer l'Assureur du Sinistre.

L'Assuré et/ou l'Affilié doit utiliser pour ce faire le numéro de téléphone 02/552.51.65. Ce numéro de téléphone est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Une intervention qui n'avait pas été demandée au moment des faits ayant causé les dommages ou qui avait été organisée sans l'accord de l'Assureur ne ressort pas de la garantie du présent Contrat.

5. Mesures de précaution et obligations de l'Assuré et/ou de l'Affilié dans le cas d'un Sinistre

Avant la survenance d'un Sinistre et à tout moment, l'Assuré a les obligations suivantes :

- Manipuler ses données personnelles avec soin sur Internet.
En particulier :
 - S'abstenir de transmettre des mots de passe, des codes d'accès ou d'autres informations confidentielles similaires à d'autres personnes qui ne sont pas enregistrées dans son foyer, concernant les moyens de paiement (par exemple, carte de crédit ou codes PIN) ou d'autres applications (par exemple, les réseaux sociaux).
 - S'abstenir d'utiliser des pages Internet manifestement dangereuses pour les paiements. Une attention particulière devrait être accordée à la page Internet utilisée pour le paiement, en commençant par "HTTPS".
- Installer un système de protection antivirus adéquat, le mettre à jour et l'utiliser en permanence.
- Ne pas ouvrir les courriels suspects et les supprimer immédiatement.
- Vérifier régulièrement le solde des comptes utilisés pour les paiements par Internet, au moins une fois toutes les deux semaines, et prendre des mesures immédiates et appropriées en cas de transactions suspectes sur les comptes ou les cartes de crédit.
En particulier : Annulation, blocage de compte, déclaration à la banque et, en cas de fraude, déclaration à la police.

En cas de survenance d'un Sinistre et par la suite, l'Assuré a les obligations suivantes :

- Dès que la personne Assurée a connaissance du Sinistre, en informer l'Assureur par téléphone.
Téléphone : 02/552.51.65
- Les dommages ou pertes causés par des actes criminels (p.ex. insultes, fraude, intimidation, vol de données) doivent être signalés à la police dès que l'Affilié a connaissance de cette violation.
- Suivre les instructions de l'Assureur, ainsi que remettre à l'Assureur toutes les informations utiles se rapportant au Sinistre.
- Prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter le plus possible les conséquences du Sinistre, et ceci dans le cadre de l'obligation générale de limitation des dommages.

Si les obligations de cet article n'ont pas été respectées et si cela représente un inconvénient financier, l'intervention dans le cadre du présent Contrat peut être refusée ou limitée. L'Assureur peut également récupérer les interventions payées à tort.

Chapitre 2 : Les prestations d'assistance et d'assurance

6. Les prestations d'information

6.1. Information pratique

En cas de questions relatives aux risques mentionnés à l'article 1, l'Assuré a accès à une ligne d'assistance téléphonique disponible 24 heures sur 24 pour discuter lui permettant d'accéder à l'ensemble des prestations, et de de la situation et des comportements futurs à adopter. Cette ligne d'assistance téléphonique est disponible au 02/552.51.65.

6.2. Information juridique par téléphone

En cas de difficulté juridique concernant :

- une Atteinte à l'e-reputation;
 - une Usurpation d'identité y compris une utilisation frauduleuse des moyens de paiement;
 - un achat sur Internet ;
 - une question relative à un conflit suite au non-respect des règles de Propriété intellectuelle,
- l'Assuré bénéficie d'un accès au service d'information juridique. Le service d'information juridique renseigne l'Assuré sur ses droits et obligations et l'oriente dans les démarches à entreprendre. Il s'agit d'un service de renseignements juridiques de première ligne par téléphone. Les questions juridiques font l'objet d'une explication juridique sommaire et synthétique dans un langage accessible par tous.

Cette prestation est limitée à 3 appels par Année d'assurance.

7. Les prestations d'assistance et d'assurance

Les conditions d'intervention applicable à l'ensemble des prestations d'assistance :

Le Sinistre est garanti si les conditions suivantes sont réunies :

- Le Sinistre doit relever de la vie privée de l'Assuré ;
- Le fait générateur du Sinistre ne doit pas être connu de l'Assuré à la date de prise d'effet de la présente garantie
- L'Assuré doit déclarer le Sinistre à l'Assureur entre la date de prise d'effet de sa garantie et celle de sa cessation.

7.1 Récupération des données

Nous assurons les cas dans lesquels l'Assuré ne peut plus accéder à ses données enregistrées sur un support de stockage en raison d'un défaut, d'un dommage ou d'une erreur logicielle.

Notre assurance est limitée à 1 cas par an et à un maximum de 800 € par cas.

La couverture de récupération des données ne devient applicable que 2 mois après la date d'effet du contrat.

Il s'agit de supports de stockage assurés :

- a) les lecteurs de disque dur des ordinateurs portables ou des PC
- b) Lecteurs USB-HDD externes
- c) les lecteurs SSD des ordinateurs portables ou des PC
- d) Lecteurs USB-SSD externes
- e) Clé USB et carte mémoire
- f) Tablettes et téléphones mobiles
- g) Systèmes de stockage (RAID, NAS, SAN)

En cas de dommage, l'Assureur met l'Assuré en relation avec une société de récupération des données et prend en charge les coûts nécessaires à la récupération des données ou à l'élimination des dommages.

L'obligation de l'Assureur et celle de la société de récupération de données constituent une obligation de moyens et non de résultat. Lorsque la reconstruction des données est techniquement impossible, la récupération ne sera pas entreprise. Il n'y a pas non plus de demande d'indemnisation supplémentaire, par exemple le remplacement du support de stockage endommagé.

En plus des exclusions générales :

Il n'y a pas de couverture pour :

- a) La récupération de données à partir de dispositifs qui ne sont pas explicitement énumérés ci-dessus, tels que les disquettes, les DVD ou les CD
- b) Données illégales ou que vous n'étiez pas autorisé à utiliser
- c) Dommages résultant d'une intention ou d'une négligence
- d) la récupération des données en cas de données effacées, bloquées ou endommagées à la suite d'une attaque de type "ransomware" ou d'autres virus.

7.2 L'Atteinte à l'e-reputation

- a. Les prestations en cas d'Atteinte à l'e-réputation

En cas d'Atteinte à l'e-reputation, les prestations visent à défendre et restaurer la réputation de l'Assuré.

➤ L'Assuré est mis en relation avec un prestataire externe spécialisé.

Ce spécialiste aura pour mission de :

- contrôler la réputation de l'Assuré sur Internet ;
- d'établir un rapport de réputation intégrant des recommandations d'action ;
- d'identifier l'exploitant du site web hébergeant le post portant Atteinte à l'e-reputation de l'Assuré ;
- de rendre compte des actions menées pour supprimer le ou les liens identifiés et rechercher les copies de ceux présents au jour de la déclaration, sous réserve des limitations techniques afférentes à Internet, et d'établir un rapport final sur le succès ou l'échec des mesures entreprises.

L'obligation de l'Assureur et celle de la société spécialisée dans l'e-reputation constituent une obligation de moyens et non de résultat. Ainsi, l'Assureur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir que le résultat escompté soit nécessairement atteint.

La rémunération de ce prestataire spécialisé est prise en charge par l'Assurance Collective dans la limite de 5 000 € TTC par Année d'assurance.

- L'Assuré est mis en relation avec un service de soutien psychologique.

Animé par une équipe de psychologues cliniciens, ce service garantit à l'Assuré, en toute confidentialité, une écoute professionnelle, non orientée, non compatissante et non interventionniste, dans une neutralité bienveillante.

La rémunération de ce soutien est prise en charge par l'Assurance Collective dans la limite de 3 consultations par Année d'assurance.

b. Exclusions spécifiques

L'Assurance Collective ne prend pas en charge :

- une Atteinte à l'e-reputation antérieure à la prise d'effet de la présente garantie;
- une diffusion volontaire d'informations de données personnelles de la part de l'Assuré ou une autorisation de diffusion d'informations de données personnelles que l'Assuré aurait accordée ;
- une Atteinte à l'e-reputation constituée par une conversation, conférence, publication réalisées sur Internet en utilisant des logiciels de communication instantanée avec ou sans vidéos ou webcams;
- les conséquences d'une Atteinte à l'e-reputation c'est-à-dire toute action qui ne serait pas dirigée contre l'éditeur ou l'hébergeur du support sur lequel l'Assuré a été diffamé, injurié ou a vu sa vie privée divulguée illégalement ;
- une Atteinte à l'e-reputation par une société de presse ou un journaliste.

7.3 L'Usurpation d'identité

a. Les prestations en cas d'Usurpation d'identité

En cas d'Usurpation d'identité l'Assuré doit déposer une plainte auprès des autorités compétentes afin de bénéficier des prestations suivantes :

- L'Assuré est mis en relation avec un prestataire externe spécialisé.

Ce spécialiste aura pour mission:

- d'effectuer une recherche ciblée et individuelle des données de l'Assuré pour vérifier si elles ont été détournées sur Internet ;
- d'établir un rapport comportant des recommandations d'action ;
- d'identifier l'exploitant de site web chez qui sont listées et éventuellement traitées les données volées ;
- de rendre compte des actions menées pour supprimer et/ou modifier les données détournées, sous réserve des limitations techniques afférentes à Internet, et d'établir un rapport final sur le succès ou l'échec des mesures entreprises.

L'obligation de l'Assureur et celle de la société spécialisée constituent une obligation de moyens et non résultat. Ainsi, l'Assureur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir que le résultat escompté soit nécessairement atteint.

La rémunération de ce prestataire spécialisé est prise en charge par l'Assurance Collective dans la limite d'un plafond global de prise en charge de 5 000€ TTC par Année d'assurance.

➤ L'Assuré est mis en relation avec un service de soutien psychologique

Animé par une équipe de psychologues cliniciens, ce service garantit à l'Assuré, en toute confidentialité, une écoute professionnelle, non orientée, non compatissante et non interventionniste, dans une neutralité bienveillante.

La rémunération de ce soutien est prise en charge par l'Assurance Collective dans la limite de 3 consultations par Année d'assurance.

➤ L'Assuré est remboursé des frais liés à l'Usurpation d'identité

En cas d'Usurpation d'Identité, l'Assuré est remboursé des frais suivants :

- les prêts et crédits contractés au nom de l'Assuré par l'usurpateur dont il n'assume pas le remboursement ;
- les pertes de salaire en cas de prise de congés sans solde pour convocation devant la justice ou au titre de l'enquête pénale concernant des faits causant le Sinistre ;
- les communications téléphoniques hors forfait passées par l'usurpateur après ouverture d'une ligne téléphonique au nom de l'Assuré ;
- les communications téléphoniques hors forfait pour les appels passés par l'Assuré auprès d'un établissement de crédit ou de paiement et de l'administration pour régulariser sa situation ;
- les frais postaux liés au Sinistre ;
- les frais de reconstitution de documents d'identité.

Il peut être demandé à l'Assuré des pièces complémentaires pour évaluer la matérialité du Sinistre.

L'Assuré est remboursé de ces frais dans la limite de 1 000 € TTC par Année d'assurance.

b. Exclusions spécifiques

L'Assurance Collective ne prend pas en charge les Sinistre Usurpation d'identité :

- imputables à une personne vivant sous le même toit que l'Assuré à son domicile principal ;
- concernant les préjudices consécutifs à l'Usurpation d'identité et les dommages indirects ;
- causés personnellement par l'Assuré ;
- résultant d'une faille de sécurité ou de tout autre événement impliquant la fuite d'informations personnelles d'un prestataire de services avec lequel l'assuré a une relation contractuelle.

7.4 Achat sur Internet

a. Les prestations en cas d'achat d'un bien meuble auprès d'un e-marchand

L'Assuré est remboursé du prix d'achat du Bien garanti en cas de Non-livraison ou de Livraison non conforme si après réclamation auprès de l'E-commerçant ce dernier n'a pas procédé au remplacement ou au remboursement du Bien garanti. La livraison doit avoir été effectuée par la poste avec avis de réception ou par un transporteur privé, et livrée sur le territoire national.

Dans le cas où l'Assuré a renvoyé le Bien garanti au E-commerçant qui a procédé au remboursement ou remplacement du bien, les frais de réexpédition restés à la charge de l'Assuré sont pris en charge par l'Assurance Collective.

b. Réclamation préalable auprès du E-commerçant

En cas de Livraison non conforme, l'Assuré doit adresser une lettre de réclamation soit remplir et envoyer le formulaire de réclamation mis à disposition en ligne par l'E-commerçant au E-commerçant dans un délai maximum de 7 jours calendaires à compter de la livraison.

Dans le cas d'une Non-livraison, l'Assuré doit adresser une lettre de réclamation soit remplir et envoyer le formulaire de réclamation mis à disposition en ligne par l'E-commerçant au E-commerçant dès qu'il constate la Non-livraison.

c. Les pièces justificatives

En cas de refus du E-commerçant de rembourser ou remplacer le Bien garanti, ou en cas de non-réponse à la réclamation après un délai de 30 jours calendaires, l'Assuré déclare son Sinistre auprès de l'Assureur en adressant les éléments suivants :

- Confirmation de la commande ;
- Copie du bon de livraison ou du reçu ;
- Copie du relevé de compte attestant le montant débité ;
- Tout élément permettant d'attester la non-conformité et notamment des photos de commandé et de celui livré ;
- Copie du courrier de réclamation et preuve d'envoi ainsi que les mails échangés avec l'E-commerçant ;
- Copie du refus de l'E-commerçant à la suite du courrier de réclamation ;
- En cas de renvoi du bien chez le E-commerçant, le justificatif de ses frais d'expédition.

En cas de Non-livraison, les éléments complémentaires sont à adresser :

- Attestation sur l'honneur de la non-livraison du bien ;
- Si l'Assuré ne reçoit pas de réponse du E-commerçant suite à sa réclamation, il devra déposer une plainte pour escroquerie et en adresser une copie à l'Assureur.

Il peut être demandé à l'Assuré des pièces complémentaires pour évaluer la matérialité du Sinistre.

c. Limite de la garantie

L'Assurance Collective intervient dans la limite d'un plafond global de prise en charge de 5.000 € TTC par Année d'assurance et avec une limite de 3 interventions par Année d'assurance.

d. Exclusions spécifiques

L'Assurance Collective ne garantit pas l'acquisition :

- d'animaux et de végétaux ;
- de bijoux, d'orfèvrerie, de pierres précieuses, de peintures, de sculptures, de tapis, d'espèces, de lingots, de collections de timbres, de collections de pièces de monnaie, de collections de billets, d'effets de commerce, de valeurs mobilières, d'actions, d'obligations, de coupons, de titres et papiers de créance ou de propriété, de bons de caisse, de timbres postes et fiscaux, de titres de transport, de titres d'accès à des activités de loisirs ;
- de biens et denrées périssables ;
- de médicaments ;
- d'armes de toutes catégories ;
- de véhicules à moteur (p. ex. vélos électriques, trottinettes électriques, scooters, motocyclettes, voitures, etc.) ;
- de données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne ;
- de biens achetés pour être revendus comme marchandises ;
- de biens achetés auprès d'un particulier ;
- de biens achetés d'occasion ;
- de biens achetés sur un site de vente aux enchères ;
- de biens non livrés en raison d'une grève du service postal ou du transporteur, d'un lock-out ou d'un sabotage ;
- de biens non livrés en raison d'une épidémie, d'une pandémie ou d'un confinement ;
- d'un bien non livré par la poste ou par un transporteur livré et non assorti d'un accusé de réception.

Chapitre 4 : Dispositions communes

8. Exclusions générales

Dans le cadre du présent Contrat, l'Assurance Collective n'intervient pas pour:

- La couverture d'assurance ne s'applique pas dans les cas liés à des activités illégales, criminelles (illégales), racistes, extrémistes, pornographiques ou autres activités Internet contraires à l'éthique de l'Assuré. Même en cas de complicité, de complicité indirecte ou d'incitation de la part de l'Affilié.
- La couverture d'assurance ne s'applique pas dans les cas concernant les personnes ou parties suivantes :
 - Incidents causés par une personne vivant sous le même toit que l'Affilié et domiciliée à son adresse principale ;
 - Réclamations contre Proximus et/ou l'Assureur ;
 - Les affaires dans lesquelles un Etat ou un institut local publie les données personnelles des personnes Assurées via Internet.
- Les situations qui sont la conséquence d'un acte ou d'une négligence de l'Assuré et/ou de l'Affilié et/ou de son erreur intentionnelle, dans le cadre desquelles les conséquences nocives étaient normalement prévisibles.
- Les situations qui sont la conséquence d'une guerre (civile) ou de faits similaires, de conflits sociaux, d'une immobilisation générale, de la mobilisation de personnes et/ou de matériel

par les autorités, de terrorisme, de sabotage, de radioactivité, de réactions nucléaires et de rayonnements ionisants.

- Les situations qui sont la conséquence d'une décision des autorités.
Tous les frais qui n'avaient pas été formellement repris comme garantie dans le présent Contrat.

9. Clause de non-responsabilité et force majeure

La responsabilité de l'Assureur ne saurait être retenue, à quelque titre et pour quelque cause que ce soit, pour tout dommage lié à :

- La détérioration, acte de vandalisme, vols de biens appartenant à l'Assuré, pendant la prestation d'assistance ;
- Tout retard ou négligence au niveau de l'exécution des obligations dans le cadre du présent Contrat en raison d'une force majeure. Est considéré comme un cas de force majeure toute cause externe que l'on ne peut raisonnablement pas contrôler et/ou prévoir.
- Tout retard ou mauvaise exécution dans le chef du prestataire missionné par l'Assureur. Le cas échéant, l'Assuré s'adressera directement auprès du prestataire concerné.

10. Entrée en vigueur et durée du présent Contrat

Le Contrat entre en vigueur à partir de la réception du mail de confirmation de Proximus, sous réserve du paiement effectif de la première prime d'assurance mensuelle.

Le Contrat est conclu pour une période d'une année. Le Contrat est prolongé tacitement à la fin de chaque année d'assurance, et ceci pour une période à chaque fois d'une année.

11. Paiement de la prime et indexation

La prime, majorée des taxes et des cotisations, est payable à l'avance à la demande de Proximus qui a reçu mandat de l'Assureur pour commercialiser et offrir les garanties de l'Assurance Collective dans le cadre de ce Contrat en ce compris la gestion des paiements de la prime d'assurance au nom et pour compte de l'Assureur. Cette prime d'assurance est facturée sur une base mensuelle, via la facture de Proximus, à l'Affilié.

Les garanties du présent Contrat entrent seulement en vigueur après le paiement de la première prime.

La première prime d'assurance mensuelle est calculée pro rata temporis, selon le nombre de jours effectivement assurés du premier mois concerné.

En cas de non-paiement de la prime à l'échéance, Proximus, étant mandaté par l'Assureur, peut suspendre la garantie de l'Assurance Collective et/ou rompre le Contrat à condition que l'Affilié ait été mis en défaut par un courrier recommandé envoyé par la poste ou par un exploit d'huissier de justice.

La suspension de la garantie du Contrat entre en vigueur à l'échéance d'un délai de 15 jours, à compter à partir du jour suivant la notification ou le jour suivant la remise du courrier recommandé.

Si Proximus décide de rompre le Contrat en conséquence de la suspension et si cette sanction est mentionnée dans le courrier recommandé, la rupture du contrat entre en vigueur à l'échéance d'un délai de 15 jours à compter à partir du premier jour de la suspension.

Si la garantie a été suspendue par Proximus, elle entre alors à nouveau seulement en vigueur le jour suivant le jour du paiement de la prime, éventuellement majorée des intérêts dus.

Dans le cas de la suspension de la garantie sans avoir indiqué la possibilité de rupture dans le courrier recommandé, une nouvelle mise en demeure doit être envoyée conformément à cet article.

Le montant de la prime peut être indexé annuellement sur la base de l'indice des prix à la consommation. L'indice de base est celui du mois précédent le mois au cours duquel ce Contrat entre en vigueur. À l'échéance annuelle du Contrat, la prime sera adaptée à l'aide de la formule suivante :

Nouvelle prime = (prime de base x nouvel indice) / indice de base

12. Résiliation Anticipée du Contrat par Proximus

Proximus, étant mandaté par l'Assureur, peut résilier le Contrat de manière anticipée :

- (a) Après chaque déclaration d'un Sinistre. Cette résiliation a lieu au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité. Le contrat peut être résilié par un courrier recommandé, par un exploit d'huissier de justice ou par la remise de la lettre de résiliation contre accusé de réception.

Dans ces cas, la résiliation entre en vigueur après l'échéance d'un délai de trois mois à compter à partir du jour suivant la notification, du jour suivant la date de l'accusé de réception ou, dans le cas d'un envoi par courrier recommandé, à compter à partir du jour qui suit sa remise.

Le Contrat cesse d'exister un mois après la notification de la résiliation, si l'Assuré n'a pas respecté l'une des obligations survenues à la suite du Sinistre dans l'objectif de tromper Proximus ou l'Assureur, à condition que la société ait introduit auprès du juge d'instruction une plainte avec constitution de parties civiles contre l'Assuré ou ait assigné l'Assuré devant le tribunal compétent sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal.

- (b) En cas de non-paiement ou de paiement tardif de la prime par l'Affilié. Dans ce cas : voir article 11.

13. Résiliation du Contrat par l'Affilié

Cette assurance peut être résiliée chaque mois après le 6ème mois, moyennant un préavis d'un mois. L'affilié peut résilier l'accord par écrit à tout moment, sans donner de raisons. Proximus enverra au Client une notification écrite indiquant la date de résiliation du Contrat. Les paiements ne seront pas remboursés et le membre continuera à bénéficier de l'assurance collective jusqu'à la fin de la période de facturation mensuelle en cours.

Au cours des 6 premiers mois, l'Affilié peut résilier le Contrat de manière anticipée et sans frais si:

a) Après une déclaration de sinistre. Cette résiliation aura lieu au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité. Le contrat peut être résilié par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'issue d'un délai de trois mois à compter du jour suivant la notification, du jour suivant la date de l'accusé de réception ou, en cas d'envoi par courrier recommandé, du jour suivant sa délivrance.

(b) Uniquement dans le cadre d'une vente à distance, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat d'assurance. Le contrat d'assurance est résilié avec effet immédiat au moment de la notification par le preneur d'assurance à l'assureur. Cette possibilité de résiliation anticipée ne peut être exercée si l'assureur est intervenu entre-temps.

14. Modification du Contrat et/ou de la prime par Proximus ou l'Assureur

Si Proximus désire modifier le Contrat, en ce compris les conditions d'assurance suite à la demande de l'Assureur, et/ou le tarif applicable, le Contrat est adapté à l'échéance annuelle.

Proximus doit communiquer par écrit les modifications susmentionnées à l'Affilié et ceci au plus tard quatre mois avant l'échéance du Contrat, en sorte que l'Affilié dispose d'un délai d'un mois pour refuser les modifications et par conséquent mettre un terme au Contrat tout en respectant un délai de trois mois et les dispositions de l'article 12. Par conséquent, le Contrat prend fin à l'échéance.

Proximus se réserve également le droit de communiquer ultérieurement une modification des tarifs demandée par l'Assureur, et dans ce cas le droit de fin par l'Affilié doit également être mentionné. Dans ce cas, l'Affilié a le droit de mettre un terme au Contrat tout en respectant un délai de trois mois et les dispositions de l'article 12. Par conséquent, le Contrat prend fin à l'échéance du délai susmentionné.

15. Plaintes

En cas de plaintes, l'Affilié et/ou l'Assuré peut s'adresser au service de qualité d'Axa Assistance :

- Par courrier électronique : customer.care.bnl@axa-assistance.com
- Par correspondance : Inter Partner Assistance S.A., Customer Care, Avenue Louise 166 boîte 1 à 1050 Bruxelles.

La plainte sera examinée le plus rapidement possible par le Service de qualité d'Inter Partner Assistance, et ceci dans les délais suivants :

- Un accusé de réception de la plainte suit dans les 3 jours ouvrables avec une brève explication à propos du déroulement ultérieur de la procédure.
- Dans les 5 jours ouvrables, un point de vue définitif sera communiqué à l'Affilié, sous réserve de problèmes complexes.
- Dans le moins civil, un point de vue définitif sera communiqué à l'Affilié à propos des problèmes complexes.
- Si les délais susmentionnés ne sont pas réalisables, cela est communiqué à l'Affilié avec une motivation concernant la raison. Il faut également donner une indication se rapportant au délai pendant lequel on peut s'attendre à un point de vue définitif.

L'Affilié et/ou l'Assuré peut aussi s'adresser au Médiateur des Assurances :

- Par courrier électronique : info@ombudsman.as
- Par correspondance : Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles.
- Par téléphone : 02/547.58.71
- Par fax : 02/547.59.75

Les possibilités susmentionnées ne portent pas préjudice au droit de l'Assuré et/ou de l'Affilié d'intenter une procédure judiciaire. Le Médiateur des Assurances et son équipe examinent les Sinistres en matière d'assurances entre le consommateur et l'Assureur ou Proximus.

L'Assuré peut également s'adresser à un organisme agréé pour le règlement extrajudiciaire des Sinistres des consommateurs, comme cela est stipulé sur la plate-forme du règlement des Sinistres en ligne :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

L'Assuré peut compléter un formulaire de plainte sur cette plateforme, qui envoie immédiatement la plainte dans une forme très compréhensible à la partie défenderesse. Vous retrouverez toute la procédure sur la plate-forme susmentionnée.

16. Vie privée

Toutes les dispositions relatives au traitement des données à caractère personnel sont reprises dans un document distinct, la vie privée, qui fait partie intégrante des Conditions générales.

17. Droit applicable

Ce Contrat est régi par la loi belge.

18. Clause sur les sanctions

L'Assureur n'est pas dans l'obligation de proposer une couverture, d'indemniser un Sinistre ou d'exécuter un service dans le cadre des présentes conditions, si la couverture proposée, l'indemnité du Sinistre ou le service exécuté devait donner lieu à une sanction ou limitation par l'Assureur sur la base d'une résolution des Nations Unies ou sur la base de sanctions, de lois ou d'embargos commerciaux et économiques de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.