

# CYBER CARE VERZEKERING

## Document met informatie over het verzekeringsproduct

Verzekeraar : Inter Partner Assistance NV, een Belgische verzekeringsonderneming erkend onder het nummer 0487, RPR Brussel BTW BE0415.591.055, Louizalaan 166, 1000 Brussel



Productreferentie : 27052020 Cyber Care

*Dit document heeft als doel u een overzicht te geven van de voornaamste dekkingen en uitsluitingen met betrekking tot deze verzekering. Dit document werd niet gepersonaliseerd op basis van uw specifieke behoeften en de erin opgenomen informatie is niet exhaustief. Voor bijkomende informatie gelieve de contractuele en precontractuele voorwaarden te raadplegen aangaande dit verzekeringsproduct. In geval van een discrepantie tussen dit document en de onderliggende voorwaarden met betrekking tot dit verzekeringsproduct, zullen de onderliggende voorwaarden primeren.*

### Welk soort verzekering is dit?

Dit is een verzekeringspolis waarmee de verzekeraar aan de verzekerde waarborgt ten belope van de aangeduide bedragen en, in overeenstemming met de algemene en bijzondere voorwaarden met betrekking tot de risico's die verband houden met het internet in het kader van zijn privacy en dit met betrekking tot gegevensherstel, aantasting van de e-reputatie, identiteitsdiefstal (met inbegrip van frauduleus gebruik van betalingsmiddelen, niet-levering of niet-conforme levering van een op het internet gekocht goed.



### Wat is verzekerd?

#### Algemene bijstands- en verzekeringsprestaties

- ✓ **Informatieverstrekking door de verzekeraar**
  - 24/24u beschikbare telefonische hulplijn in verband met de risico's zoals vermeld in clause 1 van de Polis
  - Telefonische juridische informatie in verband met aantasting van de e-reputatie, identiteitsdiefstal (incl. frauduleus gebruik van betalingsmiddelen), een aankoop op het internet, een conflict ten gevolge van het niet-naleven van de intellectuele eigendomsregels (Max. 3 oproepen per verzekeringsjaar)
- ✓ **Juridische informatie per telefoon**
  - Telefonische juridische informatie in verband met aantasting van de e-reputatie, identiteitsdiefstal (incl. frauduleus gebruik van betalingsmiddelen), een aankoop op het internet, een conflict ten gevolge van het niet-naleven van de intellectuele eigendomsregels (Max. 3 oproepen per verzekeringsjaar)
- ✓ **Gegevensherstel**
  - De verzekerde wordt in contact gebracht met een externe gespecialiseerde maatschappij, die (Dekking van de kosten beperkt tot 1 interventie tot € 800 (incl. BTW) per verzekeringsjaar) (dekking slechts van toepassing vanaf 2 maanden na de aanvang van het contract):
    - o Aangetaste gegevens op een gedekt opslagmedium tracht te herstellen/te verwijderen
- ✓ **De Verzekeraar komt tussen bij de aantasting van de e-reputatie**
  - In contact brengen van Verzekerde met gespecialiseerde externe dienstverlener die als opdracht heeft: (verloning tot max. € 5.000 per verzekeringsjaar)
    - o De reputatie van de Verzekerde op het internet controleren;
    - o Een reputatierapport opstellen met aanbevelingen voor actie;
    - o De beheerder opsporen van de website die de post bevat die de e-reputatie van de Verzekerde aantast;
    - o Verantwoording afleggen over de ondernomen acties om de geïdentificeerde link(s) te verwijderen en de kopieën van degene die aanwezig zijn op de aangifdatedatum op te sporen, onder voorbehoud van de technische beperkingen van het internet, en een eindrapport opstellen over het succes of de mislukking van de genomen maatregelen
  - ter beschikking stellen van psychologische ondersteuningsdienst ( max. 3 raadpleging per verzekeringsjaar)
- ✓ **De Verzekeraar komt tussen in geval van identiteitsdiefstal**



### Wat is niet verzekerd?

- ✗ De verzekeringsdekking is niet van toepassing in gevallen die verband houden met illegale, criminele, racistische, extremistische, pornografische of andere activiteiten op het internet, die indruisen tegen de ethiek van de Verzekerde. Zelfs in geval van medeplichtigheid, indirecte medeplichtigheid of uitlokking door de verzekeringsnemer.
- ✗ De verzekeringsdekking is niet van toepassing in gevallen die betrekking hebben op de volgende personen of partijen:
  - o Voorvallen veroorzaakt door een persoon die onder hetzelfde dak woont als de verzekeringsnemer en gedomicilieerd is op zijn hoofdadres;
  - o Klachten tegen de verzekeraar;
  - o Zaken waarin een staat of een lokale instelling de persoonsgegevens van de Verzekerde personen via het internet publiceert.
- ✗ Situaties die het gevolg zijn van een handeling of nalatigheid van de Verzekerde en/of verzekeringsnemer en/of van zijn opzettelijke fout, in het kader waarvan de schadelijke gevolgen normaal te verwachten waren.
- ✗ Situaties die het gevolg zijn van een (burger)oorlog of soortgelijke feiten, sociale conflicten, een algemene lockdown, de mobilisering van mensen en/of materiaal door de overheid, terrorisme, sabotage, radioactiviteit, nucleaire reacties en ioniserende stralingen.
- ✗ Situaties die het gevolg zijn van een overheidsbeslissing.
- ✗ Alle kosten die niet formeel in deze verzekeringsovereenkomst als waarborg vermeld worden.
- ✗ De verzekeraar kan niet aansprakelijk gesteld worden, uit welken hoofde en om welke oorzaak dan ook, voor schade die verband houdt met:
  - o Beschadiging, vandalisme, diefstal van goederen van de Verzekerde, tijdens de bijstandsverlening;
  - o Elke vertraging of nalatigheid met betrekking tot de uitvoering van de verplichtingen in het kader van deze verzekeringsovereenkomst wegens overmacht. Wordt als overmacht beschouwd elke externe oorzaak die niet redelijkerwijs gecontroleerd en/of voorzien kan worden.
  - o Elke vertraging of slechte uitvoering vanwege de door de verzekeraar aangestelde dienstverlener. Desgevallend

- In contact brengen van Verzekerde met gespecialiseerde externe dienstverlener die als opdracht heeft: (verloning tot max. € 5.000 per verzekeringsjaar)
  - o doelgericht en individueel de gegevens van de Verzekerde te onderzoeken om te controleren of ze gestolen werden op het internet;
  - o een rapport op te stellen met aanbevelingen voor actie;
  - o de beheerder van de website te identificeren bij wie de gestolen gegevens zich bevinden en eventueel verwerkt worden;
  - o verantwoording af te leggen over de ondernomen acties om de gestolen gegevens te verwijderen en/of te wijzigen, onder voorbehoud van de technische beperkingen van het internet, en een eindrapport op te stellen over het succes of de mislukking van de genomen maatregelen.
- ter beschikking stellen van psychologische ondersteuningsdienst ( max. 3 raadpleging per verzekeringsjaar)
- De Verzekeraar betaalt de kosten verbonden aan identiteitsdiefstal terug van (max. € 1.000 incl BTW per verzekeringsjaar):
  - o leningen en kredieten die door de identiteitsdief in naam van de Verzekerde werden aangegaan en die hij niet terugbetaalt;
  - o inkomensverlies voor het opnemen van onbetaald verlof om voor de rechter te verschijnen of in het kader van het gerechtelijk onderzoek betreffende de feiten die het schadegeval hebben veroorzaakt;
  - o telefoongesprekken buiten forfait die gedaan werden door de identiteitsdief na opening van een telefoonlijn in naam van de Verzekerde;
  - o telefonische communicatie buiten forfait voor oproepen door de Verzekerde naar een krediet- of betalingsinstelling en de overheid om zijn situatie te regulariseren;
  - o postkosten die verband houden met het schadegeval;
  - o kosten voor het opnieuw opstellen van identiteitsdocumenten

✓ *De Verzekeraar komt tussen bij aankoop op het Internet*

- De Verzekeraar betaalt de aankoopprijs van het gewaarborgde goed terug in geval van niet-levering of niet-conforme levering indien de e-handelaar na ontvangst van de klacht van Verzekerde het gewaarborgde goed niet heeft vervangen of terugbetaald
- Indien de Verzekerde het gewaarborgde goed teruggestuurd heeft, neemt de Verzekeraar de terugzendkosten voor rekening van de Verzekerde op zich
- Voorafgaande klacht noodzakelijk:
  - o Niet-conforme levering: binnen max. 7 kalenderdagen vanaf de levering via klachtenbrief of klachtenformulier van e-handelaar
  - o Niet-levering: zodra niet-levering wordt vastgesteld via ofwel klachtenbrief of klachtenformulier van e-handelaar
- Bij weigering betaling of vergoeding of niet-beantwoording door e-handelaar binnen 30 kalenderdagen na de klacht, moet de Verzekerde zijn schadegeval aangeven bij de Verzekeraar met vermelding van een aantal punten (zie Algemene voorwaarden)
- Globaal max. van € 5.000 incl. BTW per verzekeringsjaar en max. 3 incidenten per verzekeringsjaar

richt de Verzekerde zich rechtsreeks tot de betrokken dienstverlener.



## Zijn er dekkingsbeperkingen?

### NIET-EXHAUSTIEF

#### **De Verzekeraar komt niet tussen voor:**

##### Gegevensherstel:

- ! Gegevensherstel van andere apparaten dan: HDD-schijven van notebooks of PC's; Externe USB-HDD-drives, SSD-schijven van notebooks of PCS, externe USB-SSD-drives, USB-sticks en geheugenkaarten, Tabletten en mobiele telefoons, Opslagsystemen (RAID, NAS, SAN);
- ! Als de reconstructie van de data technologisch onmogelijk is, zal er geen herstel plaatsvinden;
- ! Illegale data of data die u niet mocht gebruiken;
- ! Schade als gevolg van opzet of nalatigheid;
- ! Gegevensherstel in geval van gewiste, geblokkeerde of beschadigde gegevens na een ransomware- of andere virusaanval.

##### Aantasting van de e-reputatie:

- ! een aantasting van de e-reputatie die voortvloeit uit de inwerkingtreding van deze waarborg;
- ! een vrijwillige verspreiding van persoonsgegevens door de Verzekerde of een toelating tot de verspreiding van persoonsgegevens vanwege de Verzekerde;
- ! een aantasting van de e-reputatie bestaande uit een gesprek, conferentie of publicatie op het internet waarbij gebruikgemaakt wordt van software voor live communicatie met of zonder video's of webcams;
- ! de gevolgen van een aantasting van de e-reputatie, d.w.z. elke handeling die niet gericht is tegen de uitgever of de host van de pagina waarop de Verzekerde belasterd of beledigd werd of waarop zijn persoonsgegevens onwettig verspreid werden;
- ! een aantasting van de e-reputatie door een persbedrijf of een journalist.

##### Identiteitsdiefstal:

- ! door een persoon die onder hetzelfde dak woont als de Verzekerde of op zijn hoofdadres;
- ! betreffende gevolgschade van de identiteitsdiefstal en onrechtstreekse schade;
- ! die door de Verzekerde zelf werd veroorzaakt;
- ! die het gevolg is van een veiligheidslek van Proximus of elk ander voorval dat een lek van de persoonsgegevens van zijn klanten met zich meebrengt.

##### Aankoop op het internet

- ! dieren en planten;
- ! sieraden, zilverwerk, edelstenen, schilderijen, beeldhouwwerken, tapijten, contanten, goudstaven, postzegelverzamelingen, muntverzamelingen, bankbiljettenverzamelingen, handelswissels, effecten, aandelen, obligaties, coupons, schuldvorderingen, eigendomstitels, kasbonnen, postzegels, fiscale zegels, vervoerbewijzen, toegangsbewijzen tot recreatieve activiteiten;
- ! bederfelijke goederen en levensmiddelen;
- ! geneesmiddelen;
- ! alle soorten wapens;
- ! motorvoertuigen (bijv. elektrische fietsen, elektrische steppen, scooters, motorfietsen, auto's, enz.);
- ! digitale gegevens die online weergegeven of gedownload kunnen worden;

- ! goederen die aangekocht werden om doorverkocht te worden als koopwaar;
- ! goederen die aangekocht werden bij een particulier;
- ! tweedehands goederen;
- ! goederen die aangekocht werden op een veilingssite;
- ! goederen die niet geleverd werden wegens een staking van de postdienst of het vervoerbedrijf, een lock-out of sabotage;
- ! goederen die niet geleverd werden wegens een epidemie, een pandemie of een lockdown;
- ! een goed dat niet geleverd werd door de post of door een vervoerbedrijf waarvoor geen ontvangstbewijs wordt uitgereikt.
- !



## Waar ben ik gedekt?

- ✓ Enkel interventies in België zijn gedekt



## Wat zijn mijn verplichtingen?

- Voordat een schadegeval zich voordoet heeft de Verzekerde de verplichting om:
  - o Zijn persoonsgegevens op het internet met zorg behandelen.  
In het bijzonder:
    - Zich onthouden van het doorgeven van wachtwoorden, toegangscode's of andere soortgelijke vertrouwelijke gegevens aan andere personen die niet ingeschreven zijn in zijn huishouden, met betrekking tot betalingswijzen (bijvoorbeeld kredietkaart of pincode) of andere toepassingen (bijvoorbeeld sociale netwerken).
    - Geen gebruik maken van internetpagina's die duidelijk gevaarlijk zijn voor betalingen. Er dient bijzondere aandacht besteed te worden aan betalingspagina's, die met 'HTTPS' beginnen.
  - o Een doeltreffend antivirussysteem installeren, updaten en voortdurend gebruiken.
  - o Geen verdachte e-mails openen en ze onmiddellijk verwijderen.
  - o Regelmatig het saldo controleren van de rekeningen die gebruikt worden voor betalingen op het internet, minstens een keer om de twee weken, en onmiddellijk gepaste maatregelen nemen in geval van verdachte transacties op de rekeningen of kredietkaarten.  
In het bijzonder: Annulatie, blokkering van de rekening, aangifte bij de bank en, in geval van fraude, aangifte bij de politie.
- In geval een schadegeval zich voordoet, moet de verzekerde:
  - o Zodra de Verzekerde persoon kennis heeft van het schadegeval, de verzekeraar hierover telefonisch of per e-mail inlichten.  
Telefoon: 02/552.51.65
  - o Schade of verlies veroorzaakt door misdaden (bijv. beledigingen, fraude, intimidatie, diefstal van gegevens) moeten gemeld worden bij de politie zodra de verzekeringnemer kennis heeft van deze overtreding.
  - o De instructies van de verzekeraar opvolgen en de verzekeraar alle nuttige gegevens bezorgen die verband houden met het schadegeval.
  - o Alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van het schadegeval zo veel mogelijk te beperken, en dit in het kader van de algemene verplichting tot schadebeperking.



## Wanneer en hoe betaal ik?

De premie, vermeerderd met belastingen en bijdragen, moet vooraf betaald worden op vraag van de verzekeraar of de onder de bijzondere voorwaarden aangestelde verzekeringstussenpersoon.



## Wanneer begint en eindigt de dekking?

Tenzij anders overeengekomen, worden de waarborgen van deze verzekeringsovereenkomst van kracht op de datum die vermeld wordt in de bijzondere voorwaarden van de verzekeringsovereenkomst.

De verzekeringsovereenkomst wordt afgesloten voor een termijn van een burgerlijk jaar, en dit vanaf de betaling van de eerste premie. De verzekeringsovereenkomst wordt stilzwijgend verlengd op het einde van elk verzekeringsjaar, en dit telkens voor een termijn van een burgerlijk jaar. Niettemin kunnen de partijen zich ten laatste drie maanden vóór de afloop van de lopende termijn van de verzekeringsovereenkomst tegen deze stilzwijgende verlenging verzetten per aangetekend schrijven, via een gerechtsdeurwaarderexploot of door overhandiging van de opzegbrief tegen ontvangstbewijs.



## Hoe zeg ik mijn contract op?

De partijen kunnen zich verzetten tegen de stilzwijgende verlenging bij aangetekende brief drie maanden vóór het verstrijken van de lopende periode.

De Aangeslotene kan de overeenkomst te allen tijde schriftelijk en zonder opgaaf van redenen opzeggen, behalve tijdens de eerste 6 maanden. Proximus stuurt de Klant een schriftelijke kennisgeving met vermelding van de datum van beëindiging van het Contract. De betalingen worden niet terugbetaald en de Aangeslotene blijft profiteren van de Collectieve verzekering tot het einde van de huidige maandelijkse factureringsperiode.

Gedurende de eerste 6 maanden kan de Aangeslotene het Contract vervroegd beëindigen zonder kosten:

(a) Na elke aangifte van een schadegeval. Deze opzegging gebeurt ten laatste een maand na de betaling of de weigering tot betaling van de schadevergoeding. De overeenkomst kan opgezegd worden per aangetekend schrijven, via een gerechtsdeurwaarderexploot of door overhandiging van de opzegbrief tegen ontvangstbewijs.

In dat geval wordt de opzegging van kracht na afloop van een termijn van drie maanden vanaf de dag volgend op de kennisgeving, vanaf de dag volgend op de datum van het ontvangstbewijs of, in geval van een verzending via aangetekende post, vanaf de dag die volgt op de uitreiking ervan.

(b) Uitsluitend in het kader van een verkoop op afstand, binnen 14 dagen volgend op de afsluiting van de verzekeringsovereenkomst. De verzekeringsovereenkomst wordt met onmiddellijke ingang beëindigd op het ogenblik van de kennisgeving door de verzekeringsnemer aan de verzekeraar. Deze mogelijkheid van vervroegde beëindiging kan niet uitgeoefend worden indien de verzekeraar inmiddels is tussengekomen.