

# ASSURANCE CYBER CARE

## Document d'information sur le produit d'assurance

Assureur : Inter Partner Assistance NV, une compagnie d'assurance belge sous le numéro 0487, RPR Brussel BTW BE0415.591.055, Avenue Louise 166, 1000 Bruxelles



Référence du produit : 26152020 Cyber Care

**Le but de ce document est de vous donner une synthèse de principales garanties et exclusions relatives à cette assurance. Ce document n'a pas été personnalisé en fonction de vos besoins spécifiques et les informations qu'il contient ne sont pas exhaustives. Pour plus d'information, consultez les conditions contractuelles et précontractuelles concernant ce produit d'assurance. En cas de divergence entre le contenu de ce document et les conditions générales et particulières, les conditions prévaudront toujours.**

### De quel type d'assurance s'agit-il?

Il s'agit d'une police d'assurance avec laquelle l'assureur garantit l'assuré des risques liés à Internet dans le cadre de sa vie privée tels que la récupération des données, l'atteinte à l'e-réputation, l'usurpation d'identité y compris l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement, la non-livraison ou la livraison non conforme d'un bien acheté sur internet.



### Qu'est-ce qui est assuré?

#### Prestations d'assistance et d'assurance

- ✓ **Information de l'Assureur**
  - Assistance téléphonique 24 heures sur 24 en cas de questions relatives aux risques mentionnés dans les conditions générales ;
  - Accès au service d'information juridique en cas de difficulté juridique concernant une atteinte à l'e-réputation, une usurpation d'identité y compris une utilisation frauduleuse des moyens de paiement, un achat sur internet ou une question relative à un conflit suite au non-respect des règles de Propriété intellectuelle. (Prestation limitée à 3 appels par année d'assurance)
  -
- ✓ **Informations juridiques par téléphone**
  - Accès au service d'information juridique en cas de difficulté juridique concernant une atteinte à l'e-réputation, une usurpation d'identité y compris une utilisation frauduleuse des moyens de paiement, un achat sur internet ou une question relative à un conflit suite au non-respect des règles de Propriété intellectuelle. (Prestation limitée à 3 appels par année d'assurance)
- ✓ **Récupération des données**
  - L'assuré sera mis en contact avec une société spécialisée externe, qui (Couverture des frais limitée à 1 intervention jusqu'à 800 € (TVA comprise) par année d'assurance) (couverture applicable uniquement à partir de 2 mois après le début du contrat) :
    - o Tentative de restauration ou de suppression (selon le cas) des données d'un support de stockage couvert
- ✓ **L'Assureur intervient en cas d'atteinte à l'e-réputation ;**

En cas d'atteinte à l'e-réputation, les prestations visent à défendre et à restaurer la réputation de l'assuré :

  - Mise en relation de l'assuré avec un prestataire externe spécialisé qui aura pour mission :
    - o De contrôler la réputation de l'assuré sur internet ;



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

- ✗ Le sinistre qui ne remplit pas les conditions suivantes : 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 garantie, et l'assuré doit déclarer le sinistre à l'assureur entre la date de prise d'effet de la garantie et celle de sa cessation ;
- ✗ La couverture d'assurance ne s'applique pas dans les cas liés à des activités illégales, criminelles, (illégal), 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 du preneur d'assurance ;
- ✗ Incidents causés par une personne vivant sous le même toit que le preneur d'assurance et domicilié à son adresse principale, réclamations contre l'assureur, les affaires dans lesquelles un état ou un institut local publie les données personnes des personnes assurées via internet ;
- ✗ Les situations qui sont la conséquence d'un acte ou d'une négligence de l'assuré et/ou du preneur d'assurance 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 les conditions générales d'assurance.

- 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-réputation 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 ;
- Prise en charge de ce prestataire spécialisé dans la limite de 5.000 € par année d'assurance ;
- Mise à la disposition d'un service de soutien psychologique et prise en charge de celui-ci dans la limite de 3 consultations par année d'assurance.

✓ *L'Assureur intervient en cas d'usurpation d'identité :*

- Mise en relation de l'assuré avec un prestataire externe spécialisé qui 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
- Prise en charge de ce prestataire spécialisé dans la limite d'un plafond global de 5.000 € par année d'assurance
- Mise à la disposition d'un service de soutien psychologique et prise en charge de celui-ci dans la limite de 3 consultations par année d'assurance
- Remboursement dans la limite de 1.000 € par année d'assurance des frais (énumérés dans conditions générales)

✓ *L'Assureur intervient en cas d'achat sur internet :*

- En cas de non livraison ou livraison non-conforme d'achat d'un bien meuble auprès d'un e-marchand, remboursement à l'assuré du prix d'achat du bien garanti si après réclamation auprès du e-commerçant ce dernier n'a pas procédé au remplacement ou au remboursement du bien garanti.
- Dans le cas où l'assuré a renvoyé le bien garanti au e-commerçant qui a procédé au remboursement ou remplacement du bien, prise en charge des frais de réexpédition.
- Obligation de réclamation préalable
  - Livraison non conforme : L'Assuré doit adresser une lettre de réclamation soit le formulaire de réclamation de l'E-commerçant, au E-commerçant dans un délai maximum de 7 jours compter de la



**Y-a-t-il des exclusions à la couverture?**

L'assureur ne prend pas en charge :

Récupération des données :

- ! Récupération de données à partir de périphériques autres que : les disques durs des ordinateurs portables ou des PC ; les disques durs externes USB-HDD, les disques SSD des ordinateurs portables ou des PCS, les disques externes USB-SSD, les clés USB et les cartes mémoire, les tablettes et les téléphones portables, les systèmes de stockage (RAID, NAS, SAN) ;
- ! Si la reconstruction des données est techniquement impossible, aucune récupération ne sera entreprise ;
- ! les données illégales ou les données que vous n'étiez pas autorisé à utiliser ;
- ! Les dommages résultant d'une intention ou d'une négligence ;
- ! Récupération des données en cas d'effacement, de blocage ou d'endommagement des données à la suite d'une attaque de type "ransomware" ou autre virus.

Atteinte à l'e-réputation :

- ! Une atteinte à l'e-réputation 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-réputation constituée par une conversation, conférence, publication réalisée sur Internet en utilisant des logiciels de communication instantanée avec ou sans vidéos ou webcams ;
- ! Les conséquences d'une atteinte à l'e-réputation 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-réputation par une société de presse ou un journaliste.

Usurpation d'identité :

- ! Les sinistres d'usurpation d'identité imputables à une personne vivant sous le même toit que l'assuré à son domicile principal ;
- ! Les sinistres d'usurpation d'identité concernant les préjudices consécutifs à l'usurpation d'identité et les dommages indirects ;
- ! Les sinistres d'usurpation d'identité causés personnellement par l'assuré ;
- ! Les sinistres d'usurpation d'identité faisant suite à une faille de sécurité de Proximus ou tout autre événement ayant entraîné une fuite des données personnelles de ses clients

Achat sur internet lors de 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 titre d'accès à des activités de loisirs ;
- ! De biens et denrées périssables ;

livraison

- Non-livraison : L'Assuré doit adresser une lettre de réclamation soit le formulaire de réclamation de l'E-commerçant, au E-Commerçant dès qu'il constate la Non-livraison
- En cas de refus du E-commerçant de rembourser ou remplacer le Bien garanti, ou en cas de non-réponse après un délai de 30 jours calendaires, l'Assuré déclare son Sinistre auprès de l'Assureur en adressant les éléments spécifiés dans les conditions générales
- Prise en charge dans la limite d'un plafond global de 5.000 € par année d'assurance et avec une limite de 3 interventions par année d'assurance

Voir les conditions générales pour les conditions d'intervention

- ! De médicaments ;
- ! D'armes de toutes catégories ;
- ! De véhicule 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'occasions ;
- ! 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.



### Où suis-je couvert(e)?

✓ Concernant les interventions en Belgique



### Quelles sont mes obligations?

- Avant la survenance d'un sinistre, 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 ;
  - 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 les 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 sinistre l'assuré doit :
  - Dès que possible, signaler à AXA ASSISTANCE la survenance du sinistre par téléphone au 02/552.51.65 ou par courriel
  - 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 le preneur d'assurance 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.
  - En cas de refus du E-commerçant de rembourser ou de remplacer le bien garanti ou en cas de non-réponse à la réclamation après un délai de 30 jours calendaires, déclarer son sinistre à l'assureur et en fournissant les pièces justificatives mentionnées dans les conditions générales.



### Quand et comment effectuer les paiements?

La prime, majorée des taxes et contributions, est payable par anticipation aux échéances après réception d'une demande de paiement à domicile.



### Quand commence et quand se termine la couverture?

L'assurance prend effet à la date indiquée dans les conditions particulières.

Le contrat est conclu pour une durée d'un an, à partir du paiement de la première prime.

Le contrat est renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives d'un an s'il n'est pas résilié par l'une des parties par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé, au moins trois mois avant l'expiration du contrat.



### Comment puis-je résilier le contrat?

D'une part les parties peuvent s'opposer au renouvellement tacite par lettre recommandée à la poste au moins trois mois avant son échéance.

L'affilié peut mettre fin à l'accord à tout moment par écrit et sans donner de raisons, sauf pendant les 6 premiers mois. 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.

Pendant les 6 premiers mois, le membre peut résilier le contrat de manière anticipée sans frais :

a) Après chaque notification de réclamation. 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.