

Assurance Digital Nomad



Conditions générales
Version CGDNVBE-v0002.29052018
Version adhérent



Chère cliente,
Cher client,

Voici les conditions générales du contrat d'assurance Digital Nomad. Cette assurance a été co-développée par la compagnie d'assurance Baloise et Seraphin, premier courtier d'assurance digital. Dans notre optique de simplification des assurances, nous avons tenté d'expliquer le plus clairement possible les conditions générales. Si vous avez la moindre question, n'hésitez pas à nous contacter au +32 2 808 11 78.

Pour votre bonne compréhension, vous verrez qu'en souscrivant cette assurance, vous adhérez à la convention collective signée par Seraphin et Baloise. Vous êtes donc un adhérent à cette convention. Il y est fait plusieurs fois mention dans ces conditions générales.

Bonne lecture et à bientôt sur www.seraphin.be !
L'équipe Seraphin



ARTICLE 1 : OBJET DE L'ASSURANCE

Seraphin S.A. s'engage, sur la base de ces Conditions Générales et du certificat d'assurance, à vous indemniser de tous dégâts matériels aux appareils assurés ou de la disparition de ces appareils dus à un événement soudain et non prévisible et irrésistible, suite à un péril ou à un *dommage accidentel* ou suite à un *vol* ou un acte de *vandalisme*.

ARTICLE 2 : ETENDUE TERRITORIALE

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

ARTICLE 3 : APPAREILS ASSURÉS

Article 3.1 : Assurabilité des appareils

Les appareils repris dans les catégories ci-après, achetés dans l'Union Européenne et répondant aux exigences suivantes, bénéficient des garanties du contrat collective :

1. être votre propriété et avoir moins de 5 ans d'âge à partir de la date d'achat de l'appareil neuf à la date du *sinistre*;
2. être en possession de la facture d'origine ou du bon d'achat d'origine de l'appareil neuf.

Article 3.2 : Catégories assurables

Les catégories assurables sont:

1. Disque dur portable
2. Imprimante portable
3. Notebook, Laptops, Ultraportable, Net-book
4. Tablette tactile
5. Enceinte portable
6. Tablette graphique
7. Assistant numérique personnel
8. Dictaphone
9. Livre électronique
10. Appareil photo digital
11. Caméra numérique
12. Caméra sportive et d'extérieur
13. Projecteur portable
14. Lecteur DVD portable
15. Téléphone mobile et smartphone ainsi que tout appareil dont la fonction principale est la communication par téléphone sans avoir besoin d'être reliés par câble à une centrale. L'appareil doit comporter une carte SIM (Subscriber Identity Module) sur laquelle un numéro réservé aux services de téléphonie mobile a été attribué;
16. Lecteur audio de format numérique
17. Casque audio
18. Casque de réalité augmentée et virtuelle
19. Montre connectée
20. Bracelet connecté



21. Console de jeux portable
22. GPS et tous récepteurs GPS portatifs
23. Télémètre laser portatif
24. Matériel médical portatif digital

Pour autant que le matériel principal assuré ait été frappé d'un *sinistre* couvert : les accessoires et consommables liés au fonctionnement de l'appareil assuré dont notamment : cartouches diverses, supports enregistrables, disques, piles, chargeurs, batteries, stylets, cartes mémoires additionnelles, sacs, casques/oreillettes d'écoute et plus généralement tous les accessoires connexes à l'appareil assuré. L'objectif d'origine de l'appareil photo est considéré comme un accessoire et est assuré. Celui qui n'est pas d'origine n'est pas assuré.

Article 3.3 : Début de la couverture d'assurance.

Pour vos appareils achetés antérieurement à la souscription

Au moment de l'adhésion de l'*adhérent* à la *police collective*: tous les appareils achetés depuis moins de 15 jours, et entrant dans le champ d'application de la convention collective, sont assurés.

Les appareils que vous possédez déjà et qui ont été achetés depuis plus de 15 jours de même que les appareils de seconde main que vous possédez ou avez acheté, dont l'achat par le premier propriétaire remonte à plus de 15 jours, sont couverts après un *délai d'attente* de 2 mois après l'adhésion à la police collective.

Pour vos appareils achetés postérieurement à la souscription

Tout appareil neuf que vous achetez après l'adhésion de l'*adhérent* à la *police collective* est assuré immédiatement.

Article 3.4 : Appareils d'une entreprise.

Dans la Formule entreprise, seuls les appareils assurables qui sont propriété de l'entreprise sont assurés. Les appareils privés des employés ou des mandants ne sont jamais assurés. Toutefois, dans le cas où la personne est assurée en personne physique ou est gérant d'une société sans employé, les appareils appartenant à la famille de l'*adhérent* sont également couverts.

ARTICLE 4 : LES ASSURÉS

La personne physique ou la *personne morale* résidant en Belgique, qui est couverte par la *police collective*.

La personne assurée dépend de la formule choisie par l'*adhérent* à la *police collective*. Ce choix est mentionné dans le *certificat d'assurance*.

Formule individuelle

L'assuré est l'*adhérent* ou la personne physique indiquée dans le *certificat d'assurance*.

Formule famille

La personne assurée est l'*adhérent* ou la personne physique indiquée dans le *certificat d'assurance*.



Sont également assurés son conjoint ou son partenaire cohabitant ainsi que ses enfants vivant habituellement au foyer ou fiscalement à charge.

Formule entreprise

L'assuré est l'entreprise mentionnée dans le *certificat d'assurance* à condition qu'elle n'emploie qu'au maximum 3 ETP, les mandants inclus. Toutefois, dans le cas où la personne est assurée en personne physique ou est gérant d'une société sans employé, les appareils appartenant à la famille de *l'adhérent* sont également couverts.

ARTICLE 5 : LES EXCLUSIONS

Article 5.1 : Exclusions générales

- A. Sont exclus les pertes, disparitions, dommages ou aggravations de ceux-ci qui sont causés directement ou indirectement par ou qui ont un rapport quelconque avec:
1. les faits intentionnels commis par vous ou avec votre complicité ou, s'il s'agit d'une *personne morale*, avec la complicité de la direction générale ou des associés;
 2. un usage contraire ou non conforme aux notices d'emploi des appareils assurés ou aux prescriptions légales en vigueur;
 3. les pertes, disparitions, dommages ou aggravations aux appareils assurés pour lesquels aucune preuve de propriété et/ou facture d'achat d'origine ne peut être présentée;
 4. la guerre ou tout fait de même nature, la guerre civile, le terrorisme, mutinerie, insurrection, rébellion, révolution, loi martiale ou état de siège;
 5. la réquisition sous toutes ses formes, occupation totale ou partielle des appareils assurés par une force militaire ou de police ou par des combattants réguliers ou irréguliers;
 6. une décision d'une autorité judiciaire, administrative, de droit ou de fait quelconque sauf s'il s'agit de dispositions prises pour assurer la sécurité et la protection des appareils assurés en cas de *sinistre* couvert;
 7. les dommages dus à l'utilisation d'engins ou d'armes atomiques ou les conséquences de la radiation.

Article 5.2 : Exclusions spécifiques liées au vol et au vandalisme.

Les cas suivants ne sont pas couverts:

1. Le *vol* de l'appareil assuré ou le *vandalisme* à l'appareil assuré dans un véhicule automoteur, un bateau ou un aéronef, pourvu que les conditions suivantes ne soient pas toutes remplies :
 1. le véhicule automoteur, le bateau ou l'aéronef est fermé à clé au moment du *vol* et du *vandalisme* et l'éventuel antivol est enclenché. Nous entendons par là que toutes les portières et le coffre à bagages sont verrouillés et que toutes les fenêtres et les portes de la cabine et le toit sont fermés. Si le véhicule automoteur, le bateau et l'aéronef est équipé d'un système d'alarme, ce système d'alarme doit être enclenché.



2. Il y a des traces d'effraction au véhicule automoteur, au bateau ou aéronef;
3. le *vol* ou le *vandalisme* a eu lieu entre 07.00 heure et 23.00 heure;
4. l'appareil assuré n'est pas visible de l'extérieur.

Ces conditions ne doivent pas être remplies si le véhicule automoteur, le bateau ou l'aéronef se trouve dans un garage ou un box de garage verrouillé. Vous devez être la seule personne à utiliser ce garage ou box de garage. Et il doit y avoir des traces d'effraction dans ce garage ou box de garage.

2. Le *vol* de l'appareil assuré ou le *vandalisme* à l'appareil assuré dû à votre négligence. Nous entendons par ceci le *vol* ou le *vandalisme* qui a eu lieu à cause du fait que vous avez laissé ou utilisé l'appareil assuré à un endroit où l'appareil n'est pas protégé ou insuffisamment protégé contre le *vol* ou le *vandalisme* notamment :
laisser l'appareil assuré, sans votre surveillance directe et immédiate, à l'extérieur d'un bâtiment, d'une maison, d'un véhicule automoteur, d'un bateau ou d'un coffre-fort en vue de voler l'appareil assuré ou en vue de vandaliser l'appareil assuré.
3. Le détournement de l'appareil assuré. Un appareil est détourné lorsque quelqu'un a reçu l'autorisation du propriétaire de l'utiliser, mais ne l'a pas rendu ou l'a fait disparaître. Les dommages résultant du détournement sont également exclus.
4. En outre, sont exclus :
 1. les dommages résultant de l'*utilisation frauduleuse* commise à la suite d'un *vol* non garanti du téléphone portable ;
 2. les dommages résultant de l'*utilisation frauduleuse* survenus après que l'abonnement téléphonique ait été bloqué.

Article 5.3 : Exclusions spécifiques liées à la garantie dommage accidentel

Les cas suivants ne sont pas couverts:

- 1 la négligence dont la conséquence directe est la survenance du *dommage accidentel* à l'appareil assuré. Par négligence nous entendons le fait de laisser ou d'utiliser l'appareil assuré à un endroit où il n'est pas protégé ou insuffisamment protégé de tout risque prévisible de chute, de détérioration ou de dommage et notamment :
 - a. utiliser ou laisser l'appareil assuré à l'extérieur, sous l'influence directe des circonstances climatiques;
 - b. laisser l'appareil assuré, sans votre surveillance directe et immédiate, à l'extérieur d'un local, d'une habitation, d'un véhicule automoteur, d'un bateau, d'un aéronef, ou sans votre surveillance directe et immédiate dans un endroit public et fréquenté;



- 2 Les dommages causés par l'humidité à l'appareil assuré résultant de l'utilisation dans un environnement aquatique ou humide d'un wellness ou d'une piscine;
- 3 Les dommages à l'appareil assuré résultant d'une chute de l'appareil dans des cours d'eau, les mers, les océans, les étangs et les lacs alors que vous vous trouvez dans ou sur l'un de ceci;
- 4 Les dommages causés par l'humidité à l'appareil assuré résultant de l'utilisation dans la salle de bain ou de douche;
- 5 Les dommages à l'appareil assuré résultant de l'utilisation dans la baignoire ou sous la douche;
- 6 Les dommages à l'appareil assuré résultant de l'utilisation dans le jacuzzi ou la piscine;
- 7 Les dommages à l'appareil assuré résultant d'une chute dans le lavabo ou un récipient rempli d'eau en faisant la vaisselle;
- 8 Les dommages à l'appareil assuré résultant d'une chute de l'appareil qui était déposé sur le bord d'un balcon ou sur la balustrade d'un balcon;
- 9 Les dommages à l'appareil assuré résultant d'un phénomène d'événement naturel si l'appareil assuré se trouvait, sans votre surveillance directe et immédiate, à l'extérieur au moment du *sinistre*. Par événement naturel nous entendons la tempête, la grêle, les tremblements de terre, la chute de roches, la chute de pierres, les glissements de terrain, les avalanches, la pression de masses de neige et les inondations;
- 10 La seule perte ou la disparition de l'appareil assuré;
- 11 les dommages à l'appareil assuré imputables à la prestation d'un réparateur;
- 12 les dommages à l'appareil assuré résultant d'une modification de programme, de paramétrage ou de données;
- 13 Les dommages à l'appareil assuré liés à la sécheresse, à la corrosion, à la présence de poussière, aux surtensions électriques extérieures causées par la foudre ou à un excès de température;
- 14 Les fissures, rayures, écaillures, égratignures et plus généralement les *dommages accidentels* causés aux parties extérieures de l'appareil assuré et dont l'endommagement ne nuit pas à son fonctionnement;
- 15 Les pannes, défaillances ou défauts à l'appareil assuré, imputables à des causes d'origine interne, ou liés à l'usure ou à l'encrassement, qu'elle qu'en soit la cause, des composants. Nous entendons par usure la détérioration progressive de l'appareil assuré ou d'un ou plusieurs éléments constitutifs, du fait de l'usage normal qui en est fait;
- 16 Les dommages aux appareils assurés qui sont couverts au titre d'une garantie du constructeur. Dans ce cas là, vous devez invoquer d'abord la garantie. Et vous devez pouvoir prouver que vous l'avez fait et quel était le résultat;
- 17 Les *sinistres* dus à une utilisation de l'appareil assuré non-conforme aux normes et prescriptions du constructeur;
- 18 Les dommages à l'appareil assuré dans l'hypothèse d'une fausse déclaration de votre part;
- 19 Les frais liés à l'expédition de l'appareil assuré au sein de l'Union Européenne, en vue de sa réparation ou de son remplacement;
- 20 Les frais liés à l'expédition de l'appareil assuré à Seraphin S.A. suite à un *sinistre* couvert.



ARTICLE 6 : MONTANTS ASSURÉS, PLAFONDS D'INTERVENTION ET FRANCHISE

Les montants assurés et les plafonds d'intervention mentionnés ci-dessous, sont calculés à l'ABEX 767 et s'entendent toutes taxes comprises.

La franchise n'est cependant pas indexée.

Dans le cadre de la formule Individuel:

Seraphin S.A. indemnise jusqu'à 1850€ au maximum par *année d'assurance*, dans la limite de 2 *sinistres*. Ce montant inclut également le montant des appels dus à *l'utilisation frauduleuse*.

Le montant de la franchise s'élève à 50,00 € par *sinistre*.

Dans le cadre de la formule Famille:

Seraphin S.A. indemnise jusqu'à 4.250 € au maximum par *année d'assurance*, dans la limite de 3 *sinistres*. Ce montant inclut également le montant des appels dus à *l'utilisation frauduleuse*.

Le montant de la franchise s'élève à 50,00 € par *sinistre*.

Par appareil Seraphin SA ne payera jamais plus que le prix sur la facture d'achat de l'appareil assuré, toutes les options et tous les accessoires compris. C'est le prix auquel vous avez acheté l'appareil désigné.

De ce montant Seraphin SA déduit la franchise.

Dans le cadre de la formule Entreprise:

Seraphin S.A. indemnise jusqu'à 4.250 € au maximum par *année d'assurance*, dans la limite de 3 *sinistres*. Ce montant inclut également le montant des appels dûs à *l'utilisation frauduleuse*.

Le montant de la franchise s'élève à 50,00 € par *sinistre*.

ARTICLE 7 : QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Article 7.1 : Vos obligations en général

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

1. Déclarer le *sinistre* dans les 5 jours à Seraphin S.A. uniquement via le formulaire de déclaration disponible dans l'espace client;
2. Si cela n'était pas fait au préalable, commencez par ajouter un appareil digital nomad couvert dans votre espace client et téléchargez y la facture d'origine ou le bon d'achat d'origine.
3. Pour la suite des opérations, il peut être demandé au client de:
 - a. Soit télécharger dans l'espace client, un devis des réparations établi auprès d'un réparateur agréé.
 - b. Soit, à la demande de Seraphin, il peut vous être demandé d'envoyer votre appareil digital sinistré à un réparateur agréé.
4. Si l'appareil assuré, est un cadeau, vous devez joindre le document « cadeau » dûment complété et signé et demander à la personne qui vous a



offre le cadeau de joindre la facture d'achat. Vous trouverez ces documents dans l'espace client;

5. Tenir à la disposition de Seraphin S.A. les appareils endommagés et vous abstenir d'apporter à ceux-ci des modifications de nature à rendre plus difficile ou impossible la détermination des causes du *sinistre* et l'estimation des dommages;
6. Mettre en œuvre toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du *sinistre*;
7. Avertir Seraphin S.A. d'une assurance couvrant l'existence des mêmes appareils assurés ou d'une garantie encore valable;
8. Céder à Seraphin S.A., sur demande, l'appareil irréparable.

Il vous est interdit de faire un acte par lequel notre subrogation vis-à-vis du *tiers* responsable ne pourrait avoir d'effet.

Article 7.2 : Vos obligations en cas de sinistre vol

Lors de la survenance d'un *sinistre vol*, vous devez en outre :

1. Dans les 24 heures de la prise de connaissance du *vol*, faire une déclaration auprès de la police ou des autorités compétentes;
2. Transmettre à Seraphin S.A. au travers de l'espace client, la copie de l'accusé de réception du dépôt de plainte et du procès-verbal d'audition;
3. S'il s'agit d'un appareil assuré muni d'une carte SIM, vous devez en outre, dans les 24 heures de la prise de connaissance du *vol*, faire la demande de blocage de votre carte SIM ou de votre appareil assuré, au gestionnaire de réseau ou à l'opérateur de télécommunications. Vous devez fournir à Seraphin S.A. la preuve de cette action;
4. En cas d'*utilisation frauduleuse*, vous devez fournir à Seraphin S.A. les justificatifs nécessaires.

Article 7.3 : Conséquences si vous n'honorez pas ces obligations

Si vous ne remplissez pas l'une des obligations susmentionnées et qu'à cet effet, Seraphin S.A. ou nous avons subi un préjudice, Seraphin S.A. peut réduire sa prestation à concurrence du préjudice que lui ou nous avons subi.

Seraphin S.A. peut également refuser sa couverture et résilier l'adhésion à la *police collective* si ces obligations n'ont pas été respectées dans une intention *frauduleuse*.

ARTICLE 8 : COMMENT INDEMNISE SERAPHIN S.A. ?

La gestion d'un *sinistre* peut se faire par un partenaire. Si cela est le cas, Seraphin S.A. vous en informe lors de la déclaration du *sinistre*, ou le cas échéant, plus tard. Dans ce cas précis, il est possible que la réparation soit conditionnée au paiement préalable de la franchise.

Article 8.1 : Indemnisation maximale

Par appareil Seraphin S.A. ne payera jamais plus que le prix sur la facture d'achat de l'appareil assuré, toutes les options et tous les accessoires compris. C'est le prix auquel vous avez acheté l'appareil désigné ou auquel la personne qui vous a fait cadeau de cet appareil l'a acheté.



De ce montant Seraphin S.A. déduit la franchise.

Article 8.2 : Dispositions complémentaires

1. Si l'appareil assuré est réparable :

Seraphin S.A. indemnise le coût de la réparation avec comme limite la valeur de remplacement à neuf au moment du sinistre d'un appareil présentant les caractéristiques techniques équivalentes à celles de l'appareil assuré au jour du *sinistre*. La valeur de remplacement est la valeur d'achat TTC (hors ristourne promotionnelle) en Belgique de l'appareil assuré à la date du *sinistre* ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, la valeur d'achat TTC en Belgique d'un appareil présentant les caractéristiques techniques équivalentes à celles de l'appareil assuré au jour du *sinistre*.

La valeur de remplacement ne pourra dépasser la valeur d'achat TTC de l'appareil assuré à sa date d'achat d'appareil neuf.

Seraphin S.A. ne payera jamais plus que le prix sur la facture d'achat de l'appareil assuré, toutes les options et tous les accessoires compris. C'est le prix auquel vous avez acheté l'appareil désigné ou auquel la personne qui vous a fait cadeau de cet appareil l'a acheté.

De ce montant Seraphin S.A. déduit la franchise.

2. Si l'appareil assuré a été volé ou n'est pas réparable :

Si l'appareil assuré a été volé ou n'est pas réparable, Seraphin S.A. indemnise la valeur de remplacement à neuf au moment du *sinistre* d'un appareil présentant les caractéristiques techniques équivalentes à celles de l'appareil assuré au jour du *sinistre*.

Par appareil Seraphin S.A. ne payera jamais plus que le prix sur la facture d'achat de l'appareil assuré, toutes les options et tous les accessoires compris. C'est le prix auquel vous avez acheté l'appareil désigné ou auquel la personne qui vous a fait cadeau de cet appareil l'a acheté. De ce montant Seraphin S.A. déduit la franchise.

3. Si l'appareil assuré est lié à une offre promotionnelle dans le cadre de la vente d'un abonnement.

Dans le cas où vous devez encore payer la valeur résiduelle, Seraphin S.A. remboursera le prix d'un appareil nouveau présentant les caractéristiques techniques équivalentes à celles de l'appareil assuré au jour du *sinistre*.

Par appareil Seraphin S.A. ne payera jamais plus que le prix sur la facture d'achat de l'appareil assuré, toutes les options et tous les accessoires compris. C'est le prix auquel vous avez acheté l'appareil désigné ou auquel la personne qui vous a fait cadeau de cet appareil l'a acheté.

De ce montant Seraphin S.A. déduit la franchise.

4. Si un appareil volé est retrouvé

Dans ce cas, vous êtes tenu d'avertir Seraphin S.A. immédiatement. Si une indemnité a déjà été payée, vous pouvez, dans un délai de 45 jours, soit laisser les



appareils retrouvés à Seraphin S.A. et conserver l'indemnité, soit récupérer les appareils et rembourser à Seraphin S.A. l'indemnité perçue. Toutefois, si les appareils assurés ont subi des dommages couverts, Seraphin S.A. les indemnise, sans toutefois dépasser la valeur de remplacement à neuf au moment du *sinistre* d'un appareil présentant les caractéristiques techniques équivalentes à celles de l'appareil assuré au jour du *sinistre*.

Par appareil Seraphin S.A. ne payera jamais plus que le prix sur la facture d'achat de l'appareil assuré, toutes les options et tous les accessoires compris. C'est le prix auquel vous avez acheté l'appareil désigné ou auquel la personne qui vous a fait cadeau de cet appareil l'a acheté.

De ce montant Seraphin S.A. déduit la franchise.

Article 8.3 : Paiements

Seraphin S.A. s'engage à verser l'indemnité dans les 30 (trente) jours de la réception de tous les éléments / pièces nécessaires au règlement du *sinistre*.

Si Seraphin S.A. mandate un expert, en cas de *vol* ou s'il existe un soupçon que vous ayez causé intentionnellement le *sinistre*, l'indemnisation interviendra dans les 30 jours qui suivent la date de clôture de l'expertise, soit le jour où Seraphin S.A. a eu connaissance des conclusions du dossier répressif pour autant que vous ne soyez pas poursuivis pénalement.

L'indemnité comprend les taxes et cotisations pour autant que vous prouvez que vous les avez bien payées et que vous n'avez pas eu la possibilité de les déduire ou de les récupérer fiscalement.

Article 8.4 : Pluralité et Antériorité des couvertures d'assurance

En cas de *sinistre*, Seraphin S.A. se réserve le droit de demander la copie de contrat d'assurance qui couvrirait l'une de couverture de ce contrat.

En cas de pluralité d'assurance : si Seraphin n'a pas l'antériorité de couverture d'un *sinistre*, Seraphin ne couvre pas le *sinistre*.

Article 8.5 : Subrogation

Seraphin S.A. et nous sommes subrogés, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par Seraphin S.A., dans vos droits, vos créances et vos actions contre les *tiers*. Cela signifie que Seraphin S.A. et nous pouvons récupérer nos dépenses de *tiers*.

La subrogation sera exercée par Seraphin S.A. ou par le partenaire qui gère le dossier *sinistre*.

ARTICLE 9 : DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

Article 9.1 : Prime

1. Calcul et indexation

La prime de base est une prime mensuelle qui est publiée sur le site web de Seraphin S.A. Cette prime s'applique à une adhésion nouvelle à la *police collective*. Cette prime est fixe pour la première année d'adhésion.



Cette prime est liée à l'indice ABEX. Seraphin S.A. applique l'indice ABEX avec indice de base 767. L'indexation de la prime mensuelle se fait chaque année au moment de l'*échéance annuelle*.

Le calcul de l'indexation de la prime se fait comme suit :

$$\frac{\text{Prime mensuelle} \times \text{Nouvel indice ABEX juillet}}{767 \text{ (abex juillet 2017)}}$$

Cette nouvelle prime est valable pour toute l'*année d'assurance*.

2. Paiement

La prime de base est une prime mensuelle, dont le montant pour la première année d'adhésion est mentionné sur le *certificat d'assurance*, est encaissé par Seraphin S.A.. Le paiement peut se faire en annuel ou par tranche sans frais de fractionnement. L'encaissement se fait en ligne par un module de paiement sécurisé. L'*adhérent* se déclare d'accord avec ce mode de paiement. Toutes les taxes, cotisations et frais futurs sont à la charge de l'*adhérent*.

Dans la prime sont compris tous les frais et tous les impôts, taxes, contributions et rétributions imposés par les autorités. Si nous avons modifié la prime en conséquence d'une modification du tarif et/ou des conditions (voir article 9.2.2.2.) et que l'*adhérent* a été mis au courant de cette (ces) modification(s), il peut communiquer dans l'espace client à Seraphin S.A. qu'il n'est pas d'accord avec la modification et qu'il résilie l'adhésion à la *police collective* pour cette raison. Cette résiliation s'effectue à l'*échéance annuelle*.

3. Non-paiement

Si l'*adhérent* ne paie pas la prime à temps, Seraphin S.A. peut suspendre la garantie ou résilier l'adhésion à la *police collective* à condition qu'il ait mis l'*adhérent* en demeure. Cette mise en demeure s'effectue par une lettre recommandée électronique ou postale. La mise en demeure contient une sommation de payer la prime dans un délai de 15 jours, à compter du jour suivant la remise de la lettre recommandée électronique ou postale. Seraphin S.A. mentionne dans la mise en demeure l'*échéance* et la prime que l'*adhérent* doit payer. Seraphin S.A. signale le début de ce délai de 15 jours ainsi que les conséquences de non-paiement dans ce délai. La suspension de garantie a effet à l'expiration d'un délai de 15 jours, à compter du lendemain de l'envoi de la lettre recommandée électronique ou postale. Les *sinistres* assurés survenus antérieurement restent couverts. Seraphin S.A. le mentionne également dans la mise en demeure. L'*adhérent* est redevable des intérêts à partir de l'envoi de la mise en demeure. En outre, Seraphin S.A. se réserve le droit de porter en compte un montant forfaitaire pour les frais administratifs afférents. La couverture de la *police collective* ne reprend effet qu'à partir du moment où l'arriéré de(s) prime(s) est payé sur le compte bancaire de Seraphin S.A. L'*adhérent* reste toutefois tenu de payer les intérêts qui courent à partir de la mise en demeure ainsi que les frais administratifs.

Si Seraphin S.A. suspend la garantie de la *police collective*, il résilie l'adhésion à la *police collective* dans la même mise en demeure. La résiliation prend effet après 32 jours, à compter du premier jour de la suspension. La mise en demeure fait



clairement mention de la date à partir de laquelle l'adhésion à la *police collective* sera résiliée. C'est la date à partir de laquelle vous n'êtes plus couvert et les nouveaux *sinistres* ne seront donc plus indemnisés.

Cette résiliation reste sans effet si l'*adhérent* paie la prime à temps. Ceci implique que le compte bancaire de Seraphin S.A. doit être crédité de la prime avant l'expiration de ces 32 jours.

4. Crédit de prime

Lorsque l'adhésion à la *police collective* est résiliée de plein droit, Seraphin S.A. remboursera les primes déjà payées, afférentes à la période d'assurance postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation, dans un délai de 30 jours à compter de la prise d'effet de la résiliation.

Article 9.2 : Déroulement de la police

1. Prise d'effet et durée de l'adhésion à la police collective

L'adhésion à la *police collective* est effective le jour après le paiement de la première prime à 00h00. Elle a une durée d'un an. L'*échéance annuelle* est la date du jour après le paiement de la première prime. Elle est mentionnée dans le *certificat d'assurance*.

En cas de résiliation de l'adhésion à la *police collective*, l'adhésion prend fin à 00h00.

La garantie prend cours à partir de la réception du paiement de la première prime par Seraphin S.A.

Après un an, l'adhésion est reconduite tacitement pour des périodes successives d'un mois. L'*adhérent* peut éviter la reconduction tacite:

- pendant la première année, par la résiliation dans l'espace client pour l'*échéance annuelle* suivante;
- après la durée d'un an, par la résiliation dans l'espace client pour l'*échéance mensuelle*.

2. Modification de la prime en raison d'une modification du tarif et des conditions

Nous nous réservons le droit d'adapter la prime en raison d'une modification tarifaire et de modifier les conditions dans le courant de la *police collective*.

Seraphin S.A. adapte vos conditions d'adhésion à la prochaine *échéance annuelle* coïncident ou suivant ce changement. La modification des conditions ne peut avoir pour conséquence que les caractéristiques essentielles de la *police collective* sont touchés.

Si l'*adhérent* n'est pas d'accord avec ces modifications, il peut résilier l'adhésion à la *police collective* dans son espace client.

Lorsque nous modifions notre prime en raison d'une adaptation de notre tarif ou de nos conditions, Seraphin SA en informe l'*adhérent* par courriel. Si l'*adhérent* ne résilie pas l'adhésion à la *police collective* conformément aux règles suivantes, la nouvelle prime et/ou les nouvelles conditions entrent en vigueur à la prochaine *échéance annuelle*. L'*adhérent* ne peut cependant pas résilier l'adhésion à la *police collective* si les modifications apportées découlent de dispositions légales ne lui accordant aucun droit de résiliation.



3. Fraude

Seraphin S.A. sanctionne toute *fraude* ou tentative de *fraude* conformément à la législation applicable, les Conditions Générales et le *certificat d'assurance*. Le cas échéant, la *fraude* ou la tentative de *fraude* peut entraîner des poursuites pénales. Si le cas se présente, Seraphin S.A. communiquera à l'ESV Datassur des données personnelles pertinentes se rapportant uniquement à l'évaluation des risques et la gestion des polices et des *sinistres*. Toute personne justifiant son identité a le droit d'être mis au courant de cette communication et d'éventuellement faire rectifier auprès de Datassur les données la concernant. Pour exercer ce droit, la personne concernée envoie une demande datée et signée accompagnée d'une copie de sa carte d'identité à l'adresse suivante: Datassur, square de Meeûs 29, 1000 Bruxelles.

Article 9.3 : Fin de la police

1. Résiliation

1.1. L'adhérent peut résilier l'adhésion à la police collective dans l'espace client:

- a) à l'échéance annuelle de l'adhésion à la *police collective*;
- b) si Seraphin S.A. ou nous sommes déclarés en faillite;
- c) en cas de modification de la prime en raison d'une adaptation du tarif et/ou des conditions, conformément aux règles et modalités visées en article 9.2.2.;
- d) en cas de retrait de notre autorisation ou celle de Seraphin S.A. d'offrir des assurances;
- e) après un *sinistre*, mais au plus tard 1 mois après paiement ou refus de paiement de l'indemnisation;
- f) mensuellement après une année d'adhésion à la *police collective*.

1.2. Seraphin S.A. peut résilier l'adhésion à la police collective:

- a) à l'échéance annuelle de l'adhésion à la *police collective*, conformément à l'article 9.1.1.;
- b) en cas d'omission ou inexactitude intentionnelles d'éléments concernant le risque dans le courant de l'adhésion à la *police collective*;
- c) en cas d'une aggravation du risque lorsque Seraphin S.A. ou nous n'assurons jamais une telle aggravation du risque si l'*adhérent* ne réagit pas ou n'accepte pas la proposition de modification;
- d) en cas de non-paiement de la prime conformément à l'article 9.1.3.;
- e) lorsque l'*adhérent* fait faillite conformément à l'article 9.3.1.4.1.;
- f) lorsque l'*adhérent* décède conformément à l'article 9.3.1.4.2.;
- g) après un *sinistre*, mais au plus tard 1 mois après paiement ou refus de paiement de l'indemnisation.
- i) lorsque vous ne respectez pas vos obligations en cas d'un *sinistre* dans l'intention d'induire Seraphin S.A. ou nous en erreur.
- j) lorsque nous résilions la *police collective*.

1.3. Forme de résiliation et délais de préavis

1.3.1. Forme

La résiliation par l'*adhérent* se fait dans l'espace client. La résiliation par Seraphin S.A. se fait par lettre recommandée électronique ou postale.

1.3.2. Délais de préavis



La résiliation par l'*adhérent* entre en vigueur :

- pendant la première année d'adhésion à la première *échéance annuelle* suivant sa demande dans l'espace client;

après la première année d'adhésion à la première *échéance* mensuelle suivant sa demande dans l'espace client.

Si Seraphin S.A. veut résilier l'adhésion à la *police collective* à l'*échéance annuelle*, la lettre recommandée électronique ou postale, doit être envoyée à l'*adhérent* au moins 3 mois avant cette *échéance annuelle*.

Si Seraphin S.A. résilie l'adhésion à la *police collective* après un *sinistre*, cette résiliation ne prend effet qu'à l'expiration d'un délai d'au moins 3 mois. Lorsque l'*adhérent* ou vous ont manqué à l'une des obligations nées de la survenance du *sinistre* dans l'intention de tromper Seraphin S.A., la résiliation prendra exceptionnellement effet après un mois, à compter du lendemain de sa signification. Mais Seraphin S.A. a dû avoir déposé plainte, avec constitution de partie civile, contre vous ou l'*adhérent* devant un juge d'instruction ou avoir cité vous ou l'*adhérent* devant la juridiction de jugement sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. Si, par après, Seraphin S.A. se désiste de cette action ou si l'action publique aboutit à un non-lieu ou un acquittement, Seraphin S.A. est tenu de réparer le dommage résultant de cette résiliation.

Dans les autres cas, la résiliation par Seraphin S.A. n'entre en vigueur qu'après l'expiration d'un délai minimum d'un mois.

Ces délais de préavis commencent à courir à partir du lendemain du dépôt de l'envoi recommandé auprès d'un prestataire de services postaux (lettre recommandée électronique) ou du dépôt à la poste (lettre recommandée postale).

1.4. Cas particuliers

1.4.1. Faillite

Si l'*adhérent* fait faillite, l'adhésion à la *police collective* subsiste au profit de la masse des créanciers qui devient débitrice envers Seraphin S.A. du montant des primes échues à partir de la déclaration de la faillite. Le curateur peut résilier l'adhésion à la *police collective* dans un délai de 3 mois, à compter de la faillite. Seraphin S.A. peut résilier l'adhésion à la *police collective* au plus tôt 3 mois après la faillite. Le délai de préavis est dans tous les cas d'un mois.

1.4.2. Décès

Si l'*adhérent* décède, il est important de prévenir Seraphin S.A. aussi vite que possible afin d'éviter le non paiement de la prime et ses conséquences.

L'adhésion à la *police collective* continue à courir parce que l'intérêt assuré passe automatiquement à un *nouveau titulaire de l'intérêt assuré*. Cependant, les appareils assurés seront seulement ceux qui étaient assurés avant le décès de l'*adhérent*. Pour qu'un nouvel appareil puisse être assuré, il faut qu'un nouvel *adhérent* soit indiqué et que le *certificat d'assurance* soit adapté.

Ce *nouveau titulaire de l'intérêt assuré* peut résilier l'adhésion à la *police collective* au moyen d'une lettre recommandée électronique ou postale. Cette résiliation doit être effectuée dans les 3 mois et 40 jours du décès de l'*adhérent*. Il se réserve le droit, à tout moment, de résilier l'adhésion à la *police collective* à l'*échéance annuelle*. Si le *nouveau titulaire de l'intérêt assuré* est une indivision, l'adhésion à la *police collective* continue à courir en faveur de toutes les personnes concernées qui sont solidairement et indivisiblement tenues de respecter les conditions de la *police*



collective. L'indivision et la personne qui devient le *nouveau titulaire de l'intérêt assuré* au moment où elle sort de l'indivision, peuvent également résilier l'adhésion à la *police collective*. L'indivision peut résilier l'adhésion à la *police collective* au moyen d'une lettre de résiliation recommandée, accompagnée de la décision de procéder à la résiliation, munie des signatures de tous les participants ou de sa majorité. Seraphin S.A. doit être informé des participants à l'indivision, et, si nécessaire, de la preuve de la part de chaque participant. Le *nouveau titulaire de l'intérêt assuré* peut également résilier l'adhésion à la *police collective* pourvu qu'il fournisse aussi la décision selon laquelle il devient le *nouveau titulaire de l'intérêt assuré*.

1.4.3. Vente à distance

Nous entendons par vente à distance chaque vente d'adhésion à la *police collective* effectuée sans la présence physique conjointe de l'*adhérent* et de Seraphin S.A..

L'adhésion à la *police collective* à distance est conclue à 00h00 le jour après la réception du paiement de la première prime par Seraphin S.A.. L'*adhérent* et Seraphin S.A. disposent d'un délai de 14 jours pour résilier l'adhésion à la *police collective* sans amende et sans devoir en mentionner les motifs. Le délai dans lequel le droit de résiliation peut être exercé prend effet à partir du jour de l'adhésion à la *police collective*.

La résiliation de l'adhésion à la *police collective* qui est à l'initiative de l'*adhérent* prend effet au moment de la notification; la résiliation qui est à l'initiative de Seraphin S.A. prend effet après 8 jours, à compter de la notification.

2. Vente d'un appareil assuré.

La couverture de l'assurance prend fin de plein droit pour les appareils assurés à partir du moment où vous n'êtes plus le propriétaire.

Article 9.4 : Dispositions diverses

1. Domicile, correspondance et changement d'adresse

Toute correspondance doit être adressée à Seraphin S.A. par courriel à hello@seraphin.be. Toute correspondance qui est destinée à l'*adhérent*, est valablement envoyée si elle est expédiée à l'adresse indiquée au *certificat d'assurance* ou à l'adresse qui est notifiée ultérieurement à Seraphin S.A. Mieux vaut donc communiquer immédiatement tout changement d'adresse. Ainsi, vous évitez le risque de ne pas recevoir les communications importantes.

Seraphin S.A. communiquera essentiellement par courriel et au travers l'espace client.

2. Droit applicable et tribunaux compétents

Le droit belge et les dispositions impératives de la Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances et des divers arrêtés d'exécution sont applicables à la *police collective* et votre assurance. Les dispositions non contraignantes sont également applicables, sauf lorsque les Conditions Générales ou le *certificat d'assurances* y dérogent. Tous les litiges en rapport avec la *police collective* et l'adhésion à la *police collective* relèvent de la compétence exclusive des tribunaux belges.

3. Qui peut vous aider à exécuter votre police?



Seraphin S.A. peut vous informer de la *police collective*, des garanties et des prestations qui en résultent. Il sera toujours à vos côtés pour tout ce qui concerne l'exécution de votre assurance.

4. Plaintes

Chaque jour, Seraphin S.A. fait de son mieux pour vous offrir un service optimal. Vous n'êtes pas tout à fait satisfait ou vous avez une remarque? Faites-le lui savoir afin qu'il puisse améliorer ses services et vous aider. Vous pouvez envoyer un courriel à hello@seraphin.be.

Toutefois, si cela reste sans solution, vous pouvez également vous adresser à Baloise Belgium S.A..

- Allez sur www.baloise.be. Cliquez sur "plaintes" et complétez le formulaire que vous y trouverez.
- Envoyez un courriel à plainte@baloise.be
- Appelez-nous. Notre numéro de téléphone est le 078 15 50 56.

Votre problème n'est toujours pas résolu? Dans ce cas, vous pouvez prendre contact avec l'Ombudsman des Assurances.

Cela peut se faire de différentes façons:

- Par courrier. Envoyez-le à l'adresse suivante : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles
- Allez sur www.ombudsman.as. Vous y trouverez un formulaire à compléter.
- Envoyez un courriel à info@ombudsman.as.
- Envoyez un fax au 02 547 59 75.

Vous pouvez également vous adresser à un juge belge.

5. Traitement des données

L'*adhérent* est expressément informé de l'existence du traitement de ses données personnelles et de ceux des *assurés* et confirme son accord pour le traitement automatique des informations nominatives et personnelles qui sont rassemblées par Seraphin S.A. dans le cadre de l'adhésion à la *police collective* et de la gestion du dossier. Ces données sont destinées à Seraphin S.A., à Baloise Belgium S.A. et aux partenaires contractuels qui interviennent dans la gestion du dossier, la gestion des *sinistres*, le service à la clientèle. Aux termes de la loi du 8 décembre 1992, l'*adhérent* et vous disposent gratuitement du droit d'accès et de rectification des données dont dispose Seraphin S.A. Une information complémentaire peut être obtenue auprès de la Commission pour la Protection de la Vie Privée. Seraphin S.A. est le responsable du traitement du fichier.



LEXIQUE DEFINITIONS

Les notions expliquées dans les définitions sont imprimées en italique dans les présentes Conditions Générales. Si ces notions sont également utilisées dans le certificat d'assurances ou d'autres textes, aussi sur le site web, celles-ci doivent être lues dans le même sens, sauf si cela y est explicitement contredit.

Adhérent

L'adhérent est la personne physique ou la personne morale qui adhère à la police collective conclue entre Seraphin S.A. et Baloise Belgium S.A..

Année d'assurance

La période comprise entre 2 échéances annuelles du contrat.

Le certificat d'assurance mentionne quelle est la date d'échéance de l'adhésion à la police collective.

Assuré

La personne physique ou la personne morale résidant en Belgique, qui est couverte par la police collective.

Qui est assuré dépend de la formule choisi par l'adhérent à la police collective. Ce choix est mentionné dans le certificat d'assurance.

Afin d'augmenter la lisibilité de la police, les assurés sont indiquée par "vous".

Baloise Belgium S.A.

L'assureur de la police collective.

Baloise Belgium SA est une entreprise d'assurances agréée sous le n° de code 0096 avec n° FSMA 24.941 A

Siège social: City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, Belgique

Siège: Rue du Champ de Mars 23, 1050 Bruxelles, Belgique

www.baloise.be – RPM Antwerpen – TVA BE 0400.048.883 – IBAN: BE31 4100 0007 1155 – BIC: KREDBEBB

Baloise Insurance est le nom commercial de Baloise Belgium SA.

Afin d'augmenter la lisibilité de la police, Baloise Belgium S.A. est indiquée par "nous".

Certificat d'assurance

Il s'agit du document officiel attestant que vous avez bien souscrit un contrat d'assurance avec Seraphin.

Domage accidentel

Toute endommagement, destruction ou détérioration totale ou partielle nuisant au fonctionnement de l'appareil assuré, provenant d'un événement soudain et imprévisible et irrésistible d'une cause extérieure à l'appareil assuré, et indépendant de la volonté de l'assuré. Un événement est considéré comme prévisible dès lors qu'un fait survenant ou un élément apparaissant avant cet événement permet raisonnablement de prévoir celui-ci. Il est considéré comme irrésistible lorsque vous ne pouvez prendre des mesures pour l'éviter.



Échéance

La date à laquelle la prime est due. C'est la date à laquelle Seraphin S.A. fait débiter le compte bancaire de l'adhérent de la prime. Le nombre d'échéances par année d'assurance varie conformément au choix de l'adhérent de fraction de primes. Ce choix est mentionné dans le certificat d'assurance.

Échéance annuelle

Le jour après lequel l'adhérent adhère à la police collective. Mais aussi la première échéance finale de l'adhésion à la police collective. L'échéance annuelle est mentionnée dans le certificat d'assurances.

Voir également la notion échéance.

Fraude

Le fait d'induire en erreur un assureur lors de l'adhésion à une police collective ou pendant la durée de celle-ci, ou lors de la déclaration ou du traitement d'un sinistre et ce, dans le but d'obtenir une couverture ou une prestation.

Nouveau titulaire de l'intérêt assuré

La personne qui, en raison du décès de l'adhérent, reçoit ou reprend désormais le risque assuré et qui, par conséquent, a intérêt à conserver l'adhésion à la police collective. La (les) personne(s) qui sera (seront) le(s) nouveau(x) titulaire(s) dépend(ent) de la situation personnelle de l'adhérent. Est-il marié ou cohabite il légalement? A-t-il des enfants ou non? Quels biens possède-t-il et comment sont-ils assurés? ... Si vous êtes par exemple veu(f)ve et vous avez 3 enfants, ceux-ci seront conjointement les nouveaux titulaires de l'intérêt assuré concernant votre habitation, que vous en soyez le locataire ou le propriétaire. Ils sont en effet vos héritiers.

Personne morale

Entité juridique employant au maximum 3 ETP (équivalent temps plein) au moment du sinistre. L'assurance ne produira pas ses effets, si, au moment du sinistre l'entreprise emploie plus de 3 ETP.

Police collective

La police conclue entre Seraphin S.A. et Baloise Belgium S.A. à laquelle l'adhérent peut adhérer pour avoir la couverture de cette police et décrite dans ces Conditions Générales.

Tiers

Toutes les personnes autres que Seraphin S.A., Baloise Belgium S.A. et celles mentionnées sous « Assurés ».

Sinistre

Événement ou circonstance susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties en application des dispositions du présent police collective.

Utilisation frauduleuse



Communications ou utilisations de données effectuées frauduleusement par un tiers dans les 24 heures suivant le *vol* et avant la demande de mise hors service de la ligne.

Vandalisme

Par vandalisme, nous entendons le fait qu'un tiers commet un acte insensé et cause des dommages accidentels intentionnellement.

Vol

Vol et vandalisme par agression

Nous entendons par là le vol de l'appareil assuré ou l'acte de vandalisme sur l'appareil assuré par un tiers, en menaçant, intimidant ou usant de violence physique contre l'assuré.

Vol et vandalisme par effraction

Nous entendons par là le vol de l'appareil assuré ou l'acte de vandalisme sur l'appareil assuré par un tiers, en forçant, dégradant ou détruisant tout dispositif de fermeture extérieure, d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule automoteur, d'un bateau ou d'un aéronef.

Vol à la tire

Nous entendons par là le vol par un acte frauduleux par un tiers, en subtilisant l'appareil assuré sans violence physique, menace ni intimidation, de la poche d'un vêtement ou d'un sac que l'assuré porte sur lui au moment du vol.

Vol à l'arraché

Nous entendons par là le vol de l'appareil assuré par un tiers, en l'arrachant alors qu'il était porté ou tenu par l'assuré.

Vol à la sauvette

Nous entendons par là le vol de l'appareil assuré par un tiers, sans violence physique ni morale, en présence de l'assuré, l'appareil concerné étant posé dans un rayon maximal de 1 mètre de l'assuré au moment du vol.

