



CONDITIONS GENERALES

Article 1

Les dispositions générales suivantes et le certificat de garantie, font partie intégrante de cette même convention de couverture d'assurance individuelle. Nonobstant toute disposition contraire, la présente convention est soumise au droit belge. Plus particulièrement les dispositions impératives de la Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances sont applicables.

Article 2 Définitions et notions

Dans le cadre de cette convention de couverture d'assurance individuelle, par les notions suivantes ci-dessous, il est entendu:

L'assuré

La personne, mentionnée sur le certificat de garantie (ci-après : le certificat), qui peut prétendre aux droits et avantages découlant de la couverture d'assurance individuelle s'il paye chaque fois à temps et sans interruption la prime mensuelle.

L'appareil (assuré)

L'appareil neuf avec un prix d'achat maximal de 1.500 euro TVA inclus, identifié par son numéro IMEI, qui est mentionné sur le certificat, acheté au plus tard trois mois avant la date de prise d'effet de cette convention de couverture d'assurance individuelle.

L'assureur

Société d'assurance FIDELIDADE – Companhia de Seguros, S.A, avec sa succursale Française au Boulevard des Italiens 29,75002 Paris, N° d'entreprise Paris B 413 175 191, Fidelidade - Companhia de Seguros ayant son siège social 30, Largo de Calhariz, 1249-001 Lisboa, numéro d'entreprise Lisboa nr. 500918880, une société de droit Portugais et enregistré à la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 2262.

Le bureau d'administration

SPB Benelux SPRL (ayant son siège social 49A, Coebergerstraat à 2018 Anvers; FSMA 102042A) qui en nom et pour le compte de l'assureur exerce la gestion (dommage) de même que l'encaissement des primes. Le bureau d'administration se réserve le droit de transférer certains pouvoirs aux personnes préposées par ledit bureau.

Le dommage à l'appareil

La défectuosité – c'est le mauvais ou le non-fonctionnement – de l'appareil ou d'une pièce à la suite d'une panne électronique, électrique ou mécanique se produisant pendant l'utilisation normale conforme au mode d'emploi, lequel rendant nécessaire la réparation ou le remplacement.

Le dommage externe

Par dommage externe est entendu – visible (extérieurement et/ou intérieurement) – dommage matériel qui est causé soudainement et accidentellement par un événement externe inhabituel et interférant sur l'appareil.

Vol caractérisé

Par vol caractérisé est entendu: le délit, déclaré à la police, pour lequel l'appareil est soustrait frauduleusement à l'assuré (ou à 'un membre de la famille cohabitant) suite à une effraction ou par usage de violence et ceci sans sa collaboration ou à l'insu de l'assuré et pour lequel il y a en outre des traces matérielles visibles et constatées de cette effraction ou de cet acte de violence.

La négligence

L'abandon ou l'utilisation de l'appareil dans un endroit ou d'une telle manière que l'appareil n'est pas ou pas suffisamment protégé contre tous risques prévisibles de chute, d'oxydation ou d'endommagement.

Par ces termes, il convient d'entendre:

Abandonner ou utiliser l'appareil dans des conditions météorologiques telles que la pluie, le vent, la grêle, la neige, la tempête qui causent des dommages et/ou des dégâts externes à l'appareil;

Utiliser ou déposer l'appareil dans la baignoire (ou à proximité) ou dans la douche (ou à proximité); Déposer l'appareil sur le bord d'un balcon ou sur le parapet/balustrade d'un balcon ou utiliser l'appareil alors que l'assuré est penché par la fenêtre;

Mettre l'appareil dans le lave-linge, etc. ;

Utiliser son appareil en lavant la vaisselle;

Charger son appareil à proximité d'eau qui coule ou d'eau stagnante.

Le réparateur

Le réparateur indiqué par le bureau d'administration.

Un tiers

Toute autre personne que l'assuré, son mari ou partenaire cohabitant, son (ses) enfant(s) habitant sous le même toit ou toute personne qui n'est pas fiscalement liée à la famille de l'assuré.

La valeur assurée

La valeur assurée de l'appareil est égale au prix d'achat de l'appareil qui est mentionné sur le certificat, de laquelle une compensation doit s'effectuer sur base des règles d'amortissement annuelles (Cf. Art. 7).

Les appels non autorisés

Ceux-ci sont les appels et/ou le trafic des données mobiles qui sont faits par un tiers après le vol caractérisé de l'appareil de l'assuré.

La franchise

La franchise s'élève à un montant de 75 euro par sinistre pendant les 3 premiers mois après l'adhésion du contrat. Après cette période, la franchise s'élève à un montant de 50 euro par sinistre.

L'Enregistrement

Par enregistrement on entend la fourniture par l'Assuré de l'ensemble des informations relatives à l'appareil assuré et demandées par l'Assureur au moment de la prise de garantie sur le site www.cocoline.be.

Article 3 Début, durée et fin de la convention d'assurance

Sous réserve que la première prime mensuelle soit encaissée par le bureau d'administration, la couverture d'assurance individuelle commence au moment de l'enregistrement de l'appareil par l'assuré à condition que l'appareil ne soit pas défectueux, endommagé, ni perdu ni volé. La date de commencement est mentionnée sur le certificat.

L'assuré s'engage à payer les primes pour une période d'un an (12 mois consécutifs) suivant les dispositions reprises dans cette convention.

La convention de couverture d'assurance individuelle se renouvelle par tacite reconduction pour une nouvelle période d'un an (12 mois consécutifs), sauf si celui-ci est résilié suivant les conditions et les modalités prévues par la loi ou par email.

En cas de non-paiement de la prime due, la convention de couverture d'assurance individuelle sera suspendue suivant les conditions et modalités prévues par la loi.

En cas de défaut de paiement de la prime due après la suspension, l'assureur peut, suivant les conditions et modalités prévues par la loi, procéder à l'arrêt de la convention. Des frais administratifs de vingt euros (€ 20,00) seront facturés.

Dans le cas d'un transfert de propriété de l'appareil, la couverture d'assurance individuelle prend automatiquement fin à la date du transfert de l'appareil.

Article 4 Couverture territoriale

Cette convention propose une couverture mondiale. La réparation, remplacement ou toute autre forme de dédommagement doit toutefois se faire sur le territoire belge auprès du réparateur ou par l'intermédiaire du bureau d'administration.

Article 5 Obligations de l'assuré

Pendant toute la durée de la convention de couverture d'assurance individuelle l'assuré est tenu de:

- a)** Payer les primes
- b)** Ne pas faire de fausse déclaration dans le but d'obtenir une intervention.

Pour chaque déclaration de sinistre suite à une défectuosité un dommage externe ou un vol caractérisé, l'assuré est tenu de:

- a)** porter le dommage à la connaissance du bureau d'administration, dans les 48 heures après la découverte du fait dommageable. Tous les types de dommage peuvent être déclarés:
 - auprès de l'espace client en ligne (en tout temps). via le site internet www.cocoline.be
 - à l'adresse e-mail suivante: claims@cocoline.be (en tout temps).
 - par téléphone pendant les heures de bureau (Lundi – Vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h) au numéro: 078/050502.
- b)** pour une défectuosité ou dommage externe de l'appareil, de remettre l'appareil au préposé en vue de réparation. Ceci implique que l'assuré autorise qu'il y ait des réparations ou remplacements (partiels ou entiers) effectués à son appareil.
- c)** de collaborer avec le bureau d'administration et de transmettre toutes les informations et tous les documents nécessaires en vue du traitement du sinistre comme par exemple: la preuve de la garantie d'usine originale, le certificat, la facture, le procès-verbal, la déclaration de l'assuré, photos, les numéros des autres polices d'assurance que l'assuré a souscrit et qui peuvent éventuellement aussi intervenir en cas de dommage, dommage externe ou vol caractérisé.
- d)** en cas de vol caractérisé, endéans les 48 heures après la découverte des faits, faire une déposition auprès de la police et faire dresser un procès-verbal. Le procès-verbal original devra à la demande être envoyé au bureau d'administration ainsi que la preuve d'échange / blocage de la carte SIM (endéans les 24 heures).

Si l'assuré ne respecte pas ses obligations, et que cela crée un préjudice à l'assureur, l'assureur peut réduire sa prestation jusqu'à concurrence du préjudice subi.

Article 6 Portée de la couverture d'assurance individuelle

En tenant compte des dispositions de la présente convention, l'assureur couvre l'assuré pour les frais de réparation et de remplacement à la suite d'une défectuosité, d'un dommage externe ou d'un vol caractérisé conformément l'Art. 7. Ainsi que pour les frais qui sont décrits ci-dessous et qui se présentent en cas de dommage, à savoir:

En cas de vol caractérisé de l'appareil garanti, le coût des appels non autorisés ou le trafic des données mobiles formé par un tiers avec l'appareil volé, sont indemnisés jusqu'à un maximum de € 1.000. (taxes et frais de réseau inclus) et pour une période maximale de 48 heures à partir de la date du vol caractérisé, si elle satisfait aux conditions cumulatives suivantes:

1. Déposition faite à temps (PV);
2. Présenter un décompte détaillé des frais dont les appels non autorisés apparaissent;
3. L'assuré introduit la demande endéans les 2 mois après le vol caractérisé;
4. L'appareil doit être bloqué immédiatement après constatation du vol caractérisé de telle sorte qu'aucune communication ne puisse être effectuée. Ainsi que le blocage de la carte SIM (endéans les 24 heures).

Dans le cas où l'assuré a, au cours d'une même année de couverture d'assurance, trois sinistres à un appareil pour lequel l'assureur est déjà intervenu deux fois, l'assureur refusera l'indemnisation pour ce troisième sinistre.

Article 7 Règlement des sinistres et indemnisations

L'indemnisation des appels non autorisés ou l'indemnisation du trafic des données mobiles, sera exclusivement remboursée en espèces à l'assuré en application de l'article 6.

L'indemnisation de l'appareil, comprend l'indemnisation des frais de réparation, pour autant que ces frais ne dépassent pas la valeur assurée de l'appareil endommagé mentionné sur le certificat ou pour autant que l'assureur ne choisisse pas de remplacer l'appareil au lieu de le réparer. En cas de destruction totale ou en cas d'un vol caractérisé couvert, l'indemnisation consistera en la livraison d'un autre appareil de même marque, modèle et type ou, s'il n'est plus disponible, par un autre appareil qui est de qualité et de fonctionnalité équivalent à l'appareil défectueux ou volé, en tenant compte pour le calcul du prix des règles d'amortissement ci-après:

La valeur couverte maximum est déterminée comme suit par l'assureur au moment où s'est présenté le sinistre:

- L'appareil défectueux/volé a moins de 12 mois: le maximum est 100% du prix d'achat.
- L'appareil défectueux/volé a plus de 12 mois, et maximum 24 mois: le maximum est 75% du prix d'achat.
- L'appareil défectueux/volé a plus de 24 mois, et maximum 36 mois: le maximum est 50% du prix d'achat.
- L'appareil défectueux/volé a plus de 36 mois: le maximum est 25% du prix d'achat.

Si l'appareil sur base de cette convention est remplacé, l'appareil défectueux ou volé deviennent propriété de l'assureur. Si l'appareil est retrouvé, il devra être renvoyé au bureau d'administration.

Les ajustements et modifications de la déclaration et / ou la remise des documents après la notification du refus d'intervention ne sont pas opposable à l'assureur.

Article 8 Exclusions

Aucune couverture ne sera accordée:

1. Pour les dommages causés par une négligence de la part de l'assuré ou de n'importe quelle autre personne;
2. Pour les dommages causés par une utilisation impropre de l'appareil, par des expérimentations, une surcharge intentionnelle ou par des sollicitations anormales;
3. Si le dommage survient lors que l'appareil est donné en gage, en location ou en prêt. Cette exclusion n'est pas d'application pour les membres de la famille cohabitant sous le même toit;
4. Pour les dommages causés par la réparation ou une tentative en ce sens par un réparateur qui n'est pas agréé par l'assureur;
5. Pour les frais destinés à accélérer un remplacement ou une réparation ou occasionnés à la suite de l'exécution de réparations provisoires;
6. Pour les dommages résultant de l'usure, de la corrosion, de l'oxydation, de la condensation (ou dommage inexplicable d'humidité) ou de toute autre dégradation similaire, intervenue en tant que conséquence naturelle du fonctionnement normal et de l'utilisation normale de l'appareil;
7. Pour les dommages aux lampes, batteries, oreillettes, chargeur de batterie, logiciels, antennes, disquettes, bandes, sacs, lanière de transport et chargeurs;
8. Pour les dommages externes résultant d'un incendie;
9. Pour les défauts esthétiques, comme les éraflures, les rayures, les décolorations et les coups, etc.;
10. Pour les dommages directs ou indirects causés par des catastrophes naturelles, comme les tremblements de terre, les irrptions volcaniques et les inondations et la foudre;
11. Pour les dommages directs ou indirects causés par, intervenant lors, ou découlant de réactions atomiques, indépendamment de la manière dont la réaction s'est produite;
12. Pour les dommages causés par ou découlant d'un conflit violent, d'une guerre civile, d'une insurrection, de désordres nationaux, d'une révolte, d'une mutinerie ou d'actes de terrorisme;
13. Pour les dommages venant d'effraction du véhicule, sauf si l'appareil n'était pas visible de l'extérieur et était dûment caché dans le coffre à bagages ou la boîte à gants et s'il y en a des traces d'effractions visibles et constatées, (démonstrable par la facture de réparation, photos...);
14. Pour la perte, la disparition ou l'endommagement de l'appareil à la suite d'un vol simple, d'une perte disparition, détournement ou malversation. Ce qui implique aussi des événements tels que l'oubli, appareil égaré, ou perte ainsi que le vol à la tire, le vol commis furtivement;
15. Pour le vol, sauf si l'assuré puisse démontrer qu'il s'agit d'un vol caractérisé;

16. Pour les dommages occasionnés par la perte de l'appareil comme, la perte d'informations, les frais de réinstallation de l'appareil ou les frais liés au non-respect d'accord envers une tierce partie par la perte d'informations enregistrées dans l'appareil;
17. À la suite d'une campagne générale de rappel par le fabricant, importateur ou distributeur en raison d'une faute de fabrication sur une série d'appareil;
18. Pour les dommages qui interviennent exclusivement à la suite d'un changement d'heure ou de période donnant ou portant défaillance et dérèglement de l'appareil;
19. Pour tout dommage à la suite de virus informatiques de toutes sortes et de toutes natures;
20. Tous les frais de recherche, sauf quand ils sont faits dans le cadre d'une réparation qui est couverte;
21. Pour tout dommage à l'appareil et/ou le mal ou le non fonctionnement de l'appareil, dont l'origine est attribuable au logiciel non fonctionnant ou non compatible ou à une autre action non-admissible par le constructeur (de l'appareil) en vue de changer la fonctionnalité ou la capacité de l'appareil;
22. Pour tout dommage ou dommage externe qui est récupérable par la garantie d'usine ou par toute autre obligation légale ou conventionnelle;
23. Pour la perte de l'appareil à la suite du vol du moyen de transport dans lequel il se trouvait;
24. Pour le dommage externe, perte ou vol qui arrive pendant le transport de l'appareil, dans un moyen transport public, comme l'avion, le train, le bus, le tram, le métro;
25. Pour le dommage externe causé par un tiers ou par le véhicule d'un tiers
26. Pour tout dommage consécutif matériel ou immatériel;
27. Pour tout dommage suite à la confiscation de l'appareil;
28. Pour tout dommage à l'appareil dont le numéro de série (IMEI) n'est plus visible, est modifié (sauf en cas d'échange pendant la garantie d'usine et dont la modification du numéro IMEI a été communiquée au bureau d'administration au moment de l'échange ou si une preuve de l'échange peut être délivrée au moment de déclaration de sinistre), est illisible, est enlevé ou une tentative effectuée dans ce sens, de même que, pour tout dommage aux appareils pour lesquels le numéro de série (IMEI) n'est manifestement plus le numéro de série d'origine.

Article 9 Paiement de la prime et frais d'administration éventuels

La prime est une et indivisible et, est mensuellement payée par virement automatique à partir du compte de l'assuré au bureau d'administration, pour laquelle l'assuré a explicitement donné son approbation au moment de l'enregistrement.

L'assuré déclare formellement accepter que les factures soient uniquement envoyées par courrier électronique à son adresse e-mail véritable (boîte électronique). Pour d'éventuels changements de banque (ou compte bancaire) ou adresse e-mail l'assuré s'engage de porter ceux-ci à connaissance du bureau d'administration.

Si des frais d'administration sont redevables, l'assuré est d'accord que ces frais seront payés par virement automatique sur base de son mandat SEPA.

Article 10 Communication et élection de domicile

Toutes déclarations entre l'assuré et l'assureur sont valables si elles sont adressées au bureau d'administration. Dans le cadre de l'exécution de la présente convention l'assureur prend élection de domicile à l'adresse du bureau d'administration. Le choix de domicile n'est pas valable en cas de litige juridique.

Toutes communications et déclarations de l'assuré sont valablement considérées si elles sont adressées au bureau d'administration (SPB Benelux SPRL, Coebergerstraat 49A, 2018 Antwerpen; e-mail: support@coccoline.be). Toutes communications et déclarations de l'assureur sont considérées comme valables si elles sont adressées par le bureau d'administration à la dernière adresse e-mail connue de l'assuré, sauf dans les cas où la loi impose des modalités spécifiques. En cas de modifications l'assuré est tenu de communiquer ces modifications au bureau d'administration.

Article 11 Extinction de droits et action en justice

Tout droit d'indemnisation sur base de cette convention de couverture d'assurance individuelle s'éteint si aucune procédure juridique n'a été intentée dans un délai de trois ans après l'incident, qui est à l'origine du droit de l'indemnisation.

Article 12 Divers

La nullité d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition n'entraînera jamais la nullité de l'article entier, ni la nullité de cette convention, de sorte que toutes autres dispositions restent valides et exécutoires.

Pour tout litige ou différend découlant de ou liés à l'interprétation et/ou à l'exécution de la convention entre parties, les tribunaux de l'arrondissement de la résidence de l'assuré sont compétents.

Le droit belge est applicable. Les parties s'engagent pour toute contestation de mettre tout en œuvre pour parvenir à un compromis.

Chaque expression ou mot utilisé dans une signification spécifique aura toujours la même signification. Les titres des différentes sections de présente Convention Cadre sont de nature purement indicative et ne fournissent pas nécessairement une indication précise ni exclusive du contenu des articles auxquels elles font référence. En cas d'incohérences, les conditions générales prévalent.

L'assuré a le droit de résilier le contrat dans les 14 jours suivant la date de souscription de ce contrat sans justification. L'assuré est tenu de payer la prime correspondant à la couverture réelle fournie par l'assureur. L'assuré doit envoyer la notification de la rétractation par email adressé à: support@coccoline.be

Il est rappelé que l'assureur est en droit de conformément à la l'art. 57,§4 de la loi du 4/04/2014. résilier le contrat dans un délai de 14 jours à compter de la réception du contrat présigné par l'assuré ou de la demande d'assurance, la résiliation devenant effective 8 jours après sa notification

SPB Benelux Sprl. est le responsable du traitement et s'engage à traiter les données en application du Règlement général sur la protection des données. SPB Benelux Sprl. traite les données afin de mettre en oeuvre les obligations qui sortent de la convention d'assurance. Le traitement des données est effectué exclusivement par le personnel du responsable du traitement. Le responsable du traitement ne transmettra pas les données personnelles à un pays tiers ou à une organisation internationale. Les données personnelles seront stockées pendant une période de 5 ans. L'assuré a le droit de demander à SPB Benelux Sprl. l'accès et la rectification ou l'effacement des données personnelles ou la restriction du traitement. L'assuré a aussi le droit de s'opposer au traitement des données et le droit à la portabilité des données. L'assuré a le droit de déposer une plainte auprès Commission pour la protection de la vie privée lorsqu'il estime que ses droits ont été violés. La fourniture des données personnelles par l'assuré est une condition nécessaire à la conclusion d'un contrat d'assurance en l'absence duquel aucun contrat ne peut être conclu.

Toutes réclamations concernant ces conditions et l'application du Règlement général sur la protection des données

peuvent être soumises au bureau d'administration (Par poste : SPB Benelux SPRL, Coebergerstraat 49A, B-2018 Antwerpen ou par email : complaints@cocoline.be) ou à l'Ombudsman des assurances : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, www.ombudsman.as, sans préjudice de la possibilité pour l'assuré d'intenter une action en justice.