

## 1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

### 1.1 Intermédiaire en assurance

[MediaMarkt-Saturn Belgium] ("MediaMarkt"), en sa qualité d'intermédiaire d'assurance à titre accessoire ("IAA"), a été désigné par SquareTrade Europe BV ("SquareTrade") pour distribuer cette police d'assurance.

### 1.2 Assureur

Starr Europe Insurance Limited est le souscripteur et le co-concepteur de cette police. Starr Europe Insurance Limited (numéro d'entreprise: C 85380) est agréée par l'Autorité des services financiers de Malte (MFSA). Son siège social est situé au Dragonara Business Centre 5th Floor, Dragonara Road St Julians, STJ 3141 Malta.

L'enregistrement de Starr Europe Insurance Limited auprès de la MFSA peut être vérifié sur le site [www.mfsa.com.mt](http://www.mfsa.com.mt).

### 1.3 Souscripteur mandaté

SquareTrade, l'administrateur et le co-concepteur de cette police, agit en tant que souscripteur mandaté pour le compte de Starr Europe Insurance Limited. SquareTrade Europe BV (numéro d'entreprise: 0786.464.518) est agréée par l'Autorité belge des marchés financiers (FSMA). Son siège social est situé Avenue du Port 86C Boîte 204, 1000 Bruxelles, Belgique.

L'enregistrement de SquareTrade auprès de la FSMA peut être vérifié sur le site [www.fsma.be](http://www.fsma.be).

## 2. POLICES COUVERTES

Ce document d'information préalable à la vente concerne les polices d'assurance suivantes:

Omnium Basic	Omnium+	Omnium 1Y
Smartphone	Smartphone	Smartphone
Dommages accidentels dus à la manipulation	Dommages accidentels dus à la manipulation et le vol	Dommages accidentels dus à la manipulation /protection pendant 1 an

## 3. VALIDITÉ DES INFORMATIONS FOURNIES

Sauf disposition contraire, les informations sur les caractéristiques, la prime, les conditions et les autres modalités contractuelles sont valables pendant la durée de validité de l'offre ou, à défaut, 14 jours à compter de l'émission de l'offre.

## 4. DEMANDES ET BESOINS

MediaMarkt agit en votre nom lorsqu'il négocie les contrats d'assurance sur le marché.

Cette police est proposée conformément à vos besoins et exigences tels qu'ils ressortent de la sélection que vous avez effectuée. MediaMarkt ne prodigue pas de conseils ou de recommandations personnelles concernant l'assurance, mais vous fournira suffisamment d'informations en rapport avec vos attentes et vos besoins afin que vous puissiez prendre une décision éclairée quant à la police d'assurance. Il vous incombe de décider si cette police vous est appropriée.

La couverture correspond à vos exigences et à vos besoins conformément à la police d'assurance souscrite. Votre police d'assurance répondra à vos attentes et à vos besoins si vous avez opté pour l'une des polices suivante:

- Smartphone Omnium Basic:** Vous souhaitez que votre appareil Smartphone soit réparé ou remplacé par une carte cadeau (à notre discrétion) s'il est accidentellement endommagé.
- Smartphone Omnium+:** Vous souhaitez que votre appareil Smartphone soit réparé ou remplacé par une carte cadeau (à notre discrétion) s'il est accidentellement endommagé ou volé.
- Smartphone Omnium 1Y:** Vous souhaitez que votre appareil Smartphone soit réparé ou remplacé par une carte cadeau (à notre discrétion) pendant 1 an s'il est accidentellement endommagé.

## 5. PRIMES D'ASSURANCE

Votre prime majorée des taxes ou, le cas échéant, les modalités de calcul de votre prime, sont indiquées dans l'offre. Sauf disposition contraire expresse, les primes sont payables anticipativement à la date d'échéance, ce qui signifie que:

- Pour les polices Omnium Basic et Omnium+:** La prime est due sur une base mensuelle et facturée à l'avance;
- Pour les polices Omnium 1Y:** La prime pour l'ensemble de la période de couverture sera facturée à la date d'entrée en vigueur de votre police.

## 6. COMMENT FAIRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION

Si vous souhaitez faire une demande d'indemnisation, veuillez contacter SquareTrade, l'administrateur, en ayant recours à l'un des moyens suivants:

- Par téléphone:** +32 800 12 823 les lignes sont ouvertes de 9h à 19h du lundi au vendredi et de 10h à 13h le samedi. Afin d'améliorer la qualité de notre service, nous enregistrons

toutes les conversations téléphoniques à des fins d'évaluation.

- Par courriel:** [Serviceclient@squaretrade.be](mailto:Serviceclient@squaretrade.be)

- Par écrit à l'adresse suivante:**

Service des réclamations: SquareTrade Europe BV, Avenue du Port 86C Box 204, 1000 Bruxelles, Belgique.

## 7. DURÉE

La période de couverture commence à la date d'entrée en vigueur indiquée dans votre certificat d'assurance:

- En ce qui concerne les polices Omnium Basic et Omnium+:** la période de couverture est d'un (1) mois et reconduite tacitement pour des périodes successives d'un (1) mois. La durée totale maximale de la couverture est de 60 mois à compter de la date d'entrée en vigueur.
- En ce qui concerne les polices Omnium 1Y:** elles expirent à la fin de la période de couverture maximale, qui est de 12 mois consécutifs à compter de la date d'entrée en vigueur.

## 8. VOTRE DROIT D'ANNULATION ET DE RÉSILIATION

### 8.1 Annulation pendant la période de réflexion

Si vous nous informez de votre changement d'avis au sujet de votre police dans les trente (30) premiers jours suivant la date d'entrée en vigueur de votre police ou la date à laquelle vous avez reçu les documents relatifs à votre police (si vous recevez ces documents à une date ultérieure), nous annulerons immédiatement votre police et vous rembourserons intégralement la prime que vous avez payée, à condition de n'avoir présenté aucune demande d'indemnisation au titre de votre police. Si vous avez présenté une demande d'indemnisation au titre de votre police au cours des trente (30) premiers jours, vous ne serez pas en droit d'obtenir le remboursement de la prime que vous avez payée.

### 8.2 Annulation après la période de réflexion

**Pour les polices Omnium Basic et Omnium+:** Si vous souhaitez résilier votre contrat après les trente (30) premiers jours, nous mettrons fin à votre police d'assurance immédiatement et votre assurance sera valable jusqu'à la fin du mois pour lequel vous avez payé.

**Pour les polices Omnium 1Y:** Si vous souhaitez annuler votre assurance après les trente (30) premiers jours, nous la résilierons immédiatement et vous aurez droit au remboursement au prorata de la période payée restante, à condition de ne pas avoir introduit une demande d'indemnisation qui ait été acceptée.

## 9. VOTRE DROIT DE PORTER PLAINTE

Si vous avez une plainte à formuler concernant votre police, veuillez soit

- appeler le: +32 800 12 823;
- envoyer un courriel à: [complaintseu@squaretrade.com](mailto:complaintseu@squaretrade.com); ou
- écrire à: Directeur – Service clientèle à l'adresse suivante: SquareTrade Europe BV, Avenue du Port 86C Boîte 204, 1000 Bruxelles, Belgique.

Vous pouvez également déposer une plainte en magasin, là où vous avez souscrit votre police d'assurance.

Pour plus de détails sur notre procédure de traitement des plaintes, veuillez consulter la section intitulée "Plaintes" dans les conditions générales de votre police d'assurance.

Si, malgré nos efforts pour résoudre votre plainte, vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée, vous avez le droit de soumettre votre plainte à soit

- l'Ombudsman des Assurances/Ombudsman van de Verzekeringen: Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Belgique, Téléphone: +32 (0) 2 547 58 71, e-mail: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be), Site web: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be).
- l'Office de l'Arbitre pour les Services Financiers (OASF) à Malte: Premier étage, St Calcedonius Square, Floriana, FRN1530, Malte, Téléphone: (+356) 21 249 245, Courriel: [complaint.info@asf.mt](mailto:complaint.info@asf.mt), Site web: [www.financialarbitrer.org.mt](http://www.financialarbitrer.org.mt).

## 10. LOI APPLICABLE AU CONTRAT ET AUX RELATIONS PRÉCONTRACTUELLES

La police d'assurance et la relation précontractuelle sont régies par les lois de Belgique.

Le contrat d'assurance et l'intermédiation en assurance sont régis par la loi et la réglementation belges. Tout litige y afférent relève de la compétence exclusive des tribunaux belges.

## 11. LIEU DU CONTRAT

Belgique.

## 12. LANGUE DU CONTRAT

La police et toute la documentation pertinente sont fournies en néerlandais et/ou en français. En ce qui concerne votre police, nous communiquerons avec vous en néerlandais ou en français, conformément à la langue choisie.

# Assurance de Smartphone (1 An)

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

**Entreprise: SStarr Europe Insurance Limited, dont le siège social est situé au Dragonara Business Center, 5ième étage, Dragonara Road, St Julians, Malta. Agréée et supervisée par l'Autorité des services financiers de Malte (MFSA) et enregistrée sous le numéro de société C85380. Starr Europe Insurance Limited est autorisée à exercer ses activités en Belgique en vertu de la libre prestation de services sous le numéro 3140.**

**Produit: Omnium 1 An**

Les informations suivantes sont un aperçu du produit d'assurance susmentionné vendu par l'intermédiaire de MediaMarkt. Ces informations ne contiennent pas l'intégralité des conditions générales du contrat. Celles-ci peuvent être consultées dans la documentation de votre police d'assurance ou en contactant SquareTrade Customer Care au +32 800 12 823 ou par e-mail à [serviceclient@squaretrade.be](mailto:serviceclient@squaretrade.be) ou en consultant le site [www.squaretrade.be](http://www.squaretrade.be).

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

Cette assurance répond aux exigences et aux besoins des clients de MediaMarkt Belgium qui souhaitent assurer leur smartphone contre les dommages accidentels par des actes et, dans la mesure où ils ne sont pas couverts par une garantie du fabricant, contre les pannes mécaniques et électriques de l'objet assuré mentionné dans votre police d'assurance. Essentiellement, le but est de réparer l'objet endommagé ou d'offrir une carte-cadeau. La valeur de la carte-cadeau sera de quatre-vingt pourcent (80 %) du prix d'achat de l'article assuré au moment de l'achat.



#### Qu'est-ce qui est assuré?

- ✓ Dommages accidentels à l'objet assuré.
- ✓ Écrans fissurés ou endommagés (autres que des dommages esthétiques).
- ✓ Les défauts mécaniques et électriques dans la mesure où ils ne sont pas couverts par la garantie du fabricant.
- ✓ L'assurance s'applique également aux accessoires d'origine fournis avec le produit assuré dans son emballage d'origine.
- ✓ Performances de la batterie inférieures à 50 % des performances initiales.
- ✓ Dommages causés par l'eau, le sable et l'humidité, en ce compris l'oxydation résultant d'un dommage causé par l'eau.
- ✓ Endommagement des ports ou des haut-parleurs.
- ✓ Dommages physiques irréparables entraînés par un événement extérieur, inattendu et involontaire qui empêche de façon permanente l'objet assuré de fonctionner comme prévu.
- ✓ Dommages dus à un incendie, à une explosion, à une implosion ou à une surtension.
- ✓ Dommages causés par un tiers à l'objet assuré (enfants, animaux, autres personnes).



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

- ✗ Vol ou perte de l'objet assuré ou de ses accessoires (inclus dans la boîte).
- ✗ Les dommages déjà couverts par la garantie du fabricant ou du vendeur ou les coûts couverts par toute autre assurance dont vous bénéficiez.
- ✗ Extension de garantie avant la fin de la garantie du fabricant et du vendeur et les coûts couverts par celles-ci ou par toute autre assurance dont vous bénéficiez.
- ✗ Perte accidentelle ou intentionnelle de la possession de l'objet assuré dans des circonstances qui ne constituent pas un vol.
- ✗ Les dommages esthétiques ou tout autre type de dommages causés à l'objet assuré, qui n'affectent pas la capacité d'utiliser l'objet assuré comme prévu, par exemple l'usure.
- ✗ Dommages intentionnels par le preneur d'assurance.

- ✗ Données personnelles sur l'objet assuré (photos, e-mails, contacts, fils de discussion, vidéos, musique, etc.) ou les frais de remise en état et de récupération de ces données.
- ✗ Logiciels installés sur l'appareil (apps) qui ne sont pas nécessaires à son fonctionnement.
- ✗ L'utilisation abusive, mauvaise utilisation, négligence, dommages malveillants causés par le preneur d'assurance, intentionnellement ou non, logiciel ou programmation non nécessaire au fonctionnement de l'appareil.
- ✗ Les frais subis du fait de l'impossibilité d'utiliser l'objet assuré ou tout coût autre que la valeur de remplacement de l'objet assuré.
- ✗ Maintenance de routine, modification, entretien, inspection ou nettoyage.
- ✗ Le non-respect des instructions du fabricant ou des directives d'installation.
- ✗ Guerre, terrorisme, acte d'hostilité étrangère (que la guerre soit déclarée ou non), troubles sociaux ou contamination par des radiations nucléaires.
- ✗ Dommages ou pannes pour lesquels les numéros de série ont été enlevés ou modifiés.
- ✗ Toute forme de virus électronique.



### Y a-t-il des restrictions à la couverture?

- ! Sinistres en dehors de la période de couverture.
- ! La police doit être souscrite lors de l'achat de l'objet assuré ou au plus tard 30 jours après l'achat du bien assuré. A défaut, aucun sinistre ne sera couvert.
- ! La couverture au titre de cette police est plafonnée à la valeur de l'objet assuré au moment de l'achat initial, qu'il s'agisse d'un seul ou de plusieurs sinistres.
- ! Vous devez être un résident Belge.



### Où suis-je couvert?

- ✓ Vous êtes couvert dans le monde entier, y compris lorsque vous voyagez en dehors de votre pays de résidence. Les demandes d'indemnisation ne seront traitées qu'à votre retour en Belgique.



### Quelles sont mes obligations?

- Vous ne pouvez pas fournir intentionnellement des informations fausses ou trompeuses en réponse à l'une des questions posées lors de la souscription de l'assurance ou lors d'une demande d'indemnisation.
- Vous devez nous informer de tout dommage accidentel ou de toute panne mécanique ou électrique dès que possible et sans retard injustifié après avoir découvert que votre objet assuré a été endommagé ou présente une défaillance.
- Vous devez nous informer si vous avez une autre assurance couvrant l'objet assuré auprès d'autres compagnies d'assurance qui offrent la même couverture.
- Vous devez prendre des mesures raisonnables pour éviter d'endommager le produit assuré.
- Si l'une de vos déclarations s'avère inexacte ou trompeuse, cela peut avoir une incidence sur la validité de votre assurance, sur les indemnités que nous avons déjà versées et sur votre capacité à présenter une demande d'indemnisation à l'avenir. Nous pouvons également être amenés à modifier votre police d'assurance conformément à la législation applicable.
- Vous devez fournir tous les documents ou renseignements complémentaires qui pourraient être nécessaires pour que l'Assureur puisse vérifier les dommages signalés.



### Wanneer en hoe moet ik betalen?

De premie is iedere maand en steeds op dezelfde dag vooraf verschuldigd. De eerste maand van de premie wordt vooraf in rekening gebracht wanneer uw bestelling wordt verwerkt door MediaMarkt. De volgende premiebetalingen worden maandelijks verwerkt door MediaMarkt met een maximale polisduur van zestig (60) maanden, tenzij de polis eerder door u of de verzekeraar wordt geannuleerd.



### Wanneer begint en eindigt de dekking?

De dekking gaat in op de datum die op uw verzekeringsbewijs staat vermeld, In principe is de dekkingperiode één (1) maand die stilzwijgend wordt verlengd voor opeenvolgende periodes van één (1) maand. De maximale totale duur van de dekking is 60 maanden na de aanvangsdatum.



### Hoe kan ik het contract opzeggen?

- U heeft het recht om deze verzekeringspolis met onmiddellijke ingang te annuleren binnen dertig dagen na de aankoop van uw verzekeringspolis of de datum waarop u uw polisdocument hebt ontvangen (als u deze op een later datum ontvangt). U dient dit te doen door (i) een aangetekende brief te sturen naar Squaretrade Europe BV, of (ii) binnen dertig dagen na aankoop van uw polisverzekering contact op te nemen met de winkel van Mediamarkt waar u de verzekeringspolis heeft gekocht.
- Als u uw polis annuleert binnen de eerste dertig (30) dagen na aankoop van uw verzekering, dan restitueert MediaMarkt de door u betaalde premie volledig, vooropgesteld dat u geen claims hebt ingediend op grond van deze polis.
- Als u uw polis op enig moment na de bovengenoemde periode van dertig (30) dagen opzegt, wordt uw polis opgezegd vanaf het einde van de maand waarvoor u heeft betaald en bent u verder niet verplicht verdere premies te betalen. U kunt een claim indienen tot het einde van de dekkingperiode. U heeft geen recht op terugbetaling van dekking na de datum waarop u uw polis waarvoor u betaald heeft, heeft opgezegd. Als uw polis wordt opgezegd, kunt u uw verzekeringsdekking niet opnieuw opstarten.
- U kunt dit doen door (i) te schrijven aan Customer Services Department, SquareTrade Europe BV, Havenlaan 86C Bus 204, 1000 Brussel, België met een aangetekende brief, of (ii) door naar de Verkoper te bellen op: +32 2 465 55 00, of (iii) door afgifte van een opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs of (iv) bij deurwaardersexploot.

## Document de la police d'assurance

### 1. GÉNÉRAL

Nous vous remercions d'avoir souscrit la présente police d'assurance. Le présent Document de Police explique notamment ce qui suit:

- qui nous sommes (voir articles 1.2 et 1.3);
- comment nous contacter (voir article 3.1);
- comment déposer une plainte (voir articles 3.2 et 14);
- vos couvertures d'assurance (voir articles 6.1, 6.3 et 6.4);
- les exclusions de votre couverture d'assurance (voir articles 6.2 et 6.5);
- la durée de la présente Police (voir article 6.3);
- comment faire une réclamation (voir article 7);
- les options de service que nous offrons en ce qui concerne l'objet assuré (voir article 8);
- vos droits d'annulation et de résiliation de la présente Police (voir article 10.2); et
- la manière dont nous utilisons vos données à caractère personnel et vos droits en la matière (voir article 15).

Nous vous invitons à prendre le temps de lire ce Document de Police afin d'en comprendre les termes et à la conserver dans un endroit sûr.

La présente police concerne les "Smartphone"s:

Catégorie d'assurance	Produit d'assurance	Type
Smartphone	Omnium 1Y	1 an Dommages accidentels dus à la manipulation,prépaiement
Smartphone	Omnium Basic	Dommages accidentels dus à la manipulation et panne électrique et mécanique après l'expiration de la garantie du fabricant, prime mensuelle
Smartphone	Omnium +	Dommages accidentels dus à la manipulation et au vol et panne électrique et mécanique après l'expiration de la garantie du fabricant, prime mensuelle

#### 1.2 Qui sommes-nous ?

La présente police est fournie par l'intermédiaire d'assurance SquareTrade Europe BV, société anonyme de droit belge, dont le siège social est situé Avenue du Port 86C Boîte 204, 1000 Bruxelles, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0786.464.518 et agréée par la FSMA. SquareTrade Europe BV agit en tant que souscripteur mandaté par l'Assureur.

#### 1.3 Assureur

L'assureur est la société Starr Europe Insurance Limited, dont l'adresse est Dragonara Business Center, 5th Floor, Dragonara Road, St Julians, Malte, agréée en vertu de la loi maltaise sur les activités d'assurance (Malta Insurance Business Act), sous le numéro d'enregistrement C85380 et sous la supervision de la "MFSA" (Malta Financial Services Authority) située à Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte. Starr Europe Insurance Limited est enregistrée auprès de la "BNB" (Banque Nationale de Belgique) sous le numéro 3140 en libre prestation de services. La BNB est située avenue Berlaymont 14, 1000 Bruxelles, www.nbb.be.

### 2. DÉFINITIONS

Le présent document utilise des mots et des phrases ayant une signification spécifique. Les mots repris dans le présent document de police sont définis comme suit:

- "**Assureur**" signifie Starr Europe Insurance Limited, dont l'adresse est Dragonara Business Center, 5th Floor, Dragonara Road, St Julians, Malte, agréée en vertu de la loi maltaise sur les activités d'assurance (Malta Insurance Business Act) sous le numéro d'enregistrement C85380 et sous la supervision de la "MFSA" (Malta Financial Services Authority) située à Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte;
- "**Contrat d'Assurance**" signifie le document qui vous est envoyé au moment de la souscription de votre police et qui définit le produit d'assurance choisi, la période de couverture, l'objet assuré, la prime et, le cas échéant, la franchise;
- "**Date d'entrée en vigueur**" signifie la date à laquelle vous souscrivez votre police et payez votre Prime ou, le cas échéant, votre première prime mensuelle;
- "**Date de fin**" signifie la date à laquelle la couverture de la présente police prend fin, conformément au présent document de police;
- "**Détaillant**" signifie Media Markt Saturn Belgium N.V., Brusselssesteenweg 496 PB 2 1731, Asse, Belgique;
- "**Document de Police**" signifie les présentes conditions générales d'assurance;
- "**Dommage Accidentel dû à la Manipulation**" signifie tout dommage soudain et imprévu causé à l'objet assuré qui l'empêche de remplir la fonction pour laquelle il a été conçu, pour des raisons qui ne sont pas exclues par ailleurs en vertu des dispositions de la présente Police;

Les exemples de dommages accidentels dus à la manipulation couverts par la présente police comprennent les écrans fissurés ou endommagés, les dommages causés aux ports ou aux haut-parleurs, les dommages dus au feu, à l'explosion, à l'implosion ou à la surtension, les chutes, les déversements, les dommages causés par des liquides ou par le sable associés

à la manipulation et à l'utilisation de l'objet assuré. votre police n'offre pas de protection contre l'utilisation abusive de l'objet assuré;

- "**Dommage Esthétique**" signifie tout dommage n'affectant pas l'utilisation de l'objet assuré, tel que bosses, rayures, fissures de l'écran n'obscurcissant pas le panneau de visualisation, ou dommages au panneau arrière n'affectant pas la fonctionnalité de l'objet assuré;
- "**Événement Couvert**" signifie les circonstances énumérées à l'article 6.1 ci-dessous;
- "**Franchise**" signifie la somme qui sera déduite de tout montant que vous devez payer dans le cadre d'une demande d'indemnisation au titre de la présente police, comme indiqué dans votre Contrat d'assurance. Sauf disposition contraire expresse, seules les polices couvrant le vol exigent une franchise;
- "**FSMA**" signifie l'Autorité belge des Services et Marchés Financiers. Le site web de la FSMA peut être consulté à l'adresse suivante: [www.fsma.be](http://www.fsma.be);
- "**Objet Assuré**" signifie l'article ou les articles énumérés dans votre contrat d'assurance qui sont couverts conformément à la présente police et achetés auprès du détaillant. Dans le cadre de la présente police, l'objet assuré est un smartphone. Cela inclut les accessoires d'origine fournis avec l'article ou les articles énumérés dans votre contrat d'assurance;
- "**Panne mécanique ou électrique**" signifie la panne inattendue et soudaine de toute partie de l'objet assuré, après l'expiration de la garantie légale et/ou commerciale du fabricant ou du détaillant, à la suite d'une panne mécanique, électrique ou électronique permanente qui n'est pas exclue par ailleurs en vertu de la présente Police, et qui entraîne l'arrêt du fonctionnement de l'objet assuré et signifie que l'objet assuré doit être réparé;
- "**Période de Couverture**" a la signification qui lui est attribuée à l'article 6.3 ci-dessous;
- "**Police mensuelle**" signifie une police qui prévoit le paiement de Primes mensuelles, comme le précise la section 5.3 ci-dessous;
- "**Police**" signifie la police d'assurance régie par le présent document de police;
- "**Police en amont**" signifie une police d'assurance qui prévoit le paiement de primes mensuelles, comme le précise l'article 5.2 ci-dessous;
- "**Prime**" signifie, en fonction du produit d'assurance concerné, la somme que vous devez payer chaque mois (pour les polices d'assurance mensuelles) ou en amont (pour les polices d'assurance en amont), comme indiqué dans le contrat d'assurance, pour la couverture d'assurance au titre de la présente police et qui (avec toute franchise applicable) représente les seuls montants que vous devez payer pour la couverture au titre de la présente police, y compris toutes les taxes applicables;
- "**Site web du Détaillant**" signifie [www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be);
- "**SquareTrade, nous, notre, administrateur**" signifie SquareTrade Europe BV, un intermédiaire d'assurance, qui est le souscripteur mandaté de cette police. SquareTrade Europe BV est autorisée et réglementée par la FSMA. SquareTrade Europe BV fait partie du groupe d'assurance américain Allstate Corporation;
- "**Titulaire de la Police**" signifie la personne désignée dans le contrat d'assurance qui bénéficie de la police d'assurance choisie;
- "**Vol**" signifie la situation dans laquelle vous perdez la possession de l'objet assuré à la suite d'un vol, d'un acte de pickpocket ou de toute autre acte de violence ou d'intimidation par lequel vous êtes dépossédé involontairement de l'objet assuré ou pour toute autre raison non exclue en vertu des conditions générales de la présente police et qui est signalé sans délai à la police et à SquareTrade, conformément aux procédures énoncées à l'article 7.1 de la présente police; et
- "**Vous, Votre**" signifie titulaire de la police d'assurance désigné sur le contrat d'assurance.

### 3. CONTACTEZ-NOUS

#### 3.1 Contact

Si vous souhaitez nous contacter, veuillez le faire à l'adresse [www.squaretrade.be](http://www.squaretrade.be). Vous pouvez également nous contacter pour des questions d'ordre général ou des réclamations par les moyens suivants:

- Par écrit** (lettres adressées au service concerné, comme indiqué ci-dessous):
  - Pour les questions d'ordre général: Service clientèle
  - Pour les demandes d'indemnisation: Service des réclamations  
Adresse: SquareTrade Europe BV, Avenue du Port 86C Box 204, 1000 Bruxelles, Belgique.
  - En ligne (pour déposer une demande 24 heures sur 24, 7 jours sur 7): [www.squaretrade.be](http://www.squaretrade.be)
- Par téléphone**: +32 800 12 823 les lignes sont ouvertes de 9h à 19h du lundi au vendredi et de 10h à 13h le samedi. Afin d'améliorer la qualité de notre service, nous enregistrons toutes les conversations téléphoniques à des fins d'évaluation.
- Par email**: [Serviceclient@squaretrade.be](mailto:Serviceclient@squaretrade.be)

#### 3.2 Plaintes

Pour toute réclamation, nous vous suggérons d'utiliser les modalités de réclamation prévues à l'article 14 ci-dessous.

#### 3.3 Langues

La communication avec nos clients se fait en néerlandais ou français, à votre discrétion. Tous nos documents sont disponibles en français et en néerlandais.

## 4. ÉLIGIBILITÉ À CETTE POLICE

La présente police doit être souscrite en même temps que l'achat de l'objet assuré, ou au plus tard trente (30) jours après l'achat de l'objet assuré, dans un magasin du Détaillant en Belgique ou sur le site web du Détaillant;

- la présente Police ne s'applique qu'aux articles achetés auprès du Détaillant qui répondent aux critères d'un objet assuré;
- si vous êtes une personne physique, vous devez être âgé de 18 ans ou plus pour souscrire la présente Police;
- la présente Police n'est accessible qu'aux résidents de la Belgique et aux sociétés constituées en Belgique; et
- tous nos clients sont traités comme des clients de détail.

## 5. PRIME

### 5.1 Général

La prime pour l'objet assuré est indiquée au moment de la vente. Nous confirmerons votre prime et, le cas échéant, la Franchise, dans votre Certificat d'Assurance. La prime que vous payez inclut la taxe sur les primes d'assurance ("TPA"). En fonction du produit d'assurance concerné, les primes sont payables en amont ou mensuellement.

### 5.2 Primes en amont

Si votre police est une police à prime unique, votre Prime, pour toute la période de couverture, est facturée le jour de la date d'entrée en vigueur de votre police.

### 5.3 Primes mensuelles

Si votre police est une police mensuelle, votre prime est facturée à l'avance par le détaillant pour le premier mois et par la suite à la même date chaque mois. Chaque prime payée ultérieurement vous permet de bénéficier d'une couverture pour un (1) mois civil et votre couverture est automatiquement maintenue pour les mois suivants, à moins que vous n'ayez annulé ou résilié la police avant le début du mois suivant, conformément à l'article 10 du présent document de police.

### 5.4 Retards de paiement

Si vous ne payez pas votre Prime à l'échéance, le Détaillant vous contactera, conformément aux modalités prévues par la loi applicable, afin de recouvrer le montant dû. Si vous n'avez pas payé votre prime due dans les trente (30) jours ou dans tout autre délai prolongé convenu avec vous, votre police peut être suspendue et/ou résiliée ultérieurement conformément aux modalités prévues par la loi applicable, auquel cas vous ne pourrez plus être couvert pour votre objet assuré. Pour les polices de droit belge, la procédure prévue aux articles 69 à 71 de la Loi belge sur les Assurances du 4 avril 2014 s'applique.

### 5.5 Collecte de Primes

La prime est perçue par le détaillant au nom de l'assureur. Les remboursements sont effectués par le détaillant au nom de l'assureur. Lorsque le détaillant nous transmet la prime, nous la conservons au nom de l'assureur et tous les paiements perçus et les remboursements effectués par nous en vertu de la Police sont perçus ou remboursés au nom de l'assureur.

## 6. COUVERTURE ET EXCLUSIONS

### 6.1 Événements Couverts

La présente police couvre les dommages et circonstances suivants concernant l'objet assuré, liés à sa manipulation et à son utilisation:

Omnium Basic et Omnium 1 an	Omnium+
	Vol de l'objet assuré
Écrans fissurés ou endommagés (autres que Dommages Esthétiques)	Écrans fissurés ou endommagés (autres que Dommages Esthétiques)
Endommagement des ports ou des haut-parleurs	Endommagement des ports ou des haut-parleurs
Dommages dus à une catastrophe naturelle	Dommages dus à une catastrophe naturelle
Dommages dus à un incendie, à une explosion, à une implosion ou à une surtension	Dommages dus à un incendie, à une explosion, à une implosion ou à une surtension
Dommages causés par un tiers à l'objet assuré (enfants, animaux, autres personnes)	Dommages causés par un tiers à l'objet assuré (enfants, animaux, autres personnes)
Dommages causés par l'eau, l'humidité ou le sable, en ce compris l'oxydation lorsqu'elle résulte d'un dommage causé par l'eau	Dommages causés par l'eau, l'humidité ou le sable, en ce compris l'oxydation lorsqu'elle résulte d'un dommage causé par l'eau
Défaillance mécanique ou électrique (après expiration de la garantie légale et/ou commerciale du fabricant ou du détaillant).	Défaillance mécanique ou électrique (après expiration de la garantie légale et/ou commerciale du fabricant ou du détaillant).
Performances de la batterie inférieures à 50 % des performances initiales	Performances de la batterie inférieures à 50 % des performances initiales
Dommages aux accessoires qui se trouvent dans l'emballage d'origine de l'objet assuré.	Dommages et vol des accessoires qui se trouvent dans l'emballage d'origine de l'objet assuré.

Pour les réclamations approuvées concernant l'un des événements couverts énumérés ci-dessus, SquareTrade couvrira l'intégralité des coûts de réparation et des coûts d'expédition/logistique, jusqu'à un maximum de la somme assurée telle que définie à l'article 6.5 ci-dessous. Les frais de réparation comprennent le coût des pièces de rechange, les frais de main-d'œuvre du réparateur, si nécessaire, et/ou les frais réels encourus.

Lorsqu'une réclamation est faite au titre de la garantie du fabricant et que l'article couvert

est réparé ou remplacé par le fabricant, il vous faut nous informer de tout changement du numéro IMEI ou du numéro de série de l'article couvert. Cela n'affectera pas votre couverture d'assurance, cependant si vous ne nous informez pas d'un changement d'IMEI ou de numéro de série, en cas de réclamation au titre de l'assurance, il vous faudra fournir la preuve que l'article couvert a été remplacé. Si un remboursement est effectué alors que vous ne possédez plus l'article couvert, veuillez nous en informer afin d'annuler votre assurance.

### 6.2 Exclusions générales

L'objet assuré n'est pas couvert contre:

Omnium Basic et Omnium 1 an	Omnium+
Le Vol ou la perte de l'objet assuré ou de ses accessoires (inclus dans la boîte)	La perte de l'objet assuré ou de ses accessoires (inclus dans la boîte)
Les dommages déjà couverts par la garantie du fabricant ou du vendeur ou les coûts couverts par toute autre assurance dont vous bénéficiez	Les dommages déjà couverts par la garantie du fabricant ou du vendeur ou les coûts couverts par toute autre assurance dont vous bénéficiez
Extension de garantie avant la fin de la garantie du fabricant et du vendeur et des frais couverts par celles-ci ou par toute autre assurance dont vous bénéficiez	Extension de garantie avant la fin de la garantie du fabricant et du vendeur et des frais couverts par celles-ci ou par toute autre assurance dont vous bénéficiez
La perte accidentelle ou délibérée de la possession de l'objet assuré dans des circonstances qui ne constituent pas un Vol.	La perte accidentelle ou délibérée de la possession de l'objet assuré dans des circonstances qui ne constituent pas un Vol.
Dommages esthétiques ou tout autre type de dommage à l'objet assuré, qui n'affecte pas la capacité d'utiliser l'objet assuré comme prévu, par exemple l'usure.	Dommages esthétiques ou tout autre type de dommage à l'objet assuré, qui n'affecte pas la capacité d'utiliser l'objet assuré comme prévu, par exemple l'usure.
Dommages intentionnels causés par le titulaire de la police d'assurance	Dommages intentionnels causés par le titulaire de la police d'assurance
Les données personnelles contenues dans l'objet assuré (photos, courriels, contacts, fils de discussion, vidéos, musique, etc.) ou les frais de remise en état de ces données	Les données personnelles contenues dans l'appareil assuré (photos, e-mails, contacts, fils de discussion, vidéos, musique, etc.) ou les frais de remise en état de ces données
Logiciels installés sur l'appareil (apps) qui ne sont pas nécessaires au fonctionnement de l'appareil	Logiciels installés sur l'appareil (apps) qui ne sont pas nécessaires au fonctionnement de l'appareil
L'utilisation abusive, mauvaise utilisation, négligence, dommages malveillants causés par le titulaire de la Police, intentionnellement ou non, logiciel ou programmation non nécessaire au fonctionnement de l'appareil.	L'utilisation abusive, mauvaise utilisation, négligence, dommages malveillants causés par le titulaire de la Police, intentionnellement ou non, logiciel ou programmation non nécessaire au fonctionnement de l'appareil.
Les frais subis du fait de l'impossibilité d'utiliser l'objet assuré ou tout coût autre que le coût de remplacement de l'objet assuré ;	Les frais subis du fait de l'impossibilité d'utiliser l'objet assuré ou tout coût autre que le coût de remplacement de l'objet assuré ;
Maintenance de routine, modification, entretien, inspection ou nettoyage	Maintenance de routine, modification, entretien, inspection ou nettoyage
	Maintenance de routine, modification, entretien, inspection ou nettoyage
Le non-respect des instructions du fabricant ou des directives d'installation	Le non-respect des instructions du fabricant ou des directives d'installation
Guerre, terrorisme, acte d'hostilité étrangère (que la guerre soit déclarée ou non), troubles sociaux ou contamination par des radiations nucléaires	Guerre, terrorisme, acte d'hostilité étrangère (que la guerre soit déclarée ou non), troubles sociaux ou contamination par des radiations nucléaires
Dommages ou pannes pour lesquels les numéros de série ont été enlevés ou modifiés, si vous ne pouvez pas fournir la preuve que l'objet d'origine a été remplacé par le fabricant	Dommages ou pannes pour lesquels les numéros de série ont été enlevés ou modifiés, si vous ne pouvez pas fournir la preuve que l'objet d'origine a été remplacé par le fabricant
Les sinistres survenant en dehors de la période de couverture ou en cas de retard dans le paiement de la prime	Les sinistres survenant en dehors de la période de couverture ou en cas de retard dans le paiement de la prime
Toute forme de virus électronique	Toute forme de virus électronique
	Le Vol ou la perte résultant du fait que l'objet assuré a été intentionnellement laissé sans surveillance à la vue de tous ou laissé non verrouillé dans des véhicules, des locaux publics ou des lieux publics ;
	Le Vol si une plainte n'a pas été déposée auprès de la police
	Le coût de la franchise applicable à cette Police, tel qu'indiqué dans votre contrat d'assurance.

### 6.3 Période de Couverture

En fonction du produit d'assurance concerné et, comme indiqué dans v contrat d'assurance, la période de couverture suivante s'appliquera:

Produit d'assurance	Période de Couverture
Omnium 1 an	Sauf résiliation anticipée conformément à l'article 10 ci-dessous, la période de couverture est un (1) an suivant la date d'entrée en vigueur.

Omnium Basic	Sauf résiliation anticipée conformément à l'article 10 ci-dessous, la période de couverture est d'un (1) mois et sera renouvelée tacitement pour des périodes consécutives d'un (1) mois. La durée totale maximale de la police est de 60 mois à compter de la date d'entrée en vigueur (" <b>Période de Couverture maximale</b> ").
Omnium+	Sauf résiliation anticipée conformément à l'article 10 ci-dessous, la période de Couverture est de un (1) mois qui sera renouvelé tacitement pour des périodes consécutives d'un (1) mois.  La durée totale maximale de la police est de 60 mois à compter de la Date d'entrée en vigueur (" <b>Période de Couverture maximale</b> ").

#### 6.4 Couverture géographique

Vous êtes couvert lorsque vous voyagez en dehors de la Belgique. Dans la mesure où l'événement couvert se produirait en dehors de la Belgique, vous devez nous informer de votre demande d'indemnisation dès que possible. Si votre demande est acceptée, nous vous soutiendrons dès votre retour en Belgique, comme précisé dans la présente police et plus particulièrement dans les sections 7 et 8 ci-dessous.

#### 6.5 Couverture maximale

La couverture au titre de la présente police est plafonnée à (a) la valeur de l'objet assuré au moment de v achat initial de l'objet assuré ou (b) cinq mille euros (5.000 €), le montant le plus bas étant retenu, qu'il s'agisse d'une seul ou de plusieurs réclamations. Si un seul événement couvert approuvé porte la valeur totale de toutes les demandes d'indemnisation au titre de la présente police au-delà de ce montant, nous honorerons cette demande d'indemnisation, après quoi votre police sera résiliée conformément à la procédure prévue par la loi applicable. Pour les polices de droit belge, la procédure prévue à l'article 86 de la Loi belge sur les Assurances du 4 avril 2014 s'applique.

Si le vol est un événement couvert par votre police (comme indiqué à l'article 6.1 ci-dessus) et à condition que la demande d'indemnisation pour le vol de l'objet assuré ait été approuvée, une carte cadeau (telle que définie à l'article 8 ci-dessous) sera émise, après quoi la police sera résiliée conformément à la procédure prévue par le droit applicable. Pour les polices de droit belge, la procédure prévue à l'article 86 de la Loi belge sur les Assurances du 4 avril 2014 s'applique.

### 7. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

#### 7.1 Introduire une demande d'indemnisation

Pendant la période de couverture, vous pouvez présenter une demande d'indemnisation pour un événement couvert en nous contactant dès que cela est raisonnablement possible et sans retard injustifié, en utilisant nos coordonnées indiquées à l'article 1 du présent document de police.

[Si le titulaire de la police est une entreprise (et non une personne physique), les demandes d'indemnisation doivent être faites en appelant le numéro de téléphone indiqué à l'article 1].

Pour que nous puissions examiner votre demande, il se peut que nous vous demandions de fournir l'original de la facture d'achat de l'objet assuré ainsi que tout document généralement nécessaire à l'évaluation du bien-fondé de la demande et à confirmer et à prouver votre identité, par exemple en fournissant une copie de vos documents d'identité, dans la mesure où cela est nécessaire pour la prévention de la fraude et dans la mesure où cela est conforme aux lois applicables, en soumettant une photo, une vidéo ou un enregistrement vocal de vous-même.

Si vous êtes en possession de l'objet assuré, une fois que nous aurons confirmé que vous bénéficiez d'une police active, nous essaierons dans un premier temps de résoudre l'événement couvert que vous rencontrez. Si nous ne parvenons pas à résoudre votre problème, nous vous confirmerons les détails de votre police active et les circonstances de l'incident. Nous nous efforcerons alors de prendre une décision relative à votre demande d'indemnisation. Si nous avons besoin d'informations supplémentaires, nous vous en informerons.

En cas de vol de votre objet assuré, et lorsque le Vol est couvert comme indiqué dans votre contrat d'assurance, nous vous demanderons, dès que possible, une copie du rapport de police (ou le numéro de référence du crime si le rapport de police n'est pas disponible) et, si l'objet assuré est un appareil connecté, une preuve de votre opérateur de téléphonie attestant que la carte SIM a été bloquée. Le rapport de police doit contenir, au minimum, une description de l'objet assuré avec, le cas échéant, son numéro IMEI (International Mobile Equipment Identity number), une description de l'événement ainsi que l'indication de la date, de l'heure et du lieu de l'événement.

#### 7.2 Paiement de la Franchise

Si le vol est un événement couvert par votre police, celle-ci exigera le paiement d'une franchise afin d'introduire une demande d'indemnisation pour le vol de l'objet assuré. Dans ce cas, la franchise est déduite de la valeur de toute carte cadeau du détaillant qui vous est délivrée dans le cadre d'une demande d'indemnisation approuvée.

### 8. OPTIONS DE SERVICE - COMMENT NOUS TRAITONS VOTRE DEMANDE

#### 8.1 Général

En fonction du type de votre demande, nous proposons les options de service suivantes (les "**options de service**"):

- i. Réparation
- ii. Carte cadeau

En fonction des événements couverts par votre police (voir article 6.1 ci-dessus), les options de service suivantes seront disponibles pour les types de réclamations repris ci-après:

Type de réclamation	Réparation	Carte cadeau
Panne mécanique ou électrique, par exemple si le logiciel cesse de fonctionner (si couvert par la section 6.1 ci-dessus)	✗	✓
Dommages Accidentels à un Objet Assuré qui est réparable sur le site.	✓	✓
Dommages Accidentels à un appareil qui n'est pas réparable (par exemple, l'appareil est complètement cassé).	✗	✓
Les demandes liées au Vol (s'ils sont couverts par l'article 6.1 ci-dessus)	✗	✓

#### 8.2 Réparation

Si la réparation est approuvée par notre service des réclamations, nous prendrons les dispositions nécessaires pour que votre objet assuré soit réparé sans frais supplémentaires à votre charge.

Si votre objet assuré peut être réparé, nous organisons l'expédition de votre objet assurée depuis votre adresse en Belgique, sans frais supplémentaires, et nous vous informerons de la procédure au moment de la demande d'indemnisation. Si l'objet assuré peut être réparé, nous prendrons les dispositions nécessaires pour qu'il vous soit renvoyé à votre adresse, sans frais supplémentaires, par l'intermédiaire d'un service de livraison de colis.

Dans le cas d'objets assurés qui sont des appareils connectés, vous devez vous assurer que toutes les restrictions d'accès à votre appareil ont été supprimées (par exemple, les mots de passe, Find My iPhone ou l'équivalent du verrouillage de l'activation) avant de nous remettre l'appareil. Si la panne est couverte par cette assurance, nous réparons l'objet assuré. Si l'objet assuré est un iPhone, le fait de ne pas désactiver la fonction "Find My iPhone" peut entraîner des frais équivalents au coût de l'appareil, ces derniers vous seront facturés.

Si nous ne sommes pas en mesure de réparer l'objet assuré et que votre demande d'indemnisation est couverte par la présente police, nous vous remettrons une carte cadeau du détaillant et l'objet assuré ne vous sera peut-être pas retourné (choix laissé à notre seule discrétion), c'est-à-dire qu'en remettant l'objet assuré au service de livraison, vous consentez à ce que la propriété de l'objet soit transférée dans l'éventualité où l'objet assuré ne pourrait pas être réparé.

Si le centre de réparation détermine que le défaut ou le dommage survenu ne correspond pas aux détails de la demande, ou si le centre de réparation du dépôt n'est pas en mesure d'accéder à l'objet en raison d'un mot de passe ou d'autres restrictions d'accès, l'objet assuré vous sera renvoyé non réparé, ou sera détruit à votre demande.

Pour toutes les réparations, nous offrons une garantie standard de nonante (90) jours, à moins que nous n'invalidions la garantie légale afin de réparer le dommage accidentel couvert par la présente police. Dans ce cas, nous vous offrirons une garantie équivalente pour la durée restante de la garantie légale initiale. Cette garantie de nonante (90) jours ou cette garantie équivalente à celle du fabricant, si elle est offerte, n'est pas affectée par la résiliation ou la fin de votre police. Cette garantie équivalente à celle du fabricant n'affecte pas la couverture déjà offerte par nous pour les pannes mécaniques ou électriques.

Nous ne pouvons être tenus responsables de la conservation ou de la suppression de toute donnée, y compris vos données à caractère personnel, stockées dans l'objet assuré pendant la réparation. Vous devrez effacer et créer votre propre sauvegarde de toutes les données personnelles avant de nous fournir l'objet

#### 8.3 Règlement des cartes cadeaux

Si une demande d'indemnisation est approuvée par notre service des réclamations mais qu'il n'est pas possible de réparer l'objet assuré (à notre entière discrétion) ou dans le cas d'une demande d'indemnisation approuvée pour le vol d'un objet assuré, nous réglerons votre demande d'indemnisation en vous remettant une carte cadeau du détaillant.

Le montant du règlement sera déterminé par nous en fonction du prix d'achat initial de votre objet assuré ainsi que du type de police auquel vous avez souscrit, comme suit:

Omnium 1 an	Omnium Basic et Omnium+
La réparation en tant qu'option de service primaire Carte cadeau (80 %)*	La réparation en tant qu'option de service primaire Carte cadeau (100 %)*

\* Le % correspond à la valeur de la carte cadeau en pourcentage du prix d'achat de l'objet assuré au moment de l'achat, plafonné à 5.000 euros maximum.

#### 8.4 Biens non réparables

Pour tous les objets assurés qui ne sont pas réparables et pour lesquels une carte cadeau a été fournie afin d'acheter un objet de remplacement, SquareTrade ne renverra pas ces objets s'ils sont situés dans un centre de réparation.

### 9. MODIFICATION DE LA PRÉSENTE POLICE

#### 9.1 Quand

L'Assureur peut modifier cette police pour:

- améliorer votre couverture;
- se conformer à toute loi ou réglementation applicable;
- corriger les éventuelles erreurs typographiques ou de mise en forme.

#### 9.2 Notification

Vous recevrez un préavis écrit d'au moins trente (30) jours à la dernière adresse connue que nous avons dans nos dossiers ou à la dernière adresse électronique connue que vous nous avez communiquée (choix laissé à notre seule discrétion) de toute modification des termes et conditions de la couverture au titre de la présente police, sauf si la modification est due à des exigences législatives ou réglementaires. Si votre couverture est modifiée en raison de changements législatifs ou réglementaires indépendants de la volonté de

l'assureur, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous donner un préavis de trente (30) jours. Dans ce cas, nous vous informerons dès que possible.

### 9.3 Annulation

En dépit de toute autre disposition de la présente police, si l'assureur modifie votre police ou y renonce et que vous ne souhaitez pas poursuivre votre couverture, vous pouvez résilier la présente police. Si votre police est une police en amont, vous aurez droit à un remboursement au prorata.

Il est de votre seule responsabilité de nous informer en temps utile de toute modification des informations que vous nous avez fournies dans le cadre de la présente police.

## 10. RÉSILIATION

### 10.1 Motifs généraux de résiliation

La période de couverture commence à la date d'entrée en vigueur indiquée dans votre contrat d'assurance. Votre police prendra fin à la première des dates suivantes:

- i. la date à laquelle vous nous informez que vous n'êtes plus résident belge;
- ii. la date à laquelle vous résiliez votre assurance conformément à l'article 10.2 du présent Document de Police;
- iii. la date à laquelle l'assureur annule votre assurance conformément à l'article 10.3 du présent Document de Police;
- iv. la date à laquelle vous retournez l'objet assuré au détaillant sans l'avoir utilisé et que le détaillant l'approuve en vue d'un remboursement complet;
- v. la date à laquelle l'objet assuré n'est plus en votre possession en raison d'un transfert à une autre personne, sauf dans le cas de l'article 8.2;
- vi. sous réserve de la procédure prévue à l'article 6.5, la valeur totale de toutes les demandes d'indemnisation approuvées au titre de la présente police atteint la couverture maximale telle qu'elle est définie à l'article 6.5 du présent document de police; ou
- vii. dans le cas contraire et s'il y a lieu, à la fin de la période de couverture maximale.

Vous ne serez pas couvert pour toute nouvelle demande d'indemnisation survenant à partir de la date de fin.

### 10.2 Votre droit d'annulation et de résiliation

#### i. Annulation

Vous avez le droit d'annuler cette police avec effet immédiat dans les trente (30) jours suivant l'achat de votre police ou la date à laquelle vous avez reçu votre document de police (si vous recevez ce Document de Police à une date ultérieure). Si vous regrettez d'avoir souscrit votre police, vous pouvez soit (i) envoyer une lettre recommandée à SquareTrade Europe B.V., Avenue du Port 86C (boîte 204), 1000 Bruxelles, Belgique, soit (ii) contacter le magasin du détaillant où vous avez souscrit votre police dans les trente (30) jours qui suivent la souscription de votre police. Le détaillant vous remboursera intégralement toute prime que vous avez payée pendant la période de couverture concernée, à condition que vous n'avez pas fait de demande d'indemnisation qui ait été acceptée au titre de la présente police avant cette date.

#### ii. Résiliation

Après les trente (30) premiers jours suivant la souscription de votre police, vous avez le droit de résilier cette police à tout moment pendant la période de couverture. Pour résilier votre police:

- Une police mensuelle: vous devez soit (i) contacter SquareTrade en envoyant une lettre recommandée à SquareTrade Europe B.V., Avenue du Port 86C (boîte 204), 1000 Bruxelles, Belgique, soit (ii) informer SquareTrade de votre résiliation par un exploit d'huissier, soit (iii) notifier à SquareTrade un avis de résiliation accompagné d'un reçu de confirmation, soit (iv) en appelant le Détaillant au numéro de téléphone suivant: +32 2 465 55 00;
- Une police prépayée: vous devez contacter SquareTrade soit (i) en envoyant une lettre recommandée à SquareTrade Europe B.V., Avenue du Port 86C (boîte 204), 1000 Bruxelles, Belgique, soit (ii) informer SquareTrade de votre résiliation par un exploit d'huissier, soit (iii) notifier à SquareTrade un avis de résiliation accompagné d'un reçu de confirmation ou (iv) en appelant SquareTrade au numéro suivant: +32 800 12 823.;

Si vous résiliez votre police conformément aux présentes, et que votre police est résiliée, s'il s'agit de:

- Une police mensuelle: vous n'obtiendrez pas de remboursement et votre période de couverture se terminera à la fin du mois suivant le mois au cours duquel Vous avez donné votre avis de résiliation et, pour éviter toute ambiguïté, les primes pour ce mois restent dues;
- Une police prépayée: vous aurez droit à un remboursement au prorata de la période de couverture payée restante, à condition que vous n'avez pas fait de demande d'indemnisation qui a été acceptée. Si votre police est résiliée, votre couverture prendra fin et vous ne pourrez pas la rétablir.

### 10.3 Le droit de SquareTrade et de l'Assureur de résilier

#### i. Motifs de résiliation

Sous réserve de la législation applicable, nous pouvons suspendre et/ou résilier votre police:

- lorsque vous fournissez intentionnellement des informations fausses ou trompeuses lors de la souscription de la présente police ou qu'il peut être démontré, sur la base des circonstances pertinentes, que vous n'avez pas pris les précautions raisonnables pour garantir la véracité de vos déclarations;
- lorsque nous démontrons que vous(ou quelqu'un agissant en votre nom) avez intentionnellement fourni des informations fausses ou trompeuses en ce qui concerne la couverture fournie au titre de la présente police;
- lorsque cela est nécessaire pour se conformer à toute loi ou réglementation applicable; ou

- dans le cas des polices mensuelles, si vous n'avez pas payé votre prime à l'échéance et que vous n'avez pas remédié à ce manquement conformément à l'article 5 du présent document de police.

#### ii. Conséquences de la résiliation

Si l'assureur met fin à votre police en vertu de l'article 10.3(a)(i), (a)(ii) ou (a)(iv), le détaillant ne vous remboursera pas la prime que vous avez payée. Si l'assureur met fin à votre police par l'application du présent article 10.3 (a)(iii), nous calculerons votre remboursement de prime au prorata de la période pendant laquelle vous avez été assuré et nous vous rembourserons le solde, à condition que vous n'avez pas fait de demande d'indemnisation qui ait été acceptée au titre de la présente Police avant cette date.

Toute décision de résiliation de votre police ne sera pas prise au niveau individuel et ne sera pas fondée sur le fait que vous ayez ou non présenté une demande d'indemnisation, sauf dans les cas où l'article 10.3(a)(i), (a)(ii) ou (a) iv) est applicable.

La résiliation de votre police n'affectera pas votre droit de réclamation pour tout événement survenu avant la date de résiliation, sauf si l'article 10.3(a)(i), (a)(ii) ou (a) iv) est applicable.

Sauf disposition contraire expresse, un cas de résiliation, telle que définie dans le présent document de police, prendra effet à la fin du mois suivant le mois au cours duquel vous avez notifié la résiliation.

SquareTrade peut changer l'assureur qui vous fournit cette police, mais ne le fera qu'en vous envoyant un avis écrit à votre dernière adresse connue ou à l'adresse électronique que vous nous avez communiquée (choix laissé à notre seule discrétion). L'avis écrit sera émis au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur du changement d'assureur.

Si votre police est résiliée, vous ne pourrez pas reprendre votre couverture d'assurance.

## 11. FRAUDE

Vous devez répondre de manière honnête à toute demande d'information que nous vous adressons lorsque vous souscrivez une couverture au titre de la présente police, lorsque vous demandez une modification de votre couverture au titre de la présente police ou lorsque vous présentez une demande d'indemnisation au titre de la présente police. Si l'une de vos déclarations est intentionnellement fausse ou trompeuse, nous pouvons résilier la police. Si l'une de vos déclarations est involontairement incorrecte ou omise, nous pouvons demander une modification de la police conformément à la législation applicable. Dans tous les cas, la fourniture d'informations incorrectes ou trompeuses peut avoir une incidence sur la validité de votre police, sur les indemnités que nous avons déjà versées et sur la possibilité de présenter une demande d'indemnisation ultérieure.

L'assureur a l'obligation légale de prévenir la fraude. En cas de demande d'indemnisation, toutes les informations que vous avez fournies en rapport avec la présente police, ainsi que d'autres informations relatives à la demande d'indemnisation, peuvent être partagées avec d'autres compagnies d'assurance afin d'éviter les demandes d'indemnisations frauduleuses.

Si nous soupçonnons une fraude, nous pouvons vous demander des informations supplémentaires pour vérifier les détails de votre demande. Si nous versons des indemnités à la suite d'un comportement malhonnête ou trompeur de votre part (ou de la part d'une personne agissant en votre nom), vous n'aurez plus droit à aucune prestation au titre de la présente police et l'assureur pourra réclamer la restitution de tout règlement en espèces ou de toute autre indemnité. L'assureur peut intenter une action en justice contre vous pour obtenir la restitution de toute carte cadeau ou autre indemnité et peut exiger le remboursement des frais encourus.

## 12. DROIT APPLICABLE ET ÉLECTION DE FOR

La présente police est régie par le droit belge. Tout litige relatif à l'information, la formation, la conclusion, l'exécution, la résiliation, l'annulation ou l'interprétation de la présente police relèvera exclusivement de la compétence des tribunaux belges, dans la mesure où la loi le permet.

## 13. DOUBLE ASSURANCE

Vous devez informer l'assureur de l'existence d'autres polices d'assurance couvrant l'objet assuré, souscrites auprès de compagnies d'assurance différentes, qui auraient pu vous fournir une couverture pour les mêmes faits de demande d'indemnisation.

Si vous omettez intentionnellement de communiquer l'existence d'autres polices d'assurance, et en cas de surassurance de la demande d'indemnisation, l'assureur ne sera pas tenu de réparer votre objet assuré ni de vous accorder un règlement par carte cadeau ou toute autre indemnité prévue par la présente police.

## 14. PLAINTES

Notre objectif est de fournir à nos clients un service de la plus haute qualité à tout moment. Nous comprenons que les choses ne se passent pas toujours comme prévu et qu'il peut arriver que vous ayez l'impression que nous vous avons abandonné. Dans ce cas, nous ferons de notre mieux pour arranger les choses de bonne foi et rapidement.

### 14.1 Plaintes adressées à SquareTrade

Pour toute plainte, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées suivantes:

- i. **Par écrit** - Lettres adressées à: Directeur - Service clientèle L'adresse est la suivante: SquareTrade Europe BV, Avenue du Port 86C Boîte 204, 1000 Bruxelles, Belgique.
- ii. **Par téléphone:** +32 800 12 823
- iii. **Par courrier électronique:** [complaintseu@squaretrade.com](mailto:complaintseu@squaretrade.com)

Nous accusons réception de votre plainte dans un délai d'un (1) jour ouvrable à compter de sa réception. Nous vous tiendrons au courant de l'évolution de votre plainte et, dans un délai de quinze (15) jours ouvrables, nous vous fournirons une réponse finale écrite.

### 14.2 Plaintes

Une fois que vous avez reçu la réponse finale de notre part, et si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous avez le droit de soumettre votre plainte à l'Office de l'Arbitre pour les Services Financiers (OASF) à Malte, ou à l'Ombudsman des Assurances, dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous:



### L'Office de l'Arbitre des Services Financiers (OASF)

Vous pouvez transmettre la plainte directement à l'OASF. L'OASF est membre de FIN-NET, un réseau d'organisations nationales chargées de régler les plaintes des consommateurs dans le domaine des services financiers.

Les coordonnées seront toujours indiquées dans notre réponse finale à votre demande. Elles sont également indiquées ci-dessous.

i. **Par écrit:** First Floor, St Calceconius Square, Floriana, FRN1530, Malte.

ii. **Par téléphone:** (+356) 21 249 245

iii. **Site web:** [www.financialarbiter.org.mt](http://www.financialarbiter.org.mt)

Pour les plaintes adressées à l'Ombudsman des assurances

### Ombudsman des Assurances:

i. **Par écrit:** Square de Meeûs 35, 1000 Brussel, België

ii. **Par téléphone:** +32 (0) 2 547 58 71

iii. **Courriel:** [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

iv. **Site web:** [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

Un dépliant détaillant notre procédure complète de traitement des plaintes est disponible sur demande.

## 15. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

### 15.1 Responsables du traitement

L'assureur et SquareTrade Europe agissent en tant que responsables du traitement en ce qui concerne les informations que nous détenons sur vous dans le cadre de la police. Le détaillant agira, pour notre compte, en tant que sous-traitant et en notre nom. Pour consulter les règles pertinentes en matière de protection des données à caractère personnel, veuillez consulter [starrcompanies.com/Privacy-Policy-Malta](http://starrcompanies.com/Privacy-Policy-Malta), ou [www.squaretrade.eu/be/politique-de-confidentialite](http://www.squaretrade.eu/be/politique-de-confidentialite).

### 15.2 Données à caractère personnel que nous collectons

Nous recueillons, conservons et utilisons les informations personnelles suivantes que vous nous avez fournies au cours de la conclusion et de l'exécution de votre Police:

- i. Votre nom et vos coordonnées;
- ii. Les informations relatives à votre police;
- iii. Les informations sur les demandes d'indemnisation que vous avez formulées au titre de votre police;
- iv. Les informations sur l'objet assuré couvert par votre police;
- v. Un retour d'information sur les services que nous vous fournissons; et
- vi. Les enregistrements de toute correspondance ou les détails de toute conversation entre vous et nous.

### 15.3 Base juridique pour le traitement de Vos données à caractère personnel

Nous sommes tenus d'avoir une "base légale" pour utiliser vos informations personnelles, ce qui signifie que nous devons avoir une justification légale pour la collecte, l'utilisation et le stockage de vos informations personnelles. Nous devons traiter et utiliser vos données à caractère personnel pour pouvoir vous fournir et gérer votre police; par conséquent, le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution des services prévus par la police. Nous utiliserons également vos informations personnelles lorsque cela est nécessaire pour nos intérêts légitimes ou les intérêts légitimes d'autres personnes.

Nos intérêts légitimes sont d'assurer l'administration de la police, le service clientèle, la gestion des réclamations et la prévention de la fraude. Nous pouvons également utiliser vos informations personnelles si cela s'avère nécessaire pour nous conformer à nos obligations légales.

### 15.4 Qui recevra vos données personnelles et les transferts de données

Dans le cadre des objectifs susmentionnés, nous partagerons vos informations personnelles avec l'assureur ([www.starrcompanies.com/Privacy-Policy-Malta](http://www.starrcompanies.com/Privacy-Policy-Malta)), nos contractants et sous-traitants et d'autres tiers qui nous aident à gérer votre police. Vous pouvez choisir de fournir ou non les informations susmentionnées, mais si vous décidez de ne pas le faire, nous pourrions être dans l'incapacité de vous fournir les services prévus par votre police. Nous conserverons les informations vous concernant que nous détenons pendant la période requise et autorisée par la loi et l'assureur, dans la mesure où elles sont nécessaires à ces fins.

Nous pouvons transférer vos données à caractère personnel vers des pays situés en dehors de l'Espace économique européen. Dans ce cas, nous veillerons à ce que des normes de protection similaires soient appliquées. Cela peut se faire de différentes manières, par exemple:

- i. ne transférer vos données à caractère personnel que vers des pays dont la Commission européenne a estimé qu'ils offraient un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel; ou
- ii. en utilisant des contrats spécifiques approuvés par la Commission européenne avec des destinataires offrant aux données personnelles la même protection que dans l'Espace économique européen.

Vous pouvez demander des informations sur les transferts internationaux de données à caractère personnel que nous effectuons en dehors de l'Espace économique européen en nous contactant aux coordonnées ci-dessous.

### 15.5 Vos droits

Vous disposez d'un certain nombre de droits légaux en relation avec les informations que nous détenons à votre sujet, y compris un droit de notification, d'accès, de portabilité des données, de rectification, de restriction du traitement, d'effacement et un droit d'opposition. Vous pouvez exercer ces droits à tout moment en soumettant votre demande par écrit au Département juridique, SquareTrade Europe BV, Avenue du Port 86C (boîte 204), 1000 Bruxelles, Belgique ou en envoyant un e-mail à [privacy@squaretrade.com](mailto:privacy@squaretrade.com).

Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données, mais nous vous encourageons à nous contacter préalablement.

Veillez noter que ces droits ne sont pas absolus et qu'ils sont soumis aux limites de la législation locale applicable. Si nous ne sommes pas en mesure de répondre à votre demande, nous vous en expliquerons les raisons.

## 16. CESSION

Vous n'avez pas le droit de céder la présente Police.

---

Titulaire de la police:

Date: