

Omnium Basic, Omnium+ and Omnium 1 an  
Document de la police d'assurance

1. GÉNÉRAL

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

- i. qui nous sommes (voir articles 1.2 et 1.3);
- ii. comment nous contacter (voir article 3.1);
- iii. comment introduire une plainte (voir articles 3.2 et 14);
- iv. votre couverture d'assurance (voir articles 6.1, 6.3 et 6.4);
- v. les exclusions de votre couverture d'assurance (voir articles 6.2 et 6.5);
- vi. la durée de la présente Police (voir article 6.3);
- vii. comment faire une réclamation (voir article 7);
- viii. les options de service que nous offrons quant à l'objet Assuré (voir article 8);
- ix. vos droits d'annulation et de résiliation de la présente police (voir article 10.2); et
- x. 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 afin d'en comprendre les termes et à le conserver dans un endroit sûr.

La présente police concerne les électroniques de consommation et appareils de mobilité:

Catégorie d'assurance	Produit d'assurance	Type
Électronique de consommation- appareils audio portables, ordinateurs portables, appareils photo, tablettes, appareils portables, appareils pour la voiture et la navigation, consoles et appareils informatiques non portables.	Omnium Basic	Dommages accidentels dus à la manipulation et panne électrique et mécanique après l'expiration de la garantie du fabricant, mensuelle
Électronique de consommation - appareils audio portables, ordinateurs portables, appareils photo, tablettes, appareils portables, appareils pour la voiture et la navigation, consoles et appareils informatiques non portables.	Omnium +	Dommages accidentels dus à la manipulation et au vol et panne électrique et mécanique après l'expiration de la garantie du fabricant, mensuelle
Equipements informatiques, appareils audio portables et petits appareils ménagers à moins de €250	Omnium 1 an	1 an Dommages accidentels dus à la manipulation ,prépaiement
Appareils de mobilité	Omnium Basic	Dommages accidentels dus à la manipulation et panne électrique et mécanique après l'expiration de la garantie du fabricant, mensuelle
Appareils de mobilité	Omnium +	Dommages accidentels dus à la manipulation et au vol et panne électrique et mécanique après l'expiration de la garantie du fabricant, 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 l-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 Berlaumont 14, 1000 Bruxelles, www.nbb.be.

2. DÉFINITIONS

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

- i. "Appareil de mobilité" signifie un mode de transport fonctionnant à l'électricité, y compris, mais sans s'y limiter, les scooters électriques, les vélos électriques, les hoverboards, etc.;

- ii. "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 l-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte;
- iii. "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;
- iv. "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;
- v. "Date de fin" signifie la date à laquelle la couverture de la présente Police prend fin, conformément au présent Document de Police;
- vi. "Détaillant" signifie Media Markt Saturn Belgium N.V., Brusselsesteenweg 496 PB 2 1731, Asse, Belgique;
- vii. "Document de Police" signifie les présentes conditions générales d'assurance;
- viii. "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;

- ix. "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;
- x. "Événement Couvert" signifie les circonstances énumérées à l'article 6.1 ci-dessous;
- xi. "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 certificat d'assurance. Sauf disposition contraire expresse, seules les polices couvrant le vol exigent une franchise;
- xii. "FSMA" signifie l'Autorité belge des Services et Marchés Financiers. Le site web de la FSMA peut être consulté à l'adresse suivante : <https://www.fsma.be>;
- xiii. "Objet Assuré" signifie l'article ou les articles énumérés dans votre certificat 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 peut être un appareil audio portable, un ordinateur portable, un appareil photo, une tablette, un appareil portable, un appareil de navigation, une console ou un appareil informatique non portable;
- xiv. "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;
- xv. "Période de Couverture" a la signification qui lui est attribuée à l'article 6.3 ci-dessous;
- xvi. "Police" signifie la police d'assurance régie par le présent document de police;
- xvii. "Police mensuelle" signifie une police pour laquelle les primes doivent être payées par vous mensuellement, conformément à l'article 5.2 ci-dessous;
- xviii. "Police prépayée" signifie une police pour laquelle la prime pour toute la période de couverture est facturée le jour de la date d'entrée en vigueur de la police, comme le précise la section 5.3 ci-dessous ;
- xix. "Prime" signifie la somme que vous devez payer chaque mois, comme indiqué dans le certificat d'assurance, pour la couverture d'assurance au titre de la présente police et qui (avec toute franchise applicable) représente les seuls montants dont vous devez vous acquitter pour la couverture au titre de la présente police, y compris toutes les taxes applicables;
- xx. "Serrure approuvée" signifie une serrure spécialement conçue pour les bicyclettes ou les scooters avec au moins une résistance de niveau 3 accréditée par une société de certification - y compris, mais sans s'y limiter : SSL, ART, SSF, VDS, FG.
- xxi. "Site web du Détaillant" signifie [www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be);
- xxii. "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;
- xxiii. "Titulaire de la Police" signifie la personne désignée dans le certificat d'assurance qui bénéficie de la police d'assurance choisie;
- xxiv. "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. Pour les appareils de mobilité uniquement, le vol

consiste à forcer, briser ou détruire tout mécanisme de fermeture (i) lorsque l'appareil ne se trouve pas à l'intérieur d'une maison et/ou de ses dépendances extérieures, telles qu'un garage ou un jardin privé, ou (ii) lorsque l'appareil ne se trouve pas à l'intérieur d'un véhicule à moteur.

xxv. **“Vous, Votre”** signifie le titulaire de la police d'assurance désigné sur le certificat d'assurance.

### 3. CONTACTEZ-NOUS

#### 3.1 Contact

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

i. **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)

ii. **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.

i. **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"). Les primes sont payables mensuellement.

#### 5.2 Primes mensuelles

Votre prime mensuelle 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.

#### 5.3 Primes prépayées

Si votre police est une police prépayée, votre prime pour toute la période de couverture est facturée le jour de la date d'entrée en vigueur de votre 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 pour le compte 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 accidentels résultant de la manipulation et des circonstances spécifiques suivantes liées à la manipulation et à l'utilisation de l'objet assuré, sauf exclusion spécifique:

Omnium Basic et Omnium 1 an	Omnium+
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 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.
	Vol de l'objet assuré
Dommages physique irréparable causé par un événement externe, inattendu et involontaire qui empêche de façon permanente l'objet assuré de fonctionner comme prévu	Dommages physique irréparable causé par un événement externe, inattendu et involontaire qui empêche de façon permanente l'objet assuré de fonctionner comme prévu

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 coûts 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'objet assuré (photos, e-mails, contacts, fils de discussion, 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
Le non-respect des instructions du fabricant ou des directives d'installation et de déballage ou d'autres instructions figurant sur l'emballage concernant le déballage de l'objet assuré	Le non-respect des instructions du fabricant ou des directives d'installation et de déballage ou d'autres instructions figurant sur l'emballage concernant le déballage de l'objet assuré
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

Dommmages ou pannes pour lesquels les numéros de série ont été enlevés ou modifiés	Dommmages ou pannes pour lesquels les numéros de série ont été enlevés ou modifiés
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 et tout défaut ou dommage résultant de la configuration des paramètres de l'utilisateur, de la sauvegarde ou de la récupération des données et de l'intervention de tiers ou d'ingénieurs non autorisés	Toute forme de virus électronique et tout défaut ou dommage résultant de la configuration des paramètres de l'utilisateur, de la sauvegarde ou de la récupération des données et de l'intervention de tiers ou d'ingénieurs non autorisés
Les dommages liés au transport lorsque l'article couvert est transporté par le détaillant ou tout tiers.	Les dommages liés au transport lorsque l'article couvert est transporté par le détaillant ou tout tiers.
Les dommages résultant de toute utilisation commerciale de l'objet assuré	Les dommages résultant de toute utilisation commerciale de l'objet assuré
Les articles qui ont été rappelés par le fabricant et les coûts associés	Les articles qui ont été rappelés par le fabricant et les coûts associés
Les accessoires ou périphériques qui ne faisaient pas partie intégrante de l'installation initiale de l'objet assuré ou qui n'étaient pas inclus dans l'emballage d'origine du fabricant de l'objet assuré	Les accessoires ou périphériques qui ne faisaient pas partie intégrante de l'installation initiale de l'objet assuré ou qui n'étaient pas inclus dans l'emballage d'origine du fabricant de l'objet assuré
Toute réparation ou remplacement d'accessoires qui n'ont pas été achetés avec l'objet assuré	Toute réparation ou remplacement d'accessoires qui n'ont pas été achetés avec l'objet assuré
	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 certificat d'assurance.

Spécifiquement, pour les appareils de mobilité uniquement et en plus des exclusions générales mentionnées à l'article 6.2, les exclusions suivantes s'appliquent également et votre objet assuré n'est pas couvert contre :

Omnium Basic	Omnium +
	Le vol lorsque: i) l'objet assuré est retiré d'un local de stockage situé à l'intérieur d'une maison et/ou de ses locaux extérieurs, tels qu'un garage ou un jardin privé. ii) l'objet assuré est retiré d'un véhicule à moteur iii) l'objet assuré se trouve à l'extérieur et n'a pas été fixé par le biais du cadre ou de la fermeture rapide de la roue à un objet fixe et inamovible, tel que, mais sans s'y limiter, une balustrade, un porte-vélos (il doit être impossible de soulever l'objet assuré sous ou au-dessus de cet objet) avec une serrure approuvée iv) seules des parties de l'objet assuré ont été volées, notamment le guidon, les roues, la batterie, etc. Pour éviter toute ambiguïté, seul le vol de l'objet assuré dans son ensemble est couvert par la présente police.
Tout Vol	
Les dommages résultant de la manipulation ou de la réparation de l'objet assuré par des personnes ou des sociétés autres que le service technique officiel du fabricant ou le service technique agréé par MediaMarkt.	Les dommages résultant de la manipulation ou de la réparation de l'objet assuré par des personnes ou des sociétés autres que le service technique officiel du fabricant ou le service technique agréé par MediaMarkt.
Tout dommage ou préjudice économique et/ou personnel subi par vous pendant ou après une demande d'indemnisation y compris les dommages aux biens propres et les dommages corporels propres.	Tout dommage ou préjudice économique et/ou personnel subi par vous pendant ou après une demande d'indemnisation y compris les dommages aux biens propres et les dommages corporels propres.
Dommmages ou pertes causés à des tiers ou à d'autres biens à la suite d'une demande d'indemnisation, y compris les réclamations ou dépenses découlant directement ou indirectement de la responsabilité civile.	Dommmages ou pertes causés à des tiers ou à d'autres biens à la suite d'une demande d'indemnisation, y compris les réclamations ou dépenses découlant directement ou indirectement de la responsabilité civile.
Lorsqu'aucun dysfonctionnement n'est constaté sur l'objet assuré ou lorsque vous ne remettez pas l'objet assuré à MediaMarkt ou à son partenaire de service afin que le dommage puisse être vérifié.	Lorsqu'aucun dysfonctionnement n'est constaté sur l'objet assuré ou lorsque vous ne remettez pas l'objet assuré à MediaMarkt ou à son partenaire de service afin que le dommage puisse être vérifié.
Les dommages résultant d'une installation, d'une modification ou d'un entretien incorrect des éléments de fixation, des prises de courant ou des systèmes électriques.	Les dommages résultant d'une installation, d'une modification ou d'un entretien incorrect des éléments de fixation, des prises de courant ou des systèmes électriques.

Les frais de livraison, de transfert et/ou de montage de l'objet assuré et des dommages qui lui sont causés lors de cette livraison, de ce transfert et/ou de ce montage lorsqu'ils sont effectués par des entreprises ou des personnes mandatées à cet effet.	Les frais de livraison, de transfert et/ou de montage de l'objet assuré et des dommages qui lui sont causés lors de cette livraison, de ce transfert et/ou de ce montage lorsqu'ils sont effectués par des entreprises ou des personnes mandatées à cet effet.
Les dommages causés à l'objet assuré lorsqu'il est gardé, surveillé ou utilisé par un mineur ou une autre personne autre que vous ou un autre membre de votre famille immédiate.	Les dommages causés à l'objet assuré lorsqu'il est gardé, surveillé ou utilisé par un mineur ou une autre personne autre que vous ou un autre membre de votre famille immédiate.
Les dommages résultant du non-respect des règles de circulation, de conduite et/ou de sécurité routière et/ou de la législation, ainsi que les dommages résultant de la conduite sur des routes interurbaines, provinciales, régionales et nationales.	Les dommages résultant du non-respect des règles de circulation, de conduite et/ou de sécurité routière et/ou de la législation, ainsi que les dommages résultant de la conduite sur des routes interurbaines, provinciales, régionales et nationales.
Les dommages résultant de l'utilisation de l'objet assuré dans le cadre de paris, de défis, de séances d'entraînement, d'exercices acrobatiques, de courses et/ou de concours.	Les dommages résultant de l'utilisation de l'objet assuré dans le cadre de paris, de défis, de séances d'entraînement, d'exercices acrobatiques, de courses et/ou de concours.
Les dommages résultant de la conduite sur des routes non adaptées à l'utilisation de l'objet assuré (telles que, mais sans s'y limiter, les autoroutes, les routes à chaussées séparées ou les voies réservées aux bus/taxis).	Les dommages résultant de la conduite sur des routes non adaptées à l'utilisation de l'objet assuré (telles que, mais sans s'y limiter, les autoroutes, les routes à chaussées séparées ou les voies réservées aux bus/taxis).
Dommmages résultant d'incidents de circulation régis par la loi sur la responsabilité civile et l'assurance pour la circulation des véhicules à moteur.	Dommmages résultant d'incidents de circulation régis par la loi sur la responsabilité civile et l'assurance pour la circulation des véhicules à moteur.
Coût de tout accessoire, notamment et à titre d'exemples non exhaustifs, batterie, roues, pneus, chaînes, casques et sonnettes. Coût de tout type de consommable. Coût des téléchargements ou des logiciels informatiques (y compris le système d'exploitation).	Coût de tout accessoire, notamment et à titre d'exemples non exhaustifs, batterie, roues, pneus, chaînes, casques et sonnettes. Coût de tout type de consommable. Coût des téléchargements ou des logiciels informatiques (y compris le système d'exploitation).
Tout coût nécessaire à la mise en place de l'objet assuré après sa livraison. Les coûts liés à la récupération des données de l'objet assuré .	Tout coût nécessaire à la mise en place de l'objet assuré après sa livraison. Les coûts liés à la récupération des données de l'objet assuré .
Les dommages résultant de toute utilisation commerciale de l'article couvert, telle que l'utilisation pour la location ou pour effectuer des activités de livraison.	Les dommages résultant de toute utilisation commerciale de l'article couvert, telle que l'utilisation pour la location ou pour effectuer des activités de livraison.

### 6.3 Période de Couverture

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

Produit d'assurance	Période de Couverture
Omnium Basic	Sauf résiliation anticipée conformément à l'article 10 ci-dessous, la période de couverture est d'un (1) mois et sera reconduite tacitement pour des périodes consécutives d'un (1) mois ("Période de Couverture maximale").
Omnium+	Sauf résiliation anticipée conformément à l'article 10 ci-dessous, la période de couverture est d'un (1) mois qui sera reconduite 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 1 An	Sauf résiliation anticipée conformément à l'article 10 ci-dessous, la période de couverture est douze (12) mois suivant la date d'entrée en vigueur.

### 6.4 Couverture géographique

Vous êtes couvert lorsque vous voyagez en dehors de la Belgique. Dans l'hypothèse 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 cette police est plafonnée à (a) la valeur de l'objet assuré au moment de votre achat initial de l'objet assuré ou (b) cinq mille euros (5.000 €), le montant le plus bas étant retenu, soit en tant que sinistre unique ou multiple 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 établie par la loi applicable. Pour les contrats régis par le droit belge, la procédure décrite 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'article couvert ainsi que tout document généralement nécessaire à l'évaluation du bien-fondé de la demande cela nous aidera à trouver la solution qui sera la meilleure pour vous et à confirmer et prouver votre identité. Cela peut inclure, sans toutefois s'y limiter: des photos et/ou des vidéos de votre appareil, les dommages et le numéro de série, des informations détaillées sur le problème via le troubleshooting et en fournissant une copie de vos documents d'identité et/ou dans la mesure où cela est nécessaire à la prévention de la fraude et dans le respect des lois applicables en soumettant une photo, une vidéo ou un enregistrement vocal de vous-même. Le fait de ne pas fournir ces informations empêchera votre réclamation de progresser.

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 concernant votre demande d'indemnisation. Si des informations supplémentaires sont requises, 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 communications 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 peut exiger le paiement d'une franchise afin d'introduire une demande d'indemnisation pour le vol de l'objet assuré. Dans ce cas (si indiqué sur votre contrat d'assurance), la franchise sera déduite de la valeur de toute carte-cadeau du détaillant qui vous a été 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 (à la discrétion de SquareTrade) les "options de service") :

- Réparation
- Carte cadeau

En fonction des événement couvert par votre police (voir article 6.1 ci-dessus), les options de service suivantes seront disponibles (à la discrétion de SquareTrade) pour les types de réclamations repris ci-après:

	Réparation	Carte cadeau
Panne mécanique ou électrique, par exemple un logiciel cesse de fonctionner	✓	✓
Dommages accidentels à un objet assuré qui est réparable*	✓	✓
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)	✗	✓

\* un objet assuré est considéré comme "non réparable" lorsque la remise en état de celui-ci dans son état d'origine dépasserait la somme assurée ou n'est pas possible.

### 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.

Pour les réparations, vous pouvez nous envoyer l'objet assuré via un service de livraison de colis si l'objet assuré cassé est un appareil photo, un ordinateur portable, un casque, un ordinateur de bureau, une tablette, une montre connectée ou un écran informatique jusqu'à 50 pouces.

Si votre objet assuré peut être réparé, nous organiserons le transport depuis votre adresse vers le centre de réparation sans frais supplémentaires à votre charge, et nous vous informerons de la procédure au moment de la demande d'indemnisation.

Dans le cas d'objets assurés qui sont des appareils connectés, vous devez vous assurer que toutes les restrictions d'accès à celui-ci ont été supprimées (par exemple, les mots de passe, Find My iPhone ou l'équivalent du verrouillage lors de l'activation) avant de nous remettre l'appareil. Si la panne est couverte par cette assurance, nous réparons l'objet assuré.

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 original ne vous sera peut-être pas retourné (choix laissé à notre seule discrétion). Vous consentez à ce que la propriété de l'objet assuré nous soit transférée dans l'éventualité où celui-ci serait considéré comme non réparable. Lorsque nous n'avons pas pu réparer votre objet assuré,

nous pouvons (à notre seule discrétion) le récupérer avant d'émettre la carte-cadeau MediaMarkt et ce, dans le but de valider votre réclamation.

Si le service de réparation détermine que le défaut ou le dommage survenu ne correspond pas aux détails de la demande, ou si le service de réparation n'est pas en mesure d'accéder à l'objet assuré 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'invalitions la garantie légale de votre objet assuré 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 nos soins 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 votre 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 (choix laissé 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 nos soins en fonction du prix d'achat initial de l'objet assuré ainsi que du type de police auquel vous avez souscrit:

Omnium Basic et Omnium+	Omnium 1 an
La réparation en tant qu'option de service primaire Carte cadeau (100%)*	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 de l'objet assuré, plafonné à 5.000 euros maximum.

Lorsque vous recevez une carte-cadeau MediaMarkt, vous consentez à ce que la propriété de votre article couvert nous soit transférée. Lorsque l'article couvert est en notre possession, nous le conserverons ou nous pouvons (à notre seule discrétion) organiser la collecte de l'Article couvert.

### 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 se trouvent déjà 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 reprise 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.

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:

- la date à laquelle vous nous informez que vous n'êtes plus résident belge ;
- la date à laquelle vous résiliez votre assurance conformément à l'article 10.2 du présent document de police ;
- la date à laquelle l'Assureur annule Votre assurance conformément à l'article 10.3 du présent Document de Police ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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
- 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 suivants 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'ayez 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'ayez 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 intentionnellement 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 application du présent article 10.3 (a)(iii), nous calculerons votre

remboursement de prime au prorata de la période au cours de laquelle vous avez été assuré et nous vous rembourserons le solde, à condition que vous n'ayez 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 afin de 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 l'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 accuserons réception de votre plainte dans un délai d'un (1) jour ouvrable à compter de sa réception. Nous vous tiendrons informé 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 une réponse finale de notre part, et si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous êtes en 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, à votre demande, toujours indiquées dans notre réponse finale. Elles sont également indiquées ci-dessous.

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

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

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

#### Ombudsman des Assurances:

i. **Par écrit**: Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Belgique

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 des 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 <https://starrcompanies.com/Privacy-Policy-Malta>, ou <http://squaretrade.eu/be/politique-de-confidentialite>.

### 15.2 Données à caractère personnel que nous collectons

Nous recueillons, conservons et utilisons les informations personnelles suivantes fournies par vos soins au cours de la conclusion et de l'exécution de votre police:

- Votre nom et vos coordonnées ;
- Les informations relatives à votre police ;
- Les informations sur les demandes d'indemnisation que vous avez formulées au titre de votre police ;
- Les informations sur l'objet assuré couvert par votre police ;
- Un retour d'information sur les services que nous vous fournissons ; et
- 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 afin de 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 votre 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 à caractère personnel et les transferts de données

Dans le cadre des objectifs susmentionnés, nous partagerons vos informations personnelles avec l'assureur (<https://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 dans notre possession 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 à caractère personnel 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 sur vous, 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:

**STARR**  
COMPANIES