

## Conditions générales Mobistar Business Insurance N° 2040123.

### CONTENU

1. Définitions
2. Période de couverture
3. Territorialité de l'assurance
4. Dommages assurés
5. Franchise et modifications
6. Exclusions
7. Dédommagement
8. Service logistique
9. Responsabilité et force majeure
10. Paiement de la prime
11. Litiges
12. Fraude
13. Généralités
14. Protection de la vie privée

### 1. DEFINITIONS

**1.1. Assuré** : le client business de Mobistar qui est équipé d'une ou plusieurs carte(s) SIM de Mobistar, qui paie la prime et qui est enregistré en tant qu'assuré par Mobistar sur la base du numéro de client du client, afférent à cette carte SIM. Conditions pour être considéré comme client business :

a) être titulaire d'un numéro de TVA ou d'un numéro d'entreprise.  
b) la/les carte(s) SIM concernée(s) doit/doivent être inscrite(s) à un plan tarifaire business de Mobistar.

**Preneur d'assurance** Mobistar S.A., Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles

**2.1. Administrateur** : SPB Belgium, succursale de SPB S.A à directrice et conseil de surveillance, Société de courtage d'assurances au capital de 1.000.000 Euros, ayant son siège social sis 71 Quai Colbert, 78600 Le Havre France, immatriculée au RCS Le Havre France sous le numéro 305 109 779 et à l'ORIAS sous le numéro 02 602 642, agissant par voie de Libre Etablissement notifié au FSMA, ayant pour adresse : Avenue Louise ,81 - 1050 Bruxelles et dénommé « SPB » dans les présentes Conditions Générales. L'Assureur donne plein pouvoir à SPB pour la gestion, les rapports et le suivi des sinistres dans le cadre des Assurances Mobistar Insurance.

**1.3. Assureur** : CHARTIS Europe SA, société anonyme de droit français agissant à travers sa succursale Belge ayant pour adresse Boulevard de la Plaine -1050 Brussels, compagnie d'assurance BNB n° 0976.

**1.4. Sinistre** : tout événement aléatoire qui occasionne des dommages au sens où l'entend cette police d'assurance.

**1.5. Appareil** : le téléphone mobile ou le modem Internet Everywhere/Business Everywhere qui est la propriété de l'Assuré et grâce auquel ce dernier fait systématiquement usage des services de Mobistar, eu égard aux modalités de l'article 4.2.

**1.6. Appareil de remplacement** : un téléphone mobile ou le modem Internet Everywhere/Business Everywhere, éventuellement équipé des accessoires afférents, qui est mis à la disposition de l'Assuré en remplacement de l'Appareil, si possible de la même marque, du même modèle et de la même qualité technique que l'Appareil. Si un appareil de la même marque, du même modèle et de la même qualité n'est pas disponible, l'Appareil de remplacement aura au moins une qualité et une fonctionnalité analogues.

**1.7. Appareil de prêt** : un téléphone mobile qui est mis à la disposition de l'Assuré pendant la durée de la réparation de l'appareil défectueux.

**1.8. Tarif** : il existe trois options : 5 €, 7 € et 10 € Ce tarif n'est pas soumis à la TVA.

### 2. PERIODE DE COUVERTURE

**2.1.** L'assurance prend effet au moment où l'Assuré, au sens de l'article 1.1, est enregistré en tant qu'Assuré par Mobistar.

**2.2.** La période de couverture s'élève à minimum 3 mois, avec reconduction tacite par période d'un mois. La durée maximale de la police est de cinq années.

**2.3.** L'Assureur et l'Assuré sont habilités à résilier le contrat avec effet immédiat sur la base des motifs spécifiquement décrits dans les présentes Conditions.

**2.4.** L'Assureur et le Preneur d'assurance sont habilités à mettre un terme à l'assurance sans justification à la prochaine date d'échéance de la prime.

### 3. TERRITORIALITE DE L'ASSURANCE

L'assurance est en vigueur dans le monde entier.

### 4. DOMMAGES ASSURES

#### 4.1. Couverture

**4.1.1.** L'Assureur couvre les frais de réparation consécutifs à des défaillances mécaniques telles que les vices de conception, de fabrication, de matériau ou de moulage, ainsi que les erreurs d'usinage ou de montage de l'Appareil.

**4.1.2.** L'Assureur couvre les dommages qui résultent d'un événement soudain, agissant de l'extérieur sur l'Appareil en provoquant sa chute ou des chocs, ou des dommages occasionnés par un liquide.

**4.1.3.** L'Assureur couvre les dommages consécutifs à un vol dans un lieu fermé, inaccessible au public, caractérisé par des traces manifestes d'effraction.

**4.1.4.** Pour les Assurés ayant Insurance 7 € et Insurance 10 €, l'Assureur couvre également les dommages consécutifs à un vol avec violence ou sous la menace de la violence. Pour les Assurés ayant Insurance 10 €, l'Assureur couvre également les dommages consécutifs à un vol à la tire.

**4.1.5.** La responsabilité de l'Assureur pour l'article 4.1.1 jusqu'à 4.1.4 s'élève à une indemnisation maximale suivant la prime choisie par l'assuré

- Pour Insurance 5,- l'Assureur est uniquement responsable pour des appareils qui ont au moment d'achat une valeur maximale de € 150,- ou moins.

- Pour Insurance 7,- l'Assureur est uniquement responsable pour des appareils qui ont au moment d'achat une valeur maximale de € 500,- ou moins.

- Pour Insurance 10,- l'Assureur est uniquement responsable pour des appareils qui ont au moment d'achat une valeur maximale de € 1.250,- ou moins.

Par "valeur normale" est entendu le prix de vente au moment de l'achat, comme indiqué dans le catalogue, hors toute forme de subside. Pour le iPhone, "la valeur normale" est définie hors toute forme de ristournes, soldes ou subsides.

La facture ou le ticket de caisse sont considérés comme preuve de la valeur d'achat.

**4.1.6.** L'Assureur couvre les frais de communication depuis le moment du sinistre résultant d'abus avérés commis par d'autres personnes que l'Assuré à concurrence de maximum 500 euros (TVAC) par sinistre pour Insurance 5 €, 1.500 euros (TVAC) par sinistre pour Insurance 7 €, 3.000 euros (TVAC) par sinistre pour Insurance 10 € et jamais pour une période supérieure à 48 heures avant la notification du vol de l'Appareil à SPB, pour autant que les articles 6.14 et 7.7.1 aient été respectés.

### 4.2. Appareil

**4.2.1.** La couverture ne vaut que pour les appareils avec lesquels il est systématiquement fait usage des services de Mobistar à l'aide de la carte SIM enregistrée par l'Assuré. Dans le sens de cet article, systématiquement signifie au minimum un usage pendant 8 jours dans la période 30 jours précédant le sinistre.

**4.2.2.** Cette assurance est automatiquement activée pour un appareil, après que l'appareil concerné a été utilisé pour faire usage des services de Mobistar avec la carte SIM enregistrée par l'Assuré.

**4.2.3.** La couverture ne vaut que pour les appareils qui ont été utilisés dans les 14 jours après que l'Appareil a été acheté neuf et non utilisé. Nous renvoyons également à l'article 7.9 dans le prolongement du présent article.

**4.2.4.** Une exception à l'article 4.2.3 concerne l'appareil avec lequel l'Assuré fait usage des services de Mobistar au moyen de la carte SIM enregistrée chez l'Assureur au moment de la prise d'effet de la couverture comme visée à l'article 2. Et ce, à condition que l'appareil fonctionne parfaitement au moment de la prise d'effet de la couverture.

**4.2.5.** Il est mis un terme automatique à la couverture lorsqu'un appareil n'est pas systématiquement utilisé pendant 30 jours (au sens de l'article 4.2.1). Après l'arrêt de la couverture, un appareil ne peut pas faire à nouveau l'objet d'une couverture.

**4.2.6.** Pendant une période 12 mois, l'Assuré ne peut mettre en service qu'un maximum de 4 nouveaux appareils tels que visés à l'article 4.2 (un Appareil de prêt mis à la disposition de l'Assuré par l'Administrateur ne compte pas dans le présent calcul des 4 appareils).

### 5. MODIFICATIONS

**5.1.** Il appartient à l'assuré de signaler à temps à Mobistar tout changement qui serait intervenu dans les données sur lesquelles l'Assureur s'est basé pour établir le contrat.

### 6. EXCLUSIONS

Sont exclus de la garantie d'assurance, les dommages qui résultent :

**6.1.** De pertes et de disparitions.  
**6.2.** De défaillances résultant d'un raccordement ou d'une installation de l'Appareil et/ou de ses accessoires contraire aux prescriptions.

**6.3.** Du traitement, de la réparation et/ou du nettoyage effectués par l'Assuré et/ou par un réparateur non agréé par le fabricant.

**6.4.** De défaillances provoquées par l'installation de nouveaux logiciels ou l'adaptation d'anciens logiciels par un réparateur non agréé et des défaillances occasionnées par des virus informatiques.

**6.5.** De rayures, d'éraflures ou de coups qui n'ont aucun effet sur le bon fonctionnement de l'Appareil.

**6.6.** D'expériences, d'une surcharge délibérée, d'un usage anormal et/ou d'un usage inapproprié de l'Appareil, ainsi que d'un défaut d'entretien normal ou recommandé.

**6.7.** D'agissements délibérés de l'assuré ainsi que de dommages occasionnés avec son approbation.

**6.8.** De la réquisition ou de la saisie, c'est-à-dire les dommages occasionnés respectivement durant la période de confiscation de l'Appareil assuré ou de la réquisition ordonnée par une autorité ou une instance pour ses besoins ou à son usage.

**6.9.** D'une guerre, d'une belligérance, d'une expédition internationale de forces armées, d'une guerre civile, d'une insurrection, d'une révolte ou d'émeutes.

**6.10.** De réactions atomiques, de tremblements de terre, d'éruptions volcaniques, d'inondations ou d'autres catastrophes naturelles. A l'exclusion aussi :

**6.11.** De dommages occasionnés durant une période au cours de laquelle l'assuré a mis son Appareil en location ou en gage ou l'a prêté à des personnes autres que des membres de son entreprise ou de sa famille.

**6.12.** De dommages aux piles, aux accumulateurs, aux antennes et aux programmes occasionnés par leur utilisation et/ou leur usage et/ou leur usage progressif.

**6.13.** Du vol de l'Appareil dans un véhicule si l'Appareil était parfaitement visible de l'extérieur.

**6.14.** Du vol du GSM si, au moment du vol, le GSM ne contenait pas la carte SIM qui forme la base de l'enregistrement de l'Assuré chez l'Assureur.

**6.15.** Des dommages matériels et/ou immatériels consécutifs, sauf s'ils entrent explicitement dans le champ d'application de la garantie d'assurance définie à l'article 4 des Conditions générales.

**6.16.** De défaillances provoquées par l'installation de nouveaux logiciels ou l'adaptation d'anciens logiciels par un réparateur non agréé et des défaillances occasionnées par des virus informatiques.

### 7. REGLEMENT DES SINISTRES

**7.1.** Le dédommagement s'effectue exclusivement en nature, sauf en cas d'abus visé à l'article 4.1.6.

**7.2.** En cas de dommage ou de défaillance au sens des articles 4.1.1 et 4.1.2, l'Assureur s'efforcera de faire réparer l'Appareil par un réparateur agréé à cet effet. Si la réparation de l'Appareil ne semble pas possible, l'Assuré recevra un Appareil de remplacement. Durant la période de réparation de l'Appareil défectueux, un appareil de prêt est mis à la disposition de l'Assuré par l'Administrateur. L'Assuré restituera l'Appareil de prêt à l'Administrateur à la fourniture par ce dernier de l'appareil réparé ou d'un appareil de remplacement. Si l'Administrateur constate des dégâts à l'appareil de prêt ou si l'appareil de prêt est volé ou perdu par l'Assuré pendant la période de prêt, le prix d'achat de l'appareil de prêt sera facturé à l'Assuré par l'Administrateur.

**7.3.** En cas de vol tel que décrit à l'article 4.1.3, l'Assuré reçoit un Appareil de remplacement.

**7.4.** Dès qu'un Appareil de remplacement aura été livré, la propriété de l'Appareil initial sera cédée par subrogation à l'Assureur.

**7.5.** Si l'Assureur a indemnisé l'Assuré, ce dernier cédera à l'Assureur tout droit de recours qu'il pourrait avoir envers des tiers dans le cadre dudit sinistre.

**7.6.** En cas de vol, l'Assuré est tenu de transmettre à l'Administrateur l'original du procès-verbal. Dès réception de cet original, l'Administrateur indemniserait l'Assuré le jour même ou, au plus tard, le premier jour ouvrable suivant. En cas de vol avec effraction, l'Assureur se réserve le droit d'exiger des éléments probants additionnels sous la forme d'un justificatif d'indemnisation original ou d'un rapport d'expertise indépendant.

**7.7.** L'assuré est tenu :

**7.7.1.** En cas de vol ou d'endommagement de l'Appareil, d'avertir immédiatement l'Assureur via le service clientèle de Mobistar à l'un des numéros suivants :

a) Entrepreneurs indépendants :

A partir d'un GSM : 1902

A partir d'une ligne fixe, à l'étranger : 0032 2 745 94 97

b) Petites et moyennes entreprises + Grandes entreprises

et institutions :

A partir d'un GSM : 5995

A partir d'une ligne fixe : 0800 95 963

A l'étranger : 0032 2 745 94 97

lequel mettra l'Assuré en rapport avec l'Administrateur.

**7.7.2.** En cas de vol ou d'endommagement de l'Appareil, de remettre (une copie de) la preuve d'achat de l'Appareil à l'Assureur.

**7.7.3.** Si le GSM a été volé, le vol devra être déclaré à la police dans les plus brefs délais et en tout cas dans les 48 h qui suivent la découverte du vol. Dès réception du procès-verbal établi par la police, l'assuré est tenu de transmettre à l'Administrateur un exemplaire de ce procès-verbal par e-mail : [mobistarassurances@spb.eu](mailto:mobistarassurances@spb.eu) ou par fax : 078 15 20 51 ou par courrier postal à : SPB Belgium – Mobistar Insurance – BP 10002 Boulevard d'Avroy, 57 – B 4000 LIEGE.

**7.7.4.** Envers l'Assureur :

- de lui fournir tous les renseignements à propos du sinistre.

- de lui permettre d'examiner et de constater les dommages avant de procéder à la réparation ou au remplacement de l'Appareil.

- de se conformer à toutes les directives communiquées par l'Assureur ou en son nom, et de s'abstenir de tout acte ou parole qui pourrait nuire aux intérêts de l'Assureur.

**7.8.** En cas de vol ou de vol à la tire de l'Appareil et/ou de la carte SIM, l'Assuré est tenu d'informer Mobistar afin de faire procéder au blocage temporaire de la carte SIM.

**7.9.** A la demande de l'Assureur, de fournir une preuve d'achat originale de l'Appareil.

### 8. SERVICE LOGISTIQUE

**8.1.** En cas de DOMMAGES ou de DEFAILLANCE :

**8.1.1.** Si l'assuré signale le sinistre alors qu'il se trouve dans le Benelux, et en cas de validation positive du sinistre, il sera procédé, dans les 4 heures qui suivent la notification de l'endommagement de l'Appareil, à l'enlèvement de l'Appareil de l'Assuré dans tout endroit souhaité dans le Benelux.

**8.1.2.** Si l'assuré signale le sinistre alors qu'il se trouve hors du Benelux, il devra à nouveau prendre contact avec l'Administrateur au plus tard dans les trois jours ouvrables qui suivent son retour dans le Benelux. En cas de validation positive du sinistre, l'Administrateur veillera à l'enlèvement de l'Appareil, dans les 4 heures, à tout endroit dans le Benelux indiqué par l'Assuré.

**8.2.** En cas de VOL :

**8.2.1.** Si l'assuré signale le sinistre alors qu'il se trouve dans le Benelux, et en cas de validation positive du sinistre, un Appareil de prêt sera fourni à l'Assuré à tout endroit souhaité dans le Benelux. Un Appareil de remplacement, si disponible de la même marque, du même modèle et de la même qualité technique que l'Appareil, sera ensuite livré le plus rapidement possible à l'Assuré par l'Administrateur.

**8.2.2.** Si l'assuré signale le sinistre alors qu'il se trouve hors du Benelux, mais en Europe, un Appareil de prêt sera fourni, après validation positive du sinistre, à l'endroit spécifié par l'Assuré dans un délai de 48 heures (à l'exception des dimanches et jours fériés). Au retour de l'Assuré dans le Benelux, un Appareil de remplacement, si disponible de la même marque, du même modèle et de la même qualité technique que l'Appareil, sera ensuite fourni le plus rapidement possible à l'Assuré par l'Administrateur.

**8.2.3.** Si l'assuré signale le sinistre alors qu'il se trouve hors d'Europe, un Appareil de remplacement sera fourni, après validation positive du sinistre, dans les plus brefs délais possibles à l'endroit spécifié par l'Assuré.

### 9. RESPONSABILITE ET CAS DE FORCE MAJEURE

**9.1.** Le preneur d'assurance, l'Assureur et l'Administrateur ne sont pas responsables des dommages causés par la livraison tardive d'un Appareil de remplacement ou d'un Appareil de prêt résultant d'un cas de force majeure.

**9.2.** Le contrat entend par « force majeure » (liste non exhaustive) : des conditions atmosphériques et routières extrêmes comportant un risque insensé de participation à la circulation routière ; l'état de guerre, de belligérance et autres visés aux articles 6.9 et 6.10.

**9.3.** Si un cas de force majeure empêche de livrer un appareil de remplacement ou de dépannage, les obligations des Assurances Mobistar Insurance seront suspendues pour la durée de ce cas de force majeure.

### 10. PAIEMENT DE LA PRIME

**10.1.** La prime des Assurances Mobistar Insurance sera encaissée par Mobistar par anticipation sur une base mensuelle, en tant que partie de la facture mensuelle pour les services Mobistar.

**10.2.** Si, après mise en demeure par Mobistar, la prime ne peut être recouvrée ponctuellement, la couverture sera suspendue d'office, sans préjudice du droit de Mobistar de mettre un terme ou de résilier le contrat avec effet immédiat.

**10.3.** Après résiliation de ce contrat sur la base de l'article 10.2, la prime reste due jusqu'à l'échéance du contrat.

### 11. LITIGES

**11.1.** L'Administrateur et l'Assureur s'engageront à prévoir un service parfait, professionnel et fiable. Si l'Assuré a une plainte au sujet de ce service, les collaborateurs de l'Administrateur et de l'Assureur sont prêts à y remédier. L'Assuré peut communiquer sa plainte par téléphone ou par écrit à l'Administrateur. Pour l'adresse, nous renvoyons l'Assuré à l'article 1.2. L'Assuré peut également adresser sa plainte par e-mail à [mobistarassurances@spb.eu](mailto:mobistarassurances@spb.eu)

**11.2.** L'Administrateur réagira formellement à la plainte de l'Assuré dans un délai de 10 jours ouvrables.

**11.3.** Si l'Assuré n'est pas d'accord avec la réaction de l'Administrateur, l'Assuré peut adresser sa plainte à CHARTIS Europe SA, succursale Belge. Pour l'adresse, nous renvoyons à l'article 1.1 des présentes conditions.

**11.4.** Si l'Assureur n'offre pas de solution satisfaisante à l'Assuré et si la plainte de l'Assuré porte sur la police d'assurance, l'Assuré peut s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, de Meeuwsinghe 35, 1000 Bruxelles - TEL 02/5475871 - FAX 02/5475875 - [info@ombudsman.be](mailto:info@ombudsman.be). L'introduction d'une plainte ne porte pas préjudice au droit de l'Assuré d'introduire une procédure en justice.

**11.5.** Le présent contrat est régi par le droit belge. Les tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents en cas de litige.

### 12. FRAUDE

L'Administrateur et l'Assureur se réservent le droit de mentionner toute forme de participation à une fraude du chef de l'Assuré aux instances et autorités compétentes.

### 13. GENERALITES

La Loi sur le contrat d'assurance terrestre du 25 juin 1992 s'applique à tous les aspects qui n'auraient pas été abordés dans les présentes Conditions, pour autant que les clauses des présentes Conditions Générales ne divergent pas de celles de la Loi.

### 14. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

Les données à caractère personnel (ci-après les « Données »), communiquées à l'Assureur sont traitées en conformité avec la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée. Les Données seront traitées dans le but d'assurer entre autres la bonne gestion et l'utilisation optimale des services fournis par l'Assureur, y compris l'évaluation des risques, la gestion et l'exécution des contrats, la gestion des sinistres et la prévention des crimes comme la fraude, ainsi que pour permettre à l'Assureur de respecter ses obligations légales. Afin de réaliser ces objectifs et dans le but de fournir un bon service, l'Assureur peut être amené à communiquer les Données à d'autres sociétés du groupe auquel l'Assureur appartient, à des sous-traitants ou des partenaires. Ces sociétés, sous-traitants ou partenaires peuvent être situés dans des pays en dehors de l'Espace Economique Européen qui n'offrent pas nécessairement le même niveau de protection que la Belgique. L'Assureur prendra des mesures de précaution afin d'assurer la sécurité des Données aussi bien que possible. Vous trouvez la liste complète et, de manière plus générale, la Politique relative à la protection de la vie privée complète de l'Assureur sur [http://www.charthisinsurance.com/be-privacy-policy\\_608\\_184023.html](http://www.charthisinsurance.com/be-privacy-policy_608_184023.html). Conformément à la loi, la personne concernée est en droit d'accéder, de modifier ou de s'opposer (en cas de motif légitime) au traitement de ses Données. Pour faire usage de ces droits, la personne concernée peut contacter l'Assureur par écrit à l'adresse Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles.

A des fins de contrôle, l'Assureur se fondera, entre autres, sur les informations propres à l'Appareil de l'Assuré, parmi lesquelles le numéro IMEI, telles que fournies à l'Assureur par Mobistar. L'Assureur s'engage à traiter ces informations avec la plus extrême confidentialité.