

Conditions générales

Périodicité de paiement de la cotisation	Type de biens couverts	Nom de la garantie	Tranche de prix d'achat TTC de l'Appareil assuré	Prime commerciale	Taxes et contributions	Prime totale à payer	Dont frais d'acquisition	Dont frais d'administration
Cotisation mensuelle	Appareil multimédia	Casse Oxydation	100.01 - 300 €	3,65 €	0,34 €	3,99 €	2,61 €	0,41 €
			300.01 - 600 €	4,57 €	0,42 €	4,99 €	3,07 €	0,52 €
			600.01 - 1200 €	7,31 €	0,68 €	7,99 €	4,81 €	0,83 €
			1200.01 - 2 500 €	10,06 €	0,93 €	10,99 €	5,24 €	1,14 €
		2 500.01 - 5 000 €	13,72 €	1,27 €	14,99 €	4,13 €	1,56 €	
		Casse Oxydation Vol	600.01 - 1200 €	9,14 €	0,85 €	9,99 €	5,30 €	1,04 €
			1200.01 - 2 500 €	12,81 €	1,18 €	13,99 €	5,65 €	1,45 €
			2 500.01 - 5 000 €	16,47 €	1,52 €	17,99 €	4,54 €	1,87 €

Cadre contractuel

« Multimedia Protekt by Kréfel » est le contrat collectif portant le n° 4115, souscrit par Kréfel (Preneur d'assurance) auprès de CARDIF-Assurances Risques Divers (l'Assureur).

Le client-adhérent souscrit audit contrat collectif par le biais d'une demande d'adhésion valant certificat d'adhésion.

Les présentes conditions générales sont disponibles en français et en néerlandais. Toute communication avec les Adhérents se déroule en français ou en néerlandais, au choix de ces derniers.

Les présentes conditions générales régissent deux formules de garantie : « Protekt » et « Protekt Plus ». Ces garanties diffèrent selon l'étendue et les exclusions de couverture.

Informations complémentaires quant aux intervenants dans le cadre du contrat d'assurance collectif

Assureur : CARDIF-Assurances Risques Divers S.A., entreprise régie par le Code des assurances français. Société Anonyme de droit français au capital de 21 602 240 € - 308 896 547 RCS Paris - Siège Social : 1 Bd Haussmann 75009 Paris, N° ADEME : FR200182_01XHW. CARDIF-Assurances Risques Divers est agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et opère dans le cadre de la libre prestation de services en Belgique, inscrite auprès de la FSMA sous le numéro de code 978. Téléphone : +33 1 41 42 83 00.

Preneur d'Assurance : Kréfel SA, Société Anonyme au capital social de 5 300 000€, immatriculée sous le numéro BE 0400.673.544, RPM Bruxelles, dont le siège social est situé au 44 Steenstraat, 1851 Grimbergen (Belgique).

Courtier d'Assurance : Karapass Courtage S.A.S. au capital de 4 328 000€, société de courtage d'assurances ayant son siège social 93 rue Nationale, 92100 Boulogne-Billancourt, immatriculée au RCS Nanterre sous le numéro 384 681 904 et à l'ORIAS sous le numéro 10 055 055, en qualité de Courtier intermédiaire d'assurances, autorisée à opérer en libre prestation de services en Belgique, inscrite auprès de la FSMA sous le numéro de code 10055055. Téléphone : +32 2 844 47 31.

Gestionnaire de sinistre : Karapass Courtage S.A.S. au capital de 4 328 000 €, société de courtage d'assurances ayant son siège social 93 rue Nationale, 92100 Boulogne-Billancourt, France, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 384 681 904 et à l'ORIAS sous le numéro 10 055 055, en qualité de courtier d'assurance, autorisée à opérer en libre prestation de services en Belgique, inscrite auprès de la FSMA sous le numéro de code 10055055.

Terminologie

- « Vous » désigne l'*Adhérent/Assuré*,
- « Nous », l'« Assureur » et « CARDIF » désignent CARDIF - Assurances Risques Divers,
- « Contrat » désigne le certificat d'adhésion, régi par les présentes conditions générales.

La formule Protekt prévoit les garanties suivantes :

- Casse ;
- Oxydation ;

La formule Protekt Plus prévoit les garanties suivantes :

- Casse ;
- Oxydation ;
- Vol caractérisé ;

1. Lexique

Adhérent

Personne physique majeure (âgée de plus de 18 ans) résidant soit en Belgique soit dans un pays frontalier dont la monnaie est l'euro ou la personne morale inscrite en Belgique à la Banque Carrefour des Entreprises adhérant à l'assurance collective et propriétaire de l'*Appareil garanti*. L'*Adhérent/Assuré* est le payeur des cotisations d'assurance et bénéficiaire des prestations.

Année d'assurance

Période de 12 mois consécutifs démarrant à compter de la date d'effet du certificat d'adhésion.

Appareil équivalent

Appareil reconditionné fourni au titre des présentes garanties, présentant les mêmes caractéristiques techniques principales (iso-fonctionnel) que l'*Appareil garanti*, à l'exception des caractéristiques de marque, de poids, de taille, de couleur, de revêtement, de graphisme ou de design.

Appareil garanti

Un appareil multimédia (appartenant à l'une des catégories mentionnées ci-après) :

Neuf, modèle d'exposition ou reconditionné, acheté en Belgique par l'*Adhérent* dans un magasin KRÉFEL ou sur www.krefel.be, le jour de la conclusion de l'adhésion, dont la valeur d'achat n'excède pas cinq mille (5000) euros TTC et répondant aux normes de fabrication de l'UE.

Ou tout *Appareil de substitution* ou *Appareil de remplacement*, ou tout appareil neuf ou reconditionné acheté par l'*Adhérent* avec preuve d'achat à la suite d'une indemnisation au titre du Contrat.

Pour être couvert, l'*Appareil garanti* ne doit pas avoir subi de modifications de ses caractéristiques d'origine ou des caractéristiques existantes lors de l'achat hors Service Après-Vente (ci-après « SAV ») constructeur ou SAV Kréfel.

L'*Appareil garanti* doit appartenir à l'une des catégories d'appareils multimédias suivantes :

- Appareil de poche et Son : console de jeu vidéo portable, objet connecté nomade, montre et bracelet connectés, liseuse (ebook), récepteur GPS, PDA, baladeur audio et vidéo (y compris lecteur DVD portable avec ou sans réception TNT, TV portable), station d'accueil (dock) pour baladeur, enceinte nomade, assistant vocal, casque audio (y compris casque audio « micro » et « gaming »).
- Image : Appareil photo (dont l'objectif acheté en même temps pour les « reflex » et un maximum de 2 objectifs pour les « kits photo »), caméscope, objectif pour appareil photo et/ou caméscope.
- Tablette : Tablette tactile et tablette hybride.
- Micro-ordinateur : Ordinateur portable ou Netbook ou PC hybride.

Appareil reconditionné

Appareil usagé en parfait état de marche, exempt de tout dommage et pouvant présenter des traces d'usure, remis en état par un professionnel.

Appareil de remplacement

Appareil reconditionné identique à l'*Appareil garanti* ou, en cas d'indisponibilité, *Appareil équivalent*.

Appareil de substitution

Appareil fourni à l'*Adhérent* par le constructeur ou le distributeur de l'*Appareil garanti* dans le cadre des garanties légales ou commerciales.

Assuré

L'*Adhérent* et/ou toute personne physique utilisant l'appareil garanti avec son consentement.

Casse

Destruction ou détérioration de l'*Appareil garanti* nuisant à son bon fonctionnement, à condition de ne pas avoir pour origine un phénomène interne à l'*Appareil garanti* et sous réserve des exclusions de garanties (figurant à l'article 5 des présentes conditions générales).

Déchéance

Perte du droit à bénéficier de la couverture, résultant du non-respect de l'une de vos obligations contractuelles.

Faute intentionnelle

Faute volontairement commise pour provoquer le *Sinistre*.

Garantie commerciale

La *Garantie commerciale* est une garantie offerte par le vendeur. C'est lui qui en détermine librement son contenu dans un Contrat, elle est différente des *Garanties légales de conformité et des vices cachés*. Elle s'y ajoute et peut les étendre, mais ne les remplace pas.

Garantie légale contre les vices cachés

Le vendeur est responsable des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus. L'action doit être intentée dans le délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

Garantie légale de conformité

La garantie légale imposant au vendeur de délivrer un bien conforme au Contrat. À défaut, il est responsable des défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 2 ans à compter de la délivrance de l'*Appareil garanti*.

Oxydation

Toute exposition de l'*Appareil garanti* à l'humidité ou à un liquide nuisant à son bon fonctionnement sous réserve des exclusions de garanties (figurant à l'article 5).

Panne

Dysfonctionnement total ou partiel de l'*Appareil garanti*, ayant pour origine un phénomène électrique, électronique ou mécanique interne à celui-ci et ne résultant pas d'une cause extérieure.

Perte

Le fait d'être privé de l'*Appareil garanti* d'une manière permanente ou temporaire dont l'*Adhérent* avait la propriété ou la jouissance.

Preuve d'achat

Facture d'achat KRÉFEL acquittée et libellée au nom de l'*Adhérent* présentant l'*Appareil garanti* et la formule d'assurance souscrite.

Réparation

Remise en état de fonctionnement de l'*Appareil garanti*.

Pour l'*Appareil garanti* acheté neuf, la réparation sera effectuée avec des pièces d'origine fournies par le constructeur.

Pour l'*Appareil garanti* acheté reconditionné, la réparation sera effectuée avec des pièces de même nature que celles présentes dans l'*Appareil garanti* à la date de réparation (les pièces d'origine seront remplacées par des pièces d'origine, les pièces compatibles par des pièces équivalentes).

Dans les deux cas, à défaut de disponibilité des pièces d'origine à la date de réparation, celle-ci sera effectuée avec des pièces compatibles non fournies par le constructeur.

Sinistre

Évènement soudain et imprévisible susceptible de mettre en jeu les garanties du Contrat, impliquant l'*Appareil garanti* et survenu pendant la durée du Contrat.

Surveillance

Faire preuve de vigilance en gardant un contrôle physique et visuel sur l'*Appareil garanti* lorsque celui-ci se trouve à une distance permettant à l'Adhérent de l'atteindre sans besoin de se déplacer.

Tiers

Toute personne autre que l'*Adhérent/Assuré*.

Usure

Détérioration progressive de l'*Appareil garanti* ne nuisant pas à son bon fonctionnement.

Valeur d'achat

Prix d'achat, toutes taxes comprises incluant la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), hors subvention opérateur et toutes remises déduites figurant sur la preuve d'achat de l'*Appareil garanti*.

Valeur de remplacement

Valeur de l'*Appareil garanti* au jour de survenance du *Sinistre*. La *Valeur de remplacement* ne pourra dépasser la *Valeur d'achat* de l'*Appareil garanti*, et ne pourra excéder le plafond correspondant à la tranche tarifaire à laquelle vous avez adhéré.

Vol caractérisé

Soustraction frauduleuse par un tiers de l'*Appareil garanti* dans les cas suivants : *vol à la sauvette, vol à la tire, vol par effraction, vol par introduction clandestine, vol par agression*.

Vol à la sauvette

Vol de l'*Appareil garanti* commis par un *tiers* en s'emparant sans violence de l'*Appareil garanti* en présence de l'assuré lorsque l'*Appareil garanti* est sous la *surveillance* l'*Assuré*.

Vol à la tire

Vol de l'*Appareil garanti* commis par un *Tiers* en prélevant sans violence l'*Appareil garanti* de la poche d'un vêtement ou d'un sac porté par l'*Assuré*.

Vol par effraction

Vol de l'*Appareil garanti* commis par un *Tiers* en forçant, dégradant ou détruisant le dispositif de fermeture extérieure (activé au moment du *vol*) :

- D'un local immobilier ou d'un bien mobilier,
- D'un véhicule terrestre à moteur, d'une caravane, d'un bateau ou d'un aéronef à condition que l'*Appareil garanti* ne soit pas visible de l'extérieur.

Vol par introduction clandestine

Vol de l'*Appareil garanti* commis par un *Tiers* en s'introduisant, à l'insu de l'*Assuré* et sans effraction, dans son lieu de résidence et alors qu'il s'y trouvait au moment du *vol*.

Vol par agression

Vol de l'*Appareil garanti* commis par un *Tiers* en exerçant une violence physique ou une menace sur l'*Assuré*.

2. L'objet du Contrat

Le Contrat Multimedia Protekt by Kréfel a pour objet de couvrir (en fonction de la formule de garantie choisie) l'*Appareil assuré* contre les risques de *Casse*, d'*Oxydation* et de *Vol Caractérisé*.

Le Contrat garantit l'*Appareil assuré* contre les risques mentionnés ci-dessous selon la formule de garantie choisie lors de l'adhésion, dans les conditions définies ci-après et sous réserve des exclusions mentionnées à l'article 5 des présentes conditions générales.

Vous avez le choix entre deux formules de garantie. Selon la formule choisie, votre Contrat couvre l'*Appareil Garanti* comme suit :

- **La formule Protekt : *Casse* et *Oxydation* ;**
- **La formule Protekt Plus : *Casse*, *Oxydation* et *Vol Caractérisé*.**

3. La vie de votre adhésion et ses modalités

Pour nous contacter :



Internet depuis votre Espace Assurance
www.protekt.krefel.be.



Courriel
contact@protekt.krefel.be



Téléphone
+32 2 844 47 31

* Appel non surtaxé, du lundi au samedi de 9h à 20h, hors jours fériés (le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit).

3.1. Comment allons-nous communiquer avec Vous ?

Pendant toute la durée de vie du Contrat, qu'il s'agisse de la gestion ou la réclamation et même de la fin du Contrat, les communications écrites se feront sur tout autre support durable que le papier. Nous échangerons de manière dématérialisée via l'adresse électronique que **Vous** nous avez fournie lors de votre adhésion et via votre Espace Assurance www.protekt.krefel.be.

Votre adresse électronique doit être valable et vous appartenir personnellement. **Vous** devez **Nous** informer immédiatement en cas de modification de celle-ci et nous la transmettre à l'adresse électronique indiquée ci-dessus ou via votre Espace Assurance www.protekt.krefel.be.

Vous devez vous connecter au minimum une fois par an à votre Espace Assurance www.protekt.krefel.be.

3.2. Comment adhérer au Contrat ?

L'adhésion est possible uniquement en magasin Kréfel en Belgique ou sur le site internet www.krefel.be, le jour de l'achat de l'**Appareil garanti**.

Kréfel vous indiquera la tranche tarifaire qui correspond à la **Valeur d'achat** de l'**Appareil garanti**.

Vous recevrez ensuite par voie électronique pour que **Vous** puissiez en prendre connaissance votre fiche conseil personnalisée, le document d'information sur le produit d'assurance (IPID) et, les Conditions générales. Une fois l'adhésion effectuée par vos soins, Vous recevrez par voie électronique le certificat d'adhésion et le mandat SEPA signés, accompagnés des documents remis préalablement à l'adhésion (fiche conseil personnalisée, IPID et Conditions générales).

Les informations qui seront recueillies lors de l'adhésion sont la civilité, nom, prénom, adresse, date et lieu de naissance, courriel de l'**Adhérent/Assuré**.

3.3. Quelle est la durée de votre adhésion ?

Votre adhésion est conclue le jour de la signature du certificat d'adhésion.

Votre adhésion est conclue pour une durée de 12 mois à compter de la signature du certificat d'adhésion et se renouvelle annuellement par tacite reconduction, sauf résiliation selon les modalités précisées à l'article 3.5 des présentes conditions générales.

Toutefois, l'adhésion n'est pas conclue si vous faites l'objet de mesures restrictives ou de gel des avoirs en vertu du règlement européen n° 2580/2001 du 27 décembre 2001.

3.4. Quand vos garanties prennent-elles effet ?

Les garanties prennent effet le jour où vous signez votre adhésion à « Multimedia Protekt by Kréfel ».

3.5. Quand vos garanties prennent-elles fin ?

Vous pouvez résilier dans les conditions suivantes :

- Durant la première année d'adhésion, au moins deux mois avant la date d'échéance de votre Adhésion. Cette résiliation prend effet à la date d'échéance du Contrat.
- Après la première année d'adhésion, la résiliation prend effet dans un délai de deux (2) mois, à compter du lendemain de l'envoi du courriel à l'adresse contact@protekt.krefel.be, ou à compter du jour suivant la date de la signature électronique liée à la demande de résiliation effectuée via l'Espace Assurance www.protekt.krefel.be,
- Cette demande de résiliation se fait par :
 - Internet depuis votre Espace Assurance www.protekt.krefel.be
 - L'envoi d'un courriel à l'adresse suivante : contact@protekt.krefel.be

Cette faculté de résiliation vous sera rappelée dans chaque avis d'échéance qui vous sera adressé par courriel. Vous serez remboursé de la portion de la cotisation payée et afférente au temps pour lequel le risque n'est plus couru.

Les autres cas de résiliation possibles :

- A échéance annuelle, par l'Assureur, moyennant un préavis de trois (3) mois,
- En cas de non-paiement des cotisations d'assurance ;
- En cas de fraude ou de tentative de fraude lors de la déclaration de **Sinistre** ;
- En cas de résiliation par l'Assureur après **Sinistre**.
- De plein droit, en cas de disparition ou de destruction totale de votre **Appareil garanti** n'entraînant pas la mise en jeu des garanties ;

En cas de résiliation, **Vous** serez remboursé de la portion de la cotisation payée et afférente au temps pour lequel le risque n'est plus couru.

3.6. Quand et comment pouvez-vous renoncer à votre adhésion ?

Les **Adhérents** ont la faculté de renoncer à leur adhésion, sans aucune justification, dans un délai de 30 jours calendaires suivant l'adhésion ou en cas de période de gratuité, à compter du paiement de tout ou partie de la 1^{ère} cotisation. La renonciation peut être faite par :

- Internet depuis votre Espace Assurance : www.protekt.krefel.be
- Courriel à l'adresse suivante : contact@protekt.krefel.be

Elle peut être faite sur le modèle suivant :

« Je soussigné(e), nom, prénom, numéro d'adhésion et adresse, souhaite renoncer à mon adhésion à « Multimedia Protekt by Kréfel » et demande le remboursement de la cotisation éventuellement déjà prélevée par le Gestionnaire sur mon compte bancaire. ».

Si vous ne souhaitez pas utiliser ce modèle de lettre, les éléments indispensables à indiquer sur votre lettre de renonciation sont vos nom, prénom et le numéro d'adhésion.

Le Gestionnaire vous remboursera alors la cotisation éventuellement déjà prélevée dans un délai maximum de 30 jours suivant la date de réception de la demande de renonciation.

Vous ne pouvez pas exercer votre droit à renonciation si vous avez expressément demandé l'exécution du Contrat pendant le délai de renonciation, par exemple sous la forme d'une déclaration de **Sinistre** dans les conditions prévues à l'article 6.

4. Les garanties et les prestations du Contrat

4.1. Quelles sont les prestations dues au titre des garanties Casse ou Oxydation ?

La réparation de l'**Appareil garanti**, réalisée selon les modalités transmises par le Gestionnaire, incluant le transport, les pièces et la main d'œuvre.

Si votre appareil n'est pas réparable, vous bénéficiez d'un [Appareil de remplacement](#).

Si aucun [Appareil de remplacement](#) n'est disponible, nous vous indemnisons par virement à hauteur de la [Valeur de remplacement](#).

Vous devrez au préalable avoir envoyé l'[Appareil garanti](#) au Gestionnaire.

4.2. Quelles sont les prestations dues au titre des garanties Vol caractérisé ?

La mise en place d'une indemnisation par virement à hauteur de la [Valeur de remplacement](#).

4.3. Quelle est l'étendue territoriale de vos garanties ?

Les garanties produisent leurs effets, pour les [Sinistres](#) survenant dans le monde entier. En revanche, la réparation et le remplacement, selon le cas, ne peuvent être réalisés que depuis la Belgique.

4.4. Quelles sont les limites de garanties ?

L'intervention de l'Assureur est limitée à :

- Deux (2) [Sinistres](#) dont un (1) [Vol caractérisé](#) par [Année d'assurance](#) ;
- Un montant maximal de prestations d'assurance (réparation, remplacement et indemnisation confondus) de cinq (5000) euros TTC par Année d'assurance
- La [Valeur de remplacement](#) de l'[Appareil garanti](#) par [sinistre](#) dans la limite du plafond de la tranche tarifaire à laquelle vous avez adhéré ;

5. Les exclusions des garanties

Ne sont pas couverts, les éléments cités ci-dessous. Lisez-les très attentivement.

Sont exclus :

Toutes garanties confondues :

- Les dommages dus à la [Faute intentionnelle](#) ou dolosive de l'[Assuré](#) ;
- Les dommages survenus alors que l'[Appareil garanti](#) n'a pas été déballé et mis en service ;
- Les dommages relevant de la responsabilité civile d'un transporteur professionnel ;
- Les dommages pour lesquels l'[Assuré](#) n'est pas en mesure de déclarer les circonstances à l'origine du [Sinistre](#) ;
- Les dommages pour lesquels la déclaration de l'[Assuré](#) sur les circonstances du [Sinistre](#) n'est pas cohérente avec l'état de l'appareil ou ne le justifie pas ;
- Les éventuelles conséquences financières d'une prestation d'assurance effectuée dans un délai supérieur au délai contractuel fixé à l'article 6.4 ;
- La [Perte](#) de l'[Appareil garanti](#) et ses conséquences ;
- La [Panne](#) de l'[Appareil garanti](#) et ses conséquences ;
- Les dommages résultant d'une guerre (civile ou à l'étranger), d'une émeute, d'un mouvement populaire, d'une insurrection ou d'une confiscation par les autorités. Toutefois, ces exclusions ne s'appliquent pas si l'[Adhérent](#) a agi en état de légitime défense ou n'a aucunement participé activement à l'un de ces événements ;

Ne sont pas couverts pour la garantie [Vol Caractérisé](#) :

- Les vols ne faisant pas mention dans le procès-verbal de dépôt de plainte d'une des catégories de [vol](#) prévues dans le contrat d'assurance ([vol à la sauvette](#), [à la tire](#), [par effraction](#), [par introduction clandestine](#), [par agression](#)) ;
- Le vol commis par l'[Assuré](#) ou un tiers vivant au sein du foyer de l'[Adhérent](#) ;
- La saisie ordonnée par ordre d'une autorité publique ;
- Le vol commis lorsque l'[Appareil garanti](#) est laissé à l'intérieur d'un véhicule ou d'un local et visible de l'extérieur

En outre, ne sont pas couverts pour les garanties [Casse](#) et [Oxydation](#) :

- Les dommages pour lesquels vous ne pouvez pas fournir l'[Appareil garanti](#) ;
- Les dommages lorsque le numéro de série ou le numéro IMEI de l'[Appareil garanti](#) est illisible ;
- Les dommages d'ordre esthétique causés aux parties extérieures de l'[Appareil garanti](#) ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci (rayures, écaillures, égratignures, décolorations, éraflures, fissures) ;
- Les dommages dus à l'usure de l'[Appareil garanti](#) ;
- Les dommages liés à l'utilisation de périphériques, consommables, connectique ou accessoires non conformes ou inadaptés à l'[Appareil garanti](#), selon les normes constructeur figurant dans la notice du constructeur de l'[Appareil garanti](#) ;
- Les dommages liés à la sécheresse, à la présence de poussières, à un excès de température externe ou aux accidents d'ordre électrique, extérieurs à l'[Appareil garanti](#) ;
- Tous les logiciels, maliciels, virus, y compris le système d'exploitation et le pack logiciel préinstallés à l'origine par le constructeur ;
- Les dommages résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'[Appareil garanti](#) ;
- Les dommages résultant des conséquences des réparations réalisées par une station technique non agréée par le Gestionnaire ou le Constructeur ;
- Tout dommage tant que la géolocalisation n'est pas désactivée ;
- Les dommages qui ont fait l'objet d'une réparation effectuée par vos soins ou par un service après-vente de votre choix ;
- Les batteries gonflées, ou plus généralement les problèmes liés à leur processus de fabrication et pouvant mettre en péril leur intégrité, et leurs conséquences.

6. Comment déclarer votre sinistre ?

Le Gestionnaire est votre interlocuteur pour la mise en œuvre des garanties.



Internet depuis votre Espace Assurance

www.protekt.krefel.be

Pour toute autre demande, vous pouvez contacter le +32 2 844 47 31 (appel non surtaxé) du lundi au samedi de 9h à 20h, hors jours fériés (le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit).

Lors de la déclaration d'un **Sinistre**, vous devrez obligatoirement communiquer les références de l'**Appareil garanti** (marque, modèle et n° de série) de l'**Appareil garanti**.

6.1. Que faire en cas de sinistre ?

Dans tous les cas, vous devez contacter le Gestionnaire aux coordonnées ci-dessus afin de déclarer les circonstances précises de votre **Sinistre**. En cas de déclaration incomplète le Gestionnaire devra vous demander plus d'informations avant toute intervention sur votre dossier.

En cas de **Vol caractérisé**, vous devrez, dès la connaissance du **Sinistre** :

- Déposer plainte immédiatement à la police, en précisant les références de l'**Appareil garanti** (marque, modèle et n° de série).

En cas de **Casse**, ou d'**Oxydation** :

- S'abstenir de procéder vous-même à toutes réparations,
- S'abstenir de mandater pour réparation un service après-vente de votre choix, sans quoi l'Assureur est en droit de refuser toute intervention ;
- Déclarer les circonstances du **Sinistre** auprès du Gestionnaire ;
- Se conformer aux instructions du Gestionnaire pour l'**Appareil garanti** endommagé,
- Dé-géolocaliser votre terminal.

Vous devrez envoyer l'**Appareil garanti** au Gestionnaire pour examen selon les modalités qu'il vous communiquera.

L'Assureur prend en charge les frais d'envoi éventuels depuis la Belgique.

IMPORTANT : Avant d'envoyer l'Appareil garanti, effectuez une copie de sauvegarde des fichiers, bases de données et logiciels contenus ou enregistrés dans l'Appareil garanti. Il vous appartient de sauvegarder régulièrement vos données, vous êtes seul responsable en cas de perte de vos données. Vous devez également dé-géolocaliser votre terminal. Si l'Appareil garanti possède une eSIM active, il est nécessaire de supprimer votre profil eSIM avant de restituer votre terminal.

6.2. Quelles pièces justificatives devez-vous transmettre ?

Le Gestionnaire pourra vous demander de fournir des pièces justificatives et, selon la nature du **Sinistre** déclaré, de procéder à certaines démarches.

Quel que soit votre Sinistre, nous sommes susceptibles de vous demander les documents suivants :

- Votre déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du **Sinistre** ;
- La copie de votre pièce d'identité en cours de validité ;
- Votre facture d'achat attestant le paiement de l'**Appareil garanti** ou l'attestation d'échange indiquant les références de l'**Appareil garanti** (marque, modèle et n° de série).

En cas de Casse ou d'Oxydation :

- Des photos de l'**Appareil garanti** ;
- L'Assureur se réserve le droit de demander une expertise de l'**Appareil garanti** sinistré avant de procéder au remplacement de l'appareil.

En cas de Vol caractérisé :

- Votre dépôt de plainte, accompagné de votre procès-verbal d'audition relatant les circonstances du vol et mentionnant les références de l'**Appareil garanti** (marque, modèle, références de l'**Appareil garanti** (marque, modèle et n° de série)). **Les simples déclarations à la police ne sont pas acceptées ;**
- Votre facture d'achat attestant le paiement de l'**Appareil garanti** ou l'attestation d'échange indiquant les références de l'**Appareil garanti** (marque, modèle et n° de série).

Et plus généralement, toute pièce que l'Assureur estime nécessaire pour apprécier le bien-fondé de votre demande de prise en charge.

Si vous utilisez volontairement des documents inexacts comme justificatifs, si vous utilisez des moyens frauduleux ou que vous effectuez des déclarations inexacts ou incomplètes, l'Assureur est en droit de refuser toute intervention.

Nous attirons votre attention sur le fait que l'omission ou la déclaration inexacte du Sinistre peut entraîner l'application des sanctions prévues par l'article 60 de la Loi du 04 avril 2014 relative aux assurances.

Par ailleurs, l'Adhérent/Assuré est déchu de tout droit à indemnisation et s'expose à des poursuites pénales s'il fait volontairement une fausse déclaration sur la date, la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences du sinistre.

La déchéance est également appliquée si l'adhérent utilise sciemment des documents inexacts comme justificatifs.

L'Assureur se réserve le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.

6.3. Quelles sont les modalités de prise en charge ?

Modalités de prise en charge du Sinistre en cas de Casse ou d'Oxydation :

Sinistre avéré : Votre appareil fait l'objet d'une **Réparation**, réalisée selon les modalités transmises par le Gestionnaire, incluant le transport, les pièces et la main d'œuvre.

S'il n'est pas réparable, il est échangé contre un **Appareil de remplacement**.

Si aucun appareil de remplacement n'est disponible, le Gestionnaire vous versera, après envoi de l'**Appareil garanti**, une indemnité, par virement, dans la limite de la **Valeur de remplacement**, et des limites mentionnées à l'article 4.4 des présentes conditions générales.

Les prestations au titre des garanties seront limitées au plafond de la tranche tarifaire correspondant à la **Valeur d'achat** de l'**Appareil garanti**, mentionnée sur le certificat d'adhésion.

Propriété de l'Assureur : Si votre **Appareil garanti** est remplacé par un **Appareil de remplacement**, ou si une indemnité vous est versée, l'**Appareil garanti** devient la propriété de plein droit de l'Assureur.

Modalités de prise en charge du Sinistre en cas de Vol caractérisé

Le Gestionnaire vous versera une indemnité par virement, dans la limite de la **Valeur de remplacement** et des limites mentionnées à l'article 4.4 de la présente notice.

6.4. Quel est le délai d'indemnisation de votre sinistre ?

En cas de **Casse** ou d'**Oxydation**, la réparation de l'**Appareil garanti** est effectuée dans un délai maximum de 20 jours ouvrables après réception de l'**Appareil garanti** par le centre technique agréé par l'Assureur.

Tout paiement devant être effectué par l'Assureur interviendra par crédit d'un compte bancaire ouvert au nom de l'**Adhérent** dans un État membre de l'Union européenne ou partie à l'Espace Économique Européen et sera libellé en euros.

Par conséquent, l'Assureur pourra légitimement refuser de procéder à tout paiement par crédit d'un compte bancaire ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou libellé dans une devise autre que l'euro.

L'Assureur n'accordera aucune garantie ou prestation ni aucun paiement au titre de ce Contrat, dès lors que la mise en œuvre d'une telle garantie, la fourniture d'une telle prestation ou un tel paiement l'exposerait à une sanction, prohibition ou restriction résultant d'une loi ou règlement des Nations Unies ou de l'Union européenne en matière de sanction économique, ou toute autre règle ou loi applicable relative à des sanctions économiques ou commerciales.

7. Votre cotisation d'assurance

7.1. Quel est le montant de votre cotisation d'assurance ?

Le montant de votre cotisation est calculé en fonction de la formule et de la tranche tarifaire à laquelle vous avez adhéré comme détaillé dans le tableau ci-dessous :

Valeur d'achat de l' Appareil garanti	100,01 à 300 €	300,01 à 600 €	600,01 à 1200 €	1200,01 à 2500 €	2500,01 à 5000 €
Tarif mensuel TTC pour la formule Protekt	3,99 €	4,99 €	7,99 €	10,99 €	14,99 €
Tarif mensuel TTC pour la formule Protekt Plus	-	-	9,99 €	13,99 €	17,99 €

7.2. Comment payer votre cotisation ?

La cotisation, mentionnée sur le bulletin d'adhésion, est payée chaque mois, avec votre accord exprès, par prélèvement mensuel du Gestionnaire sur votre compte bancaire.

Le règlement des cotisations ne peut intervenir qu'en euros par débit d'un compte bancaire ouvert au nom de l'**Adhérent** dans un État membre de l'Union européenne ou partie à l'Espace Économique Européen ou dans la Principauté monégasque. Tout paiement provenant d'un compte ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou dans une devise autre que l'euro pourra être refusé par l'Assureur.

Le paiement de la cotisation a lieu sur une base mensuelle, toutes taxes comprises, moyennant la signature d'un mandat SEPA permettant à l'Assureur de prélever directement sur le compte de l'adhérent les mensualités.

La cotisation peut être majorée au terme de chaque année :

- Si les pouvoirs publics changent le taux de taxe incluse dans les cotisations ;
- Si l'évolution des caractéristiques techniques du Contrat le justifie.

Vous serez informé du montant et de la justification de la nouvelle cotisation deux (2) mois avant l'échéance annuelle de votre contrat.

Dans le mois suivant la réception de votre avis d'échéance, vous pourrez refuser cette modification en résiliant votre adhésion par lettre simple. À défaut, vous serez réputé l'accepter.

8. Informations générales

8.1. Qui contacter en cas de réclamation ?

L'assureur met tout en œuvre, pour assurer le traitement des réclamations qui lui sont adressées, dans les meilleurs délais. Il s'engage à en accuser réception dans les dix jours ouvrables et à y apporter une réponse, dans un délai d'un mois.

Ces délais s'entendent à compter de la date d'envoi de la réclamation.

Si des circonstances exceptionnelles venaient à justifier d'un délai de traitement plus long, l'**Adhérent** en sera dûment informé.

Pour toute réclamation, l'**Adhérent** peut s'adresser à l'assureur :

- Par courrier à l'adresse suivante : Karapass Courtagage 4th Floor, South Center Titanium, Marcel Broodthaer square 8, 1060 BRUSSELS
- Par Internet : depuis votre Espace Assurance www.protekt.krefel.be
- Par courriel : reclamation@protekt.krefel.be
- Par téléphone : au +32 2 844 47 31 (appel non surtaxé) du lundi au samedi de 9h à 20, hors jours fériés (le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit).

En l'absence de réponse ou en cas de désaccord avec la réponse apportée à votre réclamation par l'Assureur, vous avez la possibilité de saisir l'Ombudsman des Assurances.

Les modalités d'accès sont les suivantes :

- Par voie postale à l'adresse suivante : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles
- Par voie électronique en complétant le formulaire de saisine figurant sur le site internet : www.ombudsman-insurance.be ou par mail à l'adresse suivante : info@ombudsman-insurance.be

La sollicitation de l'Ombudsman des Assurances est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. La procédure est écrite, gratuite, et confidentielle.

8.2. Prescription

Le délai de prescription applicable à toute action dérivant du présent contrat est de 3 ans.

8.3. Droit et langue applicables

La langue utilisée pendant la durée de votre adhésion est celle dans laquelle le certificat d'adhésion est établi. Le Contrat est régi par le droit belge.

Tout litige en lien avec le Contrat sera de la compétence des juridictions belges.

8.4. Pluralité d'assurances

Si un même intérêt est assuré contre le même risque auprès de plusieurs assureurs, l'assuré peut, en cas de **Sinistre**, demander l'indemnisation à chaque assureur, dans les limites des obligations de chacun d'eux, et à concurrence de l'indemnité à laquelle il a droit.

8.5. Subrogation

L'Assureur qui a payé l'indemnité est subrogé jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'Adhérent contre les tiers responsables du sinistre.

8.6. Informatique et Libertés

Dans le cadre de la relation d'assurance, l'Assureur, en tant que responsable de traitement, est amené à recueillir auprès de l'Adhérent ou à être destinataire des données à caractère personnel protégées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et par le Règlement (UE) général sur la protection des données n°2016-679.

Les données à caractère personnel qui sont demandées par l'Assureur sont obligatoires. Si des données à caractère personnel demandées sont facultatives, cela sera précisé au moment de leur collecte.

L'Assureur est également destinataire de données transmises par Kréfel et nécessaires à la souscription et à la gestion des Sinistres (tel que données d'identification, données de connexion et usage, IMEI du terminal utilisé sur la ligne assurée).

Les données à caractère personnel collectées par l'Assureur lui sont nécessaires :

a. Pour se conformer à ses différentes obligations légales ou réglementaires

L'Assureur utilise les données à caractère personnel de l'Adhérent pour se conformer aux réglementations en vigueur afin de :

- Contrôler les opérations et identifier celles qui sont anormales/inhabituelles ;
- Gérer, prévenir et détecter les fraudes ;
- Surveiller et déclarer les risques (de nature financière, de crédit, de nature juridique, de conformité ou liés à la réputation, de défaillance, etc.) auxquels l'Assureur et/ou le Groupe BNP Paribas est/sont susceptible(s) d'être confronté(s) ;
- Enregistrer, si nécessaire, les conversations téléphoniques, les discussions via messagerie instantanée, les courriers électroniques, etc. nonobstant toute autre utilisation décrite ci-dessous ;
- Prévenir et détecter le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et se conformer à toute réglementation en matière de sanctions internationales et d'embargos dans le cadre de la procédure de connaissance des clients (KYC) (pour identifier l'Adhérent, vérifier son identité, vérifier les informations le concernant par rapport aux listes de sanctions et déterminer son profil) ;
- Détecter et gérer les demandes et les opérations suspectes ;
- Procéder à une évaluation de l'adéquation et du caractère approprié des produits d'assurance proposés conformément aux réglementations sur la distribution des produits d'assurance ;
- Contribuer à la lutte contre la fraude fiscale et satisfaire ses obligations de notification et de contrôle fiscal ;
- Enregistrer les opérations à des fins comptables ;
- Prévenir, détecter et déclarer les risques liés à la Responsabilité Sociale de l'Entreprise et au développement durable ;
- Détecter et prévenir la corruption ;
- Échanger et signaler différentes opérations, transactions ou demandes ou répondre à une demande officielle émanant d'une autorité judiciaire, pénale, administrative, fiscale ou financière locale ou étrangère dûment autorisée, un arbitre ou un médiateur, des autorités chargées de l'application de la loi, d'organes gouvernementaux ou d'organismes publics.

b. Pour exécuter tout contrat auquel l'Adhérent est partie ou pour exécuter des mesures précontractuelles prises à sa demande

L'Assureur utilise les données à caractère personnel de l'Adhérent pour conclure et exécuter ses contrats ainsi que pour gérer sa relation avec l'Adhérent, notamment afin de :

- Définir le score de risque d'assurance de l'Adhérent et déterminer une tarification associée ;
- Évaluer si l'Assureur peut proposer à l'Adhérent un produit ou un service et à quelles conditions (y compris le prix) ;
- Assister l'Adhérent en particulier en répondant à ses demandes ;
- Fournir à l'Adhérent ou aux clients professionnels des produits et des services ;
- Gérer et traiter les incidents de paiement et les impayés (identification des clients en situation d'impayé et le cas échéant, exclusion de ceux-ci du bénéfice de nouveaux produits ou services).

c. Pour servir nos intérêts légitimes

L'Assureur utilise les données à caractère personnel de l'Adhérent, y compris les données relatives à ses opérations, aux fins suivantes :

- Gestion des risques :
 - Conserver la preuve du paiement de la cotisation d'assurance, y compris sous format électronique ;
 - Gérer, prévenir et détecter les fraudes ;
 - Contrôler les opérations et identifier celles qui sont anormales/inhabituelles ;
 - Procéder à un recouvrement ;
 - Faire valoir des droits en justice et se défendre dans le cadre de litiges ;
 - Développer des modèles statistiques individuels afin d'améliorer la gestion des risques ou afin d'améliorer les produits et services existants ou d'en créer de nouveaux ;
 - Personnalisation de l'offre de l'Assureur ainsi que de celle des autres entités du Groupe BNP Paribas envers l'Adhérent pour :
 - Améliorer la qualité des produits ou services ;
 - Promouvoir des produits ou services correspondant à la situation et au profil de l'Adhérent ;
 - Dédire les préférences et les besoins de l'Adhérent pour lui présenter une offre commerciale personnalisée ;
- Cette personnalisation peut être obtenue grâce à :
- La segmentation des prospects et clients de l'Assureur ;
 - L'analyse des habitudes et préférences de l'Adhérent sur les divers canaux de communication proposés par l'Assureur (courriers électroniques ou messages, visites sur les sites Internet, etc.) ;
 - Le partage des données de l'Adhérent avec une autre entité du Groupe BNP Paribas, en particulier si l'Adhérent est client de cette autre entité ou est susceptible de le devenir, principalement afin d'accélérer le processus de mise en relation ;
 - La correspondance entre les produits ou services dont l'Adhérent bénéficie déjà avec les données le concernant que l'Assureur détient (par exemple, l'Assureur peut identifier le besoin de l'Adhérent de souscrire un produit d'assurance de protection familiale car ce dernier a indiqué avoir des enfants) ;
 - L'analyse des traits de caractère ou des comportements chez les clients actuels et la recherche d'autres personnes qui partagent les mêmes caractéristiques à des fins de prospection.
- Activités de recherche et de développement (R&D) consistant à élaborer des statistiques et des modèles pour :
 - Optimiser et automatiser les processus opérationnels (par exemple la création d'un chatbot pour les FAQ) ;
 - Proposer des produits et services permettant de répondre au mieux aux besoins de l'Adhérent ;
 - Adapter la distribution, le contenu et les tarifs des produits et services de l'Assureur sur la base du profil de l'Adhérent ;
 - Créer de nouvelles offres ;
 - Prévenir les incidents de sécurité potentiels, améliorer l'authentification des clients et gérer les accès ;
 - Améliorer la gestion de la sécurité ;
 - Améliorer la gestion du risque et de la conformité ;
 - Améliorer la gestion, la prévention et la détection des fraudes ;

- Améliorer la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
- Objectifs de sécurité et de gestion des performances des systèmes informatiques, et notamment :
 - Gérer les technologies de l'information, y compris l'infrastructure (par exemple les plates-formes partagées), la continuité de l'activité et la sécurité (par exemple l'authentification des internautes) ;
 - Prévenir les dommages causés aux personnes et aux biens (par exemple la protection vidéo).
- Plus généralement :
 - Informer l'**Adhérent** au sujet des produits et services de l'Assureur ;
 - Réaliser des opérations financières telles que les ventes de portefeuilles de créances, les titrisations, le financement ou le refinancement du Groupe BNP Paribas ;
 - Organiser des jeux concours, loteries et autres opérations promotionnelles ;
 - Réaliser des enquêtes d'opinion et de satisfaction ;
 - Améliorer l'efficacité des processus (formation du personnel de l'Assureur en enregistrant les conversations téléphoniques dans les centres d'appels et améliorer les scénarios d'appel) ;
 - Améliorer l'automatisation des processus notamment en testant des applications, en traitant les réclamations de manière automatique, etc.

Dans tous les cas, l'intérêt légitime de l'Assureur reste proportionné et il s'assure, grâce à un test de mise en balance, que les intérêts ou droits fondamentaux de l'**Adhérent** sont préservés.

Les données à caractère personnel de l'**Adhérent** peuvent être regroupées au sein de statistiques anonymes qui peuvent être fournies à des entités du Groupe BNP Paribas pour les aider dans le développement de leur activité.

L'Adhérent dispose des droits suivants :

- Droit d'accès : l'**Adhérent** peut obtenir les informations concernant le traitement de ses données à caractère personnel, et une copie de celles-ci ;
- Droit de rectification : s'il considère que ses données à caractère personnel sont inexactes ou incomplètes, l'**Adhérent** peut demander qu'elles soient modifiées en conséquence ;
- Droit à l'effacement : l'**Adhérent** peut demander la suppression de ses données à caractère personnel, dans la limite autorisée par la loi ;
- Droit à la limitation : l'**Adhérent** peut demander la limitation du traitement de ses données à caractère personnel ;
- Droit d'opposition : l'**Adhérent** peut s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel, pour des raisons tenant à sa situation particulière. L'**Adhérent** bénéficie par ailleurs d'un droit d'opposition absolu concernant les traitements de ses données à caractère personnel aux fins de prospection commerciale, et y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection ;
- Droit de retirer son consentement : lorsque l'**Adhérent** a donné son consentement pour le traitement de ses données à caractère personnel, il a le droit de retirer son consentement à tout moment ;
- Droit à la portabilité des données : lorsque la loi l'autorise, l'**Adhérent** peut demander la restitution des données à caractère personnel qu'il a fournies à l'Assureur, ou lorsque cela est techniquement possible, le transfert de celles-ci à un tiers ;
- Droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement ou la communication des données à caractère personnel de l'**Adhérent**, applicables après son décès.

Pour exercer l'un des droits listés ci-dessus, l'**Adhérent** doit adresser un courrier postal ou électronique à l'adresse suivante : BNP PARIBAS CARDIF - DPO - 8, rue du Port, 92728 Nanterre Cedex-France ; ou data.protection@cardif.com.

L'**Adhérent** doit accompagner sa demande d'une photocopie/scan de sa pièce d'identité, lorsque cela est nécessaire, afin que l'Assureur puisse avoir une preuve de son identité.

Si l'**Adhérent** souhaite avoir plus d'informations sur le traitement de ses données à caractère personnel par l'Assureur, il peut consulter la Notice d'information relative à la protection des données disponible directement à l'adresse suivante : <https://www.cardif.fr/notice-protection-des-donnees>.

Cette Notice contient l'ensemble des informations relatives aux traitements des données à caractère personnel que l'Assureur, en tant que responsable du traitement, doit fournir à l'**Adhérent**, en ce compris les catégories de données à caractère personnel traitées, leur durée de conservation ainsi que les destinataires éventuels des données à caractère personnel.

8.7. Contrôle de l'entreprise d'assurance

L'organisme chargé du contrôle de CARDIF - Assurances Risques Divers en tant qu'entreprise d'assurance, est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 4 Place de Budapest - 75436 Paris Cedex 09.

8.8. Lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, et respect des sanctions internationales

L'Assureur est assujéti à des obligations légales et réglementaires au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, le gel des avoirs et la lutte contre la corruption. Ces obligations doivent être mises en œuvre avant la conclusion de l'adhésion et tout au long de la vie de l'adhésion.

Cela se traduit par l'obligation :

- D'identifier l'**Adhérent**, le bénéficiaire effectif, les **Assurés** au contrat ;
- De pratiquer un examen attentif des opérations effectuées au titre du contrat.

Pour satisfaire à ces obligations, l'Assureur peut recueillir tous éléments d'information pertinents ainsi que, le cas échéant, des pièces justificatives. L'**Adhérent** s'engage à fournir toutes les informations et pièces justificatives demandées. Si l'Assureur n'obtient pas les informations et pièces nécessaires, elle a l'obligation de ne pas conclure l'adhésion. Par ailleurs, il est précisé que l'Assureur n'accepte aucune opération en espèces.

Sanctions internationales

En tant que filiale du Groupe BNP Paribas, l'Assureur respecte toutes sanctions économiques et commerciales ou mesures restrictives (interdictions et restrictions au commerce de biens, de technologies ou de services ciblés avec certains pays, mesures de gel des fonds et ressources économiques, restrictions à l'accès aux services financiers) décidées, administrées, imposées ou appliquées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, l'Union Européenne, le département américain du Trésor chargé du contrôle des avoirs étrangers (U.S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control - OFAC), le Département d'Etat américain (U.S. Department of State), ou toute autre autorité compétente ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions.