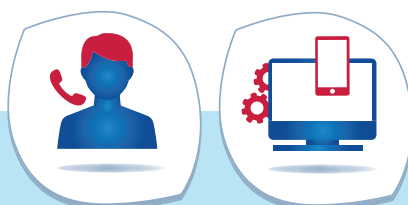




Safe & Connected

Conditions générales



Valables à partir du 15.06.2022

La durée du contrat est fixée aux conditions particulières. Elle ne peut excéder 1 an. A chaque échéance annuelle, le contrat est reconduit tacitement pour des périodes consécutives de 1 an. Vous pouvez résilier le contrat à la fin de la période en cours au moins 3 mois avant l'échéance annuelle. La notification de la résiliation se fait par lettre recommandée à la poste, soit par exploit d'huissier, soit par la remise de la lettre de résiliation contre récépissé.



En un clin d'œil :

vosre contrat d'assistance Safe & Connected

Qui sont les personnes assurées ?

- ✓ Les personnes nommément désignées aux Conditions Particulières du contrat sous le titre «personnes bénéficiaires». Elles doivent être domiciliées et résider habituellement en Belgique.

Quels sont les points forts de votre contrat ?

- ✓ En cas de problème, de connexion et/ou de sécurité informatiques, le contrat Safe & Connected vous permet d'obtenir :
 - l'aide téléphonique d'un helpdesk informatique 24h/24
 - une assistance informatique à domicile
 - un équipement informatique de remplacement
 - une garantie de connectivité informatique
 - une garantie de protection informatique « Cybersecurity »
 - une intervention en cas de crash informatique ou de corruption virale
 - une assistance juridique
 - une assistance psychologique
 - une aide informatique suite à une hospitalisation

Quelle est la validité de votre contrat ?

- ✓ Votre contrat prend cours à la date mentionnée aux conditions particulières et est valable pendant une durée d'un an. A son échéance, le contrat est renouvelé tacitement pour des périodes successives d'un an. (Art 1.5).

Où votre contrat est-il valable ?

- ✓ Le contrat est d'application dans le monde entier, les prestations prévues à domicile sont d'application en Belgique. (Art. 1.2)

Quelles sont les limites de votre contrat ?

- ✓ La garantie Cybersecurity se limite à 5 licences ou équipements informatiques par contrat. (Art 3.2.1)
- ✓ La garantie Connectivité informatique se limite à une durée maximale de 5 jours. (Art. 3.1.3)
- ✓ Le nombre de certaines prestations est limité par année de souscription. (Art. 3.1.6)

Comment joindre Europ Assistance ?

- ✓ Joindre Europ Assistance pour **une demande d'assistance** :
 - Par e-mail : help@europ-assistance.be
 - Par téléphone : +(32) 2.533.75.75

- ✓ Joindre Europ Assistance pour une **demande administrative ou une modification de contrat** :

- Par e-mail : admin@europ-assistance.be
- Par courrier : Europ Assistance - Cantersteen 47 - BE 1000 Bruxelles
- Via la Zone client du site : www.europ-assistance.be
- Via le Service Client au 02 541 91 91 du lundi au vendredi de 8h30 à 17h

Cette page est purement informative et doit toujours être lue avec les pages suivantes avec lesquelles elle forme un tout indivisible.

Sommaire

Chapitre 1. Conditions d'application du contrat « Safe & Connected »

- 1.1 Définitions
- 1.2 Etendue géographique
- 1.3 Accessibilité de nos services
- 1.4 Modalités d'application
- 1.5 Durée
- 1.6 Résiliation
- 1.7 Modalités de résiliation et date d'effet
- 1.8 Primes
- 1.9 Vos engagements lors d'une assistance
- 1.10 Non-respect de vos engagements
- 1.11 Obligation de moyens
- 1.12 Circonstances exceptionnelles

Chapitre 2. Cadre juridique

- 2.1 Subrogation
- 2.2 Reconnaissance de dette
- 2.3 Prescription
- 2.4 Attribution de juridiction
- 2.5 Loi du contrat
- 2.6 Plaintes
- 2.7 Protection de la vie privée
- 2.8 Fraude

Chapitre 3. Garanties du contrat « Safe & Connected »

- 3.1 Assistance informatique
 - 3.1.1 Helpdesk informatique
 - 3.1.2 Assistance informatique à domicile
 - 3.1.3 Garantie de connectivité informatique
 - 3.1.4 Crash de votre PC
 - 3.1.5 Corruption virale de votre PC
 - 3.1.6 Nombre de prestations de la garantie « Assistance informatique »
- 3.2 Protection informatique
 - 3.2.1 Protection informatique « Cybersecurity »
- 3.3 Assistance à la personne
 - 3.3.1 Assistance juridique
 - 3.3.2 Assistance psychologique
 - 3.3.3 Aide informatique suite à une hospitalisation

Chapitre 4. Exclusions

Conditions générales du contrat Safe & Connected d'Europ Assistance

Note préliminaire : Nous (Europ Assistance Belgium) ne fournissons aucune couverture, ne prendrons en charge aucune prestation, ne verserons aucune indemnité et ne fournirons aucun avantage ou service décrit dans le présent document si cela peut nous exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique.

Pour plus d'information, consultez <https://www.europ-assistance.be/limitations-territoriales>.

1. Conditions d'application du contrat « Safe & Connected »

1.1. Définitions

1° Le preneur d'assurance

Le souscripteur du contrat. Celui-ci doit être une personne physique.

2° Les assurés

Les personnes nommément désignées aux Conditions Particulières du contrat sous le titre « personnes bénéficiaires », à la condition qu'elles soient domiciliées et qu'elles résident habituellement en Belgique.

Les personnes pouvant être assurées sont une seule personne ou un couple de droit ou de fait, ses parents et ses enfants non mariés à charge ou pas à charge, tous vivant sous le même toit, en ce compris les enfants non mariés résidant ailleurs en Belgique pour raison d'études ou stage d'études. Les enfants non mariés de parents divorcés peuvent être assurés où que soit leur domicile en Belgique.

La garantie Cybersecurity (art 3.1.4) se limite à 5 licences informatiques par contrat.

Les assurés seront aussi désignés dans le présent contrat sous le vocable de « vous ».

3° L'assureur

EUROP ASSISTANCE BELGIUM, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

L'assureur sera aussi désigné dans le présent contrat sous le vocable de « nous ».

4° Le domicile

Le lieu où les personnes assurées sont inscrites à titre principal sur les registres de la population. Ce lieu s'étend à tout ce qui lui est privatif (habitation, jardin, parc, annexes, garages, écuries, etc.).

5° La garantie

L'ensemble des prestations auxquelles nous nous sommes contractuellement engagés. Tout montant indiqué par la présente convention (garantie de remboursement, prise en charge, ...) s'entend toutes taxes comprises.

6° Les événements assurés

Ce sont les événements donnant droit à des prestations assurées lorsqu'ils surviennent de manière fortuite dans le cadre géographique du présent contrat. Ces événements sont décrits à l'article 3.1 de la présente convention.

7° Le sinistre

Toute demande d'assistance ou de remboursement au titre d'une garantie de la présente convention.

8° Equipement informatique

Tout équipement permettant une connexion digitale, l'échange de données ou une communication avec un réseau externe (PC, laptop, tablette, scanner, imprimante, smartphone, webcam, télévision, etc).

9° Le traumatisme psychologique grave

Toute affection psychologique grave ou chronique sous les conditions de l'article 3.3.2, inexistante lors de la souscription du présent contrat et nécessitant des soins médicaux constants ou réguliers en vue de la traiter et d'en prévenir les complications.

1.2 Etendue géographique

La garantie s'applique dans le monde entier pour autant que les réglementations locales le permettent, sauf pour les prestations reprises sous les articles 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4 et 3.3.3 qui s'appliquent uniquement en Belgique.

Pays et territoires exclus :

- Sont exclus, les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Etrangères.

- Ne sont pas couverts, les pays, régions ou zones pour lesquels les autorités gouvernementales ont émis une interdiction générale de voyage ou une interdiction pour tout voyage autre qu'un voyage essentiel. Ne sont pas couverts non plus, les pays de destination qui ont émis une interdiction d'entrée sur leur territoire pour les ressortissants du/des pays dont les bénéficiaires du présent contrat ont la nationalité.

- Les pays couverts (ou l'une ou l'autre de leurs régions) peuvent être soumis à des sanctions, des interdictions ou des restrictions internationales telles que définies par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis, nous empêchant d'y exécuter l'ensemble ou une partie de nos obligations contractuelles. La liste des pays et régions concernés est susceptible d'évoluer avec le temps.

Cette liste est mise à jour et est consultable à tout moment via le lien :

<https://www.europ-assistance.be/limitations-territoriales>

- Font partie des exclusions : la Biélorussie, la Fédération de Russie, la Crimée et les Républiques Populaires de Donetsk et de Lougansk.

Limitations territoriales :

- Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, le paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis.

La notion « ressortissants des Etats-Unis » inclut toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou qui réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte).

1.3 Accessibilité de nos services

La helpdesk « Safe & Connected » est accessible tous les jours et 24h/24 :

- par téléphone au numéro : +32.(0)2.533.75.75.

- par e-mail à l'adresse : help@europ-assistance.be

Les informations sont fournies exclusivement par téléphone en français, en néerlandais ou en anglais.

Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse. En aucun cas, les réponses fournies ne peuvent engager notre responsabilité sur l'usage que vous en faites.

Pour les prestations reprises sous les articles 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4 et 3.3.3, nous envoyons si nécessaire chez vous endéans les 48h (jours ouvrables) un spécialiste pour effectuer la prestation garantie.

1.4 Modalités d'application

1° Prestations d'assistance

Nos prestations ne peuvent en aucun cas constituer pour vous une source de profit financier. Elles sont destinées à vous aider, dans les limites de la convention, lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la durée de la garantie. Toutes les prestations non sollicitées ou non consommées, ainsi que celles refusées par l'assuré ne donnent pas droit a posteriori à une indemnité compensatoire.

2° Prestataire

Vous êtes toujours en droit de récuser le prestataire de services que nous vous envoyons. Dans ce cas, nous nous efforçons de vous proposer un autre prestataire proche, dans la limite des disponibilités locales.

Les travaux, réparations ou services que le prestataire entreprend se font avec votre

accord et sous votre contrôle. Pour les frais de réparation et de fourniture de pièces non prévus dans le présent contrat, il vous est conseillé d'exiger un devis préalable. Le prestataire est seul responsable des travaux, réparations ou services effectués.

3° Assistance à la demande

Lorsque notre assistance n'est pas garantie par le contrat ou lorsque vous avez dépassé le nombre d'interventions prévu par ce contrat (voir les prestations sous 3.1), nous acceptons, à certaines conditions, de mettre nos moyens et notre expérience à votre disposition pour vous aider, tous frais à votre charge. Consultez-nous au préalable.

4° Contraintes légales

Pour l'application de la garantie, vous acceptez les contraintes ou limitations résultant de l'obligation que nous avons de respecter les lois et règlements administratifs des pays dans lesquels nous intervenons.

1.5. Durée

1° Durée et fin du contrat

Le contrat est formé dès la signature de la police présignée ou de la demande d'assurance par le preneur d'assurance. Il est souscrit pour la durée y mentionnée par le preneur d'assurance. Cette durée n'excède jamais 1 année. A son échéance, le contrat se renouvelle tacitement pour des périodes successives de 1 an sauf si l'une des parties s'y oppose par lettre recommandée, ou par lettre avec accusé de réception ou par exploit d'huissier. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard 3 mois avant la prise d'effet de la nouvelle période de couverture du contrat.

2° Prise d'effet de la garantie

Sans préjudice à l'article 1.6, la garantie prend cours à la date mentionnée par le Preneur d'assurance aux conditions particulières du contrat ou dans la demande d'assurance, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date. A défaut, la police prend effet le lendemain à 0 heure du jour du paiement de la prime.

3° Faculté de dénonciation

Le preneur d'assurance a la faculté, dans un délai de 14 jours à compter de l'entrée en vigueur de la police présignée, de le résilier par lettre recommandée avec effet immédiat le jour de sa notification. Nous avons la même faculté dans le même délai, notre résiliation devenant effective 8 jours après sa notification. En cas de dédit, nous remboursions au preneur d'assurance la différence entre la prime payée et la prime que nous aurions appliquée pour couvrir la durée effective de garantie.

1.6. Résiliation

Le contrat peut être résilié :

- 1° Par chacune des parties dans les cas énoncés à l'article 1.5.1° et 3°.
- 2° Par chacune des parties, après une demande d'assistance ou de remboursement, au plus tard 1 mois après notre règlement ou notre refus de régler. Cette résiliation entre en vigueur à l'expiration d'un délai d'au moins 3 mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé.
- 3° Par les ayants droit du preneur d'assurance en cas de décès de celui-ci, au plus tard dans les 3 mois et 40 jours du jour où ils auront eu connaissance du décès.
- 4° Par le preneur d'assurance :
 - si nous modifions les conditions d'assurance ou le tarif dans les circonstances énoncées en 1.8.3° ;
 - si nous résilions une partie de la garantie ;
 - si nous refusons d'accorder une diminution de la prime dans le délai d'un mois à compter de la demande de diminution formulée par le preneur d'assurance, pour autant que le risque de survenance des événements assurés ait diminué en cours de contrat d'une façon sensible et durable et que cette réduction eut été consentie si la diminution avait existé à la conclusion du contrat.
- 5° Par nous, en cas de non-paiement de la prime à l'échéance, aux conditions énoncées en 1.8.2°.

1.7 Modalités de résiliation et date d'effet

- 1° La résiliation du contrat se fait par exploit d'huissier, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.
- 2° Sauf dans les cas visés aux articles 1.5, 1.6.2°, 1.7.3° ci-dessous et 1.8.2°, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la signification ou de la date du récépissé ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt à la poste.
- 3° Notre résiliation après déclaration d'une assistance prend effet 1 mois après la date de sa notification, lorsque le preneur d'assurance ou l'assuré ont manqué,

dans l'intention de nous tromper, à l'une des obligations énoncées à l'article 6.11.

- 4° Lorsque nous modifions les conditions d'assurance ou le tarif, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle suivante et notifions cette adaptation au preneur d'assurance au moins 4 mois avant l'échéance annuelle de son contrat d'assurance de telle sorte que l'adaptation prenne effet à l'échéance suivante. Toutefois, nous nous réservons également le droit de notifier ultérieurement la modification tarifaire mais, dans ce cas, le preneur d'assurance a le droit de résilier son contrat dans un délai de 3 mois à compter du jour de ladite notification, ce droit de résiliation y étant formellement mentionné.

1.8 Primes

1° Caractéristiques

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation, à notre demande ou à la demande de l'intermédiaire d'assurance désigné aux conditions particulières. Conformément à l'article 1.5.2°, le paiement de la première prime est la condition de la prise d'effet de la garantie.

2° Non-paiement de la prime à l'échéance

- A défaut de paiement de la prime à l'échéance, nous pouvons suspendre la garantie ou résilier le contrat à condition que le preneur d'assurance ait été mis en demeure par lettre recommandée à la poste.
- La suspension de la garantie ou la résiliation du contrat prennent effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du lendemain du dépôt de la lettre recommandée à la poste.
- Si la garantie est suspendue, elle ne reprend ses effets que le lendemain du jour du paiement de la prime.
- Nous pouvons aussi, dans la mise en demeure visée ci-dessus, signifier au preneur d'assurance qu'une fois la garantie suspendue, le contrat sera résilié. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du premier jour de la suspension. Si nous n'avons pas fait état de la résiliation, le contrat dont la garantie est suspendue ne pourra être résilié que moyennant une nouvelle mise en demeure conformément à l'alinéa 1 ci-dessus.

3° Modification des conditions d'assurance ou du tarif d'assurance

Lorsque l'assureur modifie les conditions d'assurance ou le tarif, il adaptera le contrat à la date de la prochaine échéance.

4° Crédit de prime

En cas de résiliation du contrat pour quelque cause que ce soit ou en cas de diminution des prestations d'assurance, les primes payées afférentes à la période d'assurance postérieure à la date d'effet de la résiliation ou la partie de prime correspondant à la diminution des prestations sont remboursées au preneur d'assurance dans un délai de 30 jours à compter de la prise d'effet de la résiliation ou de la diminution des prestations.

1.9 Vos engagements lors d'une assistance

Vous vous engagez :

- à nous informer dans les plus brefs délais par téléphone, lettre ou e-mail, sauf cas de force majeure, pour que nous puissions organiser de manière optimale l'assistance demandée;
- à nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit;
- à vous conformer aux solutions que nous préconisons;
- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans le présent contrat;
- à répondre exactement à nos questions en rapport avec la survenance des événements assurés;
- à nous informer de manière détaillée quant aux éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat.

1.10 Non-respect de vos engagements

Lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations énoncées à l'article 1.9, nous pouvons :

- réduire la prestation contractuelle ou vous réclamer nos débours, à concurrence de notre préjudice ;
- décliner la prestation contractuelle ou vous réclamer la totalité de nos débours, si votre manquement a lieu dans une intention frauduleuse.

1.11 Obligation de moyens

Les prestations fournies sont qualifiées d'obligation de moyens. Nous nous engageons à mettre tout en oeuvre en vue de la réalisation des prestations. Nous ne sommes cependant pas tenus de mettre en oeuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

Aucune réparation, de quelque nature que ce soit, ne vous est garantie si, après un diagnostic effectué par nous, celle-ci s'avère irréalizable ou en cas d'indisponibilité de pièces nécessaires. Nous nous réservons le droit de refuser d'effectuer une

intervention et ce, pour quelque raison motivée que ce soit, notamment celle liée au risque de l'intervention recommandée faisant suite au diagnostic.

1.12 Circonstances exceptionnelles

Nous ne sommes pas responsables des retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

2. Cadre juridique

2.1 Subrogation

L'assureur est subrogé dans vos droits à concurrence de ses débours et pourra exercer tous vos recours contre les tiers.

Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos descendants, ascendants, conjoint, alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Toutefois, nous pouvons exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

2.2 Reconnaissance de dette

Vous vous engagez à nous rembourser dans un délai d'un mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que nous vous avons consenties à titre d'avance.

2.3 Prescription

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de 3 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

2.4 Attribution de juridiction

Tout litige relatif à la présente convention est de la compétence exclusive des tribunaux belges.

2.5 Loi du contrat

Le présent contrat est régi par la Loi du 4 Avril 2014 sur les assurances (M.B. 30 Avril 2014).

2.6 Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à

- Europ Assistance Belgium à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be), Tél.: 02/ 541.90.48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h ou à

- l'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles (www.ombudsman.as) sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

2.7 Protection de la vie privée

Nous traitons vos données conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. Vous trouverez toutes les informations concernant le traitement de vos données personnelles dans notre déclaration de confidentialité. On peut les trouver à l'adresse suivante : www.europ-assistance.be/privacy. Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes :

- Coordonnées du délégué à la protection des données (DPD) ;
- Les finalités du traitement de vos données personnelles ;
- Les intérêts légitimes pour le traitement de vos données personnelles ;
- Les tiers qui peuvent recevoir vos données personnelles ;
- La durée de conservation de vos données personnelles ;
- La description de vos droits en ce qui concerne vos données personnelles ;
- La possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles.

2.8 Fraude

Toute fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence que l'assuré est déchu de ses droits vis-à-vis de l'assureur. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse.

L'assureur se réserve le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.

3. Garanties du contrat « Safe & Connected »

Suite à la survenance d'un événement et à votre demande, nous intervenons dans les prestations suivantes :

3.1 Assistance informatique

3.1.1 Helpdesk informatique

Suite à un dysfonctionnement informatique (hardware ou software) ou un problème d'équipement informatique vous empêchant d'établir une connexion, vous pouvez faire appel à notre Helpdesk informatique. Celui-ci vous donnera des conseils par téléphone et vous fera des recommandations afin de vous aider à résoudre votre problème.

Pour l'accessibilité du Helpdesk informatique, voyez le point 1.3.

3.1.2 Assistance informatique à domicile

Si notre Helpdesk informatique (voir 3.1.1) n'a pas pu vous aider suite à un dysfonctionnement informatique (hardware ou software) ou un problème d'équipement informatique vous empêchant d'établir une connexion avec un réseau externe, nous pouvons organiser la visite à votre domicile d'un spécialiste afin d'analyser et de résoudre ce problème.

Chaque intervention est limitée à une durée de 1 heure sur place de notre spécialiste.

Nous ne prenons pas en charge les frais de réparation ou d'intervention de notre spécialiste dépassant 1 heure sur place, d'achat de pièces de rechange, de logiciels ou de programmes informatiques. Vous pouvez dès lors demander un devis sans engagement à notre spécialiste. Néanmoins, nous ne serons pas responsables de la suite que vous y réserverez. Les conditions générales du prestataire seront dès lors d'application.

Au cas où votre équipement informatique nécessite une réparation qui ne peut pas avoir lieu sur place, vous pouvez solliciter l'intervention du spécialiste envoyé sur place ou, le cas échéant, prendre contact avec nous afin que nous vous donnions les coordonnées d'un réparateur. Vous pourrez dès lors lui demander un devis sans engagement de votre part. Nous ne serons cependant pas responsables de la suite que vous y réserverez. Les conditions générales du prestataire seront dès lors d'application.

3.1.3 Garantie de connectivité informatique

Si vous êtes confronté à

- un problème ou une interruption de connexion suite à une panne, un dysfonctionnement, un blocage, une casse accidentelle ;
- à un sinistre (incendie, dégâts des eaux...), ou ;
- au vol de votre équipement informatique

vous empêchant d'utiliser votre équipement informatique, nous organisons et mettons à votre disposition une solution afin de rétablir la connexion ou de vous permettre de travailler :

- soit sur votre propre équipement informatique,
- soit grâce à un équipement informatique de remplacement pendant une durée maximale de 5 jours ouvrables,
- soit en vous permettant d'accéder à un lieu de travail (espace de co-working) d'où vous pouvez établir une connexion pendant une durée maximale de 5 jours. Nous vous octroyons un budget de mobilité de maximum 125 EUR/événement afin de vous permettre de vous rendre à l'espace de co-working (aller-retour).

Si l'intervention de notre spécialiste a lieu sur place, celle-ci sera limitée à une durée de 1 heure.

Nous vous demandons la preuve du sinistre ou du vol.

En cas de remise d'un équipement informatique de remplacement, il vous sera demandé de signer un document dans lequel vous en confirmez le bon fonctionnement.

Si lors de sa restitution, des dommages à l'équipement de remplacement sont constatés, un dédommagement pourrait vous être facturé, sur base d'une grille tarifaire préétablie.

Nous ne prenons pas en charge les frais de réparation ou d'intervention de notre spécialiste dépassant 1 heure sur place, d'achat de pièces de rechange, de logiciels ou de programmes informatiques.

Vous pouvez dès lors demander un devis sans engagement à notre spécialiste. Néanmoins, nous ne serons pas responsables de la suite que vous y réserverez. Les conditions générales du prestataire seront dès lors d'application.

3.1.4 Crash de votre PC

Si vous êtes confronté au crash de votre ordinateur de moins de 7 ans, nous pouvons

organiser la visite à votre domicile d'un spécialiste afin d'analyser, de tenter de résoudre le problème et de vous aider à récupérer les données.

Nous prenons en charge les frais de réparation à concurrence de maximum 750 EUR TTC par événement, frais de déplacement compris.

3.1.5 Corruption virale de votre PC

Si votre ordinateur est corrompu par un virus informatique, nous pouvons organiser la visite à votre domicile d'un spécialiste afin d'analyser, de tenter de résoudre le problème et de vous aider à vous débarrasser du virus.

Nous prenons en charge les frais de réparation à concurrence de maximum 750 EUR TTC par événement, frais de déplacement compris.

3.1.6 Nombre de prestations de la garantie « Assistance informatique »

- Le nombre d'appels à notre Helpdesk informatique, tel que décrit sous 3.1.1, est illimité.
- Le nombre d'interventions de notre spécialiste IT sur place telles que décrites sous 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4 et 3.1.5 est limité à un total de 3 interventions par année de souscription du contrat Safe & Connected.
- L'octroi d'un équipement informatique de remplacement ou l'accès à un espace de co-working, comme décrit sous 3.1.3 est limité à 3 prestations par année de souscription du contrat Safe & Connected.

3.2 Protection informatique

3.2.1 Protection informatique « Cybersecurity »

A votre demande, nous mettons à votre disposition un système de protection informatique comprenant les aspects suivants :

- la prévention : un kit logiciel comprenant divers composants pour combler le vide laissé par les anti-virus traditionnels (phishblock, brouilleur de données, navigation sécurisée ou anti-ransomware).
- le monitoring : la surveillance constante de toutes les données que vous souhaitez protéger sur le web public et le dark web (courrier électronique, documents, compte bancaire...).
- un système d'alerte : des notifications du niveau de risque par texte et par courrier électronique en cas d'activité suspecte détectée, et un rapport mensuel du tableau de bord sur l'état du risque.
- une assistance 24h/24 et 7j/7 : en cas d'identité compromise ou volée, vous pouvez nous contacter pour obtenir de l'aide sur les mesures à prendre.

Cette prestation est limitée à 5 licences informatiques.

3.3 Assistance à la personne

3.3.1 Assistance juridique

En cas de harcèlement informatique, d'atteinte à votre réputation ou de vol de données personnelles, nous pouvons vous expliquer les procédures juridiques valables selon le droit belge à suivre afin de vous protéger ainsi que votre entourage, protéger vos données, protéger votre réputation et/ou d'entamer une procédure légale (p.ex. porter plainte auprès des autorités compétentes).

Le nombre de demandes juridiques est limitée à 5 sessions par année de souscription du contrat Safe & Connected. Chaque session a une durée maximale de 1 heure.

3.3.2 Assistance psychologique

Suite à un traumatisme psychologique grave liée à un harcèlement informatique, le vol de vos données personnelles ou une atteinte à votre réputation, nous organisons après accord de notre médecin et prenons en charge les premières séances d'entretien en Belgique avec un psychologue spécialisé agréé par nous et désigné par notre médecin-conseil. Le psychologue vous contactera, dans les 24 heures qui suivent votre premier appel, afin de fixer le premier rendez-vous.

Cette prestation est limitée à 5 séances par année de souscription au contrat Safe & Connected.

3.3.3 Aide informatique suite à une hospitalisation

Si suite à une hospitalisation comprenant au minimum 1 nuit à l'hôpital vous devez utiliser un équipement informatique vous permettant de communiquer avec l'extérieur, nous pouvons vous envoyer endéans les 48h un spécialiste en moyens de communications informatiques qui vous aidera à établir la connexion avec votre équipement. L'intervention du spécialiste est limitée à 2 heures.

Les frais d'achat ou de location ainsi que les frais d'installations et d'abonnements des moyens nécessaires pour effectuer la connexion (achat/location logiciels, supports informatiques, ligne téléphonique, connexion internet, etc.) restent à votre charge.

4. Exclusions

Sont exclus de la garantie :

- tout dégât ou dysfonctionnement de votre équipement informatique dont vous connaissiez l'existence lors de la souscription du contrat ;
- les interventions sur tout équipement informatique, connexions ou utilisations à des fins purement professionnelles pour lesquelles vous bénéficiez déjà d'une aide informatique de la part de votre employeur ;
- l'installation, la réparation ou la connexion de logiciels illicites ou pour lesquels vous ne disposez pas des licences légales requises ;
- les interventions sur les équipements tombant sous la garantie réparations du vendeur/loueur ;
- les frais d'achat ou de location de matériel ou d'équipement informatique ainsi que les frais d'abonnement ;
- les événements causés intentionnellement par l'assuré ;
- les faits découlant des suites d'un accident nucléaire ou d'un acte terroriste ;
- les conséquences d'actes illégaux ou d'actes éthiquement ou moralement répréhensibles de l'assuré ;
- toute intervention en cas de logiciel rançonneur ;
- toute intervention dans le cadre des obligations légales éventuelles de l'assuré sur base du règlement européen no 2016/679 RGPD, comme par exemple les obligations concernant la violation de données à caractère personnel, l'analyse d'impact relative à la protection des données, le délégué à la protection des données ;

et en général, tous les frais et services non expressément prévus par la présente convention.

EUROP ASSISTANCE BELGIUM, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.
Tél.: 32.2.533.75.75 - E-mail: admin@europ-assistance.be - Fax: 32.2.533.78.07