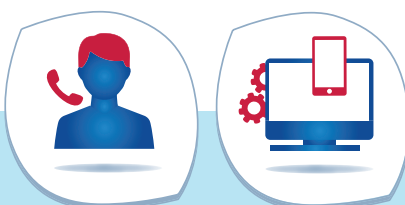




Safe & Connected

Algemene voorwaarden





In een oogwenk:

uw bijstandscontract Safe & Connected

Welke personen zijn verzekerd?

- ✓ De personen die met naam in de Bijzondere Voorwaarden van de overeenkomst vermeld staan onder de titel "begunstigden". Ze moeten in België gedomicilieerd zijn en er gewoonlijk verblijven.

Wat zijn de sterke punten van uw contract?

- ✓ In geval van IT-problemen, connectieproblemen of problemen inzake IT-veiligheid, staat het Safe & Connected contract u toe volgende diensten te genieten:
 - IT-Helpdesk 24u/24
 - IT-ondersteuning thuis
 - Vervangende IT-apparatuur
 - IT-connectiviteitswaarborg
 - Computerbeveiliging «Cybersecurity»
 - Tussenkost bij computercrash of virale dreiging van uw PC
 - Rechtsbijstand
 - Psychologische bijstand
 - IT-ondersteuning na een ziekenhuisopname

Wat is de geldigheidsduur van uw contract?

- ✓ Uw contract vangt aan op de datum die in de Bijzondere Voorwaarden vermeld is en is 1 jaar geldig. Op zijn vervaldag wordt het stilziggend verlengd voor opeenvolgende periodes van 1 jaar. (Art. 1.5)

Waar is uw contract geldig?

- ✓ Het contract geldt in de hele wereld, de prestaties die in uw woning voorzien zijn, gelden in België. (Art. 1.2)

Wat zijn de beperkingen van uw contract?

- ✓ De waarborg Cybersecurity beperkt zich tot 5 IT-licenties per contract. (Art 3.2.1)
- ✓ De IT-connectiviteitswaarborg beperkt zich tot een maximumperiode van 5 dagen. (Art 3.1.3)
- ✓ Het aantal van sommige prestaties is beperkt per onderschrijvingsjaar. (Art 3.1.6)

Hoe bereikt u Europ Assistance?

- ✓ Contact opnemen met Europ Assistance voor een **aanvraag tot bijstand**:

- Per e-mail: health@europ-assistance.be
- Telefonisch: +(32) 2.533.75.75

- ✓ Contact opnemen met Europ Assistance voor een **administratieve vraag of een wijziging van het contract**:

- Per briefwisseling: Europ Assistance - Kantersteen 47 – BE 1000 Brussel
- Via de Klantzone van de website: www.europ-assistance.be
- Via de Klantendienst op 02 541 91 91 van maandag tot vrijdag van 8u30 tot 17u

Deze pagina is louter informatief en dient steeds samen gelezen te worden met de volgende pagina's waarmee het één ondeelbaar geheel vormt.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Toepassingsvoorwaarden van het contract “Safe & Connected”

- 1.1. Definities
- 1.2. Geografische uitgestrektheid
- 1.3. Bereikbaarheid van onze diensten
- 1.4. Toepassingsvoorwaarden
- 1.5. Duur
- 1.6. Opzegging
- 1.7. Opzeggingsmodaliteiten en datum van inwerkingtreding
- 1.8. Premies
- 1.9. Uw verplichtingen in geval van bijstand
- 1.10. Niet-naleving van uw verplichtingen
- 1.11. Middelenverbintenis
- 1.12. Uitzonderlijke omstandigheden

Hoofdstuk 2. Juridisch kader

- 2.1. Subrogatie
- 2.2. Schulderkenning
- 2.3. Verjaring
- 2.4. Rechtsmacht
- 2.5. Contractwet
- 2.6. Klachten
- 2.7. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- 2.8. Fraude

Hoofdstuk 3. Waarborgen van het contract “Safe & Connected”

- 3.1. IT-bijstand
 - 3.1.1. IT-Helpdesk 24u/24
 - 3.1.2. IT-ondersteuning thuis
 - 3.1.3. IT-connectiviteitswaarborg
 - 3.1.4. Computercrash van uw PC
 - 3.1.5. Virale dreiging van uw PC
 - 3.1.6. Aantal tussenkomsten van de waarborg “IT-bijstand”
- 3.2. IT-beveiliging
 - 3.2.1. Computerbeveiliging en «Cyber protection»
- 3.3. Bijstand aan personen
 - 3.3.1. Rechtsbijstand
 - 3.3.2. Psychologische bijstand
 - 3.3.3. IT-ondersteuning na een ziekenhuisopname

Hoofdstuk 4. Uitsluitingen

Algemene voorwaarden van het contract Safe & Connected van Europ Assistance

Voorafgaandelijke nota: Wij (Europ Assistance Belgium) zullen geen dekking bieden, noch een prestatie ten laste nemen, noch schadevergoeding betalen, noch een voordeel of een dienst verstrekken zoals beschreven in de polis, indien dit ons zou blootstellen aan enige sanctie, verbod of beperking op grond van resoluties van de Verenigde Naties of de handels- of economische sancties, wetten of voorschriften van de Europese Unie of van de Verenigde Staten van Amerika.

Raadpleeg voor meer informatie <https://www.europ-assistance.be/nl/territoriale-beperkingen>.

1. Toepassingsvoorwaarden van het contract "Safe & Connected"

1.1. Definities

1° De verzekeringnemer

De onderschrijver van het verzekeringcontract. Deze moet een fysieke persoon zijn.

2° De verzekerden

De personen die met naam in de Bijzondere Voorwaarden van de overeenkomst vermeld staan onder de titel "begunstigden", op voorwaarde dat ze in België gedomicilieerd zijn en er gewoonlijk verblijven.

Het contract kan volgende personen dekken: één enkele persoon of het wettelijk of feitelijk echtpaar, hun ouders en hun ongehuwde kinderen ten laste of niet ten laste, die allen onder hetzelfde dak leven. Hierbij worden ook de ongehuwde kinderen gerekend die elders in België verblijven om studieredenen of voor een stage i.v.m. hun studie. De ongehuwde kinderen van gescheiden ouders mogen verzekerd worden, waar hun woonplaats in België ook is.

De waarborg "Cybersecurity" (art 3.1.4) beperkt zich tot 5 IT-licenties per contract.

De verzekerden zullen ook vernoemd worden in onderhavig contract door de term "u".

3° De verzekeraar

EUROP ASSISTANCE BELGIUM, BTW BE 0738.431.009 RPR Brussel, Kantersteen 47 te 1000 Brussel, Belgisch bijkantoor van Europ Assistance SA, verzekeraar naar Frans recht met maatschappelijke zetel te 2, rue Pillet-Will in 75009 Paris, Frankrijk (451 366 405 RCS Paris), erkend onder code 0888 voor de takken 1, 9, 13, 16 en 18 onder toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel.

De verzekeraar zal ook vernoemd worden in onderhavig contract door de term "wij".

4° De woonplaats

De plaats waar de verzekerde personen zijn ingeschreven in de registers van de burgerlijke stand als hoofdverblijfplaats. Deze plaats breidt zich uit tot alles wat tot uw privé domein behoort (woning, tuin, park, bijgebouwen, garages, stallen, enz.).

5° De waarborg

Het geheel van de prestaties waartoe wij ons contractueel hebben verbonden. Elk bedrag dat vermeld is in deze overeenkomst (gewaarborgde terugbetaling, gewaarborgde ten laste neming...) geldt inclusief alle taken.

6° De verzekerde gebeurtenissen

De toevallige gebeurtenissen die recht geven op de verzekerde prestaties en die binnen het geografische toepassingsgebied van deze overeenkomst vallen. Deze gebeurtenissen zijn beschreven in artikel 3.1 (Gedekte gebeurtenissen) van deze overeenkomst.

7° Het schadegeval

Elke aanvraag tot bijstand of terugbetaling op basis van onderhavige overeenkomst.

8° IT-apparatuur

Elk apparaat dat een digitale connectie mogelijk maakt, een uitwisseling van gegevens of een communicatie met een extern netwerk tot stand brengt (PC, laptop iPad, scanner, printer, webcam, tv, enz.).

9° Zwaar psychologisch trauma

Elke ernstige of chronische psychologische aandoening onder de voorwaarden van artikel 3.3.2, onbestaande bij de onderschrijving van onderhavig contract en die blijvende of regelmatige medische zorgen vereist om ze te behandelen en complicaties te vermijden.

1.2 Geografische uitgestrektheid

De waarborg geldt overal ter wereld, voor zover de lokale reglementeringen dit toelaten, behalve voor de prestaties opgenomen in de artikelen 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4 en 3.3.3, die enkel van toepassing zijn in België.

Uitgesloten landen en gebieden:

- Zijn uitgesloten, de landen of streken in staat van (burger)oorlog, deze waar de veiligheid wordt verstoord door oproer, volksoptstanden, terrorisme, beperking van het vrije personen- en goederenvervoer, stakingen of andere onverwachte gebeurtenissen die de uitvoering van de overeenkomst verhinderen, zelfs indien ze vermeld staan onder de gedekte landen. De situatie in de uitgesloten landen kan wijzigen in functie van de binnenlandse of internationale evolutie van de landen waar wij werkzaam zijn. Op dat vlak volgen wij de raad en aanbevelingen van de FOD Buitenlandse Zaken.
- Zijn niet gedekt: landen, regio's of gebieden waarvoor de overheid van het land van domicilie een algemeen reisverbod heeft uitgebracht of waarvoor ze het reizen verbiedt om een andere reden dan een essentiële reis. Zijn ook niet gedekt, de landen van bestemming die een inreisverbod hebben uitgevaardigd voor de onderdanen van het land/de landen waarvan de begunstigden van dit contract de nationaliteit hebben.
- De gedekte landen (of één of andere van hun regio's) kunnen vallen onder het sanctiebeleid van de Verenigde Naties, van de Europese Unie, of onder enige andere toepasselijke sanctieregeling, waardoor wij er verhinderd worden om het geheel of een deel van onze contractuele verplichtingen uit te voeren. De lijst met de betrokken landen en regio's kan met de tijd veranderen en is te allen tijde raadpleegbaar via de link <https://www.europ-assistance.be/nl/territoriale-beperkingen>
- Maken deel uit van de uitsluitingen: Wit-Rusland, de Russische Federatie, de Oekraïense gebieden die door de Russische Federatie zijn geannexeerd (annexatie niet erkend door België): de Krim, Donetsk, Loehansk, Zaporizjia, Cherson.

Territoriale beperkingen:

- Voor onderdanen van de Verenigde Staten die naar Cuba reizen, is de uitvoering van de betaling van de prestaties onderworpen aan de levering van het bewijs dat de reis naar Cuba de wetten van de Verenigde Staten naleeft. De notie « onderdanen van de Verenigde Staten » slaat op elke persoon, waar hij zich ook bevindt, die de Amerikaanse burgerschap bezit of die gewoonlijk in de Verenigde Staten verblijft (met inbegrip van de houders van een Green Card).

1.3 Bereikbaarheid van onze diensten

De helpdesk "Safe & Connected" is elke dag 24u/24 bereikbaar:

- telefonisch op het nummer +32.(0)2.533.75.75
- per e-mail op help@europ-assistance.be

De informatie wordt uitsluitend telefonisch verstrekt in het Nederlands, in het Frans of in het Engels.

Sommige vragen kunnen niet onmiddellijk worden beantwoord. In geen geval kunnen wij aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat u maakt van de antwoorden.

Voor de prestaties vermeld onder artikelen 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4 en 3.3.3, sturen wij indien nodig bij u thuis binnen de 48u (werkdagen) een specialist om de gewaarborgde prestatie uit te voeren.

1.4 Toepassingsvoorwaarden

1° Bijstandsverlening

Onze prestaties mogen in geen geval financieel winstgevend zijn voor u. Ze zijn bestemd om u, binnen de beperkingen van de overeenkomst, te helpen in nood of bij onvoorziene gebeurtenissen tijdens de duur van de waarborg.

Alle niet aangevraagde of niet gebruikte prestaties evenals deze die door de verzekerde zijn geweigerd, geven a posteriori geen recht op een compenserende vergoeding.

2° Dienstverlener

U heeft altijd het recht de door de verzekeraar gestuurde dienstverlener te weigeren. In dat geval zullen wij ernaar streven u een andere dienstverlener in de buurt voor te

stellen binnen de beperking van de plaatselijke beschikbaarheden. De diensten, werken of herstellingen die de dienstverlener uitvoert, worden met uw goedkeuring en onder uw controle verricht. Voor de kosten van de herstelling en de levering van onderdelen (waarvoor wij contractueel niet tussenbeide komen), raden wij u aan een voorafgaand bestek te eisen. De dienstverlener is als enige verantwoordelijk voor de uitgevoerde werken, diensten of herstellingen.

3° Bijstand op aanvraag

Wanneer de bijstand niet gewaarborgd is door het contract of wanneer u het aantal gewaarborgde tussenkomsten van het contract hebt overschreden (zie prestaties onder 3.1), aanvaarden wij onder bepaalde voorwaarden onze mogelijkheden en ervaring ter beschikking te stellen om u te helpen. Alle kosten zijn voor uw rekening. Gelieve ons voorafgaandelijk te raadplegen.

4° Wettelijke verplichtingen

Voor de toepassing van de waarborg aanvaardt u de verplichtingen of beperkingen die voortvloeien uit de verplichting van de verzekeraar om de administratieve wetten en reglementen na te leven van de landen waar wij tussenkomen.

1.5 Duur

1° Duur en einde van de overeenkomst

Het contract bestaat vanaf de ondertekening van de voorgetekende polis of de verzekeringsaanvraag door de verzekeringsnemer. Het is onderschreven voor de duur van 1 jaar. Op de vervaldag wordt het contract stilzwijgend verlengd voor achtereenvolgende periodes van 1 jaar, behalve indien de verzekeringnemer ten minste 2 maanden vóór de vervaldag of de verzekeraar ten minste 3 maanden vóór de vervaldag zich hiertegen verzet ofwel met een aangetekende zending, ofwel bij deurwaardersexploot, ofwel door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs.

De verzekeringsnemer kan, na het verstrijken van een termijn van 1 jaar na de aanvang het verzekeringscontract, het contract op elk ogenblik en zonder kosten of boeten opzeggen. In dat geval heeft de opzegging uitwerking na het verstrijken van een termijn van twee maanden vanaf de dag na de betekening of vanaf de dag na de datum van het ontvangstbewijs, of, bij een aangetekende zending, vanaf de dag na de indiening ervan.

2° Inwerkingtreding van de waarborg

Zonder afbreuk te doen aan wat is voorzien in artikel 1.6, treedt de waarborg in werking op de datum die door de verzekeringsnemer in de Bijzondere Voorwaarden van de overeenkomst of in de verzekeringsaanvraag is vermeld, voor zover de premie ten laatste is betaald op de dag die deze datum voorafgaat. Bij niet-vermelding van de datum treedt de waarborg in werking om 0 uur op de dag na de dag waarop de premie betaald is.

3° Herroepingsrecht

De verzekeringsnemer kan het contract binnen de 14 dagen nadat wij de verzekeringsaanvraag of de voorgetekende polis ontvangen hebben, per aangetekend schrijven opzeggen met onmiddellijke uitwerking op de dag van de kennisgeving. Wij kunnen dit eveneens binnen dezelfde tijd. Onze opzegging gaat in 8 dagen na de kennisgeving. In geval van opzegging, betalen wij de verzekeringsnemer het verschil terug tussen de betaalde premie en de premie die wij zouden toegepast hebben om de werkelijke duur van de waarborg te dekken.

1.6 Opzegging

Deze overeenkomst kan worden opgezegd:

- 1° Door elk van de partijen, in de gevallen vernoemd in artikels 1.5.1° en 3°.
- 2° Door elk van de partijen, na een vraag tot bijstandsverlening of terugbetaling, ten laatste 1 maand na onze regeling of onze weigering tot regeling. Deze opzegging wordt van kracht 3 maanden na de dag van de afgifte ervan bij de post of bij deurwaardersexploot, of na de afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs.
- 3° Door de rechthebbenden van de verzekeringsnemer in geval van diens overlijden, ten laatste binnen de 3 maanden en 40 dagen nadat zij kennis hebben gekregen van het overlijden.
- 4° Door de verzekeringsnemer:
 - indien wij de verzekeringsvoorwaarden of het tarief wijzigen in de omstandigheden beschreven in artikel 1.8.3°;
 - indien wij een gedeelte van de waarborg opzeggen;
 - indien wij weigeren een premievermindering toe te staan binnen een maand vanaf de aanvraag tot vermindering door de verzekeringsnemer, voor zover het risico dat de verzekerde voorvallen zich voordoen tijdens de loop van de overeenkomst op gevoelige en duurzame wijze verminderd is en dat deze

korting zou zijn toegestaan indien de vermindering bestaan zou hebben bij de afsluiting van de overeenkomst.

- 5° Door ons, in geval van wanbetaling van de premie bij de vervaldatum, onder de voorwaarden vermeld in punt 1.8.2°.

1.7 Opzeggingsmodaliteiten en datum van inwerkingtreding

- 1° De opzegging van het contract gebeurt bij deurwaardersexploot, per aangetekende zending of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs.
- 2° Behalve in de gevallen waarvan sprake in artikels 1.5, 1.6.2, 17.3° hieronder en 1.8.2° treedt de opzegging in werking ten vroegste na verloop van 1 maand vanaf de dag volgend op de betekening of de datum van het ontvangstbewijs of, in het geval van een aangetekend schrijven, vanaf de dag die volgt op de afgifte ervan bij de post.
- 3° Onze opzegging na een aanvraag tot bijstand wordt van kracht 1 maand na de dag van de betekening ervan, wanneer de verzekeringsnemer of de verzekerde niet voldaan heeft aan één van de in artikel 6.11 vermelde verplichtingen, met de bedoeling ons te misleiden.
- 4° Wanneer wij de verzekeringsvoorwaarden of het tarief wijzigen, passen wij de overeenkomst aan op de volgende jaarlijkse vervaldag en wordt de verzekeringsnemer minstens 4 maanden voor de jaarlijkse vervaldag van de overeenkomst in kennis gesteld van de wijziging, zodat de aanpassing ingaat op de volgende vervaldag. Wij behouden ons echter ook het recht voor om de tarifaire aanpassing nadien mede te delen, maar in dit geval heeft de verzekeringsnemer het recht om zijn overeenkomst op te zeggen binnen een termijn van minstens 3 maanden te rekenen vanaf de dag van die kennisgeving. Het recht van opzegging zal hierin uitdrukkelijk zijn vermeld.

1.8 Premies

1° Kenmerken

De premie, vermeerderd met taksen en bijdragen, moet op voorhand worden betaald, op vraag van de verzekeraar of de verzekeringsbemiddelaar aangeduid in de bijzondere voorwaarden. Overeenkomstig artikel 1.5.2°, vormt de betaling van de eerste premie de voorwaarde voor de aanvang van de dekking.

2° Wanbetaling van de premie bij de vervaldatum

- Indien de premie bij de vervaldatum niet betaald wordt, kunnen wij de waarborg schorsen of het contract opzeggen op voorwaarde dat de verzekeringsnemer in gebreke is gesteld door een ter post aangetekend schrijven.
- De schorsing van de waarborg of de opzegging van het contract treden in werking na het verstrijken van een periode van 15 dagen vanaf de dag volgend op de betekening of de afgifte van het ter post aangetekend schrijven.
- Indien de dekking geschorst wordt, treedt zij slechts opnieuw in werking op de dag volgend op de betaling van de premie.
- Wij kunnen ook, in de hierboven beoogde ingebrekestelling, de verzekeringsnemer meedelen dat eenmaal de dekking geschorst is, de overeenkomst zal worden opgezegd. In dit geval treedt de opzegging in werking na afloop van een periode van 15 dagen vanaf de eerste dag van de schorsing. Indien wij geen melding gemaakt hebben van de opzegging, zal het contract waarvan de dekking geschorst is, enkel kunnen worden opgezegd mits een nieuwe ingebrekestelling overeenkomstig het eerste punt hierboven.

3° Wijziging van de verzekeringsvoorwaarden of van het tarief van de verzekering

Wanneer de Verzekeraar de voorwaarden of het tarief van de verzekering wijzigt, dan past hij de overeenkomst aan vanaf de volgende vervaldatum.

4° Premiekrediet

Bij opzegging van de overeenkomst op welke gronden ook, of in geval van vermindering van de verzekeringsprestaties, worden de betaalde premies met betrekking tot de verzekerde periode na het van kracht worden van de opzegging, of het gedeelte van de premies dat betrekking heeft op en in verhouding staat tot de gedeeltelijke opzegging of elke andere vermindering van prestaties, aan de verzekeringsnemer terugbetaald binnen een termijn van 30 dagen vanaf de inwerkingtreding van de opzegging of de vermindering van de prestaties.

1.9 Uw verplichtingen in geval van bijstand

U verbindt zich ertoe:

- ons zo spoedig mogelijk telefonisch, schriftelijk of per e-mail op de hoogte te brengen, behalve bij overmacht, opdat wij op optimale wijze de gevraagde bijstand kunnen regelen en wij u kunnen toestaan de gewaarborgde kosten te

- maken;
- ons alle elementen te verstrekken in verband met de onderschreven overeenkomst;
- akkoord te gaan met de oplossingen die wij voorstellen;
- de verplichtingen na te leven die specifiek zijn voor de gevraagde prestaties en die in onderhavige overeenkomst vermeld zijn;
- onze vragen in verband met het zich voordoen van de verzekerde gebeurtenissen juist te beantwoorden;
- ons de eventuele andere verzekeringen die hetzelfde voorwerp hebben en dezelfde risico's dekken als deze overeenkomst gedetailleerd op te geven.

1.10 Niet-naleving van uw verplichtingen

Indien u één van de onder artikel 1.9 vermelde verplichtingen niet naleeft, kunnen wij:

- de verschuldigde prestatie verminderen of onze uitgaven van u terugvorderen, ten bedrage van het door ons geleden nadeel;
- de verschuldigde prestatie weigeren of de totale som van onze onkosten van u terugvorderen, indien u met bedrieglijk opzet uw verplichtingen niet nagekomen bent.

1.11 Middelenverbintenis

De geleverde diensten worden gekwalificeerd als een middelenverbintenis. Wij verbinden ons ertoe alles in het werk te stellen om de diensten te leveren. Wij zijn echter niet verplicht om middelen te gebruiken die niet in verhouding staan tot het te bereiken doel.

Geen enkele herstelling, van welke aard dan ook, wordt gegarandeerd indien na een door ons gestelde diagnose blijkt dat deze onuitvoerbaar is of indien noodzakelijke onderdelen of wisselstukken niet beschikbaar zijn. Wij behouden ons het recht voor om een tussenkomst te weigeren om welke gemotiveerde reden dan ook, o.a. die welke verband houdt met het risico van de aanbevolen tussenkomst na een diagnose.

1.12 Uitzonderlijke omstandigheden

Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor vertragingen, nalatigheden of belemmeringen in de bijstandsverlening indien ze ons niet toegeschreven kunnen worden of wanneer ze het gevolg zijn van een geval van overmacht.

2. Juridisch kader

2.1 Subrogatie

De verzekeraar treedt in uw rechten en rechtsvorderingen, tegen elke derde en dit ten belope van het bedrag van zijn uitgaven.

Behalve in geval van kwaad opzet heeft de verzekeraar geen verhaal op uw descendentes, ascendentes, partner, aanverwanten in rechte lijn, personen die met u onder één dak wonen, uw gasten en de leden van uw huispersoneel. De verzekeraar kan echter wel verhaal uitoefenen op deze personen voor zover hun aansprakelijkheid werkelijk gedekt is door een verzekeringscontract.

2.2 Schuldherkenning

U verbindt zich ertoe de verzekeraar binnen een maand de kosten terug te betalen voor de prestaties die niet gewaarborgd worden door het contract en die hij u toegezegd heeft als voorschot.

2.3 Verjaring

Alle handelingen die uit onderhavige overeenkomst voortvloeien, verjaren 3 jaar na de gebeurtenis die er aanleiding toe gaf.

2.4 Rechtsmacht

Alle geschillen over onderhavige overeenkomst worden uitsluitend door de bevoegde Belgische rechtbanken beslecht.

2.5 Contractwet

Deze overeenkomst wordt beheerst door de Verzekeringwet van 4 april 2014 (B.S. 30 april 2014).

2.6 Klachten

Elke klacht met betrekking tot het contract kan gericht worden aan :

- Europ Assistance Belgium ter attentie van de Complaints Officer, Kantersteen 47 te 1000 Brussel (complaints@europ-assistance.be), tel.: 02/541.90.48 van maandag tot donderdag van 10u tot 12u en van 14u tot 16u

of,

- De Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeÿsquare 35 te 1000 Brussel (<https://www.ombudsman-insurance.be>, info@ombudsman-insurance.be) onverminderd de mogelijkheid voor de verzekeringsnemer om een rechtsvordering in te stellen.

2.7 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Wij verwerken uw gegevens in overeenstemming met nationale en Europese verordeningen en richtlijnen. U kunt alle informatie betreffende de verwerking van uw persoonsgegevens terugvinden in onze privacyverklaring. Deze vindt u op www.europ-assistance.be/nl/privacy. Deze Privacyverklaring bevat onder andere volgende informatie:

- contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming (DPO);
- de doelen van de verwerking van uw persoonsgegevens;
- de gerechtvaardigde belangen voor de verwerking van uw persoonsgegevens;
- de derden die uw persoonsgegevens kunnen ontvangen;
- de duurtijd van opslag van uw persoonsgegevens;
- de beschrijving van uw rechten m.b.t. uw persoonsgegevens;
- de mogelijkheid om een klacht in te dienen m.b.t. de verwerking van uw persoonsgegevens.

2.8 Fraude

Elke vorm van fraude vanwege de verzekerde in het opmaken van de aangifte of bij het invullen van de vragenlijsten heeft tot gevolg dat de verzekerde al zijn rechten ten opzichte van de verzekeraar verliest. Elk document moet dus volledig en nauwgezet worden ingevuld.

De verzekeraar behoudt zich het recht voor om de frauderende verzekerde te laten vervolgen door de bevoegde rechtbanken.

3. Waarborgen van het contract "Safe & Connected"

Na het optreden van een gebeurtenis en op uw verzoek, bieden wij u volgende dienstverleningen:

3.1. IT-bijstand

3.1.1 IT-Helpdesk

Na een computerstoring (hardware of software) of een probleem met uw IT-apparatuur waardoor u geen verbinding met een extern netwerk kunt maken, kunt u een beroep doen op onze IT-helpdesk. Deze zal u telefonisch advies geven en aanbevelingen doen om u te helpen uw probleem op te lossen.

Voor de beschikbaarheid van de IT-Helpdesk, zie punt 1.3.

3.1.2 IT-ondersteuning thuis

Als onze IT-helpdesk (zie 3.1.1) u niet heeft kunnen helpen naar aanleiding van een computerstoring (hardware of software) of van een probleem met uw IT-apparatuur waardoor u geen verbinding met een extern netwerk kunt maken, kunnen wij een specialist bij u thuis sturen om het probleem te analyseren en op te lossen.

Elke interventie is beperkt tot 1 uur ter plaatse van onze specialist.

Wij komen niet tussen in de herstellingskosten of de kosten van tussenkomsten van onze specialist wanneer zijn aanwezigheid ter plaatse 1 uur overschrijdt, noch de kosten voor de aankoop van wisselstukken, software of computerprogramma's. U kunt in dit geval een vrijblijvende offerte vragen aan onze specialist. Wij zijn echter niet verantwoordelijk voor het gevolg dat u eraan geeft. De algemene voorwaarden van de dienstverlener zullen in dit geval van toepassing zijn.

Indien uw IT-apparatuur een herstelling nodig heeft die niet ter plaatse kan worden uitgevoerd, kunt u de tussenkomst vragen van de specialist die ter plaatse wordt gestuurd of, indien nodig, contact met ons opnemen zodat wij u de contactgegevens bezorgen van een hersteldienst. U kunt in dit geval aan de betrokken dienstverlener een vrijblijvende offerte vragen. Wij zijn echter niet verantwoordelijk voor het gevolg dat u eraan geeft. De algemene voorwaarden van de dienstverlener zullen in dit geval van toepassing zijn.

3.1.3 IT-connectiviteitswaarborg

Indien u geconfronteerd wordt met

- een IT- of verbindingsprobleem naar aanleiding van een panne, storing, blokkering, accidentele breuk ;
- een schadegeval (brand, waterschade, ...) of ;
- de diefstal van uw IT-apparatuur

waardoor u uw IT-apparatuur niet kunt gebruiken, organiseren en bieden wij u een oplossing om de verbinding te herstellen:

- hetzij op uw eigen IT-apparatuur,
- hetzij met vervangende IT-apparatuur voor een maximale duur van 5 werkdagen,
- hetzij door u toegang te verlenen tot een werkplek (co-working space) van waaruit u een verbinding kunt maken, en dit voor een maximale duur van

5 dagen. Wij kennen u een mobiliteitsbudget toe van maximum 125 EUR/ gebeurtenis om u toe te laten zich te begeven naar een co-working space (heen/terug).

Indien de tussenkomst van onze specialist ter plaatse gebeurt, zal deze beperkt zijn tot maximum 1 uur.

Wij vragen u het bewijs van het schadegeval of van de diefstal.

Indien u vervangende IT-apparatuur wordt verleend, zal u verzocht worden een document te ondertekenen waarin u er de goede werking en staat van bevestigt. Indien bij teruggave schade aan de vervangende IT-apparatuur wordt vastgesteld, kan men u een vergoeding in rekening brengen op basis van een vooraf vastgestelde prijslijst.

Wij komen niet tussen in de herstellingskosten of de kosten van tussenkomsten van onze specialist wanneer zijn aanwezigheid ter plaatse 1 uur overschrijdt, noch de kosten voor de aankoop van wisselstukken, software of computerprogramma's. U kunt in dit geval een vrijblijvende offerte vragen aan onze specialist. Wij zijn echter niet verantwoordelijk voor het gevolg dat u eraan geeft. De algemene voorwaarden van de dienstverlener zullen in dit geval van toepassing zijn.

3.1.4 Computercrash van uw PC

Als u wordt geconfronteerd met de crash van uw computer die jonger is dan 7 jaar, kunnen we een bezoek bij u thuis organiseren van een IT-specialist om het probleem te analyseren, proberen op te lossen en u te helpen om de gegevens te herstellen.

Wij dekken de herstellingskosten tot maximum 750 EUR per gebeurtenis, BTW en verplaatsingskosten inbegrepen.

3.1.5 Virale dreiging van uw PC

Als uw computer beschadigd is door een computervirus, kunnen wij een IT-specialist bij u thuis laten komen om het probleem te analyseren, proberen op te lossen en u te helpen het virus te verwijderen.

Wij dekken de herstellingskosten tot maximum 750 EUR per gebeurtenis, BTW en verplaatsingskosten inbegrepen.

3.1.6 Aantal tussenkomsten van de waarborg "IT-bijstand"

- Het aantal oproepen naar onze IT-helpdesk, zoals beschreven onder 3.1.1, is onbeperkt.
- Het aantal tussenkomsten ter plaatse door onze IT-specialist zoals beschreven in 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4 en 3.1.5 beperkt zich tot een totaal van 3 interventies per onderschrijvingsjaar van het Safe & Connected contract.
- Het ter beschikking stellen van vervangende IT-apparatuur of de toegang tot een co-working space, zoals beschreven onder 3.1.3, beperkt zich tot 3 prestaties per onderschrijvingsjaar van het Safe & Connected contract.

3.2 IT-beveiliging

3.2.1 Computerbeveiliging «Cybersecurity»

Op uw verzoek stellen wij een IT-beveiligingssysteem tot uw beschikking met volgende kenmerken:

- preventie: een softwarekit met verschillende componenten om de leemte op te vullen die door traditionele antivirussoftware (phishblock, data scrambler, secure browsing of anti-ransomware) wordt achtergelaten.
- monitoring: de constante monitoring van alle gegevens die u wenst te beschermen op het openbare web en op het dark web (e-mail, documenten, bankrekening, ...).
- een alertsysteem: melding van het risiconiveau via sms en e-mail in geval van gedetecteerde verdachte activiteiten, en een maandelijks dashboardrapportering over de staat van het risico.
- 24/7 ondersteuning: in het geval van bedreigde of gestolen identiteit (ID-theft) kunt u contact met ons opnemen om hulp te krijgen omtrent de te volgen maatregelen.

Deze dienstverlening beperkt zich 5 IT-licenties.

3.3 Bijstand aan personen

3.3.1 Rechtsbijstand

In geval van stalking, reputatieschade of diefstal van persoonlijke gegevens, kunnen wij u uitleggen welke wettelijke procedures gelden krachtens het Belgisch recht en die gevolgd moeten worden ter bescherming van uzelf en uw naaste omgeving, van uw persoonlijke gegevens en van uw reputatie (reputatieschade), en/of hoe u een gerechtelijke procedure kunt opstarten (bijv. een klacht indienen bij de bevoegde autoriteiten).

Het aantal aanvragen tot rechtsbijstand is beperkt tot 5 sessies per onderschrijvingsjaar van het Safe & Connected contract. Elke sessie heeft een maximale duur van 1 uur.

3.3.2 Psychologische bijstand

Na een zwaar psychologisch trauma dat gelinkt is aan stalking, diefstal van uw persoonlijke gegevens of schade aan uw reputatie, regelen en betalen wij, na instemming van onze arts, de eerste gespreksessies in België met een door ons erkend gespecialiseerd psycholoog die is aangewezen door onze raadgevende arts. De psycholoog zal binnen 24 uur na uw eerste oproep contact met u opnemen om de eerste afspraak te maken.

Deze prestatie is beperkt tot 5 sessies per onderschrijvingsjaar van het Safe & Connected contract.

3.3.3 IT-ondersteuning na een ziekenhuisopname

Als u bij thuiskomst na een ziekenhuisopname met minstens één overnachting in het ziekenhuis IT-apparatuur nodig moet gebruiken die u toelaat om met de buitenwereld te communiceren, kunnen wij u binnen 48 uur een IT-specialist sturen die u zal helpen om de verbinding tot stand te brengen met uw IT-apparatuur. De tussenkomst van de specialist is beperkt tot 2 uur.

De kosten van aankoop of huur, evenals de installatie- en abonnementskosten van de middelen die nodig zijn om de verbinding tot stand te brengen (aankoop/verhuur van software, computerondersteuning, telefoonlijn, internetverbinding, enz.) blijven voor uw rekening.

4. Uitsluitingen

Zijn uitgesloten van de waarborg:

- elke schade of storing van uw IT-apparatuur waar u het bestaan van kende vóór de onderschrijving van het contract;
- tussenkomsten op alle IT-apparatuur, -verbindingen of -toepassingen voor zuiver professionele doeleinden waarvoor u reeds een beroep kunt doen op een ondersteuning die u door uw werkgever wordt verleend;
- de installatie, herstelling of aansluiting van software die illegaal is of waarvoor u niet over de vereiste wettelijke licenties beschikt;
- interventies op apparatuur dat onder de herstelgarantie van de verkoper/verhuurder valt;
- de kosten voor de aankoop of huur van computerhardware of IT-apparatuur en abonnementskosten;
- opzettelijk door de verzekerde veroorzaakte gebeurtenissen;
- gebeurtenissen voortvloeiend uit de gevolgen van een kernongeval of een terroristische actie;
- de gevolgen van illegale handelingen, of ethisch of moreel laakbare handelingen van de verzekerde;
- elke tussenkomst in het kader van ransomsoftware;
- elke tussenkomst in het kader van de eventuele wettelijke verplichtingen van de verzekerde op basis van Europese Verordening nr. 2016/679 AVG, zoals bijvoorbeeld de verplichtingen betreffende inbreuk op persoonsgegevens, gegevensbeschermingseffectbeoordeling, de functionaris voor gegevensbescherming;

en, in het algemeen, alle kosten en diensten die niet expliciet in deze conventie vermeld worden.

EUROP ASSISTANCE BELGIUM, BTW BE 0738.431.009 RPR Brussel, Kantersteen 47 te 1000 Brussel, Belgisch bijkantoor van Europ Assistance SA, verzekeraar naar Frans recht met maatschappelijke zetel te 2, rue Pillet-Will in 75009 Paris, Frankrijk (451 366 405 RCS Paris), erkend onder code 0888 voor de takken 1, 9, 13, 16 en 18 onder toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel.