

CYBER CARE

Algemene voorwaarden

De klant sluit een Contract af met Proximus waarbij hij zich aansluit en begunstigde wordt van de Groepsverzekering van Inter Partner Assistance, een door de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen erkende verzekeraar onder nummer 0487 (hierna de Collectieve verzekering genoemd).

Het Contract bestaat uit twee delen, namelijk de Algemene Voorwaarden voor Consumenten en Kleine Bedrijven, die beschikbaar zijn op www.proximus.be/conditions en de Algemene Voorwaarden Cyber Care (hierna: "het Contract") :

- De Algemene Voorwaarden voor Consumenten en Kleine Bedrijven zijn meer specifiek van toepassing op de facturering, de betaling en de wijziging van de servicevoorwaarden.
- De Algemene Voorwaarden Cyber Care omvatten de rechten en plichten van zowel de Aangeslotene en/of de Verzekerde als Proximus, in het kader van het afgesloten Contract.

De Algemene Voorwaarden voor Consumenten en Kleine Bedrijven en de Algemene Voorwaarden Cyber Care vormen samen het gesloten Contract.

In geval van tegenstrijdigheid of tegenstrijdigheid tussen de documenten van het Contract geldt de volgende afnemende volgorde van prioriteit: de Algemene Voorwaarden Cyber Care en de Algemene Voorwaarden voor Consumenten en Kleine Ondernemingen.

ALGEMENE VOORWAARDEN:

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

1. Voorwerp van de waarborg

Deze waarborg heeft uitsluitend als doel om de Verzekerde te beschermen tegen de risico's die verband houden met het internet in het kader van zijn privacy. Bijgevolg beschermt de waarborg de cliënt geenszins in het kader van zijn beroepsleven.

De waarborg wordt verzorgd door de verzekeraar, Inter Partner Assistance nv (hierna de verzekeraar).

De volgende voorvallen vormen het voorwerp van deze waarborg:

- Aantasting van de e-reputatie;
- Identiteitsdiefstal, met inbegrip van frauduleus gebruik van betalingsmiddelen;
- Niet-levering of niet-conforme levering van een op het internet gekocht goed;
- Kwesties betreffende conflicten ten gevolge van de niet-naleving van de regelgeving inzake de intellectuele eigendom;
- Gegevensherstel.

2. Definities

In de afgesloten verzekeringsovereenkomst moeten de volgende begrippen op restrictieve wijze worden geïnterpreteerd:

2.1 Aangeslotene

De aangeslotene is de natuurlijke persoon die het Contract onderschrijft in het kader van zijn privé leven.

2.2 Verzekeringsnemer

De verzekeringnemer is Proximus NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel, ondernemingsnummer 0202.239.951.

2.3 Collectieve Verzekering

De collectieve verzekering wordt door Proximus afgesloten met Inter Partner Assistance voor rekening van de begunstigen.

2.4 Verzekerde

Het contract heeft betrekking op de Aangeslotene en alle natuurlijke personen die onder hetzelfde dak wonen en op personen die op het hoofd adres van de aangeslotene gedomicilieerd zijn.

Het contract heeft geen betrekking op personen die niet in het huishouden van de Aangeslotene wonen. Met name bezoekers, gasten, etc. worden niet gedekt door deze verzekering.

2.5 Verzekeraar

De verzekeraar is Inter Partner Assistance nv, verzekeraar erkend door de Commissie voor het bank-, financie- en assurantiewezen onder het nummer 0487, voor de volgende verzekeringsactiviteiten: ongevallen, ziekte, andere schade aan goederen, aansprakelijkheid motorrijtuigen, algemene burgerlijke aansprakelijkheid, verschillende soorten financiële verliezen, juridische bijstand en ondersteuning (B.S. van 4 en 13 juli 1979, B.S. van 14 juli 1979), met hoofdzetel te 1050 Brussel, Louizalaan 166, Postbus 1, ondernemingsnummer 0415.591.055.

2.6 Verzekeringsovereenkomst

Het Contract tussen Proximus en de Aangeslotene waarbij de Aangeslotene begunstigde wordt van de Collectieve verzekering omvat de Algemene Voorwaarden voor Consumenten en Kleine Bedrijven, de Algemene Voorwaarden Cyber Care en elk ander contractueel document tussen de Klant en Proximus met betrekking tot de Collectieve verzekering, zoals de bevestigingsbrief, met inbegrip van de aanvangsdatum en de duur van het afgesloten Contract, de identiteit van de Aangeslotene, het bedrag van de premie, enz.

2.7 Verzekeringsjaar

Termijn tussen twee hoofdvervaldagen van verzekeringspremies.

2.8 Aantasting van de e-reputatie

Intimidatie, laster, belediging of onwettige openbaarmaking van de persoonsgegevens van de Verzekerde aan de hand van een geschreven document, een video of een afbeelding, gepubliceerd op een blog, een sociaal netwerk, een website.

- Laster verwijst naar een bewering of aantijging van een feit dat de eerbaarheid of de waardering van de Verzekerde aantast.
- Belediging is een krenkende uiting, de uitdrukking van minachting of een scheldwoord.
- De onwettige openbaarmaking van de persoonsgegevens verwijst naar elke openbaarmaking van de persoonsgegevens van de Verzekerde zonder diens instemming.

2.9 Identiteitsdiefstal

Niet toegestaan gebruik van identificatie- of authenticatie-elementen van de identiteit van de Verzekerde (met inbegrip van frauduleus gebruik van diens betaalmiddelen) door een derde met de bedoeling een bedrieglijke handeling te stellen die schade berokkent aan de Verzekerde.

Identificatiegegevens hebben betrekking op de volgende gegevens: de naam, het adres, het telefoonnummer, de identiteitskaart, het paspoort, het rijbewijs, het inschrijvingsbewijs van een voertuig, de nummerplaat van een voertuig, het bankidentiteitsbewijs, het sociale zekerheidsnummer.

Authenticatiegegevens hebben betrekking op aanmeldgegevens, logins, wachtwoorden, IP-adressen, e-mailadressen, bankkaartnummers, vingerafdrukken.

2.10 Gewaarborgd goed

Nieuw roerend goed aangekocht bij een e-handelaar met een waarde tussen € 50 en € 5.000 incl. btw (excl. verzendingskosten).

2.11 E-handelaar

Rechtspersoon of fysieke persoon ingeschreven in een land van de Europese Unie en het Verenigd Koninkrijk die beroepshalve goederen verkoopt op het internet.

2.12 Internet

Wereldwijd computernetwerk bestaande uit een geheel van nationale, regionale en private netwerken. Het geheel gebruikt hetzelfde communicatieprotocol: TCP/IP, (Transmission Control Protocol/Internet Protocol).

2.13 Niet-levering

Er is sprake van niet-levering als de Verzekerde het gewaarborgde goed niet binnen de 15 kalenderdagen na de op de bestelling bevestiging vermelde leveringsdatum heeft ontvangen. Als er geen termijn is vermeld, is er sprake van niet-levering na een termijn van 30 kalenderdagen na de registratie van de transactie op de bankrekening van de Verzekerde.

2.14 Niet-conforme levering

Een levering wordt als niet-conform beschouwd in de volgende gevallen:

Het geleverde goed is gebrekkig, beschadigd of onvolledig.

Het geleverde goed komt niet overeen met het op de bestelbon vermelde goed.

2.15 Schadegeval

Een voorval dat de waarborgen van de verzekeringsovereenkomst doet gelden.

2.16 Intellectuele eigendom

Geheel dat enerzijds de industriële eigendomsrechten en anderzijds de literaire en artistieke eigendomsrechten omvat.

3. Territorialiteit

De prestaties van de verzekeraar in het kader van deze verzekeringsovereenkomst beperken zich tot interventies in België.

4. Voorwaarden voor de toekenning van de bijstandspremies en de procedures

De Verzekerde en/of de Aangeslotene moet de verzekeraar rechtstreeks inlichten over het schadegeval.

De Verzekerde en/of de Aangeslotenen moet hiervoor het telefoonnummer 02/552.51.65 gebruiken. Dit telefoonnummer is 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 bereikbaar.

Een interventie die niet gevraagd werd op het ogenblik van de feiten die de schade veroorzaakt heeft of die georganiseerd werd zonder het akkoord van de verzekeraar valt niet onder de waarborg van deze verzekeringsovereenkomst.

5. Voorzorgsmaatregelen en verplichtingen van de Verzekerde en/of de Aangeslotene bij een schadegeval

Voorafgaand aan het ontstaan van een Schade heeft de Verzekerde ten allen tijde de volgende verplichtingen:

- Zijn persoonsgegevens op het internet met zorg behandelen.
In het bijzonder:
 - Zich onthouden van het doorgeven van wachtwoorden, toegangscode's of andere soortgelijke vertrouwelijke gegevens aan andere personen die niet ingeschreven zijn in zijn huishouden, met betrekking tot betalingswijzen (bijvoorbeeld kredietkaart of pincode) of andere toepassingen (bijvoorbeeld sociale netwerken).
 - Geen gebruik maken van internetpagina's die duidelijk gevaarlijk zijn voor betalingen. Er dient bijzondere aandacht besteed te worden aan betalingspagina's, die met 'HTTPS' beginnen.
- Een doeltreffend antivirussysteem installeren, updaten en voortdurend gebruiken.
- Geen verdachte e-mails openen en ze onmiddellijk verwijderen.
- Regelmatig het saldo controleren van de rekeningen die gebruikt worden voor betalingen op het internet, minstens een keer om de twee weken, en onmiddellijk gepaste maatregelen nemen in geval van verdachte transacties op de rekeningen of kredietkaarten.
In het bijzonder: Annulatie, blokkering van de rekening, aangifte bij de bank en, in geval van fraude, aangifte bij de politie.

Wanneer er zich een schadegeval voordoet en daarna heeft de Verzekerde de volgende verplichtingen:

- Zodra de Verzekerde persoon kennis heeft van het schadegeval, de verzekeraar hierover telefonisch inlichten.
Telefoon: 02/552.51.65
- Schade of verlies veroorzaakt door misdaden (bijv. beledigingen, fraude, intimidatie, diefstal van gegevens) moeten gemeld worden bij de politie zodra de verzekeringsnemer kennis heeft van deze overtreding.
- De instructies van de verzekeraar opvolgen en de verzekeraar alle nuttige gegevens bezorgen die verband houden met het schadegeval.
- Alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van het schadegeval zo veel mogelijk te beperken, en dit in het kader van de algemene verplichting tot schadebeperking.

Indien de verplichtingen van dit artikel niet nageleefd werden en dit een financieel nadeel inhoudt voor de verzekeraar, kan deze zijn interventie in het kader van deze verzekeringsovereenkomst weigeren of beperken. De verzekeraar behoudt zich tevens het recht voor om ten onrechte betaalde interventies terug te vorderen.

Hoofdstuk 2: Bijstands- en verzekeringsprestaties

6. Informatieverstrekking door de verzekeraar

6.1. Praktische informatie

In geval van vragen omtrent de in clause 1 vermelde risico's, heeft de Verzekerde toegang tot een 24 uur op 24 beschikbare telefonische hulplijn om informatie te verkrijgen over alle prestaties, de situatie en de manier waarop de Verzekerde zich in de toekomst dient te gedragen. Deze telefonische hulplijn is bereikbaar op 02/552.51.65.

6.2. Telefonische juridische informatie

In geval van juridische problemen inzake:

- aantasting van de e-reputatie;
- identiteitsdiefstal, met inbegrip van het frauduleus gebruik van betalingsmiddelen;
- een aankoop op het internet;
- een vraag omtrent een conflict ten gevolge van het niet-naleven van de intellectuele eigendomsregels,

de Verzekerde profiteert van de toegang tot de juridische informatiedienst. De juridische informatiedienst informeert de Verzekerde over zijn rechten en plichten en begeleidt hem bij de te ondernemen stappen. Het is een eerstelijns juridische informatiedienst per telefoon.

Juridische vragen worden in een beknopte juridische uitleg uitgelegd in een taal die voor iedereen toegankelijk is.

De juridische aard van de vragen die telefonisch voor juridische ondersteuning kunnen worden ingediend, wordt bepaald door de omvang van de dekking die in het kader van het contract is afgesloten.

Deze prestatie is beperkt tot 3 oproepen per verzekeringsjaar.

7. De bijstands- en verzekeringsprestaties van de verzekeraar

De interventievoorwaarden van de verzekeraar die van toepassing zijn op alle bijstandsprestaties:

Het schadegeval is gewaarborgd indien aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- Het schadegeval moet betrekking hebben op de privacy van de Verzekerde;
- Het ontstaansfeit van het schadegeval mag niet gekend zijn door de Verzekerde op de datum van inwerkingtreding van deze garantie.
- De Verzekerde moet het schadegeval aangeven bij de verzekeraar tussen de datum van inwerkingtreding van de waarborg en de afloopdatum ervan.

7.1 Gegevensherstel

Wij verzekeren de gevallen waarin de Verzekerde geen toegang meer heeft tot de gegevens die hij op een opslagmedium heeft opgeslagen als gevolg van een defect, schade of softwarefout.

Onze verzekering is beperkt tot 1 geval per jaar en maximaal 800 € per geval.

De dekking voor gegevensherstel gaat in voege 2 maanden na het begin van het contract.

De volgende opslagmedia zijn gedekt:

- a) HDD-schijven van notebooks of PC's
- b) Externe USB-HDD-drives
- c) SSD-schijven van notebooks of PC's
- d) Externe USB-SSD-drives

- e) USB-sticks en geheugenkaarten
- f) Tabletten en mobiele telefoons
- g) Opslagssystemen (RAID, NAS, SAN)

In geval van schade mandateert de Verzekeraar een datarecuperatiebedrijf en neemt de nodige kosten voor datarecuperatie of verwijdering op zich.

De verplichting van de Verzekeraar en die van het datarecuperatiebedrijf is een middelenverbintenis en niet een resultaatsverbintenis. Wanneer het herstel van de gegevens technologisch onmogelijk is, zal er geen herstel plaatsvinden. Ook is er geen aanspraak op verdere schadevergoeding, zoals vervanging van het beschadigde opslagmedium.

Naast de algemene uitsluitingen is er geen dekking in volgende gevallen:

- a) Gegevensherstel van apparaten die hierboven niet expliciet zijn genoemd, zoals diskettes, dvd's of cd's
- b) Illegale gegevens of gegevens die u niet mocht gebruiken
- c) Schade als gevolg van opzet of nalatigheid
- d) gegevensherstel in geval van gewiste, geblokkeerde of beschadigde gegevens na een ransomware- of andere virusaanval.

7.2 Aantasting van de e-reputatie

- a. Prestaties in geval van aantasting van de e-reputatie

In geval van aantasting van de e-reputatie, zijn de prestaties erop gericht om de reputatie van de Verzekerde te verdedigen en de herstellen.

➤ De Verzekerde zal in contact gebracht worden met een gespecialiseerde externe dienstverlener.

Deze specialist heeft de volgende opdrachten:

- de reputatie van de Verzekerde op het internet controleren;
- een reputatierapport opstellen met aanbevelingen voor actie;
- de beheerder opsporen van de website die de post bevat die de e-reputatie van de Verzekerde aantast;
- verantwoording afleggen over de ondernomen acties om de geïdentificeerde link(s) te verwijderen en de kopieën van degene die aanwezig zijn op de aangifte datum op te sporen, onder voorbehoud van de technische beperkingen van het internet, en een eindrapport opstellen over het succes of de mislukking van de genomen maatregelen.

De verplichting van de verzekeraar en die van het bedrijf gespecialiseerd in e-reputatie is een verplichting van middelen en niet van resultaat. De verzekeraar verbindt zich ertoe om alle middelen in te zetten om de operatie tot een goed einde te brengen, zonder te waarborgen dat het verlangde resultaat noodzakelijkerwijs bereikt wordt.

De verzekeraar staat in voor de verloning van deze gespecialiseerde dienstverlener tot een maximum van € 5.000 incl. btw per verzekeringsjaar.

➤ De verzekeraar stelt een psychologische ondersteuningsdienst ter beschikking van de Verzekerde.

Deze dienst, bestaande uit een team van klinisch psychologen, biedt de Verzekerde, in alle vertrouwen, een professioneel, onbevooroordeeld, niet-sympathiserend en niet-interventionistisch luisterend oor, vanuit een welwillende neutraliteit.

De verzekeraar staat in voor de verloning van deze ondersteuning tot een maximum van 3 raadplegingen per verzekeringsjaar.

b. Specifieke uitsluitingen

De verzekeraar staat niet in voor:

- een aantasting van de e-reputatie die voortvloeit uit de inwerkingtreding van deze waarborg;
- een vrijwillige verspreiding van persoonsgegevens door de Verzekerde of een toelating tot de verspreiding van persoonsgegevens vanwege de Verzekerde;
- een aantasting van de e-reputatie bestaande uit een gesprek, conferentie of publicatie op het internet waarbij gebruikgemaakt wordt van software voor live communicatie met of zonder video's of webcams;
- de gevolgen van een aantasting van de e-reputatie, d.w.z. elke handeling die niet gericht is tegen de uitgever of de host van de pagina waarop de Verzekerde belasterd of beledigd werd of waarop zijn persoonsgegevens onwettig verspreid werden;
- een aantasting van de e-reputatie door een persbedrijf of een journalist.

7.3 Identiteitsdiefstal

a. De prestaties in geval van identiteitsdiefstal

In geval van identiteitsdiefstal moet de Verzekerde klacht indienen bij de bevoegde instanties om recht te hebben op de volgende prestaties:

➤ De verzekeraar brengt de Verzekerde in contact met een gespecialiseerde externe dienstverlener.

Deze specialist heeft de opdracht om:

- doelgericht en individueel de gegevens van de Verzekerde te onderzoeken om te controleren of ze gestolen werden op het internet;
- een rapport op te stellen met aanbevelingen voor actie;
- de beheerder van de website te identificeren bij wie de gestolen gegevens zich bevinden en eventueel verwerkt worden;
- verantwoording af te leggen over de ondernomen acties om de gestolen gegevens te verwijderen en/of te wijzigen, onder voorbehoud van de technische beperkingen van het internet, en een eindrapport op te stellen over het succes of de mislukking van de genomen maatregelen.

De verplichting van de verzekeraar en die van het gespecialiseerd bedrijf is een verplichting van middelen en niet van resultaat. De verzekeraar verbindt zich ertoe om alle middelen in te zetten om de operatie tot een goed einde te brengen, zonder te waarborgen dat het verlangde resultaat noodzakelijkerwijs bereikt wordt.

De verzekeraar staat in voor de verloning van deze gespecialiseerde dienstverlener tot een globaal maximum van € 5.000 incl. btw per verzekeringsjaar.

- De verzekeraar stelt een psychologische ondersteuningsdienst ter beschikking van de Verzekerde.

Deze dienst, bestaande uit een team van klinisch psychologen, biedt de Verzekerde, in alle vertrouwen, een professioneel, onbevooroordeeld, niet-meelevend en niet-interventionistisch luisterend oor, met een welwillende neutraliteit.

De verzekeraar staat in voor de verloning van deze ondersteuning tot een maximum van 3 raadplegingen per verzekeringsjaar.

- De verzekeraar betaalt de kosten verbonden aan de identiteitsdiefstal terug aan de Verzekerde

In geval van identiteitsdiefstal betaalt de verzekeraar de volgende kosten terug:

- leningen en kredieten die door de identiteitsdief in naam van de Verzekerde werden aangegaan en die hij niet terugbetaalt;
- inkomensverlies voor het opnemen van onbetaald verlof om voor de rechter te verschijnen of in het kader van het gerechtelijk onderzoek betreffende de feiten die het schadegeval hebben veroorzaakt;
- telefoongesprekken buiten forfait die gedaan werden door de identiteitsdief na opening van een telefoonlijn in naam van de Verzekerde;
- telefonische communicatie buiten forfait voor oproepen door de Verzekerde naar een krediet- of betalingsinstelling en de overheid om zijn situatie te regulariseren;
- postkosten die verband houden met het schadegeval;
- kosten voor het opnieuw opstellen van identiteitsdocumenten.

De verzekeraar heeft het recht om de Verzekerde bijkomende stukken te vragen om de materialiteit van het schadegeval te evalueren.

De verzekeraar betaalt deze kosten terug tot een maximum van € 1.000 incl. btw per verzekeringsjaar.

a. Specifieke uitsluitingen

De verzekeraar biedt geen ondersteuning voor een identiteitsdiefstal:

- door een persoon die onder hetzelfde dak woont als de Verzekerde of op zijn hoofd adres;
- betreffende gevolgschade van de identiteitsdiefstal en onrechtstreekse schade;
- die door de Verzekerde zelf werd veroorzaakt;
- Die het gevolg is van een veiligheidstek of elk ander voorval dat een lek van de persoonsgegevens met zich meebrengt bij een serviceprovider waarmee de Verzekerde een contractuele relatie mee heeft.

7.4 Aankoop op het internet

b. Prestaties bij de aankoop van een roerend goed bij een e-handelaar

De verzekeraar betaalt aan de Verzekerde de aankoopprijs van het gewaarborgde goed terug in geval van niet-levering of niet-conforme levering indien de handelaar, nadat de verzekeraar bij hem een klacht indiende, het gewaarborgde goed niet heeft vervangen of terugbetaald. De levering moet uitgevoerd worden via de post met ontvangstbewijs of via een particulier transportbedrijf, en wordt geleverd op het nationale grondgebied.

Indien de Verzekerde het gewaarborgde goed teruggestuurd heeft naar de e-handelaar, die het terugbetaald of vervangen heeft, neemt de verzekeraar de terugzendkosten die voor rekening van de Verzekerde waren gebleven op zich.

c. Voorafgaande klacht bij de e-handelaar

In geval van een niet-conforme levering moet de Verzekerde binnen een maximumtermijn van 7 kalenderdagen vanaf de levering een klachtenbrief ofwel het klachtenformulier dat door de e-handelaar online ter beschikking wordt gesteld naar de e-handelaar versturen.

In geval van niet-levering moet de Verzekerde een klachtenbrief ofwel het klachtenformulier dat door de e-handelaar online ter beschikking wordt gesteld naar de e-handelaar versturen.

d. Bewijsstukken

Indien de e-handelaar het gewaarborgde goed weigert terug te betalen of te vergoeden of indien de klacht na een termijn van 30 kalenderdagen niet beantwoord werd, geeft Verzekerde zijn schadegeval aan bij de verzekeraar, met vermelding van de volgende punten:

- Bevestiging van de bestelling;
- Kopie van de leveringsbon of het ontvangstbewijs;
- Kopie van het bankafschrift dat het gedebiteerde bedrag aantoont;
- Elk element dat de niet-conformiteit aantoont, met name foto's van de bestelling en de levering;
- Kopie van de klachtenbrief en bewijs van verzending ervan, evenals de met de e-handelaar uitgewisselde e-mails;
- Kopie van de weigering van de e-handelaar naar aanleiding van de klachtenbrief;
- In geval van terugzending van het goed naar de e-handelaar, bewijs van de verzendingskosten hiervan.

In geval van niet-levering, moeten de volgende bijkomende elementen verstuurd worden:

- Verklaring op erewoord van de niet-levering van het goed;
- Als de Verzekerde geen antwoord ontvangt van de e-handelaar naar aanleiding van zijn klacht, moet hij een klacht indienen voor oplichting en een kopie hiervan aan de verzekeraar bezorgen.

De verzekeraar heeft het recht om de Verzekerde bijkomende stukken te vragen om de materialiteit van het schadegeval te evalueren.

b. Beperking van de waarborg

De verzekeraar komt tussen tot een globaal maximum van € 5.000 incl. btw per verzekeringsjaar en tot een maximum van 3 incidenten per verzekeringsjaar.

c. Specifieke uitsluitingen

De aankoop van de volgende zaken worden niet gewaarborgd door de verzekeraar:

- dieren en planten;
- sieraden, zilverwerk, edelstenen, schilderijen, beeldhouwwerken, tapijten, contanten, goudstaven, postzegelverzamelingen, muntverzamelingen, bankbiljettenverzamelingen, handelsswissels, effecten, aandelen, obligaties, coupons, schuldvorderingen, eigendomstitels, kasbonnen, postzegels, fiscale zegels, vervoerbewijzen, toegangsbewijzen tot recreatieve activiteiten;
- bederfelijke goederen en levensmiddelen;
- geneesmiddelen;
- alle soorten wapens;
- motorvoertuigen (bijv. elektrische fietsen, elektrische steppen, scooters, motorfietsen, auto's, enz.);
- digitale gegevens die online weergegeven of gedownload kunnen worden;
- goederen die aangekocht werden om doorverkocht te worden als koopwaar;
- goederen die aangekocht werden bij een particulier;
- tweedehands goederen;
- goederen die aangekocht werden op een veilingsite;
- goederen die niet geleverd werden wegens een staking van de postdienst of het vervoerbedrijf, een lock-out of sabotage;
- goederen die niet geleverd werden wegens een epidemie, een pandemie of een lockdown;
- een goed dat niet geleverd werd door de post of door een vervoerbedrijf waarvoor geen ontvangstbewijs wordt uitgereikt.

Hoofdstuk 4: Gemeenschappelijke bepalingen

8. Algemene uitsluitingen

In het kader van deze verzekeringsovereenkomst treedt de verzekeraar niet op voor:

- De verzekeringsdekking is niet van toepassing in gevallen die verband houden met illegale, criminele, racistische, extremistische, pornografische of andere activiteiten op het internet, die indruisen tegen de ethiek van de Verzekerde. Zelfs in geval van medeplichtigheid, indirecte medeplichtigheid of uitlokking door de verzekeringsnemer.
- De verzekeringsdekking is niet van toepassing in gevallen die betrekking hebben op de volgende personen of partijen:
 - Voorvallen veroorzaakt door een persoon die onder hetzelfde dak woont als de verzekeringsnemer en gedomicilieerd is op zijn hoofd adres;
 - Klachten tegen de verzekeraar;
 - Zaken waarin een staat of een lokale instelling de persoonsgegevens van de Verzekerde personen via het internet publiceert.

- Situaties die het gevolg zijn van een handeling of nalatigheid van de Verzekerde en/of verzekeringsnemer en/of van zijn opzettelijke fout, in het kader waarvan de schadelijke gevolgen normaal te verwachten waren.
- Situaties die het gevolg zijn van een (burger)oorlog of soortgelijke feiten, sociale conflicten, een algemene lockdown, de mobilisering van mensen en/of materiaal door de overheid, terrorisme, sabotage, radioactiviteit, nucleaire reacties en ioniserende stralingen.
- Situaties die het gevolg zijn van een overheidsbeslissing.
Alle kosten die niet formeel in deze verzekeringsovereenkomst als waarborg vermeld worden.

9. Clausule afwijzing van aansprakelijkheid en overmacht

De verzekeraar kan niet aansprakelijk gesteld worden, uit welken hoofde en om welke oorzaak dan ook, voor schade die verband houdt met:

- Beschadiging, vandalisme, diefstal van goederen van de Verzekerde, tijdens de bijstandsverlening;
- Elke vertraging of nalatigheid met betrekking tot de uitvoering van de verplichtingen in het kader van deze verzekeringsovereenkomst wegens overmacht. Wordt als overmacht beschouwd elke externe oorzaak die niet redelijkerwijs gecontroleerd en/of voorzien kan worden.
- Elke vertraging of slechte uitvoering vanwege de door de verzekeraar aangestelde dienstverlener. Desgevallend richt de Verzekerde zich rechtstreeks tot de betrokken dienstverlener.

10. Duur van deze verzekeringsovereenkomst

Tenzij anders overeengekomen, worden de waarborgen van deze verzekeringsovereenkomst van kracht op de datum die vermeld wordt in de bijzondere voorwaarden van de verzekeringsovereenkomst.

De verzekeringsovereenkomst wordt afgesloten voor een termijn van een jaar, en dit vanaf de betaling van de eerste premie. De verzekeringsovereenkomst wordt stilzwijgend verlengd op het einde van elk verzekeringsjaar, en dit telkens voor een jaar.

11. Betaling van de premie en indexering

De premie, vermeerderd met belastingen en bijdragen, is vooraf verschuldigd op verzoek van Proximus, die door de Verzekeraar is gemandateerd om de Collectieve verzekering in het kader van dit Contract op de markt te brengen en aan te bieden, met inbegrip van het beheer van de betaling van de verzekeringspremie in naam en voor rekening van de Verzekeraar. Deze verzekeringspremie wordt maandelijks gefactureerd, via de Proximus-factuur, aan de Aangeslotene.

De waarborgen van deze verzekeringsovereenkomst worden pas van kracht na betaling van de eerste premie.

De eerste maandelijks verzekeringspremie wordt berekend pro rata temporis, volgens het aantal daadwerkelijk verzekerde dagen in de betreffende eerste maand.

In geval van niet-betaling van de premie op de vervaldag kan Proximus, in opdracht van de Verzekeraar, de dekking van de Collectieve verzekering schorsen en/of het Contract opzeggen op

voorwaarde dat de Aangeslotene in gebreke is gesteld per aangetekende brief of per gerechtsdeurwaardersexploot.

De opschorting van de garantie van het contract treedt in werking na afloop van een termijn van 15 dagen, te rekenen vanaf de dag volgend op de kennisgeving of de dag volgend op de levering van de aangetekende brief.

Indien Proximus beslist om het Contract op te zeggen ten gevolge van de opschorting en indien deze sanctie in de aangetekende brief wordt vermeld, treedt de opzegging van het Contract in werking na afloop van een termijn van 15 dagen vanaf de eerste dag van de opschorting.

Indien de waarborg door Proximus is geschorst, treedt ze pas opnieuw in werking op de dag volgend op de dag van de betaling van de premie, eventueel vermeerderd met de verschuldigde interesten.

In geval van opschorting van de garantie zonder dat in de aangetekende brief de mogelijkheid van een inbreuk is aangegeven, moet overeenkomstig dit artikel een nieuwe ingebrekestelling worden verstuurd.

Het bedrag van de premie kan jaarlijks worden geïndexeerd op basis van het indexcijfer van de consumptieprijzen. De basisindex is die van de maand voorafgaand aan de maand waarin dit contract in werking treedt. Bij de jaarlijkse afloop van het contract wordt de premie aangepast volgens de volgende formule:

Nieuwe premie = (basispremie x nieuwe index) / basisindex

12. Vervroegde beëindiging van de verzekeringsovereenkomst door Proximus

Proximus kan, in opdracht van de Verzekeraar, het Contract op voorhand opzeggen:

- (a) Na elke aangifte van een schadegeval. Deze opzegging gebeurt ten laatste een maand na de betaling of de weigering tot betaling van de schadevergoeding. De overeenkomst kan opgezegd worden per aangetekend schrijven, via een gerechtsdeurwaardersexploot of door overhandiging van de opzegbrief tegen ontvangstbewijs.

In dat geval wordt de opzegging van kracht na afloop van een termijn van drie maanden vanaf de dag volgend op de kennisgeving, vanaf de dag volgend op de datum van het ontvangstbewijs of, in geval van een verzending via aangetekende post, vanaf de dag die volgt op de uitreiking ervan.

De verzekeringsovereenkomst houdt een maand na de kennisgeving van de opzegging op te bestaan, indien de Verzekerde een van de verplichtingen naar aanleiding van het schadegeval niet heeft nageleefd met het doel om de verzekeraar te bedriegen, op voorwaarde dat de onderneming een klacht heeft ingediend bij de onderzoeksrechter met burgerlijk partijstelling tegen de Verzekerde of de Verzekerde heeft gedagvaard voor de bevoegde rechtbank op basis de artikelen 193, 196, 197, 496 of 510 tot 520 van het Strafwetboek.

- (b) In geval van niet-betaling of laattijdige betaling van de premie door de verzekeringsnemer. In dat geval: zie artikel 11.

13. Beëindiging van de verzekeringsovereenkomst door de Aangeslotene

Deze verzekering is na de zesde maand maandelijks opzegbaar mits een opzegtermijn van 1 maand. De Aangeslotene kan de overeenkomst te allen tijde schriftelijk, en zonder opgave van redenen opzeggen.

Proximus stuurt de Klant een schriftelijke kennisgeving met vermelding van de datum van beëindiging van het Contract. De betalingen worden niet terugbetaald en de Aangeslotene blijft profiteren van de verzekering tot het einde van de huidige maandelijkse factureringsperiode.

Gedurende de eerste 6 maanden kan de Aangeslotene het Contract wel vervroegd beëindigen zonder kosten als:

(a) Na aangifte van een schadegeval. Deze opzegging gebeurt ten laatste een maand na de betaling of de weigering tot betaling van de schadevergoeding. De overeenkomst kan opgezegd worden per aangetekend schrijven, via een gerechtsdeurwaarderexploit of door overhandiging van de opzegbrief tegen ontvangstbewijs.

In dat geval wordt de opzegging van kracht na afloop van een termijn van drie maanden vanaf de dag volgend op de kennisgeving, vanaf de dag volgend op de datum van het ontvangstbewijs of, in geval van een verzending via aangetekende post, vanaf de dag die volgt op de uitreiking ervan.

(b) Uitsluitend in het kader van een verkoop op afstand, binnen 14 dagen volgend op de afsluiting van de verzekeringsovereenkomst. De verzekeringsovereenkomst wordt met onmiddellijke ingang beëindigd op het ogenblik van de kennisgeving door de verzekeringsnemer aan de verzekeraar. Deze mogelijkheid van vervroegde beëindiging kan niet uitgeoefend worden indien de verzekeraar inmiddels is tussengekomen.

14. Wijziging van de verzekeringsovereenkomst en/of de premie

Indien Proximus het Contract, met inbegrip van de verzekeringsvoorwaarden naar aanleiding van het verzoek van de Verzekeraar, en/of het toepasselijke tarief wenst te wijzigen, wordt het Contract aangepast aan de jaarlijkse vervalddag.

Proximus moet de Aangeslotene ten laatste vier maanden voor de vervalddatum van het Contract schriftelijk op de hoogte brengen van de voormelde wijzigingen, zodat de Aangeslotene over een termijn van één maand beschikt om de wijzigingen te verwerpen en bijgevolg het Contract op te zeggen, met inachtneming van een termijn van drie maanden en de bepalingen van artikel 12. Als gevolg daarvan eindigt het contract aan het einde van de looptijd.

Proximus behoudt zich ook het recht voor om op een later tijdstip een door de Verzekeraar gevraagde tariefwijziging mee te delen en in dat geval moet ook het recht van de Aangeslotene om het Contract op te zeggen worden vermeld. In dit geval heeft de Aangeslotene het recht om de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een termijn van drie maanden en het bepaalde in artikel 12. Bijgevolg eindigt het contract bij het verstrijken van de bovenvermelde termijn.

15. Klachten

In geval van klachten kan de Aangeslotene of de Verzekerde zich wenden tot de dienst kwaliteit van Axa Assistance:

- Via e-mail: customer.care.bnl@axa-assistance.com
- Per post: Inter Partner Assistance nv, Customer Care, Louizalaan 166 bus 1 te 1050 Brussel.

De klacht wordt zo snel mogelijk onderzocht door de Dienst kwaliteit van Inter Partner Assistance, en dit binnen de volgende termijnen:

- Binnen 3 dagen volgt een ontvangstbevestiging met korte uitleg omtrent het verdere verloop van de procedure.
- Binnen 5 werkdagen wordt een definitief standpunt meegedeeld aan de verzekeringsnemer, onder voorbehoud van complexe problemen.
- Binnen de kalendermaand wordt een definitief standpunt meegedeeld aan de verzekeringsnemer omtrent complexe problemen.
- Indien voornoemde termijnen niet haalbaar zijn, wordt dit aan de verzekeringsnemer gemeld met een motivering inzake de reden. Er moet ook een indicatie worden gegeven met betrekking tot de termijn binnen de welke een definitief standpunt verwacht mag worden.

De verzekeringsnemer en/of de Verzekerde kan zich ook richten tot de Ombudsman van de Verzekeringen:

- Via e-mail: info@ombudsman.as
- Per post: De Meeûssquare 35 te 1000 Brussel.
- Telefonisch: 02/547.58.71
- Per fax: 02/547.59.75

Voorname mogelijkheden laten het recht van de Verzekerde en/of de verzekeringsnemer om een gerechte procedure in te leiden onverlet. De Ombudsman van de Verzekeringen en zijn team onderzoeken schadegevallen op het vlak van verzekeringen tussen de consument en de verzekeraar of de verzekeringstussenpersoon.

De Verzekerde kan zich ook richten tot een erkende instantie voor de buitengerechtelijke beslechting van schadegevallen van consumenten, zoals dit bepaald wordt op het platform voor Onlinegeschillenbeslechting:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

De Verzekerde kan een klachtenformulier invullen op dit platform, dat de klacht onmiddellijk in zeer begrijpelijke vorm doorstuurt naar de verwerende partij. De volledige procedure wordt uitgelegd op voornoemd platform.

16. Persoonsgegevens

Alle bepalingen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens zijn opgenomen in een afzonderlijk PRIVACY BELEID document dat integraal deel uitmaakt van de Algemene Voorwaarden.

17. Toepasselijk recht

Deze verzekeringsovereenkomst wordt beheerst door het Belgische recht.

18. Sanctieclausule

De verzekeraar is niet verplicht om dekking te bieden, een schadegeval te vergoeden of een dienst te verlenen in het kader van deze voorwaarden, indien de voorgestelde dekking, de vergoeding van het schadegeval of de verleende dienst aanleiding zou geven tot een sanctie of beperking door de verzekeraar op basis van een resolutie van de Verenigde Naties of op basis van sancties, wetten of handelsembargo's en financiële embargo's van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten van Amerika.