

CONDITIONS GÉNÉRALES

Réf. I400 PJI - 01.01.2017



Un nom hors-norme pour une PJ qui l'est tout autant.
Pour vous convaincre, lisez... l'article I de nos conditions générales!
Vous y trouvez la garantie que notre PJ est la meilleure du marché.
C'est aussi simple que cela.

SIÈGE SOCIAL

Rue Royale 151
1210 Bruxelles

SIÈGE
NAMUR

Route de
Louvain-la-
Neuve 10 bt I
5001 Namur
Tél. +32 81 35
42 00

SIÈGE ANVERS

Desguinlei 92
2018 Anvers
Tél. +32 3 259 19 70

Préalable 1

Les conditions générales protection juridique après incendie Arces comprennent 2 parties. La première partie contient des dispositions spécifiques (articles I à J) à la protection juridique après incendie. La seconde partie contient des dispositions communes (articles A à J) à toute police protection juridique Arces.

Préalable 2

ARCES est une marque de P&V Assurances SCRL, entreprise d'assurance agréée sous le n° de code 0058 dont le siège social est Rue Royale 151 à 1210 Bruxelles.

SIÈGE SOCIAL

Route de Louvain-la-Neuve 10 bt I
5001 NAMUR
RPM Namur BE 0455.696.397
Tél. 081 35 42 00 – Fax 081 35 42 01
sinistres@arces.be
www.arces.be

SIÈGE D'EXPLOITATION

Desguinlei 92
2018 ANTWERPEN
Tél. 03 259 19 70 – Fax 03 259 19 71
schadegevallen@arces.be
www.arces.be

Préalable 3

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Table des matières

Première partie: Dispositions spécifiques à la protection juridique après incendie	3
Article 1 - Garantie « la Meilleure du marché »	3
Article 2 - Quel est l'objet de notre assurance protection juridique après incendie?	3
Article 3 - Qui sont les personnes assurées?	3
Article 4 - Quels sont les montants assurés?	3
Article 5 - Etendue territoriale	3
Article 6 - Précisions quant à la couverture	3
Article 7 - Quelles sont les exclusions?	4
Seconde partie: Dispositions communes à toute police protection juridique	4
Article A - Qu'entend-on par sinistre et besoin de protection juridique?	4
Article B - Quand le sinistre doit-il survenir pour pouvoir bénéficier de notre garantie?	4
Article C - Qui fait quoi lorsqu'il y a un sinistre?	5
Article D - Droit de subrogation et principe indemnitaire.	6
Article E - Entrée en vigueur et durée de la police	6
Article F - Résiliation - suspension de la police et modification des conditions d'assurance et/ou du tarif de la police	6
Article G - Prime	7
Article H - Délai de prescription	7
Article I - Plaintes à notre encontre	7
Article J - Protection des données à caractère privé.	8

PREMIERE PARTIE

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES

À LA PROTECTION JURIDIQUE APRÈS INCENDIE

Article 1 - Garantie «la Meilleure du marché»

Nous souhaitons proposer la meilleure garantie protection juridique après incendie. Si un assuré trouve sur le marché belge une police protection juridique incendie qui lui offre de meilleures conditions d'intervention dans le cadre du règlement de son sinistre, nous nous engageons à lui octroyer les mêmes conditions.

Article 2 - Quel est l'objet d'une assurance protection après incendie ?

2.1 L'objet de ce contrat est d'accorder aux assurés une garantie d'assurance protection juridique pour les litiges qui relèvent de l'une des hypothèses visées à l'article 6 et qui sont liés à l'exécution de contrats d'assurance couvrant les biens immeubles et/ou leur contenu désignés aux conditions particulières contre les périls incendie, périls connexes et autres périls tombant dans le champ d'application de l'arrêté royal du 14 décembre 1992 réglementant l'assurance contre l'incendie.

Sont seuls pris en considération pour l'octroi de la garantie les biens immeubles à usage de simple habitation, de garage, de bureaux et/ou servant à l'exercice d'une profession libérale (à l'exclusion de la profession de pharmacien) et dont la valeur de reconstruction à neuf n'excède pas 632.738,93 € à l'indice ABEX 596.

2.2 Notre garantie protection juridique implique qu'en cas de sinistre :

- Nous mettons en œuvre tous les moyens nécessaires à la recherche d'une solution amiable, judiciaire ou administrative en faveur de l'assuré.
- Nous prenons en charge, dans les limites de la garantie et à concurrence du plafond d'intervention, les frais et honoraires d'avocat, de conseil technique, d'expert ainsi que les frais de procédures judiciaires, y compris l'indemnité de procédure.

Article 3 - Qui sont les personnes assurées ?

3.1 Nous assurons le preneur d'assurance, son conjoint ou partenaire cohabitant, et toute personne vivant habituellement au foyer du preneur d'assurance.

La garantie reste acquise aux personnes assurées qui séjournent temporairement ailleurs pour des raisons de santé, d'études, de travail, de vacances.

3.2 Nous assurons également l'enfant du preneur d'assurance, de son conjoint ou de son partenaire cohabitant qui ne vit plus au foyer de ses parents. Dans ce cas, notre garantie reste acquise à son profit s'il reste fiscalement à leur charge et pendant trois mois à partir du jour où il quitte le foyer s'il n'est plus fiscalement à leur charge.

3.3 Lorsque plusieurs assurés, dont le preneur d'assurance, recourent simultanément à la garantie dans le cadre d'un sinistre couvert, celle-ci sera octroyée au preneur d'assurance, dont les intérêts priment. Les autres assurés n'en bénéficient que si le preneur ne s'y oppose pas.

Article 4 - Quels sont les montants assurés ?

4.1 Les montants assurés sont fixés à un maximum de 25.000 € par sinistre, toutes taxes comprises, et ce quel que soit le nombre d'assurés concernés par le sinistre.

4.2 En ce qui concerne les honoraires relatifs à l'expert désigné pour assister l'assuré, l'intervention financière de la compagnie est limitée comme suit :

- Dommage inférieur à 12.500,00 €
maximum 5 % t vac
- Dommage entre 12.500,01 € et 50.000,00 €
maximum 4 % t vac
- Dommage entre 50.000,01 € et 124.000,00 €
maximum 3 % t vac
- Dommage supérieur à 124.000,01 €
maximum 2 % t vac

Le maximum de la tranche inférieure étant de toute manière acquis à l'assuré.

Lorsque les frais et honoraires d'expertise font également l'objet d'une couverture dans le contrat d'assurance « dommages » de l'assuré, notre intervention n'est due qu'en complément et après épuisement des montants de ce contrat.

Article 5 - Etendue territoriale

La couverture s'applique pour les sinistres survenant et se rapportant à des biens situés en Belgique.

Article 6 - Précisions quant à la couverture

Pour autant que le litige soit lié à l'exécution d'un contrat d'assurance incendie risques simples tel que visé à l'article 2, notre garantie est acquise dans les hypothèses et pour les matières suivantes :

6.1 LA DÉFENSE PÉNALE

Nous assumons la défense pénale des assurés lorsqu'ils sont poursuivis pour infraction aux lois, arrêtés, décrets et/ou règlements.

6.2 LE RECOURS CIVIL (EXTRACONTRACTUEL)

Nous aidons les assurés à réclamer et à obtenir l'indemnisation de tout dommage matériel (y compris le dommage immatériel consécutif) qu'ils subissent, à charge du tiers ou de la compagnie d'assurance du tiers dont la responsabilité civile non-contractuelle est engagée, y compris lorsque ce dommage ne fait l'objet d'aucune couverture par un contrat d'assurance « dommages » souscrit par l'assuré.

La garantie précitée s'étend également aux dommages corporels subis par l'assuré, lorsque ces dommages sont concomitants à des dommages matériels causés par un péril visé à l'article 2.

6.3 LES LITIGES CONTRACTUELS AVEC UN ASSUREUR INCENDIE

Nous assistons les assurés en cas de conflit avec une compagnie d'assurance incendie risques simples telle que visée à l'article 2 chaque fois que ce conflit est relatif à la couverture des périls visés par cette police d'assurance incendie risques simples.

Article 7 - Quelles sont les exclusions ?

Outre les exclusions contenues dans nos dispositions communes (articles A à J) et celles prévues à l'article 6 des présentes conditions, sont également exclus, les sinistres :

- En relation avec des propriétés immobilières autres que celles désignées aux conditions particulières ;
- Relevant du droit du bail, droit de la copropriété, droit de l'environnement (en ce compris les poursuites du chef d'infractions environnementales), droit des sociétés, droit fiscal, droit des régimes matrimoniaux, successions et testaments, droit social et droit du travail ;
- En matière de caution ou d'aval ;
- Liés à la contestation de frais et honoraires des personnes qui assurent la défense des intérêts d'un assuré dans le cadre du sinistre couvert par le présent contrat (expert, avocat, etc.) ;
- Relatifs à l'interprétation ou l'exécution du présent contrat ;
- Relatifs au recouvrement des primes, impôts et indemnités de résiliation des contrats d'assurance « dommages » couvrant les biens désignés ;
- Résultant d'un fait intentionnel commis par un assuré. Néanmoins, en ce qui concerne les infractions, la garantie demeure acquise s'il n'est pas condamné définitivement pour infraction intentionnelle ;
- Résultant d'une faute lourde. Par faute lourde, on entend : coups et blessures volontaires, fraude et/ou escroquerie, vol, violence, agression, vandalisme et défaut non fondé de paiement, état d'ivresse et/

ou d'intoxication alcoolique ou un état analogue résultant de l'utilisation de produits autres que des boissons alcoolisées ;

- En relation avec des faits de guerre, des troubles civils ou politiques, des grèves ou lock-outs auxquels l'assuré a pris une part active ;
- Résultant d'actes téméraires et manifestation périlleux, tels rixes, paris et défis ;
- Imputables aux effets de toute propriété de produits ou combustibles nucléaires ou de déchets radioactifs ;
- Qui relèvent de la compétence des tribunaux internationaux ou supranationaux ou de la Cour Constitutionnelle.

SECONDE PARTIE DISPOSITIONS COMMUNES À TOUTE POLICE PROTECTION JURIDIQUE

Article A - Qu'entend-on par sinistre et besoin de protection juridique ?

Un sinistre survient lorsqu'un assuré éprouve un besoin de protection juridique à faire valoir à l'égard d'un tiers au sujet d'une matière garantie par la police protection juridique souscrite.

Ce besoin de protection juridique est censé naître soit lorsqu'un différend se déclare entre un assuré et un tiers au sujet d'une prétention juridique, soit lorsqu'un assuré fait l'objet d'une citation à comparaître en justice, soit lors de la survenance d'un dommage.

Le différend est censé survenir lorsqu'un assuré ne peut plus raisonnablement douter que ses droits sont menacés. Est considéré comme un seul sinistre l'ensemble des différends ou litiges découlant de faits générateurs identiques ayant un lien causal entre eux, quel que soit le nombre d'assurés qui feraient appel à la garantie protection juridique.

Article B - Quand le sinistre doit-il survenir pour pouvoir bénéficier de notre garantie ?

Le sinistre doit survenir et nous être déclaré lorsque la police protection juridique est en vigueur.

Cependant :

- Notre garantie ne s'applique pas aux sinistres qui trouvent leur origine dans un fait ou une circonstance antérieure à la conclusion de la police protection juridique. La couverture est toutefois accordée si l'assuré apporte la preuve qu'il lui était raisonnablement impossible d'avoir connaissance du caractère litigieux de ce fait ou de cette circonstance avant la conclusion de la police protection juridique.

- Notre garantie s'applique aux sinistres qui surviennent au plus tard 6 mois après la fin de la police « protection juridique » pour autant que l'évènement ou la circonstance qui est à l'origine du sinistre se soit produit alors que la police était en vigueur.

Article C - Qui fait quoi lorsqu'il y a un sinistre ?

LA DÉCLARATION DE SINISTRE

En cas de sinistre, l'assuré s'engage à nous le déclarer dès que possible, et au plus tard un mois après sa survenance. Toutefois, nous ne nous prévaudrons pas du non-respect de ce délai, si la déclaration a été effectuée aussi rapidement que cela pouvait raisonnablement se faire.

L'assuré s'engage à nous fournir tous les renseignements utiles et à répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre.

Si l'assuré ne remplit pas l'une des obligations mentionnées aux alinéas précédents et qu'il en résulte pour nous un préjudice, nous nous réservons le droit de réduire nos prestations à concurrence de ce préjudice. Nous nous réservons également le droit de déclinier la totalité de notre garantie si l'assuré a agi de la sorte dans une intention frauduleuse.

NOTRE PRISE EN CHARGE

Nous assumons la protection de l'assuré en lui garantissant la mise en oeuvre des moyens nécessaires à la recherche d'une solution amiable, judiciaire, extra-judiciaire ou administrative. Outre les dépenses occasionnées par la gestion du sinistre, la compagnie prend également en charge, dans les limites de la garantie et à concurrence des montants assurés, les frais relatifs à toutes démarches, enquêtes et devoirs quelconques, les frais et honoraires des avocats, conseils techniques et huissiers nécessaires à la défense des intérêts de l'assuré, les frais de procédures judiciaires – y compris en matières pénales – et extra-judiciaires.

Toutefois, et sauf le cas de mesures conservatoires urgentes, ces frais et honoraires ne seront garantis que lorsque les démarches et devoirs qui les engendrent ont été accomplis avec l'accord préalable de la compagnie.

NOTRE DROIT DE GESTION AMIABLE

Dès la déclaration de sinistre, nous assumons la défense des intérêts de l'assuré.

Nous examinons avec l'assuré les mesures à prendre et nous nous engageons à mettre tout en oeuvre pour assumer la défense des intérêts de ce dernier. Nous nous engageons à effectuer toutes les démarches nécessaires en vue d'obtenir un arrangement à l'amiable. Il est entendu que nous n'accepterons aucune proposition ou transaction sans l'accord préalable de l'assuré.

Sauf en cas d'extrême urgence, le recours d'office à un avocat, n'est pas pris en charge par nous. Si l'assuré mandate un avocat sans nous en avertir au préalable, nous avons le droit de refuser la prise en charge des frais et honoraires qui nous seront ensuite réclamés.

L'INTERVENTION D'UN AVOCAT

Lorsqu'il faut recourir à une procédure judiciaire ou administrative, l'assuré a la liberté de choisir un avocat ou toute autre personne ayant les qualifications requises par la loi applicable à la procédure.

L'assuré a également la faculté de choisir librement un avocat pour défendre, représenter ou servir ses intérêts lorsqu'il y a un conflit d'intérêt avec nous.

Si l'assuré demande à un avocat de plaider en dehors du pays auquel il est attaché, les frais et honoraires supplémentaires entraînés par cette démarche resteront à charge de l'assuré.

L'assuré s'engage à solliciter sur notre demande, l'intervention des instances compétentes pour fixer le montant des frais et honoraires de l'avocat qui l'a assisté dans la défense de ses intérêts.

L'INTERVENTION D'UN CONSEIL TECHNIQUE

Si cela s'avère nécessaire, l'assuré peut faire appel à un conseil technique (expert auto, médecin,...) dont l'intervention est justifiée par la mise en oeuvre de l'une des garanties prévues par le contrat, mais uniquement après avoir reçu notre avis favorable sur l'opportunité de recourir à un conseil technique. L'assuré s'engage à nous communiquer les coordonnées du conseil technique choisi avant la première consultation.

Si l'assuré fait appel à un conseil technique ou un contre-expert domicilié en dehors du pays où la mission doit être effectuée, les honoraires et frais supplémentaires qui en résulteraient resteront à charge de l'assuré.

Si l'assuré change de conseil technique, nous ne prenons en charge que les frais et honoraires du premier conseil technique, sauf si ce changement résulte de raisons indépendantes de la volonté de l'assuré.

DIVERGENCE DE VUE ENTRE LA COMPAGNIE ET L'ASSURÉ

L'assuré peut consulter l'avocat qui s'occupe déjà de l'affaire ou, à défaut, un avocat de son choix (ou tout autre personne ayant les qualifications requises par la loi applicable à la procédure).

- Si l'avocat confirme notre point de vue, l'assuré supporte la moitié des honoraires et frais de cette consultation.

- Dans l'hypothèse où l'assuré poursuivrait la procédure malgré l'avis négatif de l'avocat, nous nous engageons à rembourser les frais exposés si l'assuré a obtenu ultérieurement un meilleur résultat que celui qu'il aurait obtenu s'il avait accepté notre point de vue.

- Si l'avocat confirme le point de vue de l'assuré, ce

dernier bénéficie de notre garantie, en ce compris les frais de consultation.

Article D - Droit de subrogation et principe indemnitaire

Conformément à l'article 95 de la loi du 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance terrestre, lorsque la compagnie a octroyé sa garantie, elle est subrogée, à concurrence du montant des paiements effectués, dans les droits et actions de l'assuré contre le(s) tiers responsable(s). Ce droit s'étend notamment à la récupération des frais et honoraires des experts ou avocats payés par la compagnie pour assurer la défense de l'assuré, dans la mesure de leur répétibilité.

Conformément au principe indemnitaire de l'assurance protection juridique, les frais récupérés à charge des tiers et les dépens, y compris l'indemnité de procédure nous reviennent et doivent nous être remboursés.

Article E - Entrée en vigueur et durée de la police

Notre police protection juridique prend effet à 00h00 du jour indiqué comme date de prise d'effet dans les conditions particulières. La durée de la police est fixée à un an ou à une fraction d'année.

Si la police a été conclue pour une période d'un an, la police se renouvelle tacitement par périodes successives d'un an à partir de la première échéance, à moins qu'elle ait été résiliée par l'une des parties au moins trois mois avant l'arrivée du terme du contrat.

Si la police a été conclue pour une période inférieure à un an, la police se renouvelle tacitement par périodes successives d'un an à partir de la première échéance, à moins qu'elle ait été résiliée par le preneur avant l'arrivée du terme du contrat, sans aucun délai à respecter de sa part.

Article F - Résiliation - suspension de la police et modification des conditions d'assurance et/ou du tarif de la police

LA RÉSILIATION DE LA POLICE PAR LE PRENEUR D'ASSURANCE

Après chaque déclaration de sinistre

Si nous avons accordé notre garantie en faveur du preneur d'assurance, ce dernier a la faculté de résilier la police dans le mois qui suit notre dernier paiement ou la clôture administrative du dossier.

Si nous avons refusé notre garantie au preneur d'assurance, la résiliation de ce dernier doit nous être notifiée dans le mois qui suit notre refus. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du lendemain de la signification (en cas d'exploit d'huissier) ou de la date du récépissé ou,

dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt à la poste.

Le prorata de prime non absorbée sera remboursé à l'assuré dans un délai de 15 jours maximum.

En cas de modification(s) des conditions d'assurance et/ou du tarif

Le preneur d'assurance peut résilier son contrat dans les 30 jours de la notification de la modification.

La résiliation prend effet à la prochaine échéance annuelle. Le preneur d'assurance est informé que toute modification des conditions d'assurance et/ou du tarif décidé par nous ne peut prendre effet qu'à la prochaine échéance annuelle. Dans cette hypothèse, il n'y a donc pas de remboursement de prorata de prime. La résiliation du contrat se fait par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

Pour la fin de chaque période d'assurance

Le preneur d'assurance peut résilier la police moyennant préavis de 3 mois minimum avant l'arrivée du terme du contrat, si la durée de la police a été fixée à un an. La résiliation du contrat se fait par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

LA RÉSILIATION DE LA POLICE PAR ARCÉS

Après chaque déclaration de sinistre

Si nous avons accordé notre garantie en faveur d'un assuré, nous pouvons résilier la police dans le mois qui suit notre dernier paiement ou la clôture administrative du dossier.

Si nous avons refusé notre garantie à l'égard d'un assuré, nous pouvons résilier la police dans le mois qui suit notre refus d'octroyer notre garantie.

La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du lendemain de la signification (en cas d'exploit d'huissier) ou de la date du récépissé ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt à la poste.

Toutefois, ce délai est ramené à un mois lorsque l'assuré a manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans l'intention de nous tromper, à condition que nous ayons déposé plainte contre l'assuré devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou que nous l'ayons cité à comparaître devant la juridiction compétente, sur base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. Le prorata de prime non absorbée sera remboursé dans un délai de quinze jours maximum.

En cas de non-paiement de la prime

Si notre garantie est suspendue pour non-paiement de la prime, nous pouvons résilier la police si nous nous sommes réservés cette faculté dans la mise en demeure visée à l'article G.

La résiliation prend effet au plus tôt à l'expiration d'un délai de quinze jours à compter du premier jour de la suspension de la garantie. La résiliation du contrat se fait par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

Pour la fin de chaque période d'assurance

Nous pouvons résilier la police moyennant préavis de trois mois minimum avant l'arrivée du terme du contrat si la durée de la police a été fixée à un an. La résiliation du contrat se fait par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé

LA SUSPENSION DE LA POLICE

En cas de disparition du risque, le preneur d'assurance peut nous demander la suspension de la police dans un délai d'un mois suivant la disparition du risque. La portion de prime non absorbée lui sera remboursée dans un délai maximum de 15 jours.

Le cas échéant, le preneur d'assurance peut nous demander la remise en vigueur de la police suspendue pendant l'année qui suit la suspension de la police. La police sera remise en vigueur conformément aux conditions d'assurance et au tarif applicables chez nous au moment de la remise en vigueur, et la durée de la police sera prolongée de la durée de la suspension.

Après l'expiration d'un délai de suspension d'un an la police prend fin.

MODIFICATION DES CONDITIONS D'ASSURANCE ET/OU DU TARIF DE LA POLICE

Si nous modifions les conditions d'assurance et/ou notre tarif, nous pouvons adapter la police du preneur d'assurance à partir de la prochaine échéance annuelle.

Nous devons cependant notifier au preneur cette adaptation 90 jours au moins avant cette date d'échéance annuelle.

Article G - Prime

PAIEMENT DE LA PRIME

La prime, majorée des taxes et contributions, est payable annuellement à l'échéance fixée par les conditions particulières.

Elle est quérable au domicile du preneur d'assurance.

SUSPENSION DE LA GARANTIE SUITE AU NON-PAIEMENT

En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance, nous pouvons suspendre la garantie à condition d'avoir mis en demeure le preneur d'assurance par lettre recommandée à la poste.

La suspension de la garantie prendra effet à l'expiration d'un délai de quinze jours à compter du lendemain du dépôt de la lettre recommandée à la poste.

Si la garantie a été suspendue, le paiement des primes échues, augmentées s'il y a lieu des intérêts, met fin à cette suspension.

La suspension de la garantie ne porte pas atteinte à notre droit de réclamer les primes venant ultérieurement à échéance à condition d'avoir mis en demeure le preneur d'assurance. Ce droit est limité aux primes afférentes à deux années consécutives.

Article H - Délai de prescription

Conformément à l'article 88 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, le délai de prescription de toute action dérivant du contrat d'assurance est de 3 ans. Ce délai court à partir du jour qui donne ouverture à l'action. Toutefois, lorsque celui à qui appartient l'action prouve qu'il n'a eu connaissance de cet événement qu'à une date ultérieure, le délai ne commence à courir qu'à cette date, sans pouvoir excéder cinq ans à dater de l'événement, le cas de fraude excepté.

Article I - Plaintes à notre rencontre

Lorsqu'un assuré souhaite nous faire part d'une plainte, il y a lieu de :

- Contacter en premier lieu le gestionnaire du dossier ou son responsable de service.
- En cas de réponses insatisfaisantes, l'assuré peut contacter le service de gestion des plaintes d'Arces qui conciliera au mieux les différentes parties et essaiera de trouver une solution.

La plainte peut être introduite :

- Par e-mail: gestiondesplaintes@arces.be
- Par fax : +32 81 35 42 01
- Par courrier : Service de gestion des plaintes
Route de Louvain-la-Neuve 10 bt I
5001 Namur

En cas de réponse insatisfaisante de notre service de gestion des plaintes, l'assuré a la possibilité de contacter l'ombudsman des Assurances (www.ombudsman.as). L'Ombudsman des Assurances a pour mission d'analyser et de proposer une solution pour les litiges relatifs à un contrat d'assurance entre les consommateurs et une entreprise d'assurance ou un intermédiaire. L'ombudsman des Assurances est compétent pour les questions du consommateur sur l'application des codes de déontologie des entreprises et des intermédiaires d'assurances.

La plainte peut être introduite :

- Par e-mail: info@ombudsman.as
- Par fax: +32 2 547 59 75
- Par courrier : Ombudsman des Assurances,
Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles

Article J - Protection des données à caractère privé

Les données personnelles qui nous sont communiquées peuvent uniquement être exploitées dans les buts suivants : l'évaluation des risques et du contrat d'assurances, la gestion des sinistres, le contrôle du portefeuille et la prévention des abus et fraudes ainsi que pour l'établissement et la gestion de la relation commerciale. Les données peuvent, exclusivement pour ces raisons, être transmises à un assureur, un expert, un avocat ou à un de nos sous-traitants.

L'assuré marque son accord pour le traitement des données relatives à son état de santé si ces données sont indispensables à la gestion d'une police ou d'un sinistre. L'assuré autorise la communication du contenu d'un contrat et des éventuelles exclusions au preneur d'assurances et à l'intermédiaire. Chaque personne a le droit de consulter et de faire rectifier ses données personnelles au moyen d'une demande adressée à la SA ARCES, route de Louvain-la-Neuve 10 bt I, 5001 Namur. Cette personne peut également s'opposer gratuitement à l'usage de ses données personnelles à des fins « marketing ».