

# **Tango, Insurance by Baloise**

## Conditions générales

**CG-TANGO-LUFR-12-23**

Particuliers

	Valeur assurée	Valeur conventionnelle 100%	Dommage accidentel et oxydation accidentelle	Vol	Perte accidentelle	Communications frauduleuses	Appareil de prêt	Prix
<b>Formule Light</b>	400€	pendant 6 mois	●					4,99€/mois
<b>Insurance S</b>	300€	pendant 6 mois	●	●		jusqu'à 250€		5,85€/mois
<b>Insurance S+</b>	300€	pendant 24 mois	●	●	●	jusqu'à 500€	●	8,25€/mois
<b>Insurance M</b>	600€	pendant 6 mois	●	●		jusqu'à 250€		9,15€/mois
<b>Insurance M+</b>	600€	pendant 24 mois	●	●	●	jusqu'à 500€	●	13,50€/mois
<b>Insurance L</b>	900€	pendant 6 mois	●	●		jusqu'à 250€		12,50€/mois
<b>Insurance L+</b>	900€	pendant 24 mois	●	●	●	jusqu'à 500€	●	18,70€/mois
<b>Insurance XL</b>	1 200€	pendant 6 mois	●	●		jusqu'à 250€		15,80€/mois
<b>Insurance XL+</b>	1 200€	pendant 24 mois	●	●	●	jusqu'à 500€	●	24€/mois

● = assuré

# Table des matières

<b>1. Définitions</b>	<b>4</b>		<b>7</b>
Accessoires	4		
Accident	4		
Appareil assuré	4		
Appareil de prêt	4		
Appareil économiquement irréparable	4		
Année d'assurance	4		
Assuré/Client/Vous	4		
Car jacking	4		
Carte SIM	4		
Communications frauduleuses	4		
Contrat d'assurance à distance	4		
Déchéance	4		
Domage accidentel	5		
Echéance annuelle	5		
Franchise	5		
Home jacking	5		
Montant d'indemnité disponible	5		
Négligence	5		
Nous / La compagnie	5		
Options	5		
Oxydation accidentelle	5		
Panne	5		
Perte accidentelle	5		
Perte totale	5		
Preneur d'assurance (ou preneur)	5		
Réparateur agréé	5		
<b>Tango</b>	<b>5</b>		
Tiers	5		
Usure	6		
Valeur à neuf	6		
Valeur conventionnelle	6		
Vol	6		
<b>2. Garanties des appareils assurés</b>	<b>6</b>		
Garanties assurables	6		
Étendue territoriale	6		
<b>3. Exclusions</b>	<b>6</b>		
Exclusions générales	6		
Exclusions spécifiques supplémentaires aux garanties « <i>Domage accidentel</i> » et « <i>Oxydation accidentelle</i> »	7		
<b>4. Modalités de souscription</b>	<b>7</b>		
Souscription	7		
Appareils neufs	7		
Formule Light	7		
Modification de la formule de souscription	7		
Prise d'effet et durée de la couverture	7		
Date d'effet de la couverture			7
Durée de la couverture			7
<b>5. Indemnisation</b>	<b>8</b>		
<b>Sinistre au titre des garanties « <i>Domage accidentel</i> » ou « <i>Oxydation accidentelle</i> »</b>	<b>8</b>		
Procédure de déclaration et de prise en charge de l'appareil endommagé			8
Traitement du sinistre			8
<b>Sinistre au titre des garanties « <i>vol avec violence</i> », « <i>vol sans violence</i> », « <i>vol par effraction</i> » ou « <i>perte accidentelle</i> »</b>	<b>8</b>		
Déclaration			8
Traitement du sinistre			9
<b>Sinistre au titre de la garantie « <i>Communications Frauduleuses</i> »</b>	<b>9</b>		
Conditions de prise en charge			9
Indemnisation			9
Mode d'indemnisation			9
<b>Obligations et <i>déchéance</i> de garantie</b>	<b>9</b>		
<b>Recours subrogatoire</b>	<b>9</b>		
<b>6. Dispositions administratives</b>	<b>9</b>		
<b>Prime</b>	<b>9</b>		
<b>Modification du tarif ou des conditions d'assurance</b>	<b>9</b>		
<b>Résiliation et cessation de la couverture</b>	<b>10</b>		
Résiliation facultative			10
Résiliation par le curateur			10
Résiliation par le commissaire à la gestion contrôlée			11
<b>Droit de rétractation et spécifications additionnelles applicables aux <i>contrats d'assurances à distance</i></b>	<b>11</b>		
Droit de rétractation			11
Païement du service fourni avant la rétractation			11
<b>Secret professionnel et traitement des données personnelles</b>	<b>11</b>		
<b>Notifications</b>	<b>13</b>		
<b>Réclamation</b>	<b>13</b>		
<b>Juridiction</b>	<b>13</b>		
<b>Loi applicable</b>	<b>13</b>		
<b>Prescription légale</b>	<b>13</b>		
<b>Acceptation du contrat</b>	<b>13</b>		

# Tango, Insurance by Baloise

## Conditions générales

### 1. Définitions

Les définitions servent comme explication des mots et formulations utilisés dans le contrat. Notamment les mots en italique renvoient aux présentes définitions.

#### Accessoires

Accessoires (batterie, chargeur de batterie, écouteurs, stylets, etc.) vendus avec *l'appareil assuré* et inclus dans le prix de l'appareil.

#### Accident

Événement soudain, imprévu, involontaire, extérieur à *l'appareil assuré*.

#### Appareil assuré

Sont uniquement assurables les appareils faisant l'objet d'un contrat d'abonnement auprès de *Tango*.

Pour les Formules S, S+,M,M+,L,L+, XL, XL+ :

Appareil de téléphonie mobile (GSM), montre intelligente ou tablette tactile vendu neuf par *Tango* à *l'assuré*, et pour lequel *Tango* a introduit une couverture d'assurance auprès de la compagnie au plus tard dans les dix jours suite à l'achat de l'appareil.

Pour la formule Light :

a. Nouveau contrat :

Appareil de téléphonie mobile (GSM) ou montre intelligente pour lequel *Tango* a introduit une couverture d'assurance auprès de la compagnie.

b. Nouveau contrat suite à la résiliation du précédent contrat pour motif de l'atteinte de l'âge de l'assurabilité (fin de la durée de la couverture de l'ancien contrat) :

Appareil de téléphonie mobile (GSM) ou montre intelligente pour lequel *Tango* a introduit une couverture d'assurance auprès de la Compagnie au plus tôt à la date de résiliation de l'ancien contrat résilié pour motif de l'atteinte de l'âge de l'assurabilité (fin de la durée de la couverture de l'ancien contrat).

#### Appareil de prêt

Appareil de téléphonie mobile (GSM) appartenant à *Tango*, mis à disposition de *l'assuré* pendant la durée de réparation de *l'appareil assuré*.

#### Appareil économiquement irréparable

Un appareil est déclaré économiquement irréparable lorsque le coût des réparations dépasse la *valeur conventionnelle* de l'appareil.

#### Année d'assurance

C'est la période comprise entre deux *échéances annuelles* de l'assurance, démarrant à la date de première assurance de la couverture d'assurance d'un *appareil assuré*.

#### Assuré/Client/Vous

Le *preneur*, le propriétaire ou le détenteur de *l'appareil assuré*.

#### Car jacking

*Vol* ou tentative de *vol* du véhicule de *l'assuré* avec usage de violence ou de menaces vis-à-vis du *client*.

#### Carte SIM

Carte remise par *Tango* lors de la souscription du contrat d'abonnement.

#### Communications frauduleuses

Communications effectuées frauduleusement par un *tiers* avec *l'appareil assuré* suite à un *vol* assuré ou une *perte accidentelle* assurée durant la période précédant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la *carte SIM* auprès de *Tango* et dans les 48 heures suivant le *vol* ou la *perte accidentelle* de *l'appareil assuré*.

#### Contrat d'assurance à distance

Tout contrat d'assurance conclu entre un assureur et un *preneur d'assurance* dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par l'assureur, qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du contrat d'assurance.

#### Déchéance

Perte du droit à la garantie ou au service, du fait de votre manquement à une obligation à laquelle *vous* étiez contractuellement tenu.

### Domage accidentel

Détérioration visible ou destruction, résultant d'un *accident*, nuisant au bon fonctionnement de *l'appareil assuré*.

### Echéance annuelle

Date anniversaire du contrat.

### Franchise

Part de l'indemnité qui n'est pas prise en charge par *Baloise*.

### Home jacking

*Vol* ou tentative de *vol* dans l'habitation de *l'assuré* avec usage de violence ou de menaces.

### Montant d'indemnité disponible

Le montant d'indemnité disponible correspond, pour un *appareil assuré*, à la limite d'intervention par *année d'assurance* indiquée aux Conditions Particulières pour l'ensemble des sinistres survenant pendant une *année d'assurance*.

Après chaque sinistre, le *montant d'indemnité disponible* est réduit du montant de la charge sinistre correspondante. La charge ou la variation de charge correspondante sera imputée à *l'année d'assurance* courante, indépendamment de la date de survenance du sinistre.

Au 1<sup>er</sup> jour de chaque nouvelle *année d'assurance*, le *montant d'indemnité disponible* sera reconstitué à hauteur de la limite d'intervention par *année d'assurance*.

### Négligence

Est considéré comme négligence :

- le fait de laisser *l'appareil assuré* à un endroit où il n'est pas à l'abri d'un risque prévisible de *vol*, de chute ou de détérioration,
- de laisser *l'appareil assuré* à l'extérieur sous l'influence des intempéries,
- de laisser *l'appareil assuré* sans surveillance directe et immédiate, visible de l'extérieur d'une habitation, d'un local ou de tout type de véhicule.

### Nous / La compagnie

Baloise Assurances Luxembourg S.A. 8, rue du Château d'Eau, L-3364 Leudelange.

### Options

Accessoires optionnels achetés par *l'assuré* en même temps que *l'appareil assuré*.

### Oxydation accidentelle

Détérioration ou corrosion par effet chimique ou immersion de *l'appareil* dans un liquide résultant d'un *accident*.

### Panne

Dysfonctionnement de *l'appareil assuré* ayant pour origine un phénomène interne à *l'appareil*; d'origine électrique, électronique, électromécanique ou mécanique.

### Perte accidentelle

Perte provoquée par un événement ne relevant ni de l'oubli ni de la *négligence* de *l'assuré*, mais d'un *accident* ou d'un cas de force majeure empêchant la récupération physique de *l'appareil assuré*.

### Perte totale

*L'appareil assuré* est déclaré en *perte totale* suite à un sinistre garanti lorsque *l'appareil* :

- a fait l'objet d'un *vol* ou d'une *perte accidentelle*,
- ou a été reconnu techniquement irréparable par un *réparateur agréé*,
- ou est déclaré *économiquement irréparable* par un *réparateur agréé*.

### Preneur d'assurance (ou preneur)

La personne, physique ou morale, qui conclut le contrat avec la *compagnie* et à laquelle incombe le paiement de la prime, ou toute personne qui lui sera substituée par accord entre les parties, ou les ayants droit du *preneur d'assurance* en cas de décès de ce dernier.

### Réparateur agréé

Réparateur seul habilité à effectuer les réparations prises en charge au titre de la présente assurance.

### Tango

Opérateur de téléphonie mobile auprès duquel le *client* a souscrit un contrat d'abonnement téléphonique (Proximus Luxembourg S.A. – 18, rue du Puits Romain, Z.A. Bourmicht Bertrange, L-8070 Bertrange).

### Tiers

Toute personne autre que *l'assuré*.

## Usure

Détérioration progressive de toute nature de *l'appareil assuré*, ou de l'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, du fait de son utilisation et/ou de son ancienneté.

## Valeur à neuf

Prix de vente au jour de la prise d'effet de l'assurance de *l'appareil assuré*, sans remise ni rabais de la part de *Tango* ou du fabricant, y compris les *accessoires*. Cette valeur correspondra à la valeur TTC si *l'assuré* n'est pas en mesure de récupérer la TVA, et la valeur hors taxes de *l'appareil* dans le cas contraire.

## Valeur conventionnelle

La valeur conventionnelle de votre matériel est déterminée par le produit de la *valeur à neuf* de *l'appareil* et du taux de dépréciation conventionnel; déterminé en fonction de l'ancienneté de votre *appareil* et de la table de dépréciation indiquée aux Conditions Particulières.

## Vol

Soustraction frauduleuse de *l'appareil assuré* par un *tiers*, ayant fait l'objet d'un dépôt de plainte auprès des autorités locales compétentes dans les 24 heures de sa survenance ou du moment où *l'assuré* en a eu connaissance.

En fonction de la formule de souscription, sont assurables :

- les vols avec violence, c'est-à-dire toute menace, intimidation, ou violence physique du fait d'un *tiers* en vue de déposséder le *client* de *l'appareil assuré*, y compris en cas de *Car jacking* ou de *Home jacking*.
- les vols sans violence, c'est-à-dire :
  - le vol à la tire : vol de *l'appareil* garanti par subtilisation de la poche d'un vêtement ou d'un sac porté par le *client* au moment du vol,
  - le vol à la sauvette : vol de *l'appareil* garanti alors que celui-ci se trouve à portée de main du *client*, sous surveillance, dans un rayon maximum de un mètre de distance,
  - le vol par introduction clandestine : vol de *l'appareil assuré*, alors que celui-ci se trouve dans l'habitation occupée par *l'assuré*, par l'introduction d'un *tiers* agissant en la présence et à l'insu du *client*,
- les vols par effraction : vol suite au forçage ou à la destruction de tout dispositif de fermeture extérieur, protégeant un bien immobilier clos et couvert ou un véhicule à moteur, par un *tiers*.

## 2. Garanties des appareils assurés

Les garanties assurées et la portée de la couverture sont déterminées par le choix de la formule de souscription choisie par *l'assuré* au moment de la souscription de l'assurance. Elles sont indiquées aux

Conditions Particulières de votre contrat.

### Garanties assurables

Les garanties suivantes sont assurées si mention en est faite aux Conditions Particulières:

- *Domage accidentel*
- *Vol avec violence*
- *Vol sans violence*
- *Vol par effraction*
- *Perte accidentelle*
- *Oxydation accidentelle*
- *Appareil de prêt*
- *Communications frauduleuses*

### Étendue territoriale

Les garanties des *appareils assurés* sont valables dans le monde entier.

## 3. Exclusions

Outre les exclusions ou limitations de garanties prévues par ailleurs, ne sont pas non plus pris en charge :

### Exclusions générales

- Tout dommage n'ayant pas une cause *accidentelle*.
- Les dommages causés lorsque *l'appareil assuré* a fait l'objet d'une mesure de réquisition civile ou militaire, d'une confiscation par les Autorités.
- Les dommages résultant des effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation, de contamination provenant de transmutation d'atomes ou de radioactivité, de la désintégration du noyau de l'atome.
- Les dommages causés à l'occasion d'une guerre déclarée ou non, de troubles civils à moins que *l'assuré* ne prouve qu'il n'existe aucun rapport direct ou indirect entre le sinistre et l'un ou l'autre des événements
- Les dommages résultant de la faute intentionnelle ou dolosive de *l'assuré*.
- Les dommages résultant de la *négligence* du *client*.
- Les dommages résultant de l'oubli ou la perte autre que la *perte accidentelle*.
- Toute indemnisation de *l'assuré* au titre d'un *appareil*

de remplacement non acheté dans une boutique *Tango* ou auprès de l'un de ses revendeurs.

- Toute perte indirecte consécutive à un événement garanti, à l'exception des *Communications frauduleuses*.
- Les dommages aux *options* de l'appareil.
- Les dommages aux *accessoires*, à l'exception des dommages aux batteries concomitants à un dommage pris en charge au titre de *l'appareil assuré*.
- Tous engagements, prestations, transactions, opérations, paiements, transferts, de quelque nature ou manière que ce soit, dans la mesure où des restrictions ou interdictions émanant d'une autorité nationale ou internationale dans le cadre de mesures de sanctions internationales ou d'embargo sont applicables.

#### Exclusions spécifiques supplémentaires aux garanties « *Dommage accidentel* » et « *Oxydation accidentelle* »

- Les défaillances ou défaut des composants de l'appareil, imputables à des causes d'origine internes, ou liées à *l'usure*.
- Les dommages de nature esthétique ne nuisant pas au bon fonctionnement de l'appareil tels que, par exemple, les rayures, égratignures ou écaillures.
- Les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du fabricant de l'appareil.
- Les dommages relevant de la garantie du fabricant de l'appareil.
- Les dommages résultant d'une intervention ou tentative de réparation sur l'appareil non effectuée par un *réparateur agréé*.
- La prise en charge des réparations non effectuées par un *réparateur agréé*.
- La prise en charge des dommages d'un appareil dont le N° IMEI (ou de série) est illisible.

## 4. Modalités de souscription

### Souscription

#### Appareils neufs

- La souscription de la couverture d'assurance n'est possible que pour les appareils de téléphonie mobile, les montres intelligentes ou les tablettes tactiles achetés neufs auprès d'un point de vente agréé par *Tango* et liés par un contrat d'abonnement souscrit par *l'assuré* auprès de *Tango*.
- La souscription est uniquement possible auprès du point de vente *Tango* auprès duquel l'appareil a été acheté.

- Elle doit s'effectuer au plus tard dans les 10 jours succédant à l'achat de l'appareil.
- *L'assuré* donne son accord à l'assureur de demander à *Tango* un contrôle de cohérence entre le numéro IMEI, identifiant de *l'appareil assuré*, et la carte *SIM* de *l'appareil assuré*.

#### Formule Light

- La souscription de la couverture d'assurance n'est possible que pour les appareils de téléphonie mobile ou les montres intelligentes achetés auprès d'un point de vente agréé par *Tango* et liés par un contrat d'abonnement souscrit par *l'assuré* auprès de *Tango*.
- Elle doit s'effectuer au plus tôt dans les 10 jours suite à l'achat de l'appareil et au plus tard 24 mois suite à l'achat de l'appareil.
- *L'assuré* donne son accord à l'assureur de demander à *Tango* un contrôle de cohérence entre le numéro IMEI, identifiant de *l'appareil assuré*, et la carte *SIM* de *l'appareil assuré*.

#### Modification de la formule de souscription

- Un *assuré* peut modifier la formule de souscription de *l'appareil assuré* à chaque échéance annuelle anniversaire (sauf pour la Formule Light).
- La demande de modification doit être introduite au moins 30 jours avant l'échéance annuelle.
- En cas de remplacement de *l'appareil assuré* à l'initiative du *client*, le contrat sera annulé et un nouveau contrat sera créé sur la formule de souscription choisie par le *client* pour son nouvel appareil.
- En cas de remplacement de *l'appareil assuré* à l'initiative du *réparateur agréé* ou de *Tango*, le contrat ne sera pas modifié, et la couverture et le montant d'indemnité disponible seront conservés.

#### Prise d'effet et durée de la couverture

##### Date d'effet de la couverture

La couverture prend effet au moment où *l'assuré* est enregistré par *Tango* comme *Assuré* sous réserve du paiement de la première prime.

##### Durée de la couverture

La couverture d'un appareil est conclue pour la durée indiquée aux conditions particulières.

Elle ne peut excéder une durée totale de 6 années par rapport à la date d'achat de l'appareil.

## 5. Indemnisation

### Sinistre au titre des garanties « *Domage accidentel* » ou « *Oxydation accidentelle* »

#### Procédure de déclaration et de prise en charge de l'appareil endommagé

**Vous devez impérativement vous rendre dans un point de vente *Tango*, sous peine de *déchéance de la garantie* :**

1. Vous y remettrez l'appareil endommagé, après avoir sauvegardé vos données.
2. Vous devrez déclarer la date et les circonstances du sinistre dans les 30 jours de sa survenance au plus tard.
3. *Tango* se chargera de déposer l'appareil endommagé chez le *réparateur agréé*.
4. Si la garantie « *appareil de prêt* » est acquise, un *appareil de prêt* vous sera remis pour la durée de la réparation, à condition que le sinistre relève bien de la garantie « *Domage accidentel* » ou « *Oxydation accidentelle* ».

#### Traitement du sinistre

Le *réparateur agréé* effectue un diagnostic de l'appareil endommagé.

Plusieurs cas peuvent se présenter :

- i. L'appareil est réparable et le coût de réparation est inférieur au **montant d'indemnité disponible** et à la **valeur conventionnelle** de l'appareil.

Dans ce cas, le *réparateur agréé* procède à la réparation de l'appareil.

- ii. L'appareil est réparable mais le coût de réparation est supérieur au **montant d'indemnité disponible** ou à la **valeur conventionnelle** de l'appareil

Dans ce cas, le montant maximum indemnisable correspondra à la valeur la moins élevée des deux valeurs suivantes :

- le *montant d'indemnité disponible*
- la *valeur conventionnelle* de l'appareil assuré

Nous prendrons contact avec vous pour savoir :

- si vous voulez faire procéder à la réparation et régler la différence entre le coût de la réparation et le montant maximum indemnisable,
- ou si vous renoncez à faire procéder à la réparation et acquérir un nouvel appareil. Dans ce cas, vous bénéficierez d'une remise pour l'achat d'un nouvel appareil auprès de *Tango* égale au montant maximum indemnisable.

Si vous décidez de faire réparer votre appareil, il vous sera demandé, avant de pouvoir le récupérer, de régler la différence entre le coût de la réparation et le montant que nous prenons en charge au *réparateur agréé*.

#### iii. La garantie n'est pas acquise

**La garantie ne sera pas acquise s'il s'avère :**

- que l'appareil a été manipulé par un tiers et est par ce fait devenu irréparable
  - qu'il ne s'agit pas d'un *domage accidentel*, mais d'une *panne*.
- iv. L'appareil est techniquement irréparable

Dans ce cas, sous réserve que l'on ne se trouve pas dans un cas d'exclusion prévu au point iii ci-avant, vous bénéficierez d'une remise pour l'achat d'un nouvel appareil auprès de *Tango* égale à la *valeur conventionnelle* de l'appareil dans la limite du *montant d'indemnité disponible*.

Dans le cas où l'appareil fait l'objet d'une réparation, nous prendrons directement en charge le montant de la réparation à notre charge auprès du *réparateur agréé*.

Lorsque l'appareil n'est pas réparé mais que vous bénéficiez d'une remise pour le remplacement de votre appareil auprès de *Tango*. Vous serez contacté par *Tango* pour connaître les modalités afin de bénéficier de cette remise.

Lorsque l'appareil n'est pas réparé :

- nous vous contacterons pour savoir si vous voulez récupérer votre appareil dans le cas iii ci-dessus.
- l'appareil devient notre propriété dans les autres cas. Nous vous indiquerons les démarches à suivre pour récupérer votre appareil réparé ou non, ainsi que, le cas échéant, pour la restitution de l'*appareil de prêt*.

### Sinistre au titre des garanties « *vol avec violence* », « *vol sans violence* », « *vol par effraction* » ou « *perte accidentelle* »

#### Déclaration

**Sous peine de *déchéance de la garantie*, vous devez contacter obligatoirement et préalablement le service client de *Tango* pour former opposition sur votre carte *SIM*, puis déclarer le sinistre à *Baloise*.**

Il vous sera demandé :

- de produire, en cas de *vol*, l'original du dépôt de plainte obtenu auprès des autorités compétentes du pays de survenance du sinistre;
- de renseigner une déclaration de sinistre précisant la date, les causes et les circonstances du sinistre.

## Traitement du sinistre

Le traitement du sinistre ne pourra débuter qu'à réception des documents indiqués au § « déclaration » ci-avant.

Si *nous* acceptons de prendre en charge le sinistre :

- vous bénéficierez d'une remise pour l'achat d'un nouvel appareil auprès de *Tango* égale à la *valeur conventionnelle* de l'appareil dans la limite du *montant d'indemnité disponible* ;
- vous serez contacté par *Tango* pour connaître les modalités afin de bénéficier de cette remise.

## Sinistre au titre de la garantie « Communications Frauduleuses »

### Conditions de prise en charge

Les *Communications Frauduleuses* ne peuvent être prises en charge que suite à un sinistre *vol* ou *perte accidentelle* assuré et indemnisé.

Il est convenu que l'indemnisation du sinistre « *vol* » ou « *perte accidentelle* » a la primauté sur l'indemnisation du sinistre « *Communications Frauduleuses* ». Cette garantie ne pourra par suite être prise en charge qu'après la clôture de l'événement générateur, dans le but de recalculer le *montant d'indemnité disponible*.

### Indemnisation

Le montant correspondant aux *communications frauduleuses* que vous avez subi pendant la durée d'intervention de la garantie *nous* sera communiqué par *Tango*.

*Nous* vous indemniserons à hauteur de ce montant dans la limite de l'indemnité par sinistre indiquée aux Conditions Particulières et dans la limite du *montant d'indemnité disponible*.

*Nous* créditerons le montant de notre intervention sur votre compte bancaire.

### Mode d'indemnisation

Si le mode d'indemnisation spécifié aux Conditions Particulières de votre contrat est « TVA comprise », les indemnités et remises comprendront la TVA. Dans le cas contraire, elles vous seront réglées hors taxes.

### Obligations et *déchéance* de garantie

- Vous devez prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder vos biens et limiter l'importance des dommages.
- Pour toutes les garanties il vous appartient de prouver la cause et les circonstances exactes du

sinistre. Il vous appartient également de *nous* mettre en mesure de pouvoir constater et vérifier par *nous-mêmes* la cause et les circonstances du sinistre, ainsi que la nature et l'étendue du dommage, afin d'établir contradictoirement, d'une part, s'il s'agit d'un événement garanti par la présente assurance et, d'autre part, préalablement à leur mise en oeuvre, si les moyens pour remédier au dommage sont justifiés.

- Sauf cas de force majeure, si une des obligations prévues au contrat n'est pas remplie et que *nous* en subissons un préjudice, *nous* pouvons réduire notre prestation à concurrence du préjudice subi.
- *Nous* pouvons décliner notre garantie si :
  - du fait d'une déclaration tardive ou de toute autre cause, *nous* ne sommes pas en mesure de mettre en oeuvre les moyens de contrôle pour déterminer les causes, les circonstances et les conséquences du sinistre ;
  - dans une intention frauduleuse, l'une des obligations n'a pas été remplie.

### Recours subrogatoire

Conformément aux dispositions légales et pour les cas y prévus :

- *nous* sommes subrogés, à concurrence de l'indemnité payée, dans l'exercice des droits et actions de l'assuré et du bénéficiaire à l'encontre de tout tiers responsable des dommages ;
- si, par votre fait ou celui du bénéficiaire, ces droits et actions ne peuvent plus être exercés en notre faveur, notre garantie cesse de vous être acquise pour la partie non récupérable ;
- en dehors des autres cas de recours prévus au présent contrat, *nous* avons le droit d'exercer un recours contre vous et de récupérer les indemnités payées, ainsi que les frais exposés dans la mesure où *nous* aurions été autorisés à refuser ou à réduire nos prestations d'après la loi ou le contrat d'assurance.

## 6. Dispositions administratives

### Prime

La prime mensuelle sera prélevée par *Tango* avec la facture du contrat d'abonnement sur laquelle est adossée l'assurance du matériel assuré.

### Modification du tarif ou des conditions d'assurance

Si *nous* envisageons de modifier les conditions d'assurance et/ou notre tarif, *nous* ne pourrions procéder à cette adaptation qu'avec effet à la prochaine date

d'échéance annuelle du contrat, selon les modalités indiquées au § «Résiliation» ci-dessous.

Par ailleurs, dans la mesure où la loi le permet, nous pouvons modifier les présentes conditions générales en vous notifiant les modifications visées à la dernière adresse que vous nous avez indiquée.

**Ces modifications seront considérées comme approuvées en cas de non opposition écrite de votre part dans les deux mois de la notification.**

Dans le cas où vous n'acceptez pas ces modifications, vous aurez le droit de résilier le contrat par écrit et sans frais dans les deux mois à partir de la notification de la modification. A cet effet, nous vous ferons parvenir un formulaire de résiliation.

Il est précisé que les articles relatifs à l'étendue des garanties, aux sommes assurées, aux plafonds de garanties, aux montants de franchises ou aux exclusions et limitations de garanties, ne pourront être modifiés unilatéralement par nous.

## Résiliation et cessation de la couverture

### Résiliation facultative

#### a. Par vous ou par nous

Le preneur a la possibilité de résilier sa couverture à chaque échéance annuelle, auprès d'un point de vente Tango moyennant le respect d'un délai de préavis de trente jours. La résiliation sera prise en compte sur la facture Tango de l'assuré succédant à la date de résiliation. Cependant, tout mois commencé est dû.

Ce même droit nous est également acquis moyennant l'envoi d'une lettre recommandée adressée au preneur d'assurance et le respect d'un délai de 60 jours.

#### b. Par vous

- Si nous avons résilié :
  - une ou plusieurs garanties couvertes par le contrat
  - ou un autre de vos contrats après sinistre

Vous devez nous notifier la résiliation dans le mois suivant la notification de notre propre résiliation. Elle prend effet à l'expiration d'un délai de 1 mois à compter du lendemain de votre notification de la résiliation du présent contrat.

- En cas de modification des conditions d'assurance et/ou d'augmentation tarifaire :  
Nous devons vous communiquer cette modification au moins trente jours avant l'adaptation du tarif, et vous disposez d'un délai de soixante jours, à partir de la date d'envoi de l'avis d'échéance, pour résilier le contrat.

En l'absence de communication explicite de notre part, sur l'avis d'échéance, du montant de l'augmentation tarifaire, vous pouvez mettre sans pénalités un terme au contrat à tout moment pendant 60 jours après la date d'échéance du contrat.

Dans les cas visés ci-avant, les règles suivantes sont d'application :

- la résiliation prendra effet le deuxième jour ouvrable suivant la date d'envoi de la lettre de résiliation, mais au plus tôt à la date de reconduction ;
- la prime au titre de la période de couverture se situant après la date de reconduction est calculée prorata temporis sur la base du tarif en vigueur au cours de la période de couverture immédiatement antérieure à la date de reconduction.

#### c. Par nous

- En cas de cessation du paiement des mensualités de la prime d'assurance dans les conditions de la loi sur le contrat d'assurance.
- En cas de manquement frauduleux de votre part aux obligations vous incombant.  
Nous devons vous notifier la résiliation dans le mois de la découverte de la fraude. Elle prend effet dès sa notification.
- Si vous êtes déclaré en faillite.  
Nous devons notifier la résiliation dans le mois suivant l'expiration d'un délai de 3 mois après la déclaration de la faillite. Elle prend effet à l'expiration d'un délai de 1 mois à compter du lendemain de notre notification.
- Après chaque sinistre  
Nous devons vous notifier la résiliation dans le mois qui suit notre premier paiement. Elle prend effet à l'expiration d'un délai de un mois à compter du lendemain de la notification de la résiliation.
- En cas de résiliation de l'abonnement Tango de l'assuré : dans ce cas la résiliation prendra effet à la date de résiliation de l'abonnement;
- En cas de perte totale de l'appareil assuré : dans ce cas la résiliation prendra effet dès que nous avons pris connaissance de cet état de fait.

### Résiliation par le curateur

Si vous vous trouvez en situation de déconfiture, de faillite ou de concordat préventif de faillite, le curateur peut résilier votre contrat dans les 3 mois qui suivent la déclaration de la faillite ou similaire. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 1 mois à compter du lendemain de sa notification.

### Résiliation par le commissaire à la gestion contrôlée

Si une décision judiciaire prononce votre mise sous gestion contrôlée, le commissaire à la gestion contrôlée peut résilier votre contrat dans les 3 mois qui suivent la décision. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 1 mois à compter du lendemain de sa notification.

### Droit de rétractation et spécifications additionnelles applicables aux contrats d'assurances à distance

Conformément à la législation en vigueur, les stipulations additionnelles du présent article s'appliquent aux *contrats d'assurances à distance* conclus avec un *preneur d'assurance (vous)* personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle.

#### Droit de rétractation

1. Vous disposez d'un délai de quatorze jours calendrier pour vous rétracter, sans pénalité et sans indication de motif.  
Le délai pendant lequel peut s'exercer le droit de rétractation commence à courir
  - a. soit à compter du jour où le *contrat d'assurance à distance* est conclu,
  - b. soit à compter du jour où vous recevez les conditions générales et spéciales et les autres informations concernant le contrat si cette dernière date est postérieure à celle visée sous a).
2. Le droit de rétractation ne s'applique pas :
  - a. aux contrats d'assurance de voyage ou de bagages ou aux contrats d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois ;
  - b. aux contrats d'assurance exécutés intégralement par les deux parties à votre demande expresse avant que vous n'exerciez votre droit de rétractation.
3. **Si vous exercez votre droit de rétractation, vous le notifiez avant l'expiration du délai par lettre recommandée ou par un autre support durable qui est à notre disposition et auquel nous avons accès.**

Le délai est réputé respecté si la notification a été envoyée avant l'expiration du délai.

La rétractation a pour effet de vous libérer pour l'avenir de toute obligation découlant du contrat.

#### Paiement du service fourni avant la rétractation

1. Lorsque vous exercez le droit de rétractation, vous ne pouvez être tenu qu'au paiement, dans les meilleurs délais, de la couverture d'assurance effectivement

fournie par nous en vertu du contrat d'assurance.

L'exécution du contrat ne peut commencer qu'après votre accord. Le montant à payer ne peut :

- excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des services prévus par le contrat d'assurance ;
  - en aucun cas être tel qu'il pourra être interprété comme une pénalité.
2. Nous sommes tenus de vous rembourser, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours calendrier, toutes les sommes perçues conformément au contrat d'assurance, à l'exception du montant visé au point 1. Ce délai commence à courir le jour où nous avons reçu la notification de la rétractation. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours calendrier, la somme due est majorée de plein droit au taux d'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.
  3. Vous nous restituez, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours calendrier, toute somme et/ou tout bien ou service reçu de notre part, à l'exception des prestations d'assurance dues au titre de la période de couverture si celle-ci a déjà commencé à votre demande. Ce délai commence à courir à compter du jour où vous avez envoyé la notification de rétractation. Si le remboursement ou la restitution ne s'opère pas dans un délai de trente jours calendrier, **la somme due est majorée de plein droit au taux d'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.**

#### Secret professionnel et traitement des données personnelles

Baloise Assurances Luxembourg S.A. collecte et utilise vos informations dans le cadre du traitement de vos données pour la période précontractuelle et contractuelle.

Par la présente, vous consentez à ce que vos données personnelles soient traitées par la *Compagnie* ainsi que par ses sous-traitants et que des serveurs de stockage de données soient dans d'autres pays que le Luxembourg, dans le strict respect des obligations légales de la *Compagnie* pour assurer la protection de vos données.

#### Pour quelles raisons utilisons-nous des données personnelles ?

En tant qu'assureur, nous collectons des informations tant pour évaluer le risque (pour la souscription), que pour administrer les contrats en cours ou gérer les *sinistres*. Certaines de ces informations peuvent avoir

un caractère personnel comme par exemple votre âge/ date de naissance, adresse.

Nous utilisons ces informations exclusivement dans le but de remplir nos obligations contractuelles et légales ainsi que pour effectuer des traitements constituant un intérêt légitime tel que la lutte contre la fraude.

Dans le cadre de la gestion, nous faisons appel à des intermédiaires (agents ou courtiers), des prestataires de services, des experts, des réassureurs, des sous-traitants soumis au secret professionnel ou d'autres personnes impliquées à juste titre dans la gestion du contrat d'assurance avec qui nous partageons occasionnellement ces informations dans le respect du Règlement général sur la protection des données 2016/679 du 27 avril 2016.

Nous pouvons communiquer ces données à des tierces personnes dans les cas et conformément aux modalités et conditions énoncées à l'article 300 de la loi luxembourgeoise modifiée du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances consacrant le secret professionnel en matière d'assurances.

Avec votre assentiment, vos données peuvent être utilisées à des fins marketing, de promotion ou de conseil personnalisé.

Le *preneur d'assurance* ou toute autre personne concernée est responsable de l'exactitude de toutes données qu'il/elle nous communique et doit nous notifier par écrit et dans le meilleur délai tout changement éventuel. Dans la négative, ni le *preneur d'assurance* ni toute autre personne éventuellement concernée ne pourra engager la responsabilité de la *compagnie* pour de quelconques conséquences préjudiciables éventuelles.

### Vos droits

Ce sont vos données et vous avez le droit de les consulter, de les corriger, de les compléter, de les modifier, d'en limiter le traitement, de vous opposer à leur utilisation ou de demander leur portabilité, ou la suppression de celles-ci. Les données en possession de Baloise peuvent vous être transmises sur simple demande.

A tout moment le consentement donné pour certains traitements spécifiques peut être révoqué en nous adressant un courrier ou un e-mail. La révocation de l'autorisation n'affecte pas la légalité du traitement des données effectué jusque-là sur base du consentement donné. Le retrait ou refus de consentement peut entraîner un refus d'intervention, une limitation de

couverture ou encore une impossibilité pour nous de pouvoir évaluer et indemniser un *sinistre*.

### Conditions de stockage

Vos données sont stockées dans des endroits ou environnements répondant à des niveaux de sécurité très élevés.

**Durée de conservation :** Vos données sont conservées jusqu'à l'expiration des règles légales de conservation des données.

### Sous-traitance à des prestataires externes

Afin de vous fournir des services de manière optimale et selon les normes de qualité élevées, de se conformer à la réglementation et de bénéficier de ressources techniques et de spécialistes qualifiées, nous pouvons sous-traiter certaines tâches, activités ou services à des prestataires de services *tiers* situées tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de l'UE. Dans le cas où nous souhaiterions sous-traiter auprès d'un autre prestataire de services *tiers* non réglementé et/ou situé à l'extérieur du Luxembourg, au sein de l'UE ou à l'extérieur de l'UE, une notification par courrier ou tout autre support durable que vous auriez accepté, vous sera transmise et vous aurez deux mois à partir de ladite notification pour vous y opposer.

En cas d'absence d'opposition de votre part dans le délai indiqué ci-dessus, cette sous-traitance sera considérée comme acceptée. La sous-traitance est faite en conformité avec la législation et notamment l'article 300 de la loi luxembourgeoise modifiée du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances.

Dans le cas où le prestataire de service visé ne serait pas soumis à une obligation de secret professionnel équivalente à celle de notre législation nous nous engageons à mettre en place un accord de confidentialité avec ledit prestataire afin de lui imposer le respect d'une telle obligation dans le cadre de la sous-traitance concernée.

### Plus d'informations

Ceci n'est qu'un résumé de notre politique en matière de vie privée. Si vous voulez connaître précisément vos droits et vos obligations, n'hésitez pas à consulter notre politique en matière de vie privée complète sur notre site web (<http://www.baloise.lu>). Vous aurez ainsi toujours accès à la politique la plus actuelle.

## Données de contact

Pour toutes vos questions sur la vie privée, n'hésitez pas à vous adresser à notre Data Protection Officer :

Groupe Baloise à Luxembourg

Data Protection Officer  
8, rue du Château d'Eau L-3364 Leudelange

E-mail : [dataprotection@baloise.lu](mailto:dataprotection@baloise.lu)

Par ailleurs, vous pouvez également adresser une réclamation en matière de protection des données à la Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD) située à 15 Boulevard du Jazz à L-4370 BELVAUX.

## Notifications

Toutes les notifications que nous vous adressons le sont valablement à votre dernier domicile connu que vous nous avez indiqué.

Le **preneur d'assurance** ou toute autre personne concernée doit nous notifier tout changement d'adresse par écrit et dans le meilleur délai. Dans la négative, ni le **preneur d'assurance** ni toute autre personne éventuellement concernée ne pourra engager la responsabilité de la **compagnie** pour de quelconques conséquences préjudiciables éventuelles.

Les notifications que vous nous adressez doivent être faites à notre siège social.

## Réclamation

Toute réclamation peut être adressée par courrier à l'adresse du siège social de Baloise Assurances Luxembourg S.A, service Compliance, sis 8, rue du Château d'Eau à L - 3364 LEUDELANGE, ou par courrier électronique adressé à [qualite@baloise.lu](mailto:qualite@baloise.lu), ou en utilisant notre site internet : [www.baloise.lu](http://www.baloise.lu). Votre réclamation doit indiquer le numéro de votre contrat, vos reproches et ce que vous souhaiteriez obtenir de Baloise.

Une réponse doit pouvoir vous être donnée dans les 30 jours de la réception de votre réclamation, conformément aux règles contenues dans la Politique de Gestion de réclamation et à la procédure de traitement des réclamations que vous pouvez consulter à l'adresse [www.baloise.lu](http://www.baloise.lu) ou obtenir, sans frais, sur simple demande.

Si notre réponse ne devait pas vous satisfaire ou si vous ne deviez pas avoir reçu de réponse dans les 90 jours de l'introduction de votre réclamation, il vous sera loisible de demander l'intervention, au choix, du

service du Médiateur en Assurances, selon les modalités reprises sur le site de l'Association des Compagnies d'Assurances (<https://www.aca.lu/fr/mediation/saisir-le-mediateur>) ou de solliciter l'intervention du Commissariat Aux Assurances dans le cadre d'une demande de résolution extrajudiciaire des réclamations, selon les modalités figurant sur le site du Commissariat aux Assurances (<https://www.caa.lu/fr/consommateurs/resolution-extrajudiciaire-des-litiges>).

Par ailleurs, vous disposez du droit d'intenter une action devant les Tribunaux compétents.

## Juridiction

Toute contestation relative au présent contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg.

## Loi applicable

Le contrat est régi par la loi luxembourgeoise.

## Prescription légale

Le délai de prescription de toute action dérivant du contrat est de trois ans.

Le délai court à partir du jour de l'événement 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.

Pour le surplus et en ce qui concerne notamment les prescriptions qui traitent de l'assurance de la responsabilité et de l'assurance des personnes, nous nous référons à la loi luxembourgeoise modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

## Acceptation du contrat

**Vous confirmez avoir pris connaissance de toutes les conditions, générales, particulières et spéciales qui font partie intégrante de ce contrat et vous déclarez les avoir acceptées. La signature du contrat ou le paiement de la première prime ou première fraction de prime vaut acceptation expresse des termes et contenus du contrat.**

Les présentes conditions générales sont rédigées conformément aux lois et réglementations en vigueur.

