



JEAN VERHEYEN

SINCE 1919

# CONDITIONS GÉNÉRALES

# Instruments de musique

---

J E A N V E R H E Y E N

Ref.: CG Mu 09/2024

## L'assurance Tous Risques des musiciens amateurs ou professionnels

Cette assurance annuelle couvre tous les risques encourus par un musicien amateur ou professionnel en Belgique, en Europe ou dans le monde. Elle peut aussi s'appliquer aux ensembles musicaux, aux orchestres, aux fanfares, ... Pour être claire, compacte et toujours parfaitement adaptée aux besoins et aux risques des assurés, cette police applique le principe, cher à Jean Verheyen, du Tous Risques sauf.

AXA XL, leader de l'assurance de l'art et de l'art de vivre allie plus de 50 ans d'expérience à la puissance et à la solidité financière de la marque AXA. AXA XL a confié à la S.A. Jean VERHEYEN la qualité de souscripteur mandaté pour son portefeuille belge. L'approche familiale et personnalisée de la société Verheyen est reconnue à travers ses conseils et son expertise depuis 100 ans.

**Jean Verheyen s.a.**



**XL Insurance**

# Table des matières

---

Art.1.- OBJET ET ÉTENDUE DU CONTRAT .....	3
Art.2. - RISQUES EXCLUS.....	3
Art.3. - CLAUSE TRANSPORT PAR AVION .....	4
Art.4. - CLAUSE DE REMPLACEMENT .....	4
Art.5. - CLAUSE DE REPARATION ET DE RESTAURATION .....	4
Art.6. - RECOURS DE TIERS .....	4
Art.7. - FRANCHISE .....	4
Art.8. - FORMATION ET PRISE D'EFFET DU CONTRAT .....	4
Art.9. - DURÉE DU CONTRAT .....	4
Art.10. - RÉSILIATION DU CONTRAT .....	5
Art.11. - SITUATION DES RISQUES.....	6
Art.12.- DÉCLARATIONS A LA SOUSCRIPTION ET EN COURS DE CONTRAT - SANCTIONS.....	6
Art.13. - DOUBLE ASSURANCE.....	7
Art.14.- TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ.....	7
Art. 15.- PAIEMENT DES PRIMES - CONSÉQUENCES DU RETARD DANS LE PAIEMENT - IMPÔTS .....	7
Art.16. - Déclarations de sinistre.....	8
Art. 17.- OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE .....	8
Art.18. EXPERTISE.....	9
Art. 19.- ESTIMATION ET MODALITÉS DU RÈGLEMENT DES DOMMAGES .....	9
Art.20.- DISPOSITIONS APPLICABLES EN CAS D'INSUFFISANCE D'ASSURANCE - RÈGLE PROPORTIONNELLE .....	9
Art.21.- PAIEMENT DES INDEMNITÉS.....	10
Art.22.- RÉCUPÉRATION DES OBJETS VOLES .....	10
Art.23.- SUBROGATION RECOURS APRÈS SINISTRE .....	10
Art.24.- PRESCRIPTION .....	10
Art.25.- ÉLECTION DE DOMICILE .....	10
Art.26.- PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE .....	11
Art.27.- INTRODUIRE UNE PLAINTÉ.....	16

Votre contrat est régi par la loi belge et notamment par la loi du 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance terrestre et ses arrêtés d'exécution.

## **Art.1.- OBJET ET ÉTENDUE DU CONTRAT**

La Compagnie garantit l'Assuré contre toute perte et dommages causés aux objets désignés aux Conditions particulières, sous réserve des exclusions prévues à l'article 2 ci-après et de la règle proportionnelle prévue à l'article 14 ci-après.

La garantie s'exerce dans les limites territoriales ou aux lieux prévus aux Conditions particulières.

## **Art.2. - RISQUES EXCLUS**

- 1) Les détériorations causées par l'usure normale. Toutefois, sont couverts la perte ou les dommages résultant de l'usure du fermoir, de la monture ou de tout autre objet servant à fixer, porter ou contenir un objet assuré ;
- 2) Les dommages causés par les mites ou autres vermines, ainsi que les détériorations progressives normales ;
- 3) Les dommages ou détériorations de tout objet assuré, ayant leur origine directe dans une opération de nettoyage, réparation, rénovation ou d'entretien ;
- 4) Les dérangements mécaniques, électriques ou électroniques et/ou les dommages subis par les objets ou appareils de toute nature par suite de leur fonctionnement et/ou de leur usage ;
- 5) Les sinistres causés par la guerre, la guerre civile, les émeutes, mouvements populaires ou confiscation. Il appartient à la Compagnie de prouver que le sinistre résulte de l'un de ces événements ;
- 6) Les pertes, dommages et frais attribuables à la faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré ou d'un membre de sa famille, habitant sous le même toit ;
- 7) Les dommages occasionnés par les éruptions volcaniques ;
- 8) Les dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosions, de dégagements de chaleur, d'irradiations provenant de transmutation de noyaux d'atomes ou de la radioactivité ainsi qu'aux effets de radiations provoqués par l'accélération artificielle de particules ;
- 9) Les pertes, dommages et frais attribuables au bris de cordes et de roseaux et au perçage de peaux de tambours ou d'autres instruments de percussion ;
- 10) Les dommages occasionnés par les taches, sauf celles résultant de fuites d'eau accidentelles ou de débordement provenant de conduites et de tous appareils à effet d'eau et de chauffage ;
- 11) Fausses déclarations, commerce prohibé, contrebande ;
- 12) Manque à gagner et toute autre perte indirecte ;
- 13) Le vol n'est jamais couvert si le véhicule est abandonné sur la voie publique, y compris les parkings publics, entre 22.00 h. et 06.00 h. La preuve que le vol a eu lieu en dehors de ces heures est à charge de l'assuré. Entre 06.00 h. et 22.00 h. les objets assurés doivent se trouver dans un véhicule fermé à clef. De plus les objets transportés ne peuvent pas être visibles de l'extérieur ;
- 14) Terrorisme ;
- 15) Manque anormal d'entretien ou de précaution ;
- 16) Les dommages dus au manque de conditionnement et/ ou d'emballage adéquat durant le transport ;
- 17) Enfin, il est entendu et convenu par la présente que les biens que vous possédez ou dont vous avez la garde ou le contrôle et qui sont constitués de 10 % ou plus d'ivoire, leurs dommages et pertes assurées seront réglées comme suit :
  - a. Le maximum que nous paierons est le coût et les dépenses de restauration de l'article ;
  - b. Il est en outre entendu et convenu par la présente que nous ne paierons pas pour un dommage total, ni pour toute dépréciation de la valeur résultant en cas de d'endommagement partielle.
  - c. Le maximum que nous paierons pour une « perte » est de ne pas dépasser la valeur assurée de cet article.

18) Les pertes ou dommages causés en toute ou partie directement ou indirectement par l'utilisation d'un ordinateur, système informatique, virus (code) informatique ou tout autre système informatique malveillant.

Cette exclusion ne s'applique pas auxdites pertes, dommages, causés en toute ou partie, directement ou indirectement par l'utilisation d'un ordinateur, d'un système informatique ou de tout autres système informatique s'il ne s'agit pas d'une attaque cybernétique malveillante ;

### **Art.3. - CLAUSE TRANSPORT PAR AVION**

Les instruments de musique transportés par avion, doivent être transportés comme bagages accompagnés. Les instruments de musique qui ne peuvent être emportés comme bagages accompagnés ne seront assurés que pour autant qu'ils seront couverts dans la soute de l'avion sous le régime "cargo" (à demander à l'avance à la compagnie aérienne).

### **Art.4. - CLAUSE DE REMPLACEMENT**

Lorsqu'une pièce est brisée, l'assuré s'engage à la faire réparer ou la remplacer par une nouvelle si les assureurs le demandent. Le bris d'une partie de l'objet assuré ne peut constituer dans le chef de l'assuré un droit au délaissement ni une perte totale.

### **Art.5. - CLAUSE DE REPARATION ET DE RESTAURATION**

Les avaries éventuelles seront taxées par expertise et les frais de réparation et/ou restauration seront remboursés si l'avarie tombe sous la garantie de la police.

La moins-value des objets assurés après réparation et/ou restauration n'est pas couverte par la présente police.

### **Art.6. - RECOURS DE TIERS**

L'assurance ne couvre pas le recours qu'un tiers pourrait exercer à la suite de pertes et/ou dommages quelconques causés par les marchandises et/ou objets assurés.

### **Art.7. - FRANCHISE**

Sauf si un montant différent a été convenu aux conditions particulières, dans tout sinistre vous restez votre propre assureur pour une première tranche de 125 €. La franchise est déduite de l'indemnité. Elle n'est pas indexée.

### **Art.8. - FORMATION ET PRISE D'EFFET DU CONTRAT**

Le contrat est parfait dès sa signature par les parties. La Compagnie peut en poursuivre dès ce moment l'exécution, mais le contrat ne produit ses effets que le lendemain à midi du paiement de la première prime et des impôts et taxes prévus à l'art 10 relatif au "Payement des primes" et, au plus tôt, aux date et heure fixées aux Conditions particulières. Les mêmes dispositions s'appliquent à tout avenant au contrat.

### **Art.9. - DURÉE DU CONTRAT**

Le contrat est conclu pour la durée prévue aux conditions particulières, avec un maximum d'1 an. A la fin de chaque période d'assurance, le contrat se renouvelle tacitement pour une durée d'1 an sauf si une des parties résilie le contrat.

## **Art.10. - RÉSILIATION DU CONTRAT**

### Vous et nous pouvons résilier le contrat :

- En cas de transfert définitif de votre domicile à l'étranger ;
- Après une déclaration de sinistre, mais au plus tard dans le mois du dernier paiement ou du refus de paiement de l'indemnité par nous.

### Vous pouvez résilier le contrat :

- Au moins 2 mois avant la date d'échéance annuelle du contrat. Après l'expiration d'un délai d'un 1 an à compter de la prise d'effet du contrat d'assurance, vous pouvez résilier le contrat à tout moment si vous êtes une personne physique et que le contrat d'assurance ne concerne pas, ou pas principalement, votre activité professionnelle ;
- En cas d'augmentation de prime ou de modification des conditions moyennant un préavis de trois mois à compter de la notification de la dite augmentation ou modification ;
- Si nous sommes déclarés en faillite, sous réorganisation judiciaire ou que nous avons un retrait d'agrément ;
- En cas de diminution du risque et s'il n'y a pas d'accord sur le montant de la prime adaptée ;
- Dans son intégralité, si nous résilions un volet d'une police combinée.

### Nous pouvons résilier le contrat :

- Au plus tard 3 mois avant la date d'échéance annuelle du contrat ;
- Si vous nous avez communiqué des informations inexactes au sujet du risque ou avez omis de nous communiquer des informations importantes et que nous ne vous aurions pas proposé de police si nous avions été en possession de ces informations ;
- En cas de non-paiement de la prime ;
- En cas d'aggravation du risque, que nous ne souhaitons pas assurer tel quel. Nous sommes tenus de vous signifier notre décision 30 jours au plus tard après réception de cette information ;
- En cas d'aggravation du risque, si nous ne nous entendons pas sur le nouveau montant de la prime ;
- Si nous portons plainte contre au pénal pour cause de fraude à l'assurance ;
- Si vous veniez à décéder ou que vous soyez déclaré en faillite.

Le contrat n'est pas résilié immédiatement après avoir été dénoncé. Le préavis dépend du motif de la résiliation. Si nous résilions le contrat avant la date d'échéance principale ou en cas de résiliation après sinistre, le délai de préavis s'élève à 3 mois. Si vous résiliez le contrat avant la date d'échéance principale, il y a un délai de préavis de 2 mois ; dans tous les autres cas il est fixé à 1 mois.

La résiliation se fait par envoi recommandé, par exploit d'huissier ou remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

### **Prise d'effet de la résiliation**

Lorsque vous résiliez le contrat, en cas de modification des conditions et/ou du tarif, la résiliation prend effet à l'expiration du même délai, mais au plus tôt à l'échéance annuelle à laquelle la modification aurait pu entrer en vigueur.

Lorsque nous résilions le contrat, la résiliation prend effet à l'expiration du même délai, sauf lorsque la loi autorise un délai plus court. Nous vous indiquons ce délai dans l'envoi recommandé que nous vous adressons.

En cas de résiliation par l'une des parties après sinistre, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter de la notification. Ce délai est ramené à 1 mois lorsque l'assuré a manqué à ses obligations dans le but de nous tromper.

### **Expiration de plein droit du contrat**

En cas de disparition de l'intérêt ou de l'objet de l'assurance.

## **Art.11. - SITUATION DES RISQUES**

En cas de transfert des biens assurés dans les locaux, dans des coffres forts ou dans des territoires autres que ceux indiqués aux Conditions particulières, la garantie du présent contrat est suspendue de plein droit; elle ne peut être rétablie que par avenant ou accord écrit de la Compagnie.

## **Art.12.- DÉCLARATIONS A LA SOUSCRIPTION ET EN COURS DE CONTRAT - SANCTIONS**

### **12.1. A la souscription du contrat.**

Le contrat est établi d'après les déclarations du Preneur d'assurance et la prime est fixée en conséquence. Le Preneur d'assurance a l'obligation de déclarer exactement, lors de la conclusion du contrat, toutes les circonstances connues de lui et qu'il doit raisonnablement considérer comme constituant pour la Compagnie des éléments d'appréciation du risque, qu'elle prend à sa charge.

Toute modification du risque et toute assurance de même nature doivent être déclarés dans les quinze jours de leur survenance aux assureurs.

Lorsqu'à la souscription du contrat l'omission ou l'inexactitude ne sont pas intentionnelles, les sanctions visées sous le numéro 12.2. sont applicables.

### **12.2. En cours du contrat.**

#### *§1. Avant la survenance d'un sinistre.*

Le Preneur d'assurance ou, à défaut, l'Assuré doit déclarer à la Compagnie, par envoi recommandé, les circonstances nouvelles ou toute modification à l'une des circonstances spécifiées aux conditions particulières, concernant les éléments propres aux risques assurés.

Cette déclaration doit être faite préalablement à la modification si celle-ci résulte du fait du Preneur d'assurance ou de l'Assuré et, dans les autres cas, dans un délai de huit jours à partir du moment où l'un ou l'autre en a eu connaissance.

#### Lorsque :

- l'omission ou l'inexactitude ne sont pas intentionnelles, ou
- lorsque cette modification constitue une aggravation du risque et si la Compagnie ayant connaissance des éléments exacts, ou
- si l'aggravation avait existé au moment de la souscription n'aurait consenti qu'à d'autres conditions, elle doit, dans le délai d'un mois à compter du jour où elle a eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude ou de l'aggravation, proposer la modification du contrat avec effet rétroactif au jour où elle a eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude ou au jour de l'aggravation.

Si la Compagnie apporte la preuve qu'elle n'aurait en aucun cas assuré le risque aggravé, elle peut résilier le contrat dans le même délai.

Si la proposition de modification du contrat d'assurance est refusée par le Preneur d'assurance ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, cette dernière n'est pas acceptée, la Compagnie peut résilier le contrat dans les quinze jours.

#### *§2. Après la survenance d'un sinistre.*

Si un sinistre survient avant la modification du contrat ou la résiliation ait pris effet, et

- si l'omission ou la déclaration inexacte ne peut être reprochée au Preneur d'assurance, ou
- si le Preneur d'assurance a rempli l'obligation visée au § 1 de cet article, l'Assureur est tenu d'effectuer la prestation convenue.

*§3. Si un sinistre survient et que le Preneur d'assurance n'a pas rempli l'obligation visée au §1 du présent article :*

a) La Compagnie est tenue d'effectuer sa prestation convenue lorsque le défaut de déclaration ne peut être reproché au Preneur;

b) La Compagnie n'est pas tenue d'effectuer sa prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que le Preneur d'assurance aurait dû payer si l'aggravation avait été prise en considération, lorsque le défaut de déclaration peut être reproché au Preneur d'assurance;

Toutefois, si l'Assureur apporte la preuve qu'il n'aurait en aucun cas assuré le risque (aggravé), sa prestation en cas de sinistre est limitée au remboursement de la totalité des primes payées;

c) Si le Preneur d'assurance a agi dans une intention frauduleuse, la Compagnie peut refuser sa garantie. Les primes échues jusqu'au moment où la Compagnie a eu connaissance de la fraude lui sont dues à titre de dommages et intérêts.

En cas de perte totale ou vol d'un objet assuré la prime annuelle totale pour cet objet assuré reste acquise à la compagnie.

### **12.3. Autres Assurances**

Si les risques garantis par le présent contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, le Preneur d'assurance doit en faire la déclaration à la Compagnie. En cours de contrat, cette déclaration doit être faite dans les délais prévus sous le numéro 12.2.

### **12.4. Sanctions légales**

La garantie octroyée par le présent contrat d'assurance reste toujours soumise aux stipulations de droit impératif émises par des autorités nationales, internationales ou supranationales et ayant un effet direct sur les prestations d'assurance et par lesquelles des sanctions, restrictions ou prohibitions sont imposées.

## **Art.13. - DOUBLE ASSURANCE**

Au cas où les objets assurés par la présente police seraient déjà couverts pour certains risques (p.ex. incendie ou vol) le présent contrat ne constituerait qu'une assurance complémentaire, pour autant qu'il ait trait au même risque et ceci indépendamment de la date de conclusion et prise d'effet de l'une ou de l'autre police.

## **Art.14.- TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ**

En cas de transfert de propriété, à la suite de décès ou d'aliénation, des biens sur lesquels repose l'assurance, si l'Héritier ou l'Acquéreur opte pour la résiliation du contrat, la portion de prime afférente à la période postérieure à la résiliation restera acquise aux assureurs à titre d'indemnité.

En cas d'aliénation, celui qui aliène reste tenu envers les assureurs du paiement des primes échues ; il reste tenu des primes à échoir jusqu'au moment où il a, par envoi recommandé, informé les assureurs de l'aliénation.

## **Art. 15.- PAIEMENT DES PRIMES - CONSÉQUENCES DU RETARD DANS LE PAIEMENT - IMPÔTS**



15.1. La prime - ou, dans le cas de fractionnement de celle-ci, les fractions et les frais accessoires de prime - dont le montant est stipulé au contrat, ainsi que les impôts et taxes sur les contrats d'assurances dont la récupération n'est pas interdite, sont payables au siège de la Compagnie ou au domicile du mandataire éventuellement désigné par elle à cette effet. Les dates d'échéance sont fixées aux Conditions particulières.

15.2. A défaut de paiement d'une prime (ou d'une fraction de prime) dans les dix jours de son échéance, la Compagnie - indépendamment de son droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice - peut, par envoi recommandé mettre en demeure le preneur d'assurance ou la personne chargée du paiement des primes. La mise en demeure comporte sommation de payer la prime dans le délai de quinze jours à compter du lendemain du dépôt de l'envoi recommandé.

Le contrat peut être suspendu ou résilié à l'expiration du délai des quinze jours visée ci-dessus.

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

## **Art.16. - Déclarations de sinistre**

En cas de sinistre votre courtier doit déclarer celui-ci selon les stipulations reprises dans la présente police auprès de la firme suivante, qui est chargée de la gestion du dossier sinistre:

S.A. JEAN VERHEYEN  
Rue de la limite 17  
1210 Bruxelles  
Tel. : 02/250 63 11

La Compagnie AXA XL, garantit au contractant le paiement des capitaux détaillés ci-dessus, suivant les Conditions de la police si les renseignements mentionnés dans la proposition et qui ont servi de base à la confection de la police sont exacts et complets.

## **Art. 17.- OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

En cas de sinistre, le Preneur d'assurance ou, à défaut, l'Assuré doit :

1) Donner, sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans les cinq jours, avis du sinistre au siège de la Compagnie, par écrit - de préférence par envoi recommandé - ou verbalement contre récépissé;

S'il s'agit d'un vol, de vandalisme ou une perte, le délai de déclaration est réduit à vingt-quatre heures;

2) Prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour en limiter l'importance et sauvegarder les biens assurés;

3) En cas de vol, de la tentative de vol, de vandalisme ou de la perte:

- Prévenir la police locale, dans les douze heures suivant le moment où il a eu connaissance du sinistre;
- Déposer une plainte au Parquet;
- Prêter son concours à la police et à la Compagnie pour faciliter la recherche des malfaiteurs et le récupération des objets volés ou perdus;

4) Indiquer dans la déclaration du sinistre ou, en cas d'impossibilité, dans une déclaration ultérieure faite dans le plus bref délai, la date et les circonstances du sinistre, ses causes connues ou présumées, la nature

et le montant approximatif des dommages, les garanties souscrites sur les mêmes risques auprès d'autres assureurs;

5) Communiquer, sur simple demande de la Compagnie et sans délai, tous documents nécessaires à l'expertise;

6) Fournir à la Compagnie, dans le délai de vingt jours (en cas de vol ou de perte dans les cinq jours), un état estimatif, certifié sincère et signé par lui, des objets assurés, détruits, disparus ou endommagés.

Si l'Assuré ne remplit pas une des obligations prévues aux §1à §6 ci-dessus, sauf cas fortuit ou de force majeure, la Compagnie a le droit de prendre à une réduction de prestation, à concurrence du préjudice qu'elle a subi.

Si le Preneur d'assurance ou l'Assuré, de mauvaise foi, fait de fausses déclarations, notamment exagère le montant des dommages, prétend détruits ou disparus des objets n'existant pas lors du sinistre, dissimule ou soustrait tout ou partie des objets assurés, ne déclare pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, emploi comme justification des documents inexacts ou use de moyens frauduleux, l'Assuré est entièrement déchu de tout droit à la garantie pour ce sinistre.

## **Art.18. EXPERTISE**

Si les dommages ne sont pas fixés de gré à gré, une expertise amiable est toujours obligatoire, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'une des parties de nommer son expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le Président du Tribunal de Première Instance ou du Tribunal de l'Entreprise dans le ressort duquel le sinistre s'est produit. Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente, faite au plus tôt quinze jours après l'envoi, à l'autre partie, d'un envoi recommandé de mise en demeure avec avis de réception.

L'expertise, après sinistre, s'effectue en cas d'assurance pour le compte de qui il appartiendra, avec le Preneur d'assurance du contrat.

Chaque partie paye les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination.

## **Art. 19.- ESTIMATION ET MODALITÉS DU RÈGLEMENT DES DOMMAGES**

L'assurance ne peut être une cause de bénéfice pour l'Assuré; elle ne lui garantit que la réparation de ses pertes matérielles, abstraction faite de toute privation de jouissance, de bénéfice ou d'intérêts.

La somme assurée ne pouvant être considérée comme preuve de l'existence et de la valeur, au moment du sinistre, des biens sinistrés, l'Assuré est tenu d'en justifier par tous les moyens et documents en son pouvoir, ainsi que de l'importance du dommage.

En cas de sinistre total ou partiel, la Compagnie se réserve le droit, soit de remplacer l'objet, avec l'accord de l'Assuré, soit d'effectuer le règlement en espèces. Dans ce cas, les objets sinistrés sont estimés d'après leur valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite.

## **Art.20.- DISPOSITIONS APPLICABLES EN CAS D'INSUFFISANCE D'ASSURANCE - RÈGLE PROPORTIONNELLE**

S'il résulte des estimations que la valeur de l'objet sinistré excède, au jour du sinistre, la somme garantie pour cet objet, l'Assuré est considéré comme son propre assureur pour l'excédent et supporte, en conséquence, une part proportionnelle du dommage.

Lorsque le sinistre porte sur un objet divisible ou faisant partie d'une paire, parure ou garniture, la Société ne peut être tenue au paiement d'une indemnité supérieure à la valeur de la partie sinistrée, déterminée comme il est dit à l'article 12 relatif à l'estimation et modalités du règlement des dommages. Si la valeur de l'ensemble dont fait partie l'objet sinistré est supérieur, au jour du sinistre, à la somme assurée pour cet ensemble, il est également fait application de la règle proportionnelle.

## **Art.21.- PAIEMENT DES INDEMNITÉS**

Le paiement des indemnités doit être effectué dans les trente jours, soit de l'accord amiable, soit de la décision judiciaire exécutoire. Ce délai, en cas d'opposition, ne court que du jour de la mainlevée.

## **Art.22.- RÉCUPÉRATION DES OBJETS VOLES**

En cas de récupération de tout ou partie des objets volés, à quelque époque que ce soit, l'Assuré doit en aviser immédiatement la Compagnie par envoi recommandé.

Si la récupération des objets a lieu avant le paiement de l'indemnité, l'Assuré doit en reprendre possession et la Société n'est tenue qu'au paiement d'une indemnité correspondant aux détériorations éventuellement subies et aux frais que l'Assuré a pu exposer utilement ou avec l'accord de la Société pour la récupération de ces objets.

Une fois l'indemnité payée, la Société devient par contre, de plein droit, propriétaire des objets récupérés. Toutefois, l'Assuré a la faculté d'en reprendre possession, moyennant restitution de la différence entre l'indemnité reçue et une indemnité définitive calculée comme il est dit à l'alinéa précédent. L'exercice de cette faculté est subordonné à la condition que l'Assuré notifie sa décision de reprise à la Compagnie dans les trente jours suivant celui où il a eu connaissance de la récupération.

Lorsque l'Assuré vient à avoir connaissance qu'une personne détient le bien assuré volé ou perdu, il doit en aviser la Compagnie dans les huit jours par envoi recommandé.

## **Art.23.- SUBROGATION RECOURS APRÈS SINISTRE**

Les assureurs sont subrogés, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée par eux, dans les droits et actions de l'Assuré contre tout responsable du sinistre.

Les assureurs peuvent, moyennant surprime, renoncer à l'exercice d'un recours. Toutefois, si le responsable est assuré, les assureurs peuvent, malgré leur renonciation, exercer leur recours dans la limite de cette assurance. Si la subrogation ne peut plus, du fait de l'Assuré, s'opérer en faveur des assureurs, la garantie de ceux-ci cesse d'être engagée dans la mesure même où aurait pu s'exercer la subrogation.

## **Art.24.- PRESCRIPTION**

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par trois ans, à compter de l'événement qui y donne naissance, ( article 88 de la loi du 4 avril 2014).

## **Art.25.- ÉLECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution du présent contrat, la Compagnie fait élection de domicile à son siège spécial pour la Belgique.

## **Art.26.- PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

### **Les Responsable du traitement des données :**

JEAN VERHEYEN, S.A. dont le siège social est établi Rue de la Limite 17 à 1210 Bruxelles, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0431.491.731 (ci-après dénommée « JEAN VERHEYEN »).

### **Délégué à la protection des données :**

Le délégué à la protection des données de JEAN VERHEYEN peut être contacté aux adresses suivantes

par courrier postal: Jean Verheyen - Data Protection Officer  
Rue de la Limite 17  
1210 Bruxelles  
par courrier électronique: [privacy@verheyen.be](mailto:privacy@verheyen.be)

### **Finalités des traitements et destinataires des données :**

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par JEAN VERHEYEN de la part des entreprises membres du groupe AXA, des entreprises en relation avec celles-ci, de l'employeur de la personne concernée ou de tiers, peuvent être traitées par JEAN VERHEYEN pour les finalités suivantes :

#### La gestion du fichier des personnes :

- Il s'agit des traitements effectués pour établir et tenir à jour les bases de données – en particulier les données d'identification – relatives à toutes les personnes physiques ou morales qui sont en relation avec JEAN VERHEYEN.
- Ces bases de données sont tenues à jour et enrichies sur la base des informations que la personne concernée fournit à JEAN VERHEYEN ou d'informations provenant de sources externes de données.
- Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance ainsi que d'une obligation légale.

#### La gestion du contrat d'assurance :

- Il s'agit des traitements effectués en vue d'accepter ou refuser – de manière automatisée ou non – les risques préalablement à la conclusion du contrat d'assurance ou lors de remaniements ultérieurs de celui-ci ; de confectionner, mettre à jour et mettre fin au contrat d'assurance ; de recouvrer – de manière automatisée ou non – les primes impayées ; de gérer les sinistres et de régler les prestations d'assurance.
- Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance ainsi que d'obligation légale.
- Le service à la clientèle, l'amélioration du service à la clientèle et les enquêtes de satisfaction :
- Il s'agit des traitements effectués dans le cadre des services digitaux fournis aux clients complémentirement au contrat d'assurance (par exemple, l'offre d'outils et services afin de simplifier la gestion de la police d'assurance, d'accéder aux documents liés à la police ou de faciliter les formalités pour la personne concernée en cas de sinistre).
- Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance et/ou de ces services digitaux complémentaires.

#### La gestion de la relation entre JEAN VERHEYEN et l'intermédiaire d'assurances :

- Il s'agit des traitements effectués dans le cadre de la collaboration entre JEAN VERHEYEN et l'intermédiaire d'assurances.
- Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes de JEAN VERHEYEN consistant en l'exécution des conventions entre JEAN VERHEYEN et l'intermédiaire d'assurances.

#### La détection, prévention et lutte contre la fraude :

- Il s'agit de traitements effectués en vue de détecter, prévenir et lutter – de manière automatisée ou non – contre la fraude à l'assurance.
- Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes de JEAN VERHEYEN consistant dans la préservation de l'équilibre technique et financier du produit, de la branche ou de l'entreprise d'assurance elle-même.

#### La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme :

- Il s'agit de traitements effectués en vue de prévenir, de détecter et de lutter – de manière automatisée ou non – contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
- Ces traitements sont nécessaires à l'exécution d'une obligation légale à laquelle JEAN VERHEYEN est soumise.

#### La réalisation de tests, y compris les tests informatiques :

- Cela inclut des traitements en vue de développer et d'assurer le fonctionnement approprié d'applications nouvelles ou mises à jour.
- Ces traitements sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par JEAN VERHEYEN, consistant à développer des applications afin d'exercer ses activités liées aux finalités de traitements listées dans ce chapitre.

#### La surveillance du portefeuille :

- Il s'agit de traitements effectués en vue de contrôler et, le cas échéant, de restaurer – de manière automatisée ou non – l'équilibre technique et financier des portefeuilles d'assurances.
- Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes de JEAN VERHEYEN consistant dans la préservation ou la restauration de l'équilibre technique et financier du produit, de la branche ou de l'entreprise d'assurances elle-même.

#### Les études et modèles statistiques pour générer des rapports :

- Il s'agit de traitements effectués en vue d'effectuer des études statistiques à finalités diverses telles que la sécurité routière, la prévention des accidents domestiques, la prévention des incendies, l'amélioration des processus de gestion de JEAN VERHEYEN, l'acceptation des risques et la tarification.
- Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes de JEAN VERHEYEN consistant dans l'engagement sociétal, dans la recherche d'efficacités et dans l'amélioration de la connaissance de ses métiers.

#### La gestion et la surveillance des risques :

- Cela inclut des traitements par JEAN VERHEYEN ou un tiers afin d'effectuer la gestion et la surveillance des risques de l'organisation de JEAN VERHEYEN, y compris les inspections, la gestion des plaintes et l'audit interne et externe.
- Ces traitements sont nécessaires au respect d'une obligation légale à laquelle JEAN VERHEYEN est soumise ou aux fins des intérêts légitimes de JEAN VERHEYEN consistant à assurer des mesures de protection appropriées pour la gouvernance de ses activités.

Dans la mesure où la communication des données à caractère personnel est nécessaire pour permettre de réaliser les finalités énumérées ci-dessus, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à d'autres entreprises membres du Groupe AXA, à des entreprises et/ou à des personnes en relation avec celles-ci (avocats, experts, médecins conseils, Les inspecteurs privés dans le contexte de la détection des fraudes, réassureurs, coassureurs, intermédiaires d'assurances, prestataires de services, autres entreprises d'assurances, auditeurs externes, représentants, bureau de suivi de la tarification, bureaux de règlement de sinistres, TRIP ASBL, Datassur, Alfa Belgium, Le Fonds Commun de Garantie Belge (FCGB) et autres organisations sectorielles) en vue d'être traitées conformément à ces finalités. L'annexe à la présente peut être consultée pour plus de détails concernant Datassur et Alfa Belgium.

Ces données peuvent également être communiquées aux autorités de contrôle, aux services publics compétents ainsi qu'à tout autre organisme public ou privé avec lequel JEAN VERHEYEN peut être amenée à échanger des données à caractère personnel conformément à la législation applicable.

Lorsque la personne concernée est également cliente d'autres entités du Groupe AXA, ces données à caractère personnel peuvent être traitées par JEAN VERHEYEN dans des fichiers communs en vue de la gestion du fichier des personnes, en particulier la gestion et la mise à jour des données d'identification.

La personne concernée peut recevoir des clauses spécifiques de JEAN VERHEYEN durant l'exécution de la police, par exemple une clause applicable au traitement d'un sinistre. Lesdites clauses spécifiques n'affecteront pas la validité de la présente clause ni son applicabilité pour les finalités énumérées ci-dessus.

### **Traitement de données sensibles**

En vertu des lois applicables en matière de protection des données, certaines données (appelées « données personnelles sensibles ») bénéficient d'une protection particulière. Parmi ces dernières, JEAN VERHEYEN traite les données relatives à la santé et aux condamnations pénales selon les principes suivants :

#### Données concernant la santé

JEAN VERHEYEN ne traite les données concernant la santé de la personne concernée que sur base de son consentement explicite ou si elles sont nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, conformément aux lois applicables. JEAN VERHEYEN ne traite pas les données concernant la santé de la personne concernée à des fins de marketing direct et ne permet pas non plus à des tiers de le faire.

#### Données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions

JEAN VERHEYEN traite des données à caractère personnel relatives à des condamnations pénales et à des infractions, dans le but de constater, d'exercer ou de défendre des droits en justice et/ou en cas de fraude. Ces données sont traitées dans des cas très limités et uniquement dans la mesure où la loi le permet, en prévoyant des garanties appropriées pour les droits et libertés de la personne concernée.

#### Traitement des données à des fins de marketing direct

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par JEAN VERHEYEN de la part des entreprises membres du groupe AXA, des entreprises en relation avec celles-ci ou de tiers, peuvent être traitées par JEAN VERHEYEN à des fins de marketing direct (actions commerciales, invitations à des événements, publicités personnalisées, profilage, couplage de données, notoriété de la marque, ...), en vue d'améliorer sa connaissance de ses clients et prospects, d'informer ces derniers à propos de ses activités, produits et services, et de leur adresser des offres commerciales.

Ces données à caractère personnel peuvent également être communiquées à d'autres entreprises du Groupe AXA et à l'intermédiaire d'assurances aux fins de leur propre marketing direct ou à des fins d'opérations communes de marketing direct, en vue d'améliorer la connaissance des clients et prospects communs, d'informer ces derniers à propos de leurs activités, produits et services respectifs, et de leur adresser des offres commerciales.

En vue d'offrir les services les plus appropriés en relation avec le marketing direct, ces données à caractère personnel peuvent être communiquées à des entreprises et/ou à des personnes intervenant en qualité de sous-traitants ou de prestataires de service au bénéfice de JEAN VERHEYEN, des autres entreprises du Groupe AXA et/ou de l'intermédiaire d'assurances.

Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes de JEAN VERHEYEN consistant dans le développement de son activité économique. Le cas échéant, ces traitements peuvent être fondés sur le consentement de la personne concernée.

#### Traitement des données à des fins de géolocalisation :

Dans le cas où JEAN VERHEYEN utilise les données à caractère personnel de la personne concernée à des fins de géolocalisation, le consentement de cette dernière est demandé sauf si la base légale pour ce traitement repose sur une obligation légale ou lorsque le traitement est nécessaire pour exécuter le contrat d'assurance. En tous cas, il est fait explicitement mention de la collecte de données de géolocalisation dans le contrat d'assurance.

### **Transfert des données dans l'Union Européenne et en dehors**

Les autres entreprises du Groupe AXA, les entreprises et/ou les personnes en relation avec celles-ci auxquelles les données à caractère personnel sont communiquées, peuvent être situées aussi bien dans l'Union Européenne qu'en dehors.

En cas de transferts de données à caractère personnel à des tiers situés en dehors de l'Union Européenne, JEAN VERHEYEN se conforme aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de tels transferts. Elle assure, notamment, un niveau de protection adéquat aux données à caractère personnel ainsi transférées sur la base des mécanismes alternatifs mis en place par la Commission européenne, tels les clauses contractuelles standard, ou encore les règles d'entreprise contraignantes du Groupe AXA en cas de transferts intragroupe (Mon. B. 6/10/2014, p. 78547). La personne concernée peut obtenir une copie des mesures mises en place par JEAN VERHEYEN pour pouvoir transférer des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne en envoyant sa demande à JEAN VERHEYEN à l'adresse indiquée ci-dessous (paragraphe « Contacter JEAN VERHEYEN »). La personne concernée peut aussi obtenir une liste des pays pour lesquels une décision d'adéquation des transferts est existante ou non.

#### **Conservation des données :**

JEAN VERHEYEN conserve les données à caractère personnel collectées relatives au contrat d'assurance pendant toute la durée de la relation contractuelle ou de la gestion des dossiers sinistres, avec mise à jour de celles-ci chaque fois que les circonstances l'exigent, prolongée du délai légal de conservation ou du délai de prescription de manière à pouvoir faire face aux demandes ou aux éventuels recours qui seraient engagés après la fin de la relation contractuelle ou après la clôture du dossier sinistre.

JEAN VERHEYEN conserve les données à caractère personnel relatives à des offres refusées ou auxquelles JEAN VERHEYEN n'a pas donné suite jusqu'à cinq ans après l'émission de l'offre ou du refus de conclure.

#### **Traitement des données à des fins de candidature à un emploi :**

Les données à caractère personnel communiquées par le candidat ou reçues légitimement par JEAN VERHEYEN, responsable des traitements, peuvent être traitées par JEAN VERHEYEN en vue du recrutement. Ces traitements sont nécessaires pour l'exécution du contrat ou des mesures précontractuelles. Toutes les informations seront traitées avec la plus grande discrétion et resteront strictement confidentielles.

#### **Nécessité de fournir les données à caractère personnel :**

JEAN VERHEYEN demande les données à caractère personnel liées à la personne concernée afin de conclure et d'exécuter la police d'assurance. Ne pas fournir ces données peut rendre impossible la conclusion ou la bonne exécution du contrat d'assurance.

#### **Confidentialité :**

JEAN VERHEYEN a pris toutes les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des données à caractère personnel et afin de se prémunir contre tout accès non autorisé, toute mauvaise utilisation, modification ou suppression de celles-ci. A cette fin, JEAN VERHEYEN suit les standards de sécurité et de continuité de service et évalue régulièrement le niveau de sécurité de ses processus, systèmes et applications ainsi que ceux de ses partenaires.

#### **Les droits de la personne concernée :**

La personne concernée a le droit :

- d'obtenir de JEAN VERHEYEN la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, d'accéder à ces données
- de faire rectifier et, le cas échéant, de faire compléter ses données à caractère personnel qui sont inexactes ou incomplètes ;
- de faire effacer ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de faire limiter le traitement de ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel fondé sur les intérêts légitimes de JEAN VERHEYEN. Le responsable du traitement ne traite plus les données à caractère personnel, à moins qu'il ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et

impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée ;

- de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct, y compris au profilage effectué à des fins de marketing direct ;
- de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative ; sauf si ce traitement automatisé est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, auquel cas elle a le droit d'obtenir une intervention humaine de la part de JEAN VERHEYEN, d'exprimer son point de vue et de contester la décision de JEAN VERHEYEN ;
- de recevoir ses données à caractère personnel qu'elle a fournies à JEAN VERHEYEN, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ; de transmettre ces données à un autre responsable du traitement, lorsque (i) le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ou pour les besoins de l'exécution d'un contrat et (ii) le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ; et d'obtenir que ses données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible ;
- de retirer son consentement à tout moment, sans préjudice des traitements effectués de manière licite avant le retrait de celui, lorsque le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement.

#### **Modifications apportées à la présente clause de protection des données**

Le traitement des données à caractère personnel peut évoluer selon plusieurs facteurs, comme les changements réglementaires, les développements techniques et les modifications des finalités du traitement. JEAN VERHEYEN publiera régulièrement des versions actualisées de la clause de protection des données sur la page « Vie privée » du site AXA.be. En cas de modifications majeures, Jean Verheyen fournira des efforts raisonnables pour s'assurer que les personnes concernées en prennent connaissance.

#### **Contacter JEAN VERHEYEN**

La personne concernée peut contacter JEAN VERHEYEN pour exercer ses droits par courrier postal daté et signé, accompagné d'une copie de la carte d'identité, adressé à : JEAN VERHEYEN - Data Protection Officer, Rue de la Limite 17 à 1210 Bruxelles. JEAN VERHEYEN traitera les demandes dans les délais prévus par la loi. Sauf demande manifestement infondée ou excessive, aucun paiement ne sera exigé pour le traitement de ses demandes.

#### **Introduire une plainte concernant le traitement des données à caractère personnel**

Si la personne concernée estime que JEAN VERHEYEN ne respecte pas la réglementation en la matière, elle est invitée à contacter en priorité JEAN VERHEYEN. La personne concernée peut introduire une plainte auprès de JEAN VERHEYEN via l'adresse e-mail [privacy@verheyen.be](mailto:privacy@verheyen.be).

La personne concernée peut aussi introduire une réclamation concernant le traitement de ses données à caractère personnel auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles à l'adresse suivante :

Rue de la Presse, 35

1000 Bruxelles

Tél. + 32 2 274 48 00

[contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

La personne concernée peut également déposer une plainte auprès du tribunal de première instance de son domicile.

#### **Échange d'informations dans le cadre de la détection et de la lutte contre la fraude à l'assurance et analyse de risque**

**Généralité** – Toute fraude ou tentative de fraude entraîne l'application des sanctions prévues dans la législation applicable et/ou les conditions générales ou particulières et peut donner lieu à des poursuites



pénales. Afin de détecter et de lutter contre la fraude à l'assurance, et pour analyser des risques, les assureurs s'échangent certaines données à caractère personnel. Vous trouverez ci-dessous de plus amples informations concernant deux banques de données créées à cette fin au sein du secteur de l'assurance. Occasionnellement, les assureurs s'échangeront en outre directement des informations, dont des données à caractère personnel, dans le cadre de la détection et de la lutte contre la fraude à l'assurance.

**Fichier RSR** - Le fichier RSR est géré par Datassur (1000 Bruxelles, Square de Meeûs 29, numéro BCE 0456.501.103), le responsable du traitement. Les données à caractère personnel de l'assuré (du candidat-assuré) peuvent, dans l'intérêt légitime des assureurs qui sont membres de Datassur, être communiquées à Datassur pour enregistrement dans le fichier RSR. Le fichier RSR a pour finalité une bonne analyse du risque et la lutte contre la fraude à l'assurance. L'enregistrement de données à caractère personnel dans le fichier RSR est uniquement possible dans les cas qui peuvent être consultés via <https://www.datassur.be/fr/services/rsr>. Un assureur ne peut pas prendre une décision basée exclusivement sur des informations émanant du fichier RSR.

**Banque de données sinistres** - La Banque de données sinistres est gérée par Alfa Belgium (1000 Bruxelles, Square de Meeûs 29, numéro BCE 0833.843.870), le responsable du traitement. Après la déclaration d'un sinistre dans le cadre de la branche automobile, un nombre limité de données à caractère personnel de l'assuré, du conducteur et de la partie adverse qui sont impliqués dans le sinistre seront communiquées dans l'intérêt légitime des membres d'Alfa Belgium à Alfa Belgium pour enregistrement dans la Banque de données sinistres. Les membres d'Alfa Belgium sont les assureurs, le FCGB et le BBAA. La Banque de données sinistres a pour finalité la lutte contre la fraude (organisée) à l'assurance. La fonctionnalité de la Banque de données sinistres se limite à fournir des informations neutres sans aucune analyse ou enquête sur une éventuelle fraude à l'assurance. Sur la base du fichier de résultats, les membres d'Alfa Belgium pourront établir d'éventuels liens entre des dossiers de sinistres. L'analyse du fichier de résultats et l'enquête subséquente restent de la compétence et responsabilité exclusives des membres d'Alfa Belgium. Un assureur ne peut pas prendre une décision basée exclusivement sur des informations émanant de la Banque de données sinistres.

**Vos droits et informations complémentaires** – En tant que personne concernée, vous disposez d'un droit d'information, d'un droit d'accès, d'un droit de correction, d'un droit de suppression, d'un droit de limitation du traitement, d'un droit d'opposition et d'un droit d'introduire une plainte auprès de l'Autorité de la protection des données (rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, [contact@apdgba.be](mailto:contact@apdgba.be), <https://autoriteprotectiondonnees.be>). Afin d'exercer vos droits concernant le fichier RSR, il vous est toujours loisible de prendre contact avec Datassur (1000 Bruxelles, Square de Meeûs 29, ou [privacy@datassur.be](mailto:privacy@datassur.be)). Afin d'exercer vos droits concernant la Banque de données sinistres, il vous est toujours loisible de prendre contact avec Alfa Belgium (1000 Bruxelles, Square de Meeûs 29, ou [info@alfa-belgium.be](mailto:info@alfa-belgium.be)). Vous devez joindre une copie de votre carte d'identité à votre lettre ou votre e-mail. Des informations complémentaires sur la politique de Datassur et d'Alfa Belgium concernant le traitement de données à caractère personnel et vos droits en tant que personne concernée sont disponibles via <https://www.datassur.be/fr/privacy-notice-fr> (Datassur) et <https://www.alfa-belgium.be/fr/vie-privee> (Alfa Belgium).

## **Art.27.- INTRODUIRE UNE PLAINTE**

Afin de mieux vous servir, nous regardons constamment la qualité de nos produits et le niveau de service que nous offrons.

Si, malgré tout, vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez toujours nous contacter:

- par mail : [patrimony@verheyen.be](mailto:patrimony@verheyen.be);
- par téléphone: +32 2 250 63 11 ;
- par lettre: Rue de la Limite 17 à 1210 Bruxelles.

Nous ferons tous les efforts pour vous aider.

Vous pouvez également contacter l'Ombudsman de l'assurance

- par un formulaire web : [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be);
- par courrier électronique : [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be);
- par téléphone : +32 (2) 547 58 71 ;
- par lettre, adressée à l'Ombudsman des Assurances, square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles

JEAN VERHEYEN S.A. – Inscription FSMA comme souscripteur mandaté –

Entreprise n° 0431 491 731 – RPM : Bruxelles

Siège Social : rue de la Limite 17, B 1210 Bruxelles – T : +32(0)2 250 63 11 – F : +32(0)2 250 63 00

Web : [www.verheyen.be](http://www.verheyen.be) – E-mail : [info@verheyen.be](mailto:info@verheyen.be) – [transport@verheyen.be](mailto:transport@verheyen.be) – [patrimony@verheyen.be](mailto:patrimony@verheyen.be)

Banque : IBAN : BE25 3100 0003 8482 – BIC : BBRUBEBB

AXA Belgium S.A. Place du Trône 1, B 1000 Bruxelles, détient plus de 10 % du capital

Règlement extrajudiciaire des plaintes : SERVICE OMBUDSMAN ASSURANCES A.S.B.L.

Square de Meeûs 35, B 1000 Bruxelles – E-mail : [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)