

Dispositions Administratives

Conditions Générales

Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances

0096-8075A0000.03-01012016

À quoi servent ces Dispositions Administratives?

Il s'agit des Dispositions Administratives connexes aux assurances Non-Vie de Baloise Insurance.

Ces Dispositions Administratives vous expliquent ce que vous devez faire pour toutes ces assurances. Par exemple, quelles informations vous devez nous donner et quand vous devez payer la prime.

Que devez-vous faire?

Lisez attentivement ces Dispositions Administratives. Si vous avez des questions, posez-les à votre *intermédiaire*.

Respectez les obligations décrites dans ces Dispositions Administratives. À défaut, nous paierons moins ou nous ne paierons pas lorsque vous aurez ou vous occasionnerez des dommages. Nous pouvons également résilier votre assurance.

Comment nous adressons-nous à vous dans nos conditions d'assurance?

Baloise Insurance rédige en premier lieu ses *conditions d'assurance* à l'attention du lecteur. Qui est le lecteur dépend du type de *conditions d'assurances*. Nous partons des principes suivants:

- Le preneur d'assurance est le principal lecteur des Conditions Particulières et de ces Dispositions Administratives. Le preneur d'assurance est celui qui prend l'assurance et qui paie la prime. Dans les Conditions Particulières et les Dispositions Administratives, nous nous adressons à lui par le terme "vous".
- Mais l'assuré est aussi un lecteur important. L'assuré est le principal lecteur des Conditions Générales Produit. L'assuré est la personne à laquelle l'assurance s'applique. Conformément à l'assurance, Baloise Insurance paie les dommages de cette personne ou les dommages qu'elle cause à autrui ou au bien d'autrui. Dans les Conditions Générales Produit, nous nous adressons à l'assuré par "vous".

Qu'entendons-nous par nous?

Par "nous", nous entendons Baloise Insurance.

Pour faciliter la lecture de ce texte, nous avons remplacé Baloise Insurance par "nous". Lorsque nous écrivons "notre" ou "nos", ceci signifie également Baloise Insurance.

Vous voulez en savoir plus sur nous? Lisez la brochure de présentation sur notre site www.baloise.be.

Dans cette brochure, nous vous présentons Baloise Insurance pour que vous sachiez exactement qui nous sommes, ce que nous défendons et les produits et services que nous proposons.

Vous avez des questions?

Vous avez des questions? Prenez contact avec votre *intermédiaire*.

Check-list: Que devez-vous faire lorsque vous avez une assurance de Baloise Insurance?

Important!

Les présentes conditions prévoient que, dans certains cas, vous devez faire quelque chose. Il est important que vous le fassiez. Parce que ne pas le faire peut vous être préjudiciable.

La présente check-list vous y aide. Elle vous précise ce que vous devez faire dans chaque situation. Bien entendu, elle ne prévoit rien de neuf par rapport aux conditions. Elle sert uniquement à vous faciliter la vie.

1. Quand payez-vous l'assurance?

Vous devez payer la prime de l'assurance une fois par an. À chaque *échéance*, vous recevrez un avis stipulant le montant de la prime que vous devez payer, la date pour laquelle vous devez payer et à qui vous devez payer. Vous pouvez aussi la payer en plusieurs fois si vous l'avez convenu avec nous.

2. Quelles informations devez-vous nous donner?

Lorsque vous prenez une assurance, vous devez nous donner toutes les informations qui sont importantes pour l'assurance. Pendant l'assurance, quand ces informations changent ou quand il y a de nouvelles informations, vous devez nous en informer.

3. Vous allez déménager?

Lorsque vous changez d'adresse, vous devez nous en informer le plus rapidement possible.

4. Vous n'avez plus besoin de l'assurance?

Vous vendez votre voiture? Votre remise est ravagée par un incendie? Ou vous changez de profession? Dans ce cas, vous n'avez probablement plus besoin de l'assurance y afférente. Vous n'avez plus le bien pour lequel vous avez souscrit une assurance? Dans ce cas, vous devez nous le signaler tout de suite. Ensuite, nous mettrons fin à votre assurance.

Contenu

Chapitre 1.	À quoi servent ces conditions d'assurance?	4
Chapitre 2.	À qui s'appliquent ces conditions d'assurance?.....	5
Chapitre 3.	Notions	5
Chapitre 4.	Quelles informations devez-vous nous donner?.....	6
Chapitre 5.	Que devez-vous faire si ces informations changent?.....	8
Chapitre 6.	Quand payez-vous cette assurance?.....	9
Chapitre 7.	Que se passe-t-il si vous ne payez pas?	9
Chapitre 8.	Pouvons-nous changer l'assurance ou la prime?.....	10
Chapitre 9.	Quand commence l'assurance?.....	11
Chapitre 10.	Quand l'assurance cesse-t-elle automatiquement?.....	11
Chapitre 11.	Quand pouvons-nous et quand pouvez-vous résilier l'assurance?.....	12
Chapitre 12.	Lorsque vous faites faillite.....	14
Chapitre 13.	Lorsque vous décédez	14
Chapitre 14.	Que faisons-nous en cas de fraude à l'assurance?.....	15
Chapitre 15.	À quelle adresse envoyons-nous nos lettres?.....	15
Chapitre 16.	Nos coordonnées.....	15
Chapitre 17.	Vous voulez porter plainte?.....	15
Chapitre 18.	Qui peut le mieux vous aider?.....	16
Chapitre 19.	Quel est le droit applicable?.....	16

Chapitre 1. À quoi servent ces conditions d'assurance?

Il s'agit des Dispositions Administratives qui font partie des assurances Non-Vie de Baloise Insurance.

Ces conditions stipulent ce que vous devez faire pour toutes ces assurances. Par exemple, quelles informations vous devez nous donner et quand vous devez payer la prime.

Toutes les Conditions Générales de Baloise Insurance ont une référence. Dans vos Conditions Particulières se trouve la référence des Conditions Générales Dispositions Administratives qui sont d'application pour vous. Cette référence vous permet de retrouver les bonnes conditions sur notre site web www.baloise.be.

La plupart des conditions s'appliquent à toutes les assurances. Une condition ne s'applique pas à toutes les assurances? Dans ce cas, nous mentionnons clairement pour quelles assurances les conditions sont spécifiquement valables.

Dans les Conditions Générales Produit, nous mentionnons toujours de quelle sorte d'assurance il s'agit.

Quelles conditions s'appliquent à cette assurance?

Pour les assurances Non-Vie de Baloise Insurance, les conditions ci-dessous sont d'application. Nous utilisons souvent le terme "police" pour désigner toutes ces conditions réunies:

1. Conditions Particulières,
2. Conditions Générales Produit,
3. Conditions Générales Dispositions Administratives.

L'ordre des conditions est important. Les différentes stipulations ne concordent pas tout à fait les unes avec les autres? Dans ce cas, c'est l'ordre établi ci-dessus qui est valable. Par exemple, ce sont les Conditions Particulières qui ont la primauté sur les Conditions Générales Produit.

Exemple

Vous avez pris une police Véhicules automoteurs avec uniquement les assurances RC Véhicules automoteurs et Conducteur?

S'appliquent dans ce cas:

- Les Conditions Particulières rattachées au numéro de police. Il y est stipulé que vous avez les assurances RC Véhicules automoteurs et Conducteur.
- Les Conditions Générales Mobility Safe 1.
- Les présentes Conditions Générales Dispositions Administratives.

Autres documents importants

Parfois, d'autres documents importants font partie de votre assurance. Une carte verte est liée par exemple à une assurance RC Véhicules automoteurs. Une attestation de chasse est liée à une assurance Chasse.

Les Conditions Générales Produit, les Conditions Particulières ou la loi indiquent comment et quand vous recevez ces documents.

Lisez attentivement les conditions

Lisez attentivement toutes les conditions et documents importants qui s'appliquent à l'assurance. Il est important que vous les compreniez.

Vous avez des questions? Prenez contact avec votre *intermédiaire*.

Chapitre 2. À qui s'appliquent ces conditions d'assurance?

Ces conditions s'appliquent à vous, lorsque vous avez une assurance de Baloise Insurance. Vous êtes celui à qui appartient l'assurance et qui paie la prime. Nous vous appelons le preneur d'assurance. Votre nom figure en haut de la première page des Conditions Particulières. Voilà pourquoi nous nous adressons dans les présentes conditions au preneur d'assurance avec le terme "vous". Lorsque nous utilisons le terme "nous", nous faisons référence à Baloise Insurance.

Lorsque l'assurance appartient à plusieurs personnes

Il se peut que plusieurs personnes soient toutes ensemble le preneur d'assurance. C'est alors mentionné clairement aux Conditions Particulières.

Toutes doivent dès lors respecter les conditions de l'assurance. Il faut également convenir avec l'ensemble de ces personnes qui va payer la prime d'assurance.

Elles désirent apporter des modifications à l'assurance? Dans ce cas, elles doivent toutes apposer leur signature sur cette demande. Dans certains cas, la loi ne l'exige pas. Une seule signature est alors suffisante.

Vous hésitez? Renseignez-vous auprès de votre *intermédiaire*.

Attention! Certaines conditions, que vous lisez ici dans ces Dispositions Administratives, sont également valables pour tous les assurés. Par assurés, nous entendons toutes les personnes auxquelles votre assurance s'applique.

Vous devez dès lors veiller à ce qu'elles respectent ces conditions.

Chapitre 3. Notions

Les notions reprises ci-après ont, dans les présentes Dispositions Administratives, la signification donnée ci-dessous. Nous définissons ici ces notions afin d'éviter tout malentendu.

Vous rencontrez un mot imprimé en *italique* dans les Dispositions Administratives? Vous retrouvez la signification de celui-ci ci-dessous.

Attention! Vous voyez un mot imprimé en *italique* dans les Conditions Générales Produit ou vous voyez cette même notion dans les Conditions Particulières, c'est bien la même signification donnée ci-dessous qui est d'application pour ces notions. Une autre signification est d'application dans ces conditions? Dans ce cas, nous indiquons clairement quelle signification est d'application dans ces conditions-là.

Avis d'échéance

L'avis d'échéance est l'invitation à payer la prime. Il indique le montant de la prime que vous devez payer, quand vous devez payer et à qui vous devez payer.

Conditions d'assurance

Les conditions qui s'appliquent à l'assurance. Elles se composent des Conditions Particulières, des Conditions Générales Produit et des présentes Conditions Générales Dispositions Administratives. Nous utilisons souvent le terme "police".

Échéance

La date à laquelle vous devez payer la prime. Il peut s'agir d'une échéance annuelle ou d'une échéance périodique. En cas d'échéance périodique, vous payez la prime en plusieurs fois.

Échéance principale

La première date de fin de l'assurance. Mais aussi toute date de fin ultérieure. Ce jour-là, nous renouvelons automatiquement l'assurance pour la même période. Nous le faisons uniquement si vous ou nous n'avons pas résilié l'assurance.

Un exemple. Vous avez une assurance d'un an? Dans ce cas, l'échéance principale est exactement 1 an après la date de début. Et là votre assurance est automatiquement renouvelée d'année en année, jusqu'à ce que vous ou nous résiliions votre assurance.

Fraude

Intentionnellement, vous ne respectez pas les conditions qui s'appliquent à cette assurance. Vous essayez de nous induire en erreur.

Fraude à l'assurance

Vous commettez une fraude à l'assurance lorsque vous induisez Baloise Insurance en erreur. Vous le faites parce que vous voulez que nous payions vos dommages ou les dommages que vous causez à autrui ou au bien d'autrui. Vous commettez la *fraude* pendant que vous prenez l'assurance, soit pendant la durée de l'assurance. Soit vous commettez la *fraude* lorsque vous déclarez le sinistre ou pendant que nous traitons le sinistre.

Intermédiaire

Par intermédiaire, nous entendons la personne qui vous aide à prendre une assurance et vous donne des conseils sur cette assurance.

Police combinée

Une police qui se compose de plusieurs assurances d'un seul assureur.

Police présignée

Une police dont vous payez la prime immédiatement après que votre *intermédiaire* ait complété vos données personnelles et vos choix. Nous avons signé cette police au préalable, soit votre *intermédiaire* la signe si nous en avons convenu de la sorte avec lui.

Vente à distance

Une vente durant laquelle l'acheteur et le vendeur n'entrent jamais en contact physiquement l'un avec l'autre. Vous achetez par exemple quelque chose par le biais d'Internet ou par téléphone.

Chapitre 4. Quelles informations devez-vous nous donner?

Lorsque vous prenez une assurance, vous devez nous donner toutes les informations qui sont importantes pour l'assurance.

1. Vous devez par exemple compléter un questionnaire. Nous appelons ce questionnaire une proposition d'assurance.
2. Vous devez nous dire si vous avez encore une autre assurance pour le même risque. Vous ne pouvez en effet pas assurer un même risque une seconde fois.

Exemple: votre habitation vaut 250.000 EUR? Vous avez déjà une assurance Incendie pour 150.000 EUR? Et vous voulez encore prendre chez nous une assurance Incendie, pour plus de 100.000 EUR? Dans ce cas, vous devez nous en informer.

À défaut de le faire, vous commettez une *fraude à l'assurance*. Les conséquences pour vous seront considérables. Voyez le paragraphe suivant.

Sur la base des informations que vous nous transmettez, nous calculons quel est le risque que vous, ou un assuré, subissiez des dommages ou causiez des dommages à autrui ou au bien d'autrui. Tenant compte de ce risque, nous établissons votre police et calculons votre prime.

Si vous nous communiquez intentionnellement des informations inexactes

Vous nous communiquez intentionnellement des informations inexactes? Ou vous omettez intentionnellement de nous communiquer des informations importantes? Dans ce cas, vous commettez une *fraude à l'assurance*. Si nous l'apprenons, voici ce qu'il se passe:

- L'assurance est nulle. Cela signifie que l'assurance n'a jamais existé.
Vous avez une *police combinée*? Dans ce cas, ceci ne vaut que pour l'assurance pour laquelle il y a eu *fraude*.
- Nous ne payons pas les dommages.
- Vous nous avez déjà payé des primes? Dans ce cas, nous ne remboursons pas ces primes.

Attention! La stipulation suivante ne vaut que pour les assurances obligatoires:

Les conditions d'une assurance obligatoire stipulent que nous sommes obligés de payer les dommages d'autrui? Dans ce cas, vous devez nous rembourser ce montant. Nous appelons cela "exercer un recours". Les Conditions Générales Produit de l'assurance obligatoire expliquent la marche à suivre.

Lorsque, par inadvertance, vous nous avez communiqué des informations inexactes ou que vous oubliez de nous communiquer des informations importantes.

Nous découvrons que, par inadvertance, vous nous avez communiqué des informations inexactes ou que vous avez oublié de nous donner des informations importantes. Nous avons un mois, soit pour changer l'assurance, soit pour la résilier. Passé ce mois, nous ne pouvons plus modifier ou résilier votre assurance pour cette raison.

1. Modifier l'assurance

Nous pouvons choisir de modifier l'assurance. Dans ce cas, nous vous envoyons de nouvelles Conditions Particulières dans lesquelles figurent ces changements. Cette assurance modifiée est d'application à partir du jour où nous avons découvert que vous nous avez donné des informations inexactes ou que vous avez oublié de nous donner des informations importantes.

- a. Vous payez la prime pour l'assurance? Dans ce cas, nous partons du principe que vous êtes d'accord avec la nouvelle assurance. Vous pouvez bien sûr aussi le faire en signant les nouvelles Conditions Particulières et en les renvoyant à votre *intermédiaire*.
- b. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'assurance modifiée, vous devez nous le signaler. Vous disposez d'un délai d'un mois après la réception de ces nouvelles Conditions Particulières. Nous pouvons alors résilier l'assurance dans les 15 jours.
- c. Si vous ne réagissez pas dans ce mois, nous pouvons résilier l'assurance dans les 15 jours.

2. Résilier l'assurance

Nous pouvons choisir de résilier votre assurance. Nous pouvons résilier l'assurance si nous ne vous aurions jamais accordé l'assurance dans le cas où vous nous auriez communiqué tout de suite les informations exactes. Nous devons cependant pouvoir le démontrer.

Lorsque nous découvrons lors d'un sinistre que vous avez communiqué des informations inexactes ou que vous avez oublié de signaler des informations importantes.

Vous nous déclarez que vous, ou un assuré, avez des dommages ou avez causé des dommages? Et nous découvrons ensuite que vous nous avez donné des informations inexactes lorsque vous avez pris l'assurance? Ou que vous avez oublié de nous donner des informations importantes? Dans ce cas, nous pouvons faire un certain nombre de choses. Notre intervention dépendra du fait que vous pouviez le savoir ou non.

1. Vous ne pouviez pas le savoir

Vous ne pouviez pas savoir que vous donniez des informations inexactes ou vous ne pouviez pas savoir que vous aviez oublié de donner des informations importantes? Et vous ou un assuré avez subi des dommages ou avez causé des dommages à autrui ou au bien d'autrui avant que nous ayons changé ou résilié l'assurance? Dans ce cas, nous devons régler le sinistre comme cela est stipulé dans les *conditions d'assurance*.

2. Vous pouviez le savoir

- a. Vous pouviez bel et bien savoir que vous donniez des informations inexactes ou que vous avez oublié de donner des informations importantes? Et vous ou un assuré avez subi des dommages ou avez causé des dommages avant que nous ayons changé ou résilié l'assurance? Dans ce cas, nous payons une partie des dommages. Le montant de ce paiement dépend de la prime que vous auriez dû payer.

Un exemple

- Nous prenons la prime que vous devriez payer. Nous divisons ce montant par la prime que vous avez payée. Par exemple: 100 EUR/50 EUR = 2.
- Nous définissons le montant que nous devons vous payer pour les dommages, conformément aux *conditions d'assurance*. Nous divisons ce montant par la réponse obtenue à l'étape 1. Par exemple: 1.000 EUR/2 = 500 EUR.
- Dans cet exemple, nous payons 500 EUR pour les dommages, au lieu de 1.000 EUR.

- b. Vous n'auriez jamais obtenu l'assurance si vous aviez donné les informations exactes lorsque vous avez pris l'assurance? Et nous pouvons le démontrer? Dans ce cas, nous vous payons au maximum le total des primes que vous nous avez payées.

Attention! La stipulation suivante ne vaut que pour les assurances obligatoires:

Nous devons payer les dommages d'autrui conformément à une assurance obligatoire? Dans ce cas, vous devez nous rembourser ce montant. Nous appelons cela "exercer un recours". Les Conditions Générales Produit de l'assurance obligatoire expliquent la marche à suivre.

Chapitre 5. Que devez-vous faire si ces informations changent?

Les informations dont nous disposons changent? Dans ce cas, vous devez nous transmettre ces nouvelles informations. Avec les informations que vous nous transmettez, nous calculons à nouveau le risque que vous, ou un assuré, subissiez des dommages ou causiez des dommages à autrui ou au bien d'autrui. Tenant compte de ce risque, nous vérifions si l'assurance et la prime sont toujours correctes.

Attention! Vous hésitez si vous devez nous transmettre des informations, ou non? Prenez contact avec votre *intermédiaire*.

Si le risque que vous, ou un assuré, subissiez des dommages ou occasionnez des dommages à autrui ou au bien d'autrui augmente

1. Les informations dont nous disposons changent? Et du coup, le risque que vous ou un assuré subissiez des dommages ou occasionnez des dommages à autrui ou au bien d'autrui augmente? Et ce risque reste plus important qu'avant? Dans ce cas, vous devez nous signaler immédiatement ce changement.
2. Nous vous aurions donné une autre assurance si vous aviez pris l'assurance sur la base de ces nouvelles informations? Dans ce cas, nous pouvons modifier votre assurance ou la résilier. Nous devons régler cela dans le mois à compter du jour où nous avons reçu les nouvelles informations.
Passé ce mois, nous ne pouvons plus modifier ou résilier l'assurance pour ce motif.

1. Modifier l'assurance

Nous pouvons choisir de modifier l'assurance. Dans ce cas, nous vous envoyons de nouvelles Conditions Particulières. Cette assurance modifiée est d'application à partir du jour où nous avons appris que vous auriez dû nous donner de nouvelles informations.

- a. Vous payez la prime pour l'assurance adaptée? Nous partons alors du principe que vous êtes d'accord avec la nouvelle assurance. Vous pouvez bien sûr aussi le faire en signant les nouvelles Conditions Particulières et en les renvoyant à votre *intermédiaire*.
- b. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'assurance adaptée, vous devez nous le signaler. Vous disposez pour ce faire, d'un délai d'un mois à compter de la réception des nouvelles Conditions Particulières. Nous pouvons alors résilier l'assurance dans les 15 jours.
- c. À défaut de réaction de votre part dans ce mois, nous pouvons résilier l'assurance dans les 15 jours.

2. Résilier l'assurance

Nous pouvons choisir de résilier l'assurance. Nous pouvons résilier l'assurance si nous ne vous l'aurions jamais accordée dans le cas où vous nous auriez donné tout de suite les nouvelles informations. Nous devons cependant pouvoir le démontrer.

Si le risque que vous ou un assuré subissiez des dommages ou occasionnez des dommages diminue

1. Les informations dont nous disposons changent? Et du coup, le risque que vous ou un assuré subissiez des dommages ou occasionnez des dommages diminue? Et ce risque reste plus faible qu'avant? Dans ce cas, nous vous conseillons de nous le signaler le plus rapidement possible.
2. Nous vous aurions donné une autre assurance si vous aviez pris l'assurance sur la base de ces nouvelles informations? Dans ce cas, nous diminuons la prime. Cette nouvelle prime est valable à partir du jour où vous nous avez communiqué le changement.
3. Nous n'arrivons pas à trouver un accord quant à la nouvelle prime, dans ce délai d'un mois? Vous pouvez alors résilier l'assurance.

Si nous découvrons lors d'un sinistre que les informations ont changé

Vous nous signalez que vous, ou un assuré, avez des dommages ou avez occasionné des dommages à autrui ou au bien d'autrui? Et nous découvrons que les informations ont changé? Dans ce cas, nous pouvons faire un certain nombre de choses. Ce que nous faisons dépend du fait de savoir si vous avez communiqué le changement à temps, en retard ou si vous ne l'avez pas encore signalé.

1. Vous avez communiqué le changement à temps

- a. Vous nous avez communiqué le changement à temps? Et vous, ou un assuré, avez subi des dommages ou avez occasionné des dommages à autrui ou au bien d'autrui avant que nous ayons changé ou résilié l'assurance? Dans ce cas, nous devons régler les dommages comme cela est stipulé dans les *conditions d'assurance*.
- b. **Attention!** Vous avez transmis le changement en retard ou avez omis de le signaler? Et vous ne pouviez pas savoir que vous deviez nous signaler ce changement? Dans ce cas, nous réglons aussi les dommages comme stipulé dans les *conditions d'assurance*.

2. Vous auriez pu savoir que vous deviez signaler immédiatement le changement et vous ne l'avez pas fait?

- a. Vous avez communiqué le changement en retard ou avez omis de le faire? Et vous auriez pu le savoir? Dans ce cas, nous payons une partie des dommages. Le montant que nous payons dépend de la prime que vous auriez normalement dû payer.

Exemple

- Nous prenons la prime que vous devriez payer. Nous divisons ce montant par la prime que vous avez payée. Par exemple: 100 EUR/50 EUR = 2.
- Nous définissons le montant que nous devons vous payer pour les dommages, conformément aux *conditions d'assurance*. Nous divisons ce montant par la réponse obtenue à l'étape 1. Par exemple: 1.000 EUR/2 = 500 EUR.
- D'après cet exemple, nous payons 500 EUR pour les dommages, au lieu de 1.000 EUR.

- b. Vous n'auriez jamais obtenu l'assurance si vous aviez donné ces nouvelles informations lorsque vous avez pris l'assurance? Et nous pouvons le démontrer? Dans ce cas, nous payons au maximum le total des primes que vous nous avez payées.
- c. Vous avez communiqué le changement en retard ou avez omis de le communiquer, intentionnellement? Dans ce cas, vous commettez une *fraude à l'assurance*. Et nous ne payons aucun dommage. Nous conservons les primes que vous nous avez payées.

Attention! La stipulation suivante ne vaut que pour les assurances obligatoires:

Nous devons payer les dommages d'autrui conformément à une assurance obligatoire? Dans ce cas, vous devez nous rembourser ce montant. Nous appelons cela "exercer un recours". Les Conditions Générales Produit de l'assurance obligatoire expliquent la marche à suivre.

Vous n'avez plus besoin de l'assurance?

Vous vendez votre voiture? Votre remise est ravagée par un incendie? Ou vous changez de profession? Dans ce cas, vous n'avez probablement plus besoin de l'assurance y afférente. Vous n'avez plus le bien pour lequel vous avez pris une assurance? Dans ce cas, vous devez nous le signaler immédiatement. Dès lors nous mettrons fin à votre assurance.

Chapitre 6. Quand payez-vous cette assurance?

Vous nous payez la prime de votre assurance à l'*échéance*. La prime inclut tous les frais que vous devez payer de l'administration publique. Nous vous enverrons à temps un *avis d'échéance*. Celui-ci indique le montant que vous devez payer, quand vous devez payer et à qui.

Nous convenons avec votre *intermédiaire* à qui vous pouvez payer.

- Vous pouvez lui payer la prime? Dans ce cas, l'*intermédiaire* doit faire en sorte de nous la faire parvenir.
- Vous payez la prime en retard et nous vous envoyons une lettre recommandée à ce sujet? Dans ce cas, vous ne pouvez plus payer la prime à votre *intermédiaire*.
- Vous payez d'autres primes de nouveau dans les délais? Dans ce cas, vous pouvez à nouveau payer à votre *intermédiaire*. Vous n'avez pas besoin d'une nouvelle autorisation pour ce faire.

Chapitre 7. Que se passe-t-il si vous ne payez pas?

Vous ne payez pas la prime ou ne la payez pas à temps? Dans ce cas, nous vous envoyons une lettre recommandée.

Que contient la lettre recommandée?

La lettre recommandée reprend les informations suivantes:

- La date à laquelle vous deviez payer la prime et le montant de celle-ci.
- Pour quelle date vous devez payer la prime maintenant. C'est dans les 16 jours à compter de la date du cachet de la poste sur l'enveloppe.

Attention! Vous ne pouvez plus payer la prime à votre *intermédiaire*, même si c'était convenu ainsi auparavant. Vous le faites quand même? Dans ce cas, le paiement n'est valable qu'une fois que nous avons reçu le montant.

- Nous disons aussi ce qu'il va se passer si vous ne payez pas.

Vous devez payer des frais supplémentaires

À partir du jour où nous vous envoyons la lettre recommandée, vous devez nous payer des frais supplémentaires.

1. Vous payez des intérêts sur le montant que vous n'avez pas encore payé.
2. Parce que vous ne payez pas la prime, nous avons davantage de frais administratifs. Nous devons par exemple vous envoyer des lettres ou à votre banque. Vous devez prendre ces frais en charge.

Si vous ne payez toujours pas

Vous n'avez toujours pas payé dans les 16 jours? Dans ce cas, nous pouvons temporairement mettre fin à votre assurance ou nous pouvons la résilier.

1. Cesser temporairement l'assurance

Nous pouvons mettre temporairement fin à une assurance. Nous appelons cela suspendre la couverture.

- a. Si nous le faisons, nous ne payons plus pour de nouveaux dommages que vous ou un assuré subissez ou occasionnez à autrui ou au bien d'autrui.
- b. Nous payons à nouveau pour de nouveaux dommages une fois que vous nous avez payé toutes les primes. Vous devez aussi nous payer tous les intérêts et frais administratifs.
- c. Lorsqu'il est temporairement mis fin à l'assurance, vous devez quand-même continuer à payer la prime. Après 3 ans, nous ne pouvons plus vous obliger à continuer à payer la prime.

Attention! La stipulation suivante ne vaut que pour les assurances obligatoires:

Nous devons payer les dommages d'autrui, conformément à une assurance obligatoire? Dans ce cas, vous devez nous rembourser ce montant. Les Conditions Générales Produit de l'assurance obligatoire expliquent la marche à suivre.

2. Résilier l'assurance

- a. Parfois, nous stipulons déjà dans la lettre recommandée que nous allons résilier l'assurance si vous ne payez pas. Il est stipulé dans la lettre recommandée que nous cessons temporairement l'assurance et que nous résilions tout de suite l'assurance? Dans ce cas, l'assurance prend fin définitivement au plus tôt 15 jours à compter du premier jour de la cessation temporaire de l'assurance.
- b. Cela n'est pas stipulé et nous voulons résilier l'assurance plus tard? Dans ce cas, nous vous envoyons une nouvelle lettre recommandée.

Chapitre 8. Pouvons-nous changer l'assurance ou la prime?

Nous pouvons changer l'assurance. Nous pouvons aussi changer la prime lorsque nous changeons nos tarifs. La nouvelle assurance ou la nouvelle prime sera d'application à partir de l'*échéance* annuelle suivante.

Lorsque nous changeons la prime ou l'assurance, nous le signalons dans notre *avis d'échéance*.

Comment marquez-vous votre accord quant à ce changement?

1. Vous payez la prime pour l'assurance modifiée? Dans ce cas, nous partons du principe que vous êtes d'accord avec l'adaptation. Vous pouvez aussi signer les nouvelles Conditions Particulières et les envoyer à votre *intermédiaire*.
2. **Attention!** Vous payez par domiciliation? Et vous n'êtes pas d'accord avec le changement? Dans ce cas, vous devez réclamer la prime à votre banque.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le changement

Vous n'êtes pas d'accord avec le changement? Dans ce cas, vous pouvez résilier l'assurance que nous avons modifiée ou la partie de l'assurance que nous avons changée.

Attention! La loi nous oblige à modifier l'assurance ou la prime? Dans ce cas, vous ne pouvez pas résilier l'assurance.

Comment résiliez-vous l'assurance?

Vous résiliez l'assurance en nous envoyant une lettre recommandée. Nous parlons alors de lettre de résiliation.

Il est important que vous expliquiez clairement dans la lettre de résiliation quel changement vous n'acceptez pas. Le moment où vous devez envoyer cette lettre dépend du moment où nous vous informons du changement de la prime ou de l'assurance.

1. Quatre mois ou plus avant l'échéance annuelle

Nous vous informons 4 mois ou plus avant cette *échéance* du changement de la prime ou de l'assurance? Dans ce cas, vous devez nous envoyer la lettre de résiliation en la remettant, au minimum 3 mois avant cette *échéance*, au bureau de la poste.

2. Moins de 4 mois avant l'échéance annuelle

Nous vous annonçons moins de 4 mois avant cette *échéance* que la prime ou l'assurance est modifiée? Dans ce cas, vous devez décider dans les 3 mois de ce que vous faites.

- a. Vous voulez que l'assurance cesse à l'*échéance* annuelle? Dans ce cas, vous devez résilier l'assurance au minimum 1 mois avant cette *échéance*.
- b. Vous ne pouvez pas le faire? Mais vous résiliez l'assurance dans les 3 mois? Dans ce cas, il faut 1 mois avant que l'assurance cesse vraiment. Cela signifie que l'assurance se poursuit encore au-delà de cette *échéance* annuelle.
 - Dans le cas présent, l'ancienne assurance et l'ancienne prime restent d'application.
 - Vous payez la prime uniquement pour la période durant laquelle vous êtes encore couvert par l'assurance, mais pas pour l'année entière.

Chapitre 9. Quand commence l'assurance?

L'assurance ne commence réellement que lorsque vous avez payé la prime pour la première fois. Les Conditions Particulières mentionnent une date postérieure à ce jour-là? Dans ce cas, c'est la date fixée aux Conditions Particulières qui prévaut.

Parce que nous savons que vous avez besoin d'un peu de temps pour payer, vous bénéficiez de l'assurance dès le moment où vous prenez l'assurance. Ceci vaut jusqu'au moment où nous devons vous rappeler de nous payer. Ou jusqu'à ce que votre *intermédiaire* nous dise que vous n'avez pas encore payé.

Attention! Il se peut que les dates de début des différentes parties de votre assurance ne soient pas les mêmes. Lisez donc bien attentivement les Conditions Particulières.

Chapitre 10. Quand l'assurance cesse-t-elle automatiquement?

L'assurance cesse automatiquement dans les situations exposées ci-dessous.

L'assurance dure moins d'1 an

L'assurance dure moins d'1 an? Dans ce cas, l'assurance prend fin à l'*échéance principale*.

Vous vendez votre habitation, un autre bâtiment ou un terrain?

Vous avez une assurance pour une habitation, un autre bâtiment ou un terrain? Dans ce cas, l'assurance prend fin 3 mois après le jour où vous avez vendu l'habitation, l'autre bâtiment ou le terrain. Nous comptons à partir du jour où l'acheteur signe l'acte de vente chez le notaire. L'assurance reste d'application pendant ces 3 mois au bénéfice du nouveau propriétaire et ce, jusqu'à ce qu'il prenne lui-même une assurance. Nous ne payons ses dommages que s'il n'a pas d'autre assurance dans ces 3 mois.

Vous vendez ou vous vous défaites de quelque chose d'autre

Vous avez une assurance pour d'autres biens? Par exemple pour une voiture ou des tableaux? Dans ce cas, l'assurance prend fin si ces biens ne sont plus en votre possession.

Attention! Quelque chose d'autre est peut-être prévu aux Conditions Particulières. Lisez donc bien attentivement ces Conditions Particulières. Demandez si nécessaire l'avis de votre *intermédiaire*.

Attention! La stipulation suivante ne vaut que pour l'assurance RC Véhicules automoteurs:

Des exceptions sont applicables pour l'assurance RC Véhicules automoteurs. Lisez donc bien les Conditions Générales de cette assurance.

Vous n'avez plus besoin de votre assurance pour une autre raison

Vous n'avez plus besoin de votre assurance pour une autre raison? Par exemple parce que vous avez une autre profession? S'applique alors ce qui suit:

- Vous le signalez dans les 3 mois? Dans ce cas, nous mettons fin à votre assurance. L'assurance prend fin à partir du jour où vous n'aviez plus besoin de l'assurance.
- Vous le signalez plus tard? Dans ce cas, nous mettons fin à l'assurance à partir du jour où vous nous l'avez signalé.

Attention! Ceci vaut uniquement pour une assurance RC Véhicules automoteurs:

- Les pouvoirs publics réquisitionnent le véhicule? Cela signifie que les pouvoirs publics saisissent ou réclament le véhicule pour l'utiliser eux-mêmes. Dans ce cas, nous cessons temporairement l'assurance RC Véhicules automoteurs. Ceci signifie que temporairement l'assurance ne vaut pas. Vous ne payez pas de prime et nous ne payons pas de dommages.
- L'assurance RC Véhicules automoteurs est cessée temporairement et vous comptez de nouveau conduire ou rouler avec un autre véhicule automoteur? Vous devez alors nous le signaler.

Nous remboursons une partie de la prime?

L'assurance prend fin et vous avez dès lors payé trop de prime? Dans ce cas, vous récupérez cette partie de la prime. Nous payons dans les 30 jours qui suivent la cessation de l'assurance. Veuillez nous communiquer le compte sur lequel nous pouvons verser l'argent.

Chapitre 11. Quand pouvons-nous et quand pouvez-vous résilier l'assurance?

Vous et nous pouvons résilier l'assurance. Mais pas n'importe comment. Nous vous expliquons ci-après comment faire.

Vous pouvez résilier l'assurance ou une partie de l'assurance

Vous pouvez résilier l'assurance ou une partie de l'assurance dans les situations suivantes.

1. Vous pouvez résilier l'assurance à l'*échéance principale*. Vous devez nous le signaler au minimum 3 mois avant l'*échéance principale*.
2. L'assurance commence 1 an ou plus après le jour où vous avez pris l'assurance? Dans ce cas, vous pouvez résilier l'assurance à la date de prise d'effet de l'assurance. Vous devez nous le déclarer au minimum 3 mois avant cette date.
3. Lorsque le risque, que vous ou un assuré ayez des dommages ou occasionnez des dommages à autrui ou au bien d'autrui, diminue. Vous en saurez plus à ce sujet au chapitre 5.
4. Si vous avez une *police combinée* et si nous résilions une des assurances couvertes par celle-ci.
5. Si nous faisons faillite.
6. Lorsque nous modifions l'assurance ou lorsque nous modifions la prime parce que nous changeons nos tarifs. Vous en saurez plus à ce sujet au chapitre 8.
7. Si nous ne pouvons plus proposer d'assurances.
8. Après un sinistre. Vous pouvez résilier l'assurance au plus tard un mois après le moment où nous avons payé ou le moment où nous vous avons signalé que nous ne payons pas.

Attention! La stipulation suivante ne vaut que pour l'assurance RC Véhicules automoteurs:

Vous pouvez résilier l'assurance lorsque les pouvoirs publics ont réquisitionné le véhicule. Cela signifie que les pouvoirs publics saisissent ou réclament le véhicule pour l'utiliser eux-mêmes.

Attention! La stipulation suivante ne vaut que lorsque vous prenez une assurance par le biais d'une *vente à distance*:

Vous prenez l'assurance par le biais d'une *vente à distance*? Dans ce cas, vous pouvez encore résilier l'assurance. Vous devez cependant le faire immédiatement, dans les 14 jours. Ces 14 jours commencent le jour où vous prenez l'assurance.

Vous ne recevez les *conditions d'assurance* que plus tard? Dans ce cas, les 14 jours commencent le jour où vous recevez ces *conditions d'assurance*. L'assurance prend fin dès que vous résiliez l'assurance.

Attention! L'assurance dure moins d'1 mois? Dans ce cas, vous ne pouvez pas résilier.

Attention! La stipulation suivante ne vaut que lorsque vous prenez une assurance au moyen d'une *police présignée*:

Vous prenez l'assurance au moyen d'une *police présignée*? Dans ce cas, vous pouvez résilier l'assurance dans les 14 jours. L'assurance prend fin immédiatement.

Attention! L'assurance dure moins de 30 jours? Dans ce cas, vous ne pouvez pas résilier.

Nous pouvons résilier l'assurance ou une partie de l'assurance

Nous pouvons résilier l'assurance ou une partie de l'assurance dans les situations suivantes.

1. Nous pouvons résilier l'assurance à l'*échéance principale*. Nous devons vous le signaler au minimum 3 mois avant l'*échéance principale*.
2. L'assurance commence 1 an ou plus après le jour où vous avez pris l'assurance? Dans ce cas, nous pouvons résilier l'assurance à la date de prise d'effet de l'assurance. Nous devons vous le signaler au minimum 3 mois avant cette date.

3. Si vous nous donnez des informations erronées. Vous en lirez plus sur le sujet aux chapitres 4 et 5.
4. Lorsque le risque d'avoir ou d'occasionner des dommages augmente. Vous en lirez plus sur le sujet aux chapitres 4 et 5.
5. Si vous ne payez pas la prime. Vous en lirez plus sur le sujet au chapitre 7.
6. Si vous faites faillite. Vous en lirez plus sur le sujet au chapitre 12.
7. Si vous décédez. Vous en lirez plus sur le sujet au chapitre 13.
8. Après le sinistre. Nous pouvons résilier l'assurance au plus tard un mois après le moment où nous avons payé ou le moment où nous vous avons signalé que nous ne payons pas.
9. Si vous commettez une *fraude à l'assurance*.

Attention! Les stipulations suivantes ne valent que pour l'assurance RC Véhicules automoteurs:

- Nous pouvons résilier l'assurance lorsque la loi change et que cela a un impact sur la responsabilité civile ou l'assurance de cette responsabilité. Si nous résilions, nous devons le faire dans les 6 mois qui suivent le changement.
- Nous pouvons résilier l'assurance si le véhicule ne dispose pas d'un certificat de visite valable. Ou lorsque le véhicule ne répond pas aux "Règlements généraux sur les conditions techniques des véhicules automoteurs".
- Nous pouvons résilier l'assurance lorsque les pouvoirs publics ont réquisitionné le véhicule. Cela signifie que les pouvoirs publics saisissent ou réclament le véhicule pour l'utiliser eux-mêmes.
- Nous pouvons résilier l'assurance lorsque nous sommes convaincus que vous ne pouvez pas payer la prime.
- Après un sinistre.
 - Nous ne pouvons résilier l'assurance que si vous êtes responsable.
 - Nous ne pouvons pas résilier l'assurance s'il s'agit de dommages causés à des usagers faibles, tels que des cyclistes et piétons, dommages pour lesquels vous n'êtes pas responsable.

Attention! Les stipulations suivantes ne valent que pour la police Incendie Risques Simples:

- Nous cessons temporairement l'assurance Catastrophes naturelles? Ceci signifie que, temporairement, l'assurance ne vaut pas. Vous ne payez pas de prime et nous ne payons pas de dommages. Ou nous résilions cette assurance? Ou cette assurance est nulle? Dans ce cas, cela vaut d'office aussi pour l'assurance Incendie.
- Nous cessons temporairement l'assurance Incendie? Ceci signifie que temporairement l'assurance ne vaut pas. Vous ne payez pas de prime et nous ne payons pas de dommages. Ou nous résilions cette assurance? Ou cette assurance est nulle? Dans ce cas, cela vaut d'office aussi pour l'assurance Catastrophes naturelles.

Attention! La stipulation suivante ne vaut que lorsque vous prenez une assurance par le biais de la *vente à distance*:

Vous prenez l'assurance par le biais de la *vente à distance*? Dans ce cas, nous pouvons résilier l'assurance dans les 14 jours. Ces 14 jours commencent le jour où vous prenez l'assurance.

Vous ne recevez les *conditions d'assurance* que plus tard? Dans ce cas, les 14 jours commencent le jour où vous recevez les *conditions d'assurance*. L'assurance prend fin au bout de 8 jours.

Attention! L'assurance dure moins d'1 mois? Dans ce cas, nous ne pouvons pas résilier.

Attention! La stipulation suivante ne vaut que lorsque vous prenez une assurance au moyen d'une *police présignée*:

Vous prenez l'assurance au moyen d'une *police présignée*? Dans ce cas, nous pouvons résilier l'assurance dans les 14 jours. L'assurance prend fin 8 jours après l'avis de résiliation.

Attention! L'assurance dure moins de 30 jours? Dans ce cas, nous ne pouvons pas résilier.

Comment résilier l'assurance?

Vous et nous pouvons résilier l'assurance comme suit:

- Par l'envoi d'une lettre recommandée. Nous vous indiquons notre adresse au chapitre 16.
- Par exploit d'huissier.
- Vous pouvez également remettre une lettre de résiliation dans un de nos bureaux. À ce moment, nous signerons la lettre pour réception.

Attention! Signalez-nous toujours pourquoi vous résiliez l'assurance. Vous résiliez l'assurance par exemple après un sinistre ou parce que nous avons modifié la prime ou l'assurance? Mentionnez systématiquement la raison dans votre lettre de résiliation.

Quand l'assurance prend-elle fin?

Vous et nous avons un délai de préavis. Cela signifie que l'assurance ne cesse pas tout de suite lorsque nous résilions l'assurance, mais après un certain temps. Nous calculons le délai de préavis à partir

1. du lendemain du dépôt de la lettre au bureau de poste;
2. du lendemain de la date figurant sur l'exploit d'huissier;
3. du lendemain de la date figurant sur l'accusé de réception de la lettre de résiliation.

Exemple. Le délai de préavis est d'un mois? Et vous remettez la lettre recommandée le 1er juillet au bureau de poste? Dans ce cas, l'assurance prend fin le 2 août.

Les Conditions Particulières indiquent exactement jusqu'à quelle date vous pouvez résilier si vous désirez résilier l'assurance pour la prochaine *échéance principale*.

Quels sont les délais de préavis applicables?

1. Vous ou nous voulons résilier l'assurance? Le délai à respecter dépendra de la raison de la résiliation.
 - a. Vous ou nous voulons résilier l'assurance à l'*échéance principale*? Dans ce cas, le délai de préavis à respecter est de 3 mois.
 - b. Vous ou nous voulons résilier l'assurance pour une autre raison? Dans ce cas, le délai de préavis à respecter est d'1 mois.
2. **Attention!** Vous ou nous résilions l'assurance après un sinistre? Dans ce cas, le délai de préavis est de 3 mois.
3. Vous avez commis une *fraude à l'assurance*? Dans ce cas, nous avons un délai de préavis d'1 mois.

Nous remboursons une partie de votre prime?

Vous ou nous résilions l'assurance ou une partie de l'assurance? Et de ce fait, vous avez payé trop de prime? Dans ce cas, vous récupérez cette partie de la prime. Nous la payons dans les 30 jours qui suivent la date de fin de votre assurance ou partie d'assurance. Veuillez nous communiquer le compte sur lequel nous pouvons verser l'argent.

Chapitre 12. Lorsque vous faites faillite

Vous faites faillite? Dans ce cas, votre assurance passe à vos créanciers. Ils sont représentés par le curateur. Celui-ci est nommé par le juge.

1. Le curateur peut résilier l'assurance dans les 3 mois qui suivent le jour où vous avez fait faillite.
2. Nous devons attendre 3 mois après que vous avez fait faillite avant de pouvoir résilier l'assurance.
3. Dans les deux cas, l'assurance prend fin un mois après l'avis de résiliation.

Chapitre 13. Lorsque vous décédez

Lorsque vous décédez, l'assurance ne prend pas fin. L'assurance passe automatiquement à vos héritiers. S'ils veulent cesser l'assurance, les modalités suivantes sont d'application:

- Les héritiers peuvent résilier l'assurance dans les 3 mois et 40 jours après la date de votre décès. L'assurance prend fin 1 mois plus tard.
- Nous pouvons résilier l'assurance dans les 3 mois qui suivent le jour où nous avons appris votre décès. L'assurance prend fin 1 mois plus tard.
- Les héritiers peuvent toujours résilier l'assurance à une *échéance principale*. Ils doivent nous le signaler au minimum 3 mois avant l'*échéance principale*.
- Nous pouvons également résilier l'assurance à une *échéance principale*.

Attention! La stipulation suivante ne vaut que pour l'assurance RC Véhicules automoteurs:

Quelqu'un hérite de la voiture lorsque vous décédez? Dans ce cas, il hérite aussi de l'assurance RC Véhicules automoteurs. Il peut résilier l'assurance dans le mois qui suit le jour où il a reçu la voiture. L'assurance prendra alors fin un mois plus tard.

Il y a plus d'un héritier

À votre décès, il se peut qu'il y ait plusieurs héritiers. Dans ce cas, l'assurance vaut automatiquement pour toutes ces personnes. Elles doivent toutes respecter les *conditions d'assurance*.

1. Ces personnes veulent mettre fin à l'assurance? Dans ce cas, elles doivent envoyer une lettre de résiliation sur laquelle elles apposent toutes leur signature. Elles doivent aussi nous envoyer une preuve attestant que l'assurance leur appartient à elles toutes.
2. Elles veulent donner l'assurance à une seule personne? Dans ce cas, elles doivent envoyer une lettre dans laquelle elles désignent le nouveau preneur d'assurance. Bien entendu, elles doivent toutes apposer leur signature en bas de cette lettre.

Chapitre 14. Que faisons-nous en cas de fraude à l'assurance?

Ce que nous faisons en cas de *fraude à l'assurance* dépend de la loi, des Conditions Générales de l'assurance et des Conditions Particulières. Ceci peut signifier que nous déposons plainte contre vous auprès d'un juge d'instruction.

Nous pouvons également envoyer vos coordonnées au GIE Datassur. Cet organisme n'utilise les données que pour prévenir la *fraude à l'assurance* et limiter les risques pour les assureurs.

Tout le monde peut consulter ou modifier ses données. Envoyez à cette fin une lettre accompagnée d'une copie de votre passeport ou de votre carte d'identité à:

Datassur GIE

Square de Meeûs 29

1000 Bruxelles

Vous en apprendrez plus sur le site www.datassur.be.

Chapitre 15. À quelle adresse envoyons-nous nos lettres?

1. Lorsque nous vous envoyons une lettre, nous l'envoyons à la dernière adresse que nous avons de vous. Si vous changez d'adresse, vous devez nous la communiquer le plus rapidement possible.
2. **Attention!** Votre adresse peut également être une information importante pour déterminer le risque de dommages. Vous êtes alors obligé de nous signaler votre nouvelle adresse. Vous en lirez plus à ce sujet au chapitre 5.
3. Plusieurs personnes sont preneurs d'assurance? Dans ce cas, chaque lettre que nous envoyons à l'une d'entre elles s'applique à toutes ces personnes.

Chapitre 16. Nos coordonnées

Nous sommes Baloise Insurance. Notre site web est www.baloise.be. Nos adresses postales sont:

- **Bruxelles:** rue du Champ de Mars 23, 1050 Bruxelles
- **Anvers:** Posthofbrug 16, 2600 Anvers
- **Gand:** Gaston Crommenlaan 4, bloc A boîte 0201, 9050 Ledeborg
- **Hasselt:** Herkenrodesingel 6, 3500 Hasselt

Chapitre 17. Vous voulez déposer une plainte?

Vous voulez déposer une plainte? Prenez d'abord contact avec votre *intermédiaire*.

Il ne peut pas résoudre votre problème? Transmettez-nous alors votre plainte. Cela peut se faire de différentes façons:

- Envoyez une lettre à l'une des adresses figurant au chapitre 16.
- Allez sur www.baloise.be. Cliquez sur "plaintes" et complétez le formulaire que vous y trouverez.
- Envoyez un courriel à plainte@baloise.be
- Appelez-nous. Notre numéro de téléphone est le 078 15 50 56.

Votre problème n'est toujours pas résolu? Dans ce cas, vous pouvez prendre contact avec l'Ombudsman des Assurances. Cela peut se faire de différentes façons:

- Par courrier. Envoyez-le à l'adresse suivante : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles
- Allez sur www.ombudsman.as. Vous y trouverez un formulaire à compléter.
- Envoyez un courriel à info@ombudsman.as.
- Envoyez un fax au 02 547 59 75.

Vous pouvez également vous adresser à un juge belge.

Chapitre 18. Qui peut le mieux vous aider?

Vous avez des questions à propos de votre assurance? Ou vous avez besoin de conseils? Prenez contact avec votre *intermédiaire*. Ses coordonnées figurent en haut de vos Conditions Particulières.

Chapitre 19. Quel est le droit applicable?

1. La Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances et les dispositions des divers arrêtés d'exécution s'appliquent à vos assurances.
2. Elles contiennent des règles impératives. Vous et nous devons respecter ces règles.
3. Elles contiennent également des règles qui ne sont pas impératives. Ces règles sont également d'application, sauf si nous avons prévu d'autres règles dans nos *conditions d'assurance*.