

# Conditions Générales

## Assurance Collective Eye Omnium

**Preneur d'assurance** : ORIG BENE B.V. Holding (agissant sous la marque Grand Optical), située à Gooimeer 6-25 , 1411 DD Naarden, Pays-Bas, et tous ses magasins belges (franchisés et filiales).

**Assureur** : Helvetia Global Solutions Ltd est une entreprise d'assurance, dont le siège social est situé à Aeulestrasse 60, FL-9490 Vaduz, Liechtenstein et est soumise au contrôle et à la supervision de "Financial Markets Authority of the Principality of Liechtenstein (FMA)". Helvetia Global Solutions Ltd est autorisée à fournir des services de distribution d'assurance en Belgique sur la base de la liberté de prestation de services et est auprès de la Banque Nationale de Belgique sous le numéro de code 2499.

**Intermédiaire** : Qover SA, agent d'assurances non lié inscrit au registre des intermédiaires d'assurances par l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA Belgique) sous le numéro 0650.939.878.

**Adhérent** : La personne physique (majeure) résidant en Belgique adhérant à l'assurance collective et propriétaire des lunettes assurées et dont le nom figure sur la facture d'achat ou le ticket de caisse. Si les lunettes sont destinées à des enfants, les parents peuvent adhérer à la police collective pour le compte de leur enfant. Le contrat d'assurance collectif Eye Omnium est un contrat d'assurance collectif conclu entre l'assureur et le preneur d'assurance. Les adhérents peuvent y souscrire moyennant le respect des conditions susmentionnées.

### I. Quels sont les objets assurés

Pour autant que vous ayez adhéré à l'assurance Eye Omnium au moment de votre achat, nous couvrons, soit:

- vos lunettes complètes (incluant la monture et les verres de correction) ; ou
- uniquement vos verres de correction installés sur une monture déjà en votre possession ; ou
- vos lunettes de soleil (avec ou sans ordonnance).

La valeur assurée est le prix d'achat de votre monture et/ou vos verres avant la déduction de remise.

### II. Que couvrons-nous ?

Pour autant que vous ayez adhéré à l'assurance Eye Omnium au moment de l'achat de vos lunettes, nous couvrons les dommages causés par :

- Les griffes
- La casse
- La perte (simple disparition ou vol)

Afin de bénéficier de la couverture, la preuve d'adhésion à l'assurance Eye Omnium doit se retrouver sur votre facture d'achat.

Tant en cas de griffes, que de casse et perte la contribution maximale de l'assureur est limitée à **1 (un) sinistre pendant toute la durée de l'adhésion.**

### III. Durée de l'adhésion

L'adhésion entre en vigueur le jour de l'achat de vos lunettes/verres/lunettes de soleil. Elle est d'une durée déterminée de 2 (deux) ans et prend fin automatiquement à l'arrivée du terme, sans possibilité de reconduction tacite.

### IV. Durée du contrat d'assurance collectif

Le contrat d'assurance collectif est conclu pour une durée d'un an. Sauf si le preneur d'assurance ou l'assureur s'y oppose, par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre contre récépissé au moins 2 (deux) mois avant son échéance annuelle, celui-ci est reconduit tacitement pour des périodes successives d'un an.

En cas de fin du contrat d'assurance, la couverture d'assurance reste acquise à tous les adhérents pour lesquels l'adhésion est devenue effective avant la fin du contrat d'assurance, et ce, pour la durée convenue de l'adhésion sans possibilité de reconduction de cette adhésion.

#### **V. Quand l'adhésion prend-elle fin ?**

L'adhérent peut résilier son adhésion au contrat collectif :

- Dans un délai de 1 mois suivant l'adhésion et le paiement de la prime.  
Pour ce faire, vous devez vous rendre chez votre opticien où vous avez acheté l'objet assuré ainsi que l'assurance, vous percevrez alors un remboursement total de la prime payée.
- Au terme d'une année d'adhésion, la notification de résiliation devant être envoyée au moins 2 (deux) mois avant la date d'échéance, cette dernière correspond au jour et mois mentionnés sur votre facture d'achat de l'objet assuré ainsi que sur la confirmation de l'adhésion à l'assurance collective.

L'adhésion au contrat d'assurance collectif prend fin de plein droit dans les cas suivants :

- Suite à un sinistre couvert et payé :
  - o Si votre monture est réparée ou remplacée, vous ne pouvez pas souscrire à nouveau à l'assurance Eye Omnium pour la même monture.
  - o En cas de remplacement des verres ou de l'ensemble des lunettes, vous pouvez à nouveau souscrire à l'assurance Eye Omnium pour une durée maximale de 2 (deux) ans.
- En cas de vente ou quelconque transfert de propriété de l'objet assuré.
- A l'expiration d'une période de maximum 2 (deux) ans à compter de la date d'adhésion mentionnée sur votre facture d'achat de l'objet assuré.

#### **VI. Quel est le montant de l'indemnisation ?**

1. En cas de dommage, à l'exception de la perte, les coûts liés à la réparation du produit avec les pièces de rechange de même type et qualité et avec des verres de même type, solidité et résistance seront remboursés, dans la mesure du possible avec des pièces de rechange du fabricant respectif.

Dans ce cas, 80 % des coûts seront remboursés et une franchise de 20 % s'appliquera aux coûts des pièces de rechange et de la réparation de votre produit. Si le prix des pièces détachées et de la réparation excède le prix de vente brut initial du produit (perte économique totale), vous bénéficierez au maximum du prix de vente brut du produit moins la franchise de 20%.

Ce montant ne vous sera pas restitué en espèces ou en bons d'achat, mais vous devrez plutôt l'utiliser pour acheter un produit de remplacement auprès du magasin concerné. Les pièces défectueuses resteront la propriété de votre opticien.

2. En cas de perte, le produit sera remplacé par un nouveau produit de même type et qualité avec des verres de même type, qualité et résistance.

Dans ce cas, 60 % des frais seront remboursés et vous paierez une franchise de 40 % du prix d'achat. Si le coût du nouveau produit excède le prix de vente brut du produit perdu, l'indemnisation ne dépassera pas le montant du prix de vente brut du produit perdu moins la franchise de 40%.

Ce montant ne vous sera pas restitué espèces ou en bons d'achat, mais vous devrez l'utiliser pour acheter un produit de remplacement dans le magasin concerné.

Si vous n'avez acheté que des verres qui ont été adaptés à une monture existante, seuls ces verres seront assurés, il n'y aura pas de remboursement de la monture.

3. Si une autre monture doit être choisie parce que la monture originale n'est plus en stock, vous devrez payer vous-même la différence, en plus de la franchise.

## **VII. Quel est le montant de votre franchise ?**

La franchise est le montant qui reste à votre charge en cas de sinistre.

- En cas de griffes et casse une franchise de 20% des frais de remplacement sera appliquée.
- En cas de perte, une franchise de 40% du prix d'achat sera appliquée.

## **VIII. Que faire en cas de sinistre ?**

1. En cas de sinistre, vous devez le signaler dès que possible auprès de votre opticien belge, si possible au magasin où vous avez acheté le produit, en montrant la confirmation d'adhésion et la facture d'achat. Si vous perdez l'objet assuré, vous devez déposer plainte au poste de police le plus proche dès que cela est raisonnablement possible et vous devez soumettre le procès-verbal ainsi que les documents susmentionnés lors de la déclaration de sinistre auprès de votre opticien belge.
2. L'adhérent est tenu de fournir des informations correctes et complètes sur les circonstances des événements et l'étendue des dommages. L'adhérent doit prendre toutes les mesures raisonnables afin de prévenir et limiter les suites du sinistre.
3. Si vous ne remplissez pas ces obligations et que l'assureur subit de ce fait un préjudice, le droit à l'indemnisation au titre de cette assurance s'éteint. Si vous ne remplissez pas ces obligations dans l'intention de tromper frauduleusement l'assureur, ce dernier peut décliner sa garantie.

## **IX. Quelles sont les exclusions de couverture ?**

L'assurance n'interviendra jamais pour :

- les dommages causés par l'usure ;
- les dommages et pertes indirects de quelque nature que ce soit (par exemple, les dommages corporels causés par un bris de verres, etc, ... ) ;
- les dommages causés de manière intentionnel;
- le service après-vente que votre opticien effectue de manière standard (par exemple, vérification de la monture et des verres, vérification de l'ajustement des lunettes (solaires) et correction si nécessaire, serrage, remplacement et fixation des vis, lubrification des charnières) ;
- les dommages payés à votre opticien par le fabricant au titre de la garantie ;
- les montures, si de nouveaux verres sont montés sur des montures existantes et que seuls ces verres sont assurés ;
- changement de la vue dû à la prise de médicaments, à la grossesse, à des conditions médicales qui affectent la vision.

## **X. Quand payez-vous la prime d'assurance ?**

Le montant de la prime est payé dans son intégralité par l'adhérent au preneur d'assurance à l'achat de l'objet assuré. Ce montant est indiqué sur la facture d'achat, ticket de caisse ou la confirmation d'adhésion.

## **XI. Qui est votre personne de contact ?**

Si vous avez des questions, contactez l'opticien chez qui vous avez acheté l'objet assuré et l'affiliation à l'assurance.

Les sinistres seront réglés par l'intermédiaire de votre opticien où vous avez signalé le sinistre conformément à l'article 8 « Que devez vous faire en cas de sinistre ? ».

## **XII. Que faire en cas de plainte ?**

### **Toute plainte doit d'abord être adressée à l'intermédiaire :**

Département médiation de QOVER SA, Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles (Belgique) ou à l'adresse email [mediation@qover.be](mailto:mediation@qover.be) ou par téléphone au numéro +32 2 588 25 50 .

Vous allez obtenir endéans 3 (trois) jours ouvrés du dépôt de votre plainte une confirmation écrite de la réception de celle-ci.

Vous recevrez ensuite par écrit endéans 1 (un) mois une réponse définitive à votre plainte.

### **Vous pouvez contacter l'Ombudsman :**

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse finale ou si vous n'avez pas reçu de réponse finale quant à votre plainte endéans 1 (un) mois à compter de la réception de la plainte, vous pouvez adresser votre plainte à l'Ombudsman des Assurances en Belgique.

Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Belgique, tel : +32 2 547 58 71, fax : +32 2 547 59 75, [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as).

Les dispositions de traitement de plaintes précitées ne portent pas préjudice à votre droit de lancer des poursuites judiciaires.

L'intermédiaire enregistrera toutes les communications, y compris les appels téléphoniques, afin d'améliorer la qualité des services ainsi qu'à des fins de formation ou de détection de fraude.

## **XIII. Quel est le cadre légal ?**

Ce contrat d'assurance est régi par le droit belge.

En cas de litige, le tribunal du lieu où les lunettes (ou les verres) ont été achetés et où l'adhésion a été effectuée est compétent.

## **XIV. Informations relatives à la protection de la vie privée**

La déclaration de confidentialité s'applique au traitement de vos données personnelles.

Vous pouvez trouver celle de votre assureur sur <https://www.helvetia.com/ch/web/en/about-us/services/contact/privacy.html>

Vous pouvez trouver celle de votre intermédiaire sur <https://www.qover.com/terms-policies/data>.

Si vous ne souhaitez pas que vos données personnelles soient utilisées à des fins publicitaires, vous pouvez écrire à votre opticien où vous avez acheté le produit et où vous avez adhéré à cette assurance collective. Nous vous informons également qu'en cas de réclamation, votre opticien transférera et conservera les informations relatives à la réclamation aux fins du règlement de la réclamation.