

## Information légale dans le cadre d'une vente à distance, conformément au Code de droit économique et à loi sur les assurances.

*Ce contrat est conclu dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance par FEDERALE Assurance (entreprise d'assurances agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro BNB-124, inscrite auprès de la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0403.274.332 (RPM Bruxelles)).*

### Modalités de résiliation

Tant le preneur d'assurance que l'entreprise d'assurances peuvent résilier le contrat sans pénalité et sans motivation par envoi recommandé envoyée à FEDERALE Assurance – Production Incendie, Rue de l'Etuve 12 à 1000 Bruxelles, dans un délai de 14 jours calendrier. Ce délai commence à courir à compter du jour de la conclusion du contrat ou à compter du jour où le preneur d'assurance a reçu les conditions contractuelles et l'information précontractuelle sur un support durable, si ce dernier jour est postérieur à celui de la conclusion du contrat.

La résiliation par le preneur d'assurance prend effet immédiat au moment de la notification. La résiliation émanant de l'entreprise d'assurances prend effet huit jours après sa notification.

Si le contrat est résilié par le preneur d'assurance ou par l'entreprise d'assurances et que l'exécution du contrat avait déjà commencé, à la demande du preneur d'assurance, avant la résiliation, le preneur d'assurance est tenu au paiement de la prime au prorata de la période au cours de laquelle une couverture a été octroyée. Il s'agit de l'indemnité pour les services déjà fournis.

A l'exception du paiement pour les services déjà fournis, l'entreprise d'assurances rembourse toutes les sommes qu'elle a perçues du preneur d'assurance conformément au présent contrat. Elle dispose à cette fin d'un délai de 30 jours calendrier qui commence à courir :

- au moment où le consommateur procède à la résiliation, à compter du jour où l'entreprise d'assurances reçoit la notification de la résiliation ;
- au moment où l'entreprise d'assurances procède à la résiliation, à compter du jour où elle envoie la notification de la résiliation.

## Droit applicable et tribunaux compétents

Le droit belge est d'application au contrat d'assurance.

Les tribunaux belges sont compétents pour les litiges éventuels en rapport avec le contrat d'assurance.

## Communication

La langue utilisée pour toute communication entre l'entreprise d'assurances et le souscripteur se fera en Français ou Néerlandais pendant la durée du contrat.

## Plainte

Nous vous invitons à vous adresser en priorité à notre Customer Care Center par mail [info@federale.be](mailto:info@federale.be).

Toute plainte relative au contrat d'assurance peut aussi être adressée à :  
FEDERALE Assurance, Service Gestion des plaintes  
Rue de l'Etuve 12, 1000 Bruxelles  
Tél. 02 509 01 89 – [gestion.plaintes@federale.be](mailto:gestion.plaintes@federale.be).

Au cas où vous ne seriez pas satisfait des réponses apportées par notre service, vous pouvez vous adresser à :

L'Ombudsman des Assurances,  
Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles  
[info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

Ces dispositions sont sans préjudice du droit du (candidat-)preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

Coordonnées des autorités de contrôle compétentes :

- Autorité des Services et Marchés Financiers  
Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles  
Tél. 02/ 220 52 11 - Fax 02/ 220 52 75
- Banque Nationale de Belgique  
Berlaimont 14, 1000 Bruxelles  
Tel. 02/ 221.21.11 - Fax 02/ 221.31.00

*Le preneur d'assurance qui souscrit un contrat via la vente à distance, déclare avoir été correctement informé sur les conditions de ce contrat et sur ses droits et obligations concernant la vente à distance.*