

# CONDITIONS D'UTILISATION

---

## 1/ MENTIONS LEGALES

Immoweb Financial Services SA/NV (ci-après « **Immoweb FS** »), dont le siège social se situe au 56 avenue Général Dumonceau, 1190 Bruxelles, RPM 0727.442.788, est un agent d'assurances, inscrit au registre des intermédiaires d'assurances tenu par l'autorité des services et marchés financiers, au n°0727442788.

Qover SA/NV (ci-après « **Qover** »), dont le siège social se situe Rue du Commerce, 31 - 1000 Bruxelles, RPM 0650.939.878, est un agent d'assurances, inscrit au registre des intermédiaires d'assurances tenu par l'autorité des services et marchés financiers, au n°115284A.

L'autorité des services et marchés financiers (ci-après « **FSMA** ») a pour mission d'assurer la surveillance des marchés financiers et des sociétés cotées, d'agréeer et de contrôler certaines catégories d'établissements financiers, de veiller au respect des règles de conduite par les intermédiaires financiers, de superviser la commercialisation des produits d'investissement destinés au grand public et d'exercer le contrôle dit « social » des pensions complémentaires. La FSMA est sise à 1000 Bruxelles, 12-14 rue du Congrès. Le registre des intermédiaires d'assurances de la FSMA est à consulter sur le site [www.fsma.be](http://www.fsma.be).

Immoweb FS commercialise des produits d'assurances en collaboration Qover SA/NV, qui se charge de la gestion de la plateforme en ligne et du service clientèle. Cette activité se fait au moyen du site [protect.immoweb.be](http://protect.immoweb.be) (ci-après également appelé le « **site** », le « **site web** », ou le « **website** ») conformément aux exigences de la FSMA.

Toutes les relations précontractuelles avec nos clients sont basées sur la *Loi belge de l'Assurance du 4 Avril 2014* et le *Code de droit économique*. Par « client », nous entendons tous nos clients actuels, potentiels et anciens (ci-après le « **client** »). Immoweb FS et Qover conserveront une copie de votre contrat d'assurance à des fins d'archivage. Vous avez le droit d'accéder à ces informations en faisant votre demande par courriel à l'adresse suivante : [contact@qover.be](mailto:contact@qover.be).

Les informations et autres données publiées et rendues accessibles via le site [protect.immoweb.be](http://protect.immoweb.be) sont purement informatives. Pour cette raison, Immoweb FS ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des périodes d'indisponibilité du service ou pour toute inexactitude, incohérence dans la structure du contenu ou faute de frappe. Le contenu de ce site est destiné à l'information seulement.

Les Conditions Générales des produits d'assurance distribués par Immoweb FS sont consultables en ligne (sur internet) sur la page de configuration liée à chaque produit.

Vous pouvez communiquer avec nous, en néerlandais, français ou anglais, par les canaux suivants :

Pour contacter Immoweb :

- par écrit : 56 av Général Dumonceau – 1190 Bruxelles – Belgique
- par courriel: notre adresse courriel général est [protect.immoweb.be](mailto:protect.immoweb.be)

Pour contacter Qover :

- par écrit : Rue Belliard 53 - 1000 Bruxelles
- par courriel : [contact@gover.be](mailto:contact@gover.be)
- par téléphone : +32 2 588 25 50

## **2/ PROTECTION DES DONNEES – POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

### **2.1. Politique de confidentialité de données et d'utilisation des cookies**

La politique de confidentialité de données et d'utilisation des cookies d'Immoweb Financial Services SA/NV est identique à celle de son actionnaire unique Immoweb SA, que vous pouvez consulter [ici](#).

En explorant les produits d'assurance Immoweb FS, vous serez également amené à partager vos données avec notre partenaire Qover SA/NV. Vous trouverez plus d'informations sur leur politique de confidentialité [ici](#).

### **2.2. Restrictions d'accès au site**

Nous nous réservons le droit unilatéral d'interdire l'accès à tout ou partie du site ou de l'application Immoweb à toute personne physique ou morale :

- qui contreviendrait aux présentes Conditions d'utilisation ;
- qui utiliserait les données personnelles auxquelles il peut avoir accès via le site pour proposer des produits ou services payants ou pour procéder à l'envoi, de messages non sollicités dans les boîtes e-mail des autres internautes ("spamming"), à toute autre fin commerciale, ou de toute autre façon non autorisée ;
- qui utiliserait les services proposés par Immoweb FS et Qover sans respecter les conditions spécifiques applicables à ces services ;
- qui porterait atteinte d'une manière ou d'une autre à la réputation d'Immoweb FS et de son site web ;
- qui porterait atteinte aux droits intellectuels de tiers ;
- qui utiliserait le site à des fins illicites.

Nous nous réservons aussi le droit de poursuivre en justice ces mêmes personnes.

## **2.3. Restrictions d'accès aux produits d'assurance**

### **2.3.1. Disponibilité de la plateforme**

Bien que nous veillions à mettre à votre disposition le site [protect.immoweb.be](http://protect.immoweb.be) 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, nous nous réservons le droit, à tout moment et sans préavis, d'interrompre l'accès au site pour des raisons d'ordre technique ou autres ainsi que de mettre fin à nos services, et ce sans pouvoir être tenus responsables de ces interruptions et des conséquences qui pourraient en découler pour vous ou pour un tiers.

Immoweb FS veillera, dans la mesure du possible, à ce que le site et les fichiers pouvant être téléchargés sur celui-ci, soient exempts d'erreur (bug), de virus, de cheval de troie (trojan horse), de logiciel espion (spyware) et autres logiciels malveillants ou non autorisés. Toutefois, il ne peut être exclu que ceux-ci puissent s'y retrouver. Immoweb FS ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout préjudice et/ou perte qui en résulterait pour l'utilisateur. Immoweb FS conseille vivement à l'utilisateur d'installer des pare-feu (firewalls), anti-virus et autres logiciels de protection nécessaires sur son appareil.

### **2.3.2. Liens vers des sites tiers**

Dans certaines de ses rubriques, le site web peut contenir des hyperliens vers du contenu émanant de tiers ou vers des sites web exploités par des tiers. Nous ne sommes pas responsables de la qualité ou de l'exactitude de ce contenu ni de ces sites web. Immoweb FS ne peut pas non plus être considéré comme approuvant, publiant ou autorisant ces sites web ou ce contenu. Par conséquent, les exploitants de ces sites sont seuls responsables du respect des législations et réglementations applicables aux produits et services qu'ils mettent en vente sur leur site, notamment en matière de protection du consommateur, de vente à distance, réglementation des prix, de protections des données personnelles, etc.

### **2.3.3. Droits intellectuels**

Tous les contenus présents sur le site web, y compris notamment les textes, graphiques, logos, boutons, images, code, base de données et icônes, sont la propriété intellectuelle d'Immoweb FS (et de son actionnaire unique Immoweb SA/NV) et sont protégés par les droits de propriété intellectuelle tel que le droit d'auteur et par les droits du producteur d'une base de données.

La forme du site (dont le plan, choix et disposition des rubriques, organisation des données, etc.) est protégée par le régime légal du droit d'auteur. Immoweb FS interdit l'extraction et/ou la réutilisation de la totalité ou d'une partie substantielle sur le plan qualitatif ou quantitatif, du contenu de la plateforme. La loi belge du 31 août 1998 concernant la protection juridique des bases de données (transposant la directive européenne n°96/9/CE) dispose que l'atteinte à ces droits est passible d'amendes pouvant aller jusqu'à 500.000 € et, en cas de récidive, de peines pouvant aller jusqu'à 2 ans de prison.

Immoweb FS concède à l'utilisateur du site, par la présente, une licence, non exclusive, non cessible et révoquant à tout moment sans motif, en vue d'accéder au contenu du site, l'afficher et le télécharger à la stricte fin de prendre connaissance du contenu, et ce, sur un seul ordinateur. L'utilisateur pourra également imprimer une copie du contenu affiché sur la plateforme, uniquement pour son utilité personnelle, sous réserve qu'il n'altère d'aucune façon le contenu de la plateforme et qu'il conserve toutes les mentions de paternité et

d'origine de la plateforme. La reproduction n'est donc autorisée qu'aux fins d'un usage privé et de copie privée au sens de la loi sur le droit d'auteur.

Certains des noms, signes distinctifs et logos figurant sur ce site web sont des marques déposées ou des noms de commerce appartenant à Immoweb FS, son actionnaire unique Immoweb SA/NV, ou à leurs propriétaires respectifs. Sauf autorisation expresse et préalable des titulaires, toute utilisation des noms, marques et logos et/ou utilisation illicite de signes similaires, est prohibée.

Toute copie, traduction, adaptation, modification ou usage quel qu'il soit, de l'entièreté ou de l'un des éléments protégés de la plateforme, sous quelque forme que ce soit et par quelque moyen que ce soit, est strictement interdit sans le consentement écrit préalable de Immoweb FS. Toute utilisation commerciale du contenu de la plateforme est strictement interdite.

Immoweb FS ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable vis-à-vis des visiteurs du site web de toute plainte ou action en justice intentée contre ceux-ci par un tiers qui prétendrait que l'usage de l'un des éléments de contenu du site, ou de l'un des produits ou services offerts sur le site, porte atteinte à l'un de ses droits de propriété intellectuelle.

### **3/ POLITIQUE DE CONFLITS D'INTERETS**

#### **3.1. Principes généraux**

Pour la conduite de ses affaires, Immoweb FS s'est fixé comme principe de gérer de façon honnête, équitable et professionnelle les conflits d'intérêts qui peuvent survenir entre Immoweb FS, un membre du personnel d'Immoweb FS ainsi que toute autre personne physique dont les services sont mis à disposition et placés sous le contrôle d'Immoweb FS (ci-après le « **représentant désigné d'Immoweb FS** ») et qui est impliqué dans les activités réglementées d'Immoweb FS et ses clients actuels, potentiels et anciens. Il en va de même pour les conflits d'intérêts qui peuvent survenir entre un client et un fournisseur ou un client et un intermédiaire d'Immoweb FS.

Conformément à la législation en vigueur, Immoweb FS prend toutes les mesures nécessaires afin d'identifier et gérer de manière adéquate les conflits d'intérêts susceptibles d'être source de dommages et pouvant porter atteinte aux intérêts de ses clients.

#### **3.2. Mesures internes pour la détection et la gestion des conflits d'intérêts**

En vue de détecter ces conflits d'intérêts, Immoweb FS prend en compte les faits et s'attache également à déterminer, entre autres, si une personne concernée, ou toute autre personne :

- est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client ;
- possède un intérêt dans le résultat d'un service fourni au client ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci qui est différent de l'intérêt du client dans ce résultat ;

- est incité, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'Immoweb FS et/ou d'un client ou groupe de clients par rapport à ceux d'Immoweb FS et/ou d'un autre client ou un intermédiaire;
- a la même activité professionnelle que le client ; et/ou
- reçoit ou recevra d'une personne autre que le Client un avantage en relation avec le service fourni au Client, sous forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement facturés pour ce service.

Lorsqu'un conflit d'intérêts est détecté, il doit être géré rapidement, équitablement et adéquatement.

Les exemples des mesures de base prévues par Immoweb FS sont :

- des procédures efficaces pour contrôler le flux d'informations dans les situations présentant un risque de conflit d'intérêts pouvant porter atteinte aux intérêts d'un client ;
- une revue du caractère adéquat des systèmes et contrôles d'Immoweb FS est organisée périodiquement.

Lors de la gestion d'un conflit d'intérêt, il peut être approprié d'utiliser des mesures complémentaires au cas où les mesures de base ne seraient pas suffisantes pour gérer de manière adéquate le conflit potentiel. Ces dernières peuvent, notamment comprendre la mise en œuvre de « Chinese walls » (murailles de Chine) ad hoc spécifiques aux transactions ou d'autres méthodes supplémentaires de séparation de l'information.

Les employés d'Immoweb FS doivent s'assurer qu'ils adoptent des attitudes totalement indépendantes dans leurs relations avec les clients et avec les intermédiaires. C'est pourquoi des mesures visant à prévenir toute influence et à garantir une attitude indépendante ont été mises en place : séparation de départements et prévention d'intervention inappropriée auprès de certaines activités ou services.

Il peut arriver que, malgré toutes les mesures prises dans le cadre de la gestion des conflits d'intérêts, aucune solution définitive n'ait été trouvée. Dans ces cas-là, il faut choisir de renoncer au service ou à la transaction.

Une aide supplémentaire à l'identification et à la gestion des conflits d'intérêt est décrite par les procédures et lignes de conduites qui ont été mises en place dans le cadre d'autres obligations spécifiques.

#### **4/ POLITIQUE DE REMUNERATION**

Conformément à législation, Immoweb FS ne peut, en ce qui concerne les services d'intermédiation en assurances fournis à ses clients, recevoir ou payer des rémunérations que si elles appartiennent à l'une des deux catégories suivantes :

- **Une rémunération payée par ou aux compagnies d'assurances avec lesquelles le client conclut un contrat d'assurance.** Ceci englobe la commission reprise dans l'offre et faisant partie de la prime que le client doit payer directement à l'assureur, ou encore les commissions de portefeuille que des assureurs payent à Immoweb FS en compensation de services fournis par Immoweb FS à ces assureurs en faveur de ses clients. Ces commissions de portefeuille sont payées à Immoweb FS par les assureurs au motif qu'Immoweb FS exécutent un certain nombre de tâches qui incombent normalement aux assureurs mais que Immoweb FS à leur place, en tout ou en partie.
- **Une rémunération d'un tiers, qui est nécessaire pour le service d'intermédiation en assurance demandé.** Il s'agit d'une catégorie très spécifique englobant par exemple les frais juridiques nécessaires à la conclusion d'un contrat d'assurance. Il est également possible qu'Immoweb FS octroie une rémunération à un tiers au simple motif que ce tiers amène de nouveaux clients. Ces paiements sont conformes à la communication de la FSMA du 20 février 2009 concernant les "apporteurs d'affaires" et à la stricte réglementation interne en la matière.

#### **5/ RECLAMATIONS**

N'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions vous aider et améliorer nos services.

**Pour les risques couverts par les produits d'assurance et le service clientèle :**

**Qover SA/NV**

Adresse: Rue Belliard 53 - 1000 Bruxelles

Téléphone: +32 2 588 25 50

Email: [contact@qover.be](mailto:contact@qover.be)

**Pour la communication sur les produits d'assurances et le site web [protect.immoweb.be](http://protect.immoweb.be):**

**Immoweb Financial Services SA/NV**

Adresse : 56 av Général Dumonceau – 1190 Bruxelles (Belgique)

Email : [protect@immoweb.be](mailto:protect@immoweb.be)

**Ombudsman :**

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, vous pouvez soumettre votre réclamation au médiateur des assurances en Belgique. Ses coordonnées sont les suivantes :

Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Belgique

Téléphone : +32 2 547 58 71,

Fax: +32 2 547 59 75

Email : [info@ombudman.as](mailto:info@ombudman.as)

**Plateforme européenne de Règlement en ligne des litiges :**

Si vous avez souscrit votre assurance en ligne ou par l'intermédiaire de tout autre moyen de communication électronique (par téléphone, SMS, fax ou appareil mobile), vous pouvez également, si vous le souhaitez, enregistrer votre réclamation via la plateforme de Règlement en ligne des litiges (Online Dispute Resolution ou ODR) :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Votre plainte sera ensuite redirigée vers le Service d'ombudsman, vers Immoweb FS et vers Qover pour résolution. Il peut s'écouler un court délai avant que nous ne la recevions. Nous enregistrerons toutes les communications, en ce compris les appels téléphoniques, à des fins d'amélioration de la qualité des services, à des fins de formation de notre personnel ou à des fins de détection de la fraude.