

## Mentions légales

ACTEL EST UNE MARQUE DE P&V ASSURANCES SCRL  
RUE ROYALE 151 - 1210 BRUXELLES - TEL: 02/282.36.11 - FAX: 02/282.36.00  
ENTREPRISES D'ASSURANCES AGREEE SOUS LE CODE 0058  
RPM 0402 236 531 BRUXELLES – IBAN BE93 8791 5001 0467 – BIC BNAGBEBB  
[www.actelaffinity.be](http://www.actelaffinity.be)

- Le contrat pour cette assurance est conclu pour une période d'un an et est reconduit tacitement chaque année.
- Afin de déterminer votre profil de risque, nous appliquons quelques **critères de segmentation**
- Toutes les informations concernant les services et les produits sur ce site internet sont soumises aux règles du droit belge.
- En tant que client, vous êtes protégé par les règles de conduite MiFID, dont vous trouverez la brochure sur notre site web.
- Si vous avez une plainte ou une remarque, vous pouvez contacter le service Gestion des plaintes.

Vous avez une plainte ou une remarque à formuler ?

1. Parlez-en d'abord avec nos collaborateurs du **Contact Center** au **0800/48 811**. Ceux-ci sont en effet vos interlocuteurs privilégiés pour tous vos questions et problèmes. Ils feront tout leur possible pour vous aider au mieux.
2. Vous pouvez aussi prendre directement contact avec notre service Gestion des Plaintes. Nous sommes à votre écoute et examinerons votre plainte ou remarque avec la plus grande attention. Nous concilierons au mieux les différentes parties et essayerons de trouver une solution.

Décrivez le plus clairement possible le problème ou la question. Et renseignez toujours le numéro du contrat ou du dossier concerné.

Comme convenu dans le Code de Conduite auquel la compagnie a adhéré, vous recevrez un accusé de réception dans les 3 jours ouvrables reprenant le numéro de référence sous lequel votre plainte a été enregistrée, ainsi que le nom et coordonnées de la personne qui se chargera de votre plainte. Vous recevrez alors une réponse définitive dans le mois. Si pour une raison ou une autre ceci s'avèrerait impossible, nous vous en avertirons.

Comment prendre contact avec notre service Gestion des Plaintes ?

- Par e-mail : [plainte@pv.be](mailto:plainte@pv.be)
- Par écrit : Gestion des Plaintes P&V, Rue Royale 151, 1210 Bruxelles
- Par téléphone : 02 250 90 60

3. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de notre service Gestion des Plaintes, vous avez alors la possibilité de demander l'avis de l'Ombudsman des Assurances, médiateur externe pour le secteur de l'assurance. Vous trouverez tous les informations sur son site web : [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

- Vous trouverez des informations supplémentaires sur nos assurances dans notre fiche produit et dans les **conditions générales**
- Si vous souhaitez disposer de plus amples informations, P&V Assurances vous invite à consulter sa politique vie privée disponible via le lien suivant : [www.pv.be/fr/privacy](http://www.pv.be/fr/privacy)