ALLIA

CONDITIONS GENERALES
(Version 05/11/2026)

I. TABLE DES MATIERES

I. Table des matieres 1
II. Liste des definitions 2
III. Generalites 3
IV. Conditions generales 3
1. Mission 3
2. Duree 4
3. Responsabilite d'Allia 4
4. Obligations du client 5
5. Honoraires, modalites de facturation et de paiement 5
6. Force majeure 6
7. Exclusivite 7
8. confidentialite 7
9. Propriete intellectuelle 7
10. References 7
11. Rgpd 7
12. AI 7
13. Clause d'integralite 8
14. Nullite 8
15. Renonciation 8
16. Notifications 8
17. Clauses de priorite 8
18. Divers 9
19. Litiges et procedures judiciaires 9

II. LISTE DES DEFINITIONS

Date de début	La date de commencement de la Mission.
AlliA	SA AlliA Insurance Brokers – ayant son siège social à Kwadestraat 157/51, 8800 Roulers (numéro BCE 0508.449.056).
Conditions générales	Les présentes conditions générales de la Convention.
Date du contrat	La date de signature du « Service Level Agreement » ou, à défaut, la date de début de la Mission.
Date de fin	La date à laquelle la Convention prend fin.
Durée	La durée totale de la Convention.
Honoraires	La rémunération d'AlliA telle qu'elle est définie dans le « Service Level Agreement », ainsi que la rémunération pour l'exécution de la Mission.
Client	Toute personne qui fait appel aux services d'AlliA. Sauf indication contraire, les dispositions de la Convention s'appliquent tant au Client considéré comme une entreprise qu'au Client qualifié de consommateur selon la législation applicable. À ce titre : • Par Client-entreprise, on entend, au sens du Code de droit économique (CDE), Livre I, article I.1, 1° : *« toute personne physique, personne morale ou autre organisation sans personnalité juridique exerçant une activité économique de manière durable. »* • Par Client-consommateur, on entend, au sens du Code de droit économique (CDE), Livre I, article I.1, 2° : *« une personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. »*
Mission	La prestation de services par AlliA en tant qu'intermédiaire en assurances au bénéfice du Client, conformément aux dispositions des présentes conditions générales et, le cas échéant, telles que définies plus en détail dans le « Service Level Agreement ».
Convention	Les présentes Conditions générales, éventuellement complétées par le « Service Level Agreement ».
Accord de niveau de service (Service Level Agreement)	Le cas échéant, l'accord conclu entre AlliA et le Client, précisant les modalités spécifiques applicables à la Mission.
Date d'échéance	Le dernier jour de la durée initiale prévue dans le « Service Level Agreement» un a, pour laquelle la Convention est conclue, et, en cas de renouvellement (automatique), le dernier jour calendaire de la période prolongée.

III. GENERALITES

Les prestations de services fournies par AlliA et les entreprises qui lui sont liées au sens de l'article I:20 du Code des sociétés et des associations sont régies par les dispositions des présentes Conditions générales, telles qu'elles peuvent être consultées à tout moment sur le site web www.allia.be. Les conditions générales publiées sur ce site prévalent sur celles décrites ci-après.

IV. CONDITIONS GENERALES

1. MISSION

AlliA s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à exécuter la Mission. Elle s'efforce de trouver les polices d'assurance les mieux adaptées aux besoins du Client, sur la base d'une analyse correcte et approfondie des produits disponibles sur le marché et des besoins du Client. Les compagnies d'assurance sélectionnées le sont en fonction de l'expertise d'AlliA. Toutefois, le Client reste seul décisionnaire quant au choix final de la compagnie d'assurance.

La Mission comprend les tâches limitativement énumérées ci-dessous :

a) Intermédiation, consistant, en une concertation avec le consentement du Client, à :

- (i) Déterminer les polices d'assurance souhaitées et les conditions de contenu auxquelles elles doivent répondre ;
- (ii) Assembler les informations nécessaires à l'obtention des polices d'assurance ;
- (iii) Contacter les compagnies d'assurance afin d'obtenir une ou plusieurs propositions de police d'assurance, et répéter cette démarche régulièrement si opportun ;
- (iv) Analyser et comparer les propositions de police d'assurance reçues ;
- (v) Présenter et expliquer au Client les propositions de police d'assurance ;
- (vi) Confirmer, au nom et pour le compte du Client, l'accord éventuel du Client aux compagnies d'assurance ;
- (vii) Remettre au Client les documents nécessaires (polices, certificats, etc.) dans le cadre des polices d'assurance ;
- (viii) Le cas échéant, recevoir la prime et la reverser aux compagnies d'assurance ;
- (ix) Évaluer périodiquement et adapter, si nécessaire, les polices d'assurance ;
- (x) Renouveler ou modifier les polices d'assurance à leur date d'échéance.

b) Assistance dans la Gestion des sinistres, consistant à :

- (i) Régler, suivre et clôturer les dossiers de sinistres en concertation et avec l'accord du Client, dans le cadre des polices d'assurance, en :
- (ii) Rédigeant une déclaration de sinistre et en la transmettant aux compagnies d'assurance ;
- (iii) Négociant avec les compagnies d'assurance pour le règlement des sinistres ;
- (iv) Encaissant et versant ensuite les indemnités dues par les compagnies d'assurance ;
- (v) Fournir des conseils et assister le Client dans les cas de sinistres dont le montant est inférieur à la franchise ou dans le cadre d'éventuelles actions en recours.

2. DUREE

a) *Dans la mesure où une Durée a été convenue dans un Service Level Agreement (SLA), le Contrat sera, sauf résiliation en temps utile, automatiquement et tacitement renouvelé à la Date d'Échéance pour une durée de trois (3) ans.*

b) *En outre, chaque partie peut résilier le Contrat à l'échéance, à condition que (pour être valable) la résiliation soit notifiée par lettre recommandée au plus tard quatre mois avant la Date d'Échéance. Le délai de préavis commencera à courir le premier jour calendaire du mois suivant le mois au cours duquel la lettre de résiliation a été envoyée (date du cachet postal faisant foi).*

c) *Chaque partie a également le droit de résilier la Convention avec effet immédiat et aux torts de l'autre partie, en cas de manquement grave de cette dernière à ses obligations contractuelles, rendant raisonnablement impossible toute poursuite de la collaboration professionnelle, et si ce manquement n'est pas corrigé dans les trente (30) jours calendaires suivant la date (du cachet postal) de la mise en demeure envoyée par lettre recommandée. Chaque partie peut également résilier la Convention avec effet immédiat en cas de force majeure, entendue comme toute circonstance exceptionnelle rendant raisonnablement et définitivement impossible l'exécution de la Convention, et qui ne peut être considérée comme un manquement contractuel.*

3. RESPONSABILITE D'ALLIA

a) AlliA ne peut être tenue responsable que pour les dommages directs et immédiats résultant d'un manquement contractuel prouvé ;

b) AlliA ne peut en aucun cas être tenue responsable de tout dommage indirect, consécutif, spécial, punitif ou immatériel, qu'il résulte d'une faute contractuelle, d'un acte illicite (y compris une négligence) ou autre. Cela inclut, sans s'y limiter : la perte de bénéfices, la perte de chiffre d'affaires, la perte de clientèle, l'atteinte à la réputation, la perte de données, l'interruption d'activité ou les réclamations de tiers. De tels dommages ne peuvent en aucun cas être imputés à AlliA ;

c) Le Client accepte qu'aucune action en responsabilité ne puisse être intentée contre les employés, administrateurs ou dirigeants d'AlliA pour des actes accomplis dans le cadre de l'exécution de la Convention, sauf en cas de faute intentionnelle, de négligence grave ou de faute sans lien avec l'exercice de leurs fonctions. Les limitations de responsabilité stipulées par AlliA peuvent également être invoquées par ses employés, administrateurs ou dirigeants dans les cas où leur responsabilité pourrait être engagée ;

d) La responsabilité d'AlliA est en outre limitée aux honoraires annuels, avec un plafond absolu de 15.000.000,00 EUR par sinistre et par année d'assurance ;

e) AlliA n'est pas responsable pour les conseils juridiques, comptables, fiscaux, réglementaires, techniques ou autres conseils spécialisés qu'elle fournit en lien avec la Mission (par exemple, des mesures de prévention, des investissements, etc.). Le Client reconnaît que tout conseil fourni est de nature générale et indicative, et qu'il lui incombe de consulter des experts spécialisés (juristes, fiscalistes, architectes, ingénieurs en stabilité, conseillers en sécurité et prévention, etc.) lorsque cela est utile ou requis par la loi. AlliA ne peut être tenue responsable pour de tels conseils, et seul le Client est responsable des conséquences de l'absence de consultation d'experts ;

f) Le Client renonce expressément à toute demande de condamnation solidaire d'AlliA avec des tiers. AlliA ne peut être tenue responsable que pour sa part dans le dommage éventuel ;

g) Le Client s'engage à indemniser intégralement AlliA, à première demande, pour toute réclamation qui serait formulée, dans le cadre de la gestion des sinistres, à l'encontre d'AlliA par des tiers ;

h) Le Client renonce à toute action en responsabilité découlant d'une faute ou négligence de sa propre part ;

i) Le Client reconnaît que les obligations et responsabilités d'AlliA ne prennent effet qu'à partir du début de la Mission ;

j) AlliA ne peut jamais être tenue responsable de la disponibilité, de la solvabilité ou de la qualité des services fournis par les compagnies d'assurance.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

a) Fournir à temps, et si nécessaire de sa propre initiative, toutes les informations dont on peut raisonnablement attendre qu'elles soient nécessaires à AlliA pour exécuter la Mission ;
b) Effectuer en temps utile tous les paiements dus à AlliA ainsi qu'aux compagnies d'assurance ;
c) Transmettre en temps utile tous les documents et formulaires nécessaires à la bonne exécution de la Mission par AlliA ;
d) Respecter en tout temps l'ensemble de ses obligations légale.

5. HONORAIRES, MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

a) Dispositions communes à tous les Clients :
   i. Les honoraires sont dus à l'avance par le Client. AlliA établira à cet effet une facture annuelle et anticipée pour les honoraires dus, à la date anniversaire de la Convention (et pour la première fois à la Date de début) ; et
   ii. Le Client s'engage à régler toutes les factures/quittances dans le délai indiqué ; et
   iii. Tous les montants mentionnés dans la Convention s'entendent hors frais, taxes d'assurance et/ou TVA, qui sont à la charge exclusive du Client ; et
   iv. Les honoraires couvrent uniquement les tâches qui font partie de la Mission et sont exécutées directement par AlliA. Ainsi (1) les services ou tâches qui sont réalisés par des tiers désignés avec l'accord du Client (experts, conseillers juridiques, etc.) sont facturés séparément et directement par ces tiers au Client et (2) toute mission complémentaire confiée à AlliA sera facturée séparément ; et
   v. Les honoraires incluent un montant forfaitaire pour les frais de déplacement et de séjour, jusqu'à un maximum de 10 % des honoraires convenus. Tous les frais supplémentaires au-delà de ce forfait sont facturés séparément par AlliA au Client ; et
   vi. Le Client ne pourra jamais compenser les montants dus à AlliA avec d'éventuelles sommes que cette dernière lui devrait, en dehors de l'exécution de la Convention ;
   vii. Les honoraires facturés par AlliA sont définitivement acquis, même en cas de résiliation anticipée de la Convention ; et
   viii. Le Client reconnaît et accepte qu'AlliA puisse également percevoir des rémunérations, commissions, primes ou autres formes de compensation de la part de tiers (compagnies d'assurance ou partenaires commerciaux), en lien avec la souscription et/ou la gestion de produits d'assurance. AlliA s'engage à informer le Client en temps utile de ces rémunérations (si requis) et à en assurer la transparence. Ces rémunérations n'affectent pas l'objectivité des conseils d'AlliA, qui agit toujours dans l'intérêt du Client ; et
   ix. Le Client prend connaissance de la politique de gestion des conflits d'intérêts d'AlliA, qui est consultable à tout moment sur www.allia.be.

b) Dispositions applicables au Client-entreprise :
   i. Le Client s'engage à régler toutes les factures dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date de facturation, sur le compte bancaire mentionné sur la facture. En cas de non-paiement ou de paiement partiel dans ce délai, les montants dus seront majorés de plein droit et sans mise en demeure préalable (1) d'intérêts de retard au taux de 10 % par an et (2) d'une indemnité forfaitaire de 10 % du montant total de la facture impayée, avec un minimum de 125,00 EUR ;
   ii. Les honoraires sont automatiquement indexés chaque année selon l'indice des prix à la consommation, selon la formule suivante : Nouveaux honoraires = [Honoraires actuels × Nouvel indice] / Indice de départ, et appliquée comme suit :
      - Les honoraires actuels correspondent aux honoraires convenus à la Date du contrat et définis dans la Convention ;
      - L'indice de départ correspond à l'indice des prix à la consommation du mois civil qui précède la Date du contrat ;
      - Le nouvel indice correspond à l'indice des prix à la consommation du mois civil qui précède le mois anniversaire de la Convention, et il est entendu que :
      - Le nouvel indice ainsi que les nouveaux honoraires ne peuvent jamais être inférieurs à l'indice précédemment appliqué ni aux derniers honoraires dus. Si l'indice des prix

à la consommation venait à être révisé à la baisse, l'indice précédemment appliqué (avant la révision à la baisse) sera à nouveau utilisé pour le calcul des nouveaux honoraires ;

- Si l'indice des prix à la consommation venait à être supprimé, l'indice qui le remplacera sera utilisé. Il est toutefois entendu que, suite à l'indexation, les honoraires ne pourront jamais être inférieurs aux honoraires dus à la date de l'indexation ;
- Chaque ajustement selon cette formule s'applique de plein droit, sans qu'AlliA doive en informer au préalable le Client. Si l'indice est supprimé, il sera remplacé par un indice équivalent, sans que les honoraires puissent être réduits ;
- L'indexation s'applique automatiquement, sans notification préalable d'AlliA.

iii. Si le « Service Level Agreement » prévoit que la facturation ou l'encaissement par AlliA de (tout ou partie de) ses honoraires ou des primes dues se fait directement auprès d'entreprises liées (multi-facturation), les dispositions suivantes s'appliquent :

- La facturation est adressée exclusivement aux entreprises liées, telles qu'elles sont désignées nominativement et de manière limitative en annexe de la Convention ;
- La facturation est effectuée pour les montants et/ou pourcentages fixés d'un commun accord par écrit ;
- Le Client garantit l'acceptation et le respect des dispositions de la Convention par les entreprises liées ;
- Le Client reste en tout temps solidairement et conjointement responsable avec les entreprises liées (au nom desquelles les montants ont été facturés) du respect de toutes les obligations découlant de la Convention, y compris, mais sans s'y limiter, le paiement de toutes les sommes facturées aux entreprises liées, tant en principal qu'en accessoires ;
- Tous les frais éventuels liés aux diverses obligations administratives découlant de la multi-facturation sont dus en supplément des honoraires par le Client ;
- L'exécution des obligations administratives liées à cette multi-facturation ne peut en aucun cas entraîner pour AlliA ni des obligations ou charges supplémentaires envers le Client, les entreprises liées ou des tiers (y compris, mais sans s'y limiter, les autorités administratives), ni alourdir de quelque manière que ce soit les obligations d'AlliA.

d) Dispositions applicables au Client-consommateur :

En cas de non-paiement dans les délais, AlliA enverra un premier rappel gratuit. Si le paiement n'intervient pas dans les 21 jours suivant l'envoi de ce rappel, le Client sera redevable (i)d'intérêts de retard équivalents au taux de référence majoré de 8 %, conformément à la loi du 2 août 2002 ; et (ii) d'une indemnité forfaitaire conformément aux dispositions légales de l'article XIX.4 du Code de droit économique (CDE), à savoir 20,00 EUR si le montant de la facture est inférieur ou égal à 150,00 EUR, 30,00 EUR + 10 % du montant de la facture si celui-ci est compris entre 150,00 EUR et 500,00 EUR, 65,00 EUR + 5 % du montant de la facture, avec un maximum de 2.000,00 EUR, si le montant de la facture dépasse 500,00 EUR. AlliA est redevable de la même indemnité envers le Client-consommateur si elle-même devait manque à ses obligations.

6. FORCE MAJEURE

AlliA et le Client ne sont pas responsables des retards ou de l'inexécution de leurs obligations au titre de la présente Convention, dans la mesure où ces retards ou inexécutions résultent d'un cas de force majeure. Par force majeure, on entend toute circonstance échappant raisonnablement au contrôle d'une partie, y compris, sans s'y limiter : les catastrophes naturelles, les guerres, le terrorisme, les pandémies, les grèves, les mesures gouvernementales, les pannes d'électricité ou d'internet, ou tout autre événement imprévu rendant l'exécution de la Convention impossible. La partie qui invoque la force majeure doit en informer l'autre partie sans délai, par écrit.

7. EXCLUSIVITE

Il est convenu, comme condition essentielle de la Convention, que le Client-entreprise s'engage, pendant toute la durée de la Convention, à ne pas désigner un autre courtier en assurances ni aucun autre tiers pour une mission identique ou comparable à celle confiée à AlliA dans le cadre de la présente Convention.

8. CONFIDENTIALITE

Le Client et AlliA s'engagent à traiter de manière confidentielle le contenu de la Convention ainsi que toutes les informations échangées dans ce cadre, pendant toute la durée de la Convention et jusqu'à deux ans après sa date de fin. Cela signifie que le contenu de la Convention, ainsi que les informations et documents échangés, ne seront pas divulgués à des tiers sans l'accord préalable, écrit et exprès de l'autre partie. Toutefois, cette obligation de confidentialité ne fait pas obstacle à ce qu'AlliA ou le Client divulgue ces informations à des tiers dans le cadre de l'exécution normale de la Convention (1) lorsque cela est nécessaire et/ou (2) pour faire respecter la Convention par l'autre partie et/ou (3) en réponse à une demande ou injonction administrative ou judiciaire, ou en vertu d'une obligation légale. Dans ce dernier cas, la partie contrainte à la divulgation veillera à ne communiquer que les informations strictement nécessaires et informera l'autre partie dans un délai raisonnable (et si possible, préalablement) de la divulgation imminente.

9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les droits de propriété intellectuelle détenus par AlliA au début de la Mission, ainsi que tous les droits développés ou créés dans le cadre ou à l'occasion de l'exécution de la Mission, restent et demeurent la propriété exclusive d'AlliA. Le Client ne se voit accorder aucun droit à ce titre.

10. REFERENCES

AlliA a le droit d'utiliser le nom et le logo du Client-entreprise en lien avec ses services à titre de référence.

11. RGPD

En application du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD), AlliA et le Client déclarent être chacun séparément responsables du traitement et de la protection des données à caractère personnel dont ils disposent dans le cadre de l'exécution de la Convention. AlliA et le Client, conformément à la réglementation en vigueur, s'engagent à ne transmettre ces données personnelles que dans la mesure où c'est nécessaire à l'exécution de la Convention, et uniquement après avoir mis en place toutes les mesures techniques et organisationnelles de protection nécessaires. Par ailleurs, AlliA renvoie à sa politique de confidentialité qui est consultable sur www.allia.be.

12. AI

AlliA peut, dans le cadre de l'exécution de ses services, utiliser des systèmes basés sur l'intelligence artificielle (IA), notamment pour l'assistance à l'analyse, au traitement, à la communication, à la création de contenu, à l'automatisation et aux tâches administratives. AlliA demeure en permanence responsable de la qualité, du contrôle et de l'exécution finale des services fournis.

Le Client reconnaît et accepte que les systèmes d'IA soient utilisés à titre de support et que les résultats obtenus dépendent des données disponibles, des algorithmes et des limitations techniques. AlliA ne pourra être tenue responsable des inexactitudes, omissions ou dommages indirects résultant exclusivement de l'utilisation de telles technologies d'IA, sauf en cas de faute lourde ou de dol.

Si des données à caractère personnel sont traitées via des applications d'IA, ce traitement sera effectué conformément à la législation applicable en matière de protection de la vie privée ainsi qu'à la politique de confidentialité d'AlliA.

13. CLAUSE D'INTEGRALITE

La Convention contient l'ensemble des accords relatifs aux polices d'assurance et remplace toutes les éventuelles conventions qui ont pu être établies antérieurieurement sur le sujeée, ainsi que toutes les autres ententes ou communications qui ont pu être échangées entre AlliA et le Client durant les négociations qui ont précédé la conclusion de la Convention.

14. NULLITE

Si une disposition de la Convention devait être invalide ou nulle, cette nullité ou inapplicabilité n'affectera en aucun cas la validité et la force exécutoire des autres dispositions de la Convention. Dans un tel cas, AlliA et le Client s'engagent à remplacer de bonne foi, d'un commun accord, la disposition invalidée et/ou inapplicable par une nouvelle disposition valable, qui se rapproche autant que possible de l'objectif initialement visé par les parties.

15. RENONCIATION

Toute renonciation par une partie à un droit ou à une revendication découlant de la Convention doit être formulée expressément et par écrit. Le simple fait, pour une partie, de ne pas faire valoir un droit ou une revendication en vertu de la Convention ne peut en aucun cas être interprété comme une renonciation à ce droit ou à cette revendication. Aucune renonciation ne peut être présumée.

16. NOTIFICATIONS

AlliA et le Client déclarent et acceptent que :

a) Toutes les notifications dans le cadre de l'exécution de la Convention seront adressées au siège/adresse d'AlliA et du Client ;
b) Toutes les notifications à l'attention du Client seront également valablement envoyées à l'adresse e-mail mentionnée dans un « Service Level Agreement », le cas échéant ;
c) AlliA et le Client s'engagent à se tenir mutuellement informés, en temps utile, de tout changement d'adresse de siège social et – pour le Client – de l'adresse e-mail précitée ;
d) Toutes les notifications sont valablement effectuées par courrier ordinaire, la date du cachet postal faisant foi comme date d'envoi, sauf si la Convention stipule expressément que les notifications doivent être envoyées par courrier recommandé ;
e) Toutes les notifications envoyées par courrier sont réputées avoir été reçues par le destinataire trois jours ouvrables après la date d'envoi. Les notifications envoyées par AlliA au Client par e-mail sont réputées reçues le jour ouvrable qui suit la date d'envoi de l'e-mail.

17. CLAUSES DE PRIORITE

En cas de divergences et/ou de contradictions éventuelles entre :

a) Les présentes Conditions générales et leurs modifications ultérieures, les modifications ultérieures prévalent, à condition qu'elles aient été portées à la connaissance du Client ;
b) Les présentes Conditions générales et les éventuelles dispositions contraires figurant dans un Accord de niveau de service, les dispositions de l'Accord de niveau de service prévalent ;
c) Les dispositions de la Convention et celles de ses annexes, les dispositions des annexes prévalent, l'annexe la plus récente ayant priorité.

18. DIVERS

a) Dans le cadre de la réglementation MiFID, AlliA attire l'attention du Client sur ce qui suit :*« Veuillez noter que si vous comparez différentes conventions d'assurance, vous ne devez pas seulement comparer les coûts et charges estimés, mais également prendre en compte d'autres éléments tels que l'étendue des garanties, le montant des franchises éventuelles ou les clauses d'exclusion. Les estimations ci-dessus donnent une meilleure vue sur la part de la prime utilisée pour couvrir le risque assuré. Le solde de la prime, après déduction des taxes, contributions, frais d'acquisition et frais administratifs, est destiné à financer les prestations contractuelles et d'autres coûts non mentionnés ci-dessus (y compris les coûts mutualisés liés aux sinistres et à leur gestion). Ces estimations sont basées sur les données comptables du dernier exercice de la compagnie d'assurance, telles qu'approuvées par son assemblée générale. »*

b) Si la compagnie d'assurance applique une augmentation tarifaire indépendante de l'indexation, le Client est informé de l'article 12 de l'Arrêté royal du 22 février 1991, qui stipule que le preneur d'assurance doit être informé de la modification tarifaire au moins quatre mois avant l'échéance annuelle de son contrat, sauf si une notification ultérieure lui accorde un délai d'au moins trois mois à compter de cette notification pour résilier le contrat.

c) AlliA et le Client s'engagent à (i) agir en conformité avec toutes les lois anti-corruption et anti-pot-de-vin applicables, (ii) s'abstenir de tout comportement susceptible d'entraîner une violation de ces lois par l'autre partie et (iii) tenir une comptabilité correcte et complète concernant les paiements et transactions liés aux Services.

d) Si le Client n'est pas satisfait des services d'AlliA, il peut s'adresser à son interlocuteur habituel ou contacter le responsable via complaints@allia.be, qui veillera à l'enregistrement de la plainte et à son traitement par la personne compétente en interne. En cas de désaccord persistant avec AlliA, ou si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte, vous avez également le droit de vous adresser à l'Ombudsman des Assurances : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles (Belgique) / Téléphone : +32 2 547 58 71 / Email : info@ombudsman-insurance.be / Site web : www.ombudsman-insurance.be L'Ombudsman des Assurances est compétent uniquement pour les litiges entre demandeurs (particuliers, indépendants, associations ou entreprises) et les compagnies d'assurance ou les intermédiaires enregistrés qui sont autorisés à exercer en Belgique, qui concernent des contrats d'assurance régis par le droit belge.

19. LITIGES ET PROCEDURES JUDICIAIRES

Tout litige judiciaire relatif à la Convention sera soumis aux tribunaux compétents de l'arrondissement de Gand, division de Courtrai. Pour les litiges entre entreprises, la compétence exclusive du tribunal de l'entreprise est retenue.