

Conditions générales applicables à toutes les couvertures d'assurance MasterCard Red, MasterCard Red Prepaid ou MasterCard Red Flex



Déclarations

1. Parties

Preneur : Belfius Banque SA
Boulevard Pachéco 44
1000 Bruxelles

Assuré : le Titulaire de la Carte

Assureur : Chartis Europe SA
Succursale belge
Boulevard de la Plaine 11
1050 Bruxelles
Belgique

Numéro de police : 2.009.806/0029

Assureur : Toutes les couvertures du présent contrat sont souscrites auprès de Chartis Europe SA, situé au Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles, Belgique. Chartis Europe SA est une succursale (N° de registre : R.C.S. Nanterre B 552 128 795) siégeant à Tour Chartis, 92079 Paris La Défense Cedex, France. Chartis Europe SA est régulé par l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles, France.

L'Assureur émet une police d'assurance (la « Police ») au profit des titulaires d'une carte valide. Les termes et conditions du présent Contrat exposent les circonstances exactes selon lesquelles l'Assureur indemnera les Assurés dans le cadre de la présente Police.

Dans le cadre du présent Contrat, les personnes assurées sont couvertes pour tout incident ayant lieu lorsque leur Carte est active et valide et pour autant que la police soit en vigueur comme mentionné dans la section 11 « Annulation de la Police et couverture ».

2. Procédure de sinistre

En cas de sinistre et/ou pour toute information concernant l'éten due de la présente couverture, veuillez visiter notre site Internet www.belfius.be ou contacter le service client (durant les heures de bureau) au +32 (0)2 222 37 77. Le formulaire de déclaration de sinistre est disponible sur simple demande.

Toute demande d'informations et/ou toute déclaration de sinistre doit être exclusivement envoyées à **Chartis Europe SA – Succursale belge, Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles**. Cette adresse sera mentionnée sur l'ensemble des formulaires de déclaration de sinistre.

Un expert ou enquêteur pourra toujours être mandaté par l'Assureur afin d'évaluer les circonstances exactes du sinistre et le montant des indemnités.

Lors de toute déclaration de sinistre, l'Assuré devra fournir la preuve d'achat lorsque celle-ci est d'application.

3. Définitions

Titulaire de la Carte : le titulaire d'une Carte MasterCard Red, également dénommé « Vous ».

Carte assurée : toute Carte valide dénommée MasterCard Red, émise par Belfius Banque Belgique en Belgique et pour laquelle les garanties couvertes sont stipulées dans le présent Contrat.

Carte valide :

- (1) Afin de pouvoir bénéficier des prestations, de la couverture ou du service, votre Compte-carte Red doit être actif, en cours de validité et utilisé conformément aux conditions de la banque ;
- (2) Les indemnités ne seront pas payées et la couverture ne sera pas d'application si votre Compte-carte MasterCard, à la date de l'achat de biens éligibles qui entraînent ou résultent en un sinistre couvert par la présente Police d'assurance, n'est pas actif, valide et utilisé

conformément aux conditions de la banque, ou est utilisé à des fins criminelles ou en état d'annulation.

- (3) Les indemnités ne seront pas payées et la couverture ne sera pas d'application si, à la date de l'achat de biens éligibles qui entraînent ou résultent en un sinistre couvert par la présente Police, le contrat entre Belfius Banque Belgique et Chartis est résilié.

Compte-carte : le compte privé ouvert par l'Assuré auprès de Belfius Banque Belgique.

4. Paiement des prestations

Le paiement des indemnités sera effectué directement au bénéficiaire. Tous les montants payables en vertu de cette assurance sont exprimés en euro (€).

5. Annulation

Si la Police ne répond pas aux besoins du Titulaire de la Carte, il peut annuler la Police en retournant la Carte à l'émetteur Belfius Banque Belgique à tout moment et ce sans charges. Si le Titulaire de la Carte n'exerce pas son droit d'annulation, la Police restera en vigueur jusqu'à la fin de la Période de couverture.

6. Plaintes

L'Assureur met tout en œuvre pour fournir un service de haut niveau. Toutefois, si un Assuré souhaite déposer une plainte, il devra en premier lieu contacter : **Chartis Europe SA – Succursale belge, Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles**. L'Assuré devra mentionner son nom, prénom et le numéro de référence du sinistre.

Si l'Assuré n'est pas satisfait du résultat, il peut contacter : la FSMA – Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles – ou l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles. Le dépôt d'une plainte ne limite pas l'opportunité pour le Preneur de couverture et/ou l'Assuré et/ou le Bénéficiaire d'entamer des poursuites judiciaires.

7. Clause de juridiction

Cette Police est exclusivement régie par la loi belge et tout litige sera exclusivement régi par le droit belge.

8. Obligation du Titulaire de la Carte en cas de sinistre (Due Diligence)

Vous devez utiliser tous les moyens raisonnables en vue d'éviter tout dommage futur au moment et après l'occurrence du sinistre et de vous conformer aux obligations décrites dans la Police. Ceci implique une coopération totale avec la Compagnie d'assurances et le gestionnaire de sinistre du programme ou des services offerts à titre de prestations au Titulaire de la Carte, en ce qui concerne l'enquête, l'estimation et le règlement du sinistre.

9. Dissimulation, fraude ou falsification

La couverture/prestation d'Assurance décrite ci-dessous sera nulle, indépendamment d'un sinistre ou d'une demande d'intervention en cours, si vous avez dissimulé ou déformé délibérément les faits matériels et/ou les circonstances, ou que vous avez fourni des informations frauduleuses à l'égard de MasterCard International, la Compagnie d'assurances, l'institution financière distribuant le Compte-carte, ou toute autre entreprise exécutant des services et/ou de l'administration pour le compte de ce programme.

10. Protection de la vie privée

Vous autorisez expressément Belfius Banque SA, en sa qualité de Preneur d'assurance, et Chartis Europe SA, en sa qualité d'Assureur, toutes deux responsables du traitement, à traiter toutes les données

personnelles que vous leur communiquez dans le cadre du présent Contrat en vue de la gestion des sinistres et litiges, et à des fins statistiques. Cette autorisation est étendue pour Belfius Banque SA au traitement de ces données personnelles en vue de proposer ses produits. Vous avez le droit de vous opposer, sur demande et sans frais, à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de direct marketing. La loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée vous donne également le droit d'accéder et de modifier ces données auprès des responsables du traitement. En outre, vous pouvez consulter le registre public auprès de la Commission de la protection de la vie privée (Ministère de la Justice, Place Poelaert 3, 1000 Bruxelles). Vous donnez également à votre médecin traitant l'autorisation de transmettre à la demande du médecin-conseil les documents suivants : les attestations médicales nécessaires à la gestion du contrat et le questionnaire de l'assureur indiquant la cause directe et/ou initiale du décès, ce conformément à l'article 95 de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre.

11. Annulation de la Police et couverture

La présente Police et les couvertures seront automatiquement annulées dans les cas suivants :

- non-renouvellement ou retrait de la Carte par Belfius Banque Belgique ;
- non-renouvellement ou annulation du contrat entre Belfius Banque Belgique et Chartis.

12. Assurance multiple

Au cas où l'Assuré est lié à une autre police d'assurance fournissant les mêmes couvertures que la présente Police, tous les détails pertinents devront être communiqués à Chartis, à la date d'effet du contrat.

En aucun cas, les montants non couverts par la franchise ou par la franchise supplémentaire ne seront couverts par les conditions de l'autre contrat. En cas d'occurrence d'un sinistre couvert, l'Assureur contribuera au paiement de l'indemnité dans la proportion de la somme assurée de chaque police. Cette indemnité ne dépassera pas le montant total des pertes subies et la proportion de la présente Police ne dépassera jamais la limite maximum stipulée dans les conditions du Contrat.

13. Prescription

Toute action dérivant du présent Contrat est prescrite par trois (3) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

14. Gestionnaire de dossier

Les garanties et services sont offerts exclusivement aux titulaires d'une Carte MasterCard. Les Conditions générales du contrat restent la propriété de Chartis. Ces Conditions générales ne peuvent pas être utilisées, copiées ou fournies à des tiers pour d'autres fins que l'exécution de la relation contractuelle entre MasterCard et l'Administrateur de programme, Marsh Bruxelles pour le compte de MasterCard International. En cas de fin de cette relation, tous les documents doivent être retournés à Chartis.

15. Subrogation

Conformément aux dispositions de l'article 41 de la loi du 25/06/1992 sur le contrat d'assurance terrestre, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les tiers

Sous réserve des conditions énoncées ci-dessous :

1. Safe On Line

1.1. Définitions

VENDEUR : tout commerçant proposant la vente via Internet des Biens garantis.

LIVRAISON NON CONFORME : le Bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ou le Bien garanti livré présente une défectuosité qui empêche son utilisation normale, est cassé ou incomplet.

L'Assuré devra notifier la non-conformité dans les 30 jours calendriers qui suivent la date de réception du Bien garanti.

NON-LIVRAISON : la livraison du Bien garanti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendriers qui suivent la date de débit du compte bancaire de l'Assuré tel que mentionné sur l'extrait de compte bancaire de l'Assuré.

PAIEMENT INTERNET : toute opération de paiement réalisée au moyen de la Carte assurée sur Internet pour l'achat d'un Bien mobilier et dont le montant est porté au débit du Compte-carte de l'Assuré.

BIJOUX : tout objet habituellement porté par une personne, composé en tout ou en partie de métaux précieux et/ou pierres précieuses ou perles précieuses. Les montres sont considérées comme des bijoux lorsqu'elles sont composées de métaux précieux et/ou quand leur prix d'achat initial est supérieur à 2 500 euros.

1.2. Garanties

Le paiement en ligne doit être totalement réalisé avec la Carte assurée après la date de prise d'effet de la couverture telle que mentionnée dans les présentes Conditions générales. En cas de problème au cours de la livraison de l'article couvert, l'Assuré bénéficie de la couverture décrite ci-dessous :

Non-conformité :

- le Bien garanti réceptionné ne correspond pas à l'article commandé par l'Assuré et le Vendeur refuse d'échanger l'article livré ; ou
- le Bien garanti est livré à l'Assuré avec un défaut empêchant son fonctionnement ou est cassé ou incomplet.

L'article est considéré non conforme dans le cadre des conditions de couverture du Contrat au cas où :

- le Vendeur accepte le retour de l'article et envoie un article de remplacement ou rembourse l'Assuré. Safe On Line couvre les coûts pour renvoyer l'article au Vendeur, y compris les frais d'accusé de réception.
- le Vendeur accepte le retour de l'article mais n'envoie pas un article de remplacement et ne rembourse pas l'Assuré dans les 90 jours qui suivent le retour de l'article non conforme. Safe On Line couvre les coûts (y compris les frais d'accusé de réception) pour renvoyer l'article au Vendeur et/ou pour rembourser l'Assuré de la valeur d'achat de l'article assuré – sous réserve des limites mentionnées au Contrat.
- le Vendeur n'accepte pas le retour de l'article. Safe On Line couvre les coûts (y compris les frais d'accusé de réception) pour renvoyer l'article à Chartis et rembourse le Bien garanti selon les limites prévues dans les Conditions générales du Contrat. Dans ce cas, le Bien garanti doit être envoyé à Chartis.

Dans le cadre de ce contrat, la non-conformité doit être confirmée dans les 30 jours qui suivent la livraison de l'article acheté.

Non-Livraison :

En cas de non-livraison de l'article assuré – après une demande initiale par l'Assuré auprès du Vendeur – après 30 jours suivant le débit du compte en banque de l'Assuré apparaissant sur le relevé bancaire de l'Assuré au plus tard 90 jours après le paiement :

- rembourser le prix d'achat y compris la TVA dans la limite du montant effectivement payé au Vendeur avec la Carte assurée et ce avec un maximum de 500 euros par sinistre et par période de 12 mois consécutifs pendant laquelle l'Assurance est en vigueur ;
- permettre à l'Assuré, après l'approbation de l'Assureur, d'acheter le même article. Si le prix de l'article de remplacement est plus élevé que le prix de l'article original, le remboursement ne devrait pas dépasser le prix d'achat de l'article original.

Au cas où l'Assuré est indemnisé et reçoit ensuite le Bien garanti, l'Assuré enverra le bien garanti à l'Assureur. Au cas où le Vendeur consent à rembourser ou renvoyer le Bien garanti acheté, la période de 90 jours est interrompue.

1.3. Personne assurée

Le Titulaire d'une Carte assurée agissant en sa qualité de personne physique et non dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale.

1.4. Montants couverts

La limite accordée par la Carte assurée est de 500 euros par déclaration et par période de 12 mois consécutifs durant la période de couverture.

1.5. Biens garantis

Tout bien matériel mobilier acheté neuf par l'Assuré avec la Carte assurée via Internet, sous condition d'envoi postal avec suivi de la livraison ou par transporteur privé.

Ne sont pas couverts :

- les animaux, les plantes, la nourriture ou les boissons ;
- les véhicules à moteur neufs ou d'occasion ;
- les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers, valeur de toute espèce ;
- les billets de transport (avion, train...);
- les prestations de services, y compris celles consommées en ligne ;
- les bijoux ou objets précieux tels que : objets d'art, orfèvrerie, argenterie ;
- les données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (notamment fichiers MP3, photographies, logiciels...);
- les prestations en ligne ;
- les biens à usage professionnel ou industriel ;
- les biens achetés pour être revendus ;
- les biens achetés sur un site de vente aux enchères.

Article éligible : Tout bien avec une valeur d'achat unitaire de minimum 50 euros, TVA comprise et excluant le coût du transport.

Une paire ou un set sera considéré comme un seul bien.

Les bijoux de fantaisie (ne contenant pas de métaux précieux et/ou de pierres précieuses) de maximum 500 euros par bien ne sont pas exclus de la couverture.

1.6. Franchise

Pas de franchise d'application.

Valeur minimum d'achat de 50 euros par Bien garanti, TVA comprise et excluant le coût du transport.

1.7. Territorialité

Territorialité du Vendeur

Safe On Line garantit les achats effectués sur un site marchand domicilié aux États-Unis et dans l'Union européenne.

La domiciliation d'un site Internet est fonction de l'adresse mail utilisée par l'Assuré pour contacter le site Internet.

Territorialité de la livraison

Le bien garanti doit être livré dans le pays de résidence du Titulaire de la Carte.

1.8. Exclusions

La garantie ne couvre pas :

- les dommages causés intentionnellement au Bien garanti par l'Assuré ou par un proche parent (époux, épouse, cohabitant légal, descendants ou ascendants) ;
- en cas de non-livraison du Bien garanti à la suite d'une grève des services postaux ou du transporteur ;
- les dommages causés par une guerre, émeute, révolte, rébellion, révolution, terrorisme, ou cas de force majeure ;
- les dommages causés par une action nucléaire ou par des radiations nucléaires ;
- le vice caché du Bien garanti ;
- les sinistres résultant d'un usage frauduleux de la Carte.

1.9. Procédures en cas de sinistre

En cas de sinistre, en vue d'une indemnisation, l'Assuré devra :

- notifier le sinistre à Chartis le plus vite possible ;
- remplir et signer le formulaire de déclaration de sinistre et l'envoyer avec les pièces justificatives à Chartis.

La personne assurée fournira les documents suivants à l'Assureur :

1.10. Preuve de sinistre

- le reçu de la facture d'achat ou l'e-mail du Vendeur confirmant la commande ;
- en cas de non-livraison dans les 30 jours : une déclaration de l'Assuré quant à la non-livraison du Bien garanti ;
- en cas de livraison par un transporteur privé : la note de livraison ;
- en cas de livraison par la poste : l'accusé de réception ;
- le reçu justifiant le paiement du Bien garanti par l'Assuré ;
- au cas où l'article est renvoyé au Vendeur : le reçu justifiant des frais de transport ;
- les détails du compte en banque de l'Assuré ;
- tout autre document ou information nécessaires à l'Assureur pour valider la demande d'indemnisation et procéder à l'évaluation correcte du dommage.

2. Protection des achats

2.1. Définitions

DOMMAGES ACCIDENTELS : toute modification, détérioration, perte et/ou destruction d'un objet ou d'une substance.

DOMMAGES SUPERFICIELS : les dommages superficiels causés aux parties externes des biens achetés qui n'empêchent pas le bon fonctionnement desdits biens tels que des rayures.

DÉTÉRIORATION : les conséquences dues à l'utilisation (l'usure) et/ou l'âge telles que la décoloration.

BIJOUX : tout objet habituellement porté par une personne, composé en tout ou en partie de métaux précieux et/ou pierres précieuses ou perles précieuses. Les montres sont considérées comme des bijoux lorsqu'elles sont composées de métaux précieux et/ou quand leur prix d'achat initial est supérieur à 2 500 euros.

PROCHES : toute personne liée à l'Assuré en ce compris (mais pas uniquement) les époux, frères et/ou sœurs, enfants et parents.

2.2. Garantie

Si l'Assuré a acheté le Bien garanti avec sa Carte, l'Assureur remboursera le prix d'achat du bien volé ou, en cas de dommages accidentels au Bien, les coûts de réparation du Bien endommagé y compris les coûts de transport pour la réparation ou le prix d'achat du Bien si celui-ci n'est pas réparable ou si les coûts de réparation dépassent le prix d'achat.

Les articles éligibles :

Tout bien acheté pour une valeur minimale de 50 euros par article assuré.

Prise d'effet de la couverture :

Dans le cadre de cette Police, la date de couverture correspond à la date d'achat ou la date de livraison du Bien garanti.

Période de couverture :

Dans le cadre de cette Police, la période de couverture correspond à une période de 90 jours à partir de la prise d'effet de la couverture.

Limitation en cas de paiement partiel d'un achat :

Lorsqu'une partie seulement du prix d'achat est payée avec la Carte, l'indemnisation se fera selon les mêmes proportions.

2.3. Personnes assurées

Les personnes suivantes sont éligibles comme Assurés :
Tous les Titulaires de la Carte, si les achats ont été payés avec la Carte.

2.4. Montants couverts

1 000 euros par sinistre et 1 000 euros par période de 12 mois consécutifs durant la période de couverture, par Assuré.

2.5. Biens garantis

Tous les biens achetés totalement ou partiellement avec la Carte pour une valeur minimum de 50 euros par article assuré.

Sauf :

- les animaux vivants, les plantes ;
- le cash, les chèques-voyage, les billets de transport, les titres ou documents financiers avec une valeur attachée ;
- les bijoux ou gemmes ;
- la nourriture ou les boissons.

Une paire ou un set sera considéré comme un article seul.

Les bijoux de fantaisie (ne contenant pas de métaux précieux et/ou de pierres précieuses) de maximum 500 euros par article ne seront pas exclus de la couverture.

2.6. Franchise

Aucune franchise n'est d'application.
Valeur minimum unitaire de 50 euros par Bien garanti.

2.7. Territorialité

La couverture est d'application dans le monde entier.

2.8. Exclusions

Les sinistres suivants sont exclus de la couverture :

- les dommages causés intentionnellement par l'Assuré ou un de ses proches ;
- toute forme de perte d'un Bien garanti ;
- les dommages ou détériorations superficiels ;
- les dommages causés par l'usure ou les détériorations graduelles en raison de l'érosion, la corrosion, l'humidité ou l'action de la chaleur ou du froid ;
- les dommages en raison de défauts de fabrication ;
- les dommages en raison du non-respect des instructions ou des recommandations du fabricant ou du distributeur concernant l'utilisation des Biens garantis ;
- les dommages causés par la réaction ou le rayonnement nucléaire ;
- les dommages causés par une guerre, émeute, révolte, rébellion, révolution, terrorisme ;
- les dommages causés aux articles assurés pendant le transport ;
- les dommages causés aux vêtements ou aux biens lors du nettoyage ou de la réparation ;
- la disparition mystérieuse ou le vol survenu dans des circonstances inexplicables ;
- le vol ou les dommages causés aux véhicules motorisés, y compris mais non limité aux phares, aux pneus, à la radio-CD.

2.9. Procédure en cas de sinistre

Un rapport doit être fait aux autorités locales (police) là où le sinistre a eu lieu (en cas de vol).

2.10. Preuve de sinistre

- La preuve du vol ;
- Le rapport original de l'autorité de police locale ;
- L'original de la facture d'achat ou le reçu ;
- Le reçu de paiement avec la Carte, ou une copie du relevé de compte qui indique clairement que l'achat a été porté en compte ;
- En cas de dommages accidentels, l'estimation de la réparation ou la facture de réparation originale ou une déclaration du vendeur indiquant la nature des dommages et certifiant l'impossibilité de réparer.