

## C O N D I T I O N S   G E N E R A L E S

## POLICE D'ASSURANCE

## CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À TOUTES LES COUVERTURES D'ASSURANCE

DÉCLARATIONS :1      **Parties**

<b>Preneur d'Assurance :</b>	Belfius Banque S.A. Place Charles Rogier 11 1210 Bruxelles
<b>Assureur :</b>	AIG Europe S.A., succursale Belge Boulevard de la Plaine, 11 1050 Bruxelles
<b>Numéro de police :</b>	2.040.118 & 2.040.127

Toutes les couvertures du présent contrat sont souscrites auprès de AIG Europe S.A.. AIG Europe S.A. est une compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806). Siège social: 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg.

AIG Europe S.A., succursale Belge est située Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles, RPM Bruxelles - TVA BE 0692.816.659, inscrite à la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 3084. La BNB est située Boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles, [www.nbb.be](http://www.nbb.be).

L'Assureur émet une police d'assurance (la « Police ») au profit des Titulaires de la Carte.

2      **Procédure en cas de sinistre**

En cas de sinistre et/ou pour toute information concernant l'étendue de la présente couverture, veuillez visiter notre site Internet [www.belfius.be](http://www.belfius.be) ou contacter le service client durant les heures de bureau au +32 2 222 12 01. Le formulaire de déclaration de sinistre est disponible sur simple demande.

Toute déclaration de sinistre doit être exclusivement envoyée **par courrier à AIG Europe S.A., succursale Belge, Département sinistre, Boulevard de la Plaine, 11 à 1050 Bruxelles, par fax au +32 2 739 91 02, par e-mail à [claims.be@aig.com](mailto:claims.be@aig.com)**. Cette adresse sera mentionnée sur le formulaire de déclaration de sinistre.

3      **Règlement du sinistre et paiement de l'indemnité**

Un expert peut être envoyé par l'Assureur afin d'examiner les circonstances d'un Sinistre et déterminer le montant de l'indemnité.

4      **Législation et règlement des plaintes et litiges**Droit applicable

Les dispositions du présent contrat sont régies par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances et toutes ses extensions, modifications et arrêtés d'exécution.

Plaintes

L'Assuré peut adresser une plainte à l'Assureur qui peut être contacté par écrit à AIG Europe S.A., Succursale Belge, Complaints, Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles, par téléphone : 02 739 9690 ou par e-mail : [belgium.complaints@aig.com](mailto:belgium.complaints@aig.com).

L'Assureur accuse réception de la plainte dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception et fournit une réponse dans le mois (sauf si des circonstances particulières l'en empêchent, auquel cas le plaignant en sera informé).

## C O N D I T I O N S   G E N E R A L E S

2/23

Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse de l'Assureur, il/elle peut alors contacter l'Ombudsman des Assurances au Square de Meeus 35, 1000 Bruxelles - Téléphone 02 547 5871 – [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) – [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

AIG Europe S.A. étant une compagnie d'assurance établie au Luxembourg, les plaignants qui sont des personnes physiques agissant en dehors de leur activité professionnelle, s'ils ne sont pas satisfaits de la réponse de l'Assureur ou en l'absence de réponse dans un délai de 90 jours, peuvent également (i) porter leur réclamation au niveau du siège social de l'Assureur au Luxembourg en écrivant à AIG Europe SA « Service Réclamations Niveau Direction », 35D, Avenue JF Kennedy, L-1855 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg ou par email à [aigeurope.luxcomplaints@aig.com](mailto:aigeurope.luxcomplaints@aig.com); (ii) contacter un des services de médiation luxembourgeois dont les coordonnées sont disponibles sur le site d'AIG Europe SA : <http://www.aig.lu/> ou (iii) introduire une demande de procédure extrajudiciaire auprès du Commissariat aux Assurances luxembourgeois (CAA) en écrivant au CAA, 7 Boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg – Grand-Duché de Luxembourg ou par email à [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu) ou en ligne via le site du CAA : <http://www.caa.lu>.

Toutes les demandes adressées au CAA ou à un des services de médiation luxembourgeois doivent être rédigées en luxembourgeois, allemand, français ou anglais.

Suivre cette procédure de plainte ou faire usage d'une des options décrites ci-dessus n'affecte pas le droit du plaignant d'engager une procédure judiciaire.

#### Juridiction

Tout litige entre parties sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

## 5 Protection des données

### Comment utilisons-nous les Informations Personnelles ?

L'Assureur, en tant que responsable du traitement des données à caractère personnel, s'engage à protéger la vie privée des clients, demandeurs en indemnisation et autres contacts commerciaux.

Les données à caractère personnel « **Informations Personnelles** » sont des informations qui vous identifient ou permettent de vous identifier et vous concernent, ou qui identifient ou permettent d'identifier et concernent d'autres individus (par ex., votre compagnon/compagne ou d'autres membres de votre famille). Si vous fournissez des Informations Personnelles d'un autre individu, vous devez (sauf convention contraire) informer cet individu du contenu de la présente clause et de notre Politique en matière de protection de la vie privée, et obtenir son autorisation (dans la mesure du possible) pour nous communiquer ses Informations Personnelles.

**Quel type d'Informations Personnelles traitons-nous et pourquoi ?** – En fonction de notre relation avec vous, les Informations Personnelles traitées peuvent inclure : coordonnées, informations financières et coordonnées bancaires, informations et note de solvabilité, informations sensibles sur l'état de santé (traitées avec votre consentement préalable et explicite si le droit applicable l'impose), ainsi que d'autres Informations Personnelles fournies par vous ou que nous obtenons dans le cadre de notre relation avec vous. Les Informations Personnelles peuvent être utilisées à différentes finalités :

- Gestion des contrats d'assurance, par ex., communication, gestion des sinistres et indemnisation
- Faire des évaluations et prendre des décisions concernant la fourniture d'une couverture d'assurance, les conditions d'assurance et l'indemnisation des sinistres
- Assistance et recommandations pour des voyages et des problèmes médicaux
- Gestion de nos opérations commerciales et infrastructures informatiques
- Prévention, détection et enquêtes sur la criminalité, par ex., fraudes et blanchiment d'argent
- Établissement et défense de droits en justice
- Conformité légale et réglementaire (y compris respect des lois et règlements en vigueur dans des pays autres que votre pays de résidence)
- Surveillance et enregistrement des appels téléphoniques à des fins de contrôle qualité, de formation et de sécurité
- Etudes de marché et analyses
- Audit interne

AIG Europe S.A. est une compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806). Siège social: 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), <http://www.caa.lu/>.

AIG Europe S.A., succursale Belge est située Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles, RPM Bruxelles - TVA BE 0692.816.659, inscrite à la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 3084. La BNB est située Boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles, [www.nbb.be](http://www.nbb.be). Citibank 570-1210370-62 - IBAN: BE51 5701 2103 7062 - BIC: CITIBEBX.

Vous trouverez notre Privacy et AssurMifid Policy sur [www.aig.be](http://www.aig.be).

**Transfert d'Informations Personnelles** – Des Informations Personnelles peuvent être transférées aux fins susmentionnées avec des sociétés de notre groupe et des tiers (comme des réassureurs, professionnels de santé et autres prestataires de services). Des Informations Personnelles seront communiquées à d'autres tiers (y compris aux autorités) si la loi ou la réglementation l'imposent. Des Informations Personnelles (y compris des informations sur les dommages corporels) peuvent être enregistrées dans les fichiers des sinistres accessibles aux autres assureurs. Des Informations Personnelles peuvent être communiquées à des acquéreurs et à des acquéreurs potentiels, et transférées au moment de la vente de notre société ou du transfert d'actifs de la société.

**Transferts internationaux** – En raison de la nature internationale de nos activités, des Informations Personnelles peuvent être transférées à des entités basées dans d'autres pays (notamment aux États-Unis, en Chine, au Mexique, en Malaisie, aux Philippines, aux Bermudes et dans d'autres pays qui peuvent avoir une législation en matière de protection des données différente de celle en vigueur dans votre pays de résidence). Lorsque nous procédons à ces transferts, nous prenons les mesures nécessaires pour que vos Informations Personnelles soient correctement protégées et transférées conformément à la législation applicable en matière de protection des données. Des informations complémentaires sur les transferts internationaux sont fournies dans notre Politique en matière de protection de la vie privée (voir ci-dessous).

**Sécurité du traitement des Informations Personnelles** – Des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées sont mises en œuvre pour assurer la sécurité du traitement de vos Informations Personnelles. Lorsque nous fournissons des Informations Personnelles à un tiers (y compris à nos prestataires de services) ou que nous faisons appel à un tiers pour recueillir des Informations Personnelles pour notre compte, le tiers est sélectionné soigneusement et est tenu de mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées.

**Vos droits** – La législation applicable en matière de protection des données vous reconnaît certains droits à l'égard du traitement de vos Informations Personnelles. Ces droits comprennent le droit d'accès à vos Informations Personnelles, le droit de rectification des données erronées, le droit à l'effacement de vos données dans une certaine limite, le droit d'opposition au traitement de vos données à des fins de marketing direct ainsi que le droit à la portabilité de vos données dans une certaine limite. Ces droits peuvent également inclure dans certains cas le droit de demander à ce que certaines décisions automatisées que nous prenons incluent une intervention humaine, le droit de retirer à tout moment votre consentement pour les traitements futurs et le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité en charge de la protection des données. Des informations complètes sur vos droits et les modalités d'exercice de ces droits sont fournies dans notre Politique en matière de protection de la vie privée (voir ci-dessous).

**Politique en matière de protection de la vie privée** – Vos droits et les différentes manières dont nous pouvons traiter vos Informations Personnelles sont précisés dans notre Politique en matière de protection de la vie privée sur : <http://www.aig.be/fr/protection-des-donnees-personnelles>. Vous pouvez également en demander un exemplaire par courrier ou adresser vos questions à l'adresse suivante : Data Protection Officer, AIG Europe S.A., Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles ou par e-mail à : [dataprotectionofficer.be@aig.com](mailto:dataprotectionofficer.be@aig.com).

- 6 Date d'effet de la Couverture** : la couverture du présent contrat prend effet à la date d'activation de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque couverture ; aucune couverture ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'Assurance auprès de l'Assureur. Les pertes subies avant la date d'activation de la Carte ou avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance ne seront pas couvertes par le présent contrat d'assurance.
- 7 Fin de la Couverture** : nonobstant toute clause contraire dans le présent document, toutes les couvertures prendront fin immédiatement et expireront automatiquement en cas de non-renouvellement ou d'expiration de la Carte et/ou si le présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'Assurance auprès de l'Assureur prend fin pour quelque raison que ce soit.

## C O N D I T I O N S   G E N E R A L E S

4/23

- 8** **Durée du Contrat d'Assurance:** la période entre la Date d'effet de la Couverture et la date de Fin de la Couverture.
- 9** **Prescription**  
Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par 3 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.
- 10** **Subrogation**  
Conformément aux dispositions de l'article 95 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, l'Assureur qui a payé l'indemnité est subrogé à concurrence de celle-ci, dans les droits et actions de l'Assuré ou du (des) bénéficiaire(s) contre le(s) tiers responsable(s) du dommage.
- 11** **Déclaration de sinistre**  
L'Assuré est tenu d'aviser immédiatement l'Assureur de la survenance du sinistre au moyen des documents disponibles.  
  
L'Assuré doit fournir sans retard à l'Assureur tous les renseignements utiles et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.  
  
L'Assuré doit prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.  
  
Si l'Assuré ne remplit pas l'une des obligations susmentionnées, et qu'il en résulte un préjudice pour l'Assureur, ce dernier a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation, à concurrence du préjudice qu'il a subi.  
  
La couverture d'assurance sera nulle, si l'Assuré, dans des intentions frauduleuses, n'a pas respecté les obligations susmentionnées et ce délibérément.
- 12** **Indemnisation**  
Les indemnités sont déterminées sur base des détails médicaux et factuels dont dispose l'Assureur. L'Assuré a le droit de les accepter ou de les refuser. Dans ce dernier cas, l'Assuré doit informer l'Assureur de ses objections par courrier recommandé dans les 90 jours calendrier suivant la réception de l'avis.  
  
Toutes les indemnités sont payables, sans intérêt, après acceptation de l'Assuré et ou du (des) bénéficiaire(s). En cas de refus de l'Assureur, toute demande d'indemnisation, s'éteint 3 ans après la communication du refus.
- 13** **Exclusions générales**  
La présente ne couvre aucune perte, blessure, dommage ou responsabilité civile subie directement ou indirectement par toute personne ou entité identifiée sur toute liste de surveillance gouvernementale comme partisan du terrorisme, du trafic de stupéfiants, de la traite de personnes, de la piraterie, du commerce d'armes de destruction massive, du crime organisé, d'activités cybernétiques malveillantes ou de violations des droits de l'homme.  
  
L'Assureur n'est ni tenu d'offrir une couverture d'assurance, ni d'indemniser les sinistres ou de fournir une quelconque prestation en vertu de la présente police, dans la mesure où le fait de fournir une telle couverture, une telle indemnisation ou de telles prestations exposerait l'Assureur, sa maison-mère ou l'entité de tête ultime du groupe à une quelconque sanction, interdiction ou restriction, en vertu de résolutions des Nations Unies, des sanctions économiques ou commerciales, des lois ou réglementations belges, de l'Union Européenne ou des Etats-Unis d'Amérique.
- 14** **Définitions générales**  
**CARTE :** carte valide émise par le Preneur d'assurance en Belgique dénommée Visa Business Gold (Prepaid) ou MasterCard Business (Prepaid) uniquement lorsqu'elle est combiné avec une carte privée dénommée MasterCard Gold (Flex/Prepaid) valide émise par le Preneur d'assurance en Belgique.

## C O N D I T I O N S   G E N E R A L E S

5/23

**TITULAIRE DE LA CARTE** : la personne dont le nom figure expressément sur la Carte.

**COMPTE DE PAIEMENT** : le compte de paiement ouvert par l'Assuré auprès du Preneur d'assurance en Belgique.

**PAIEMENT PAR COMPTE DE PAIEMENT** : débit d'un Compte de Paiement au moyen de :

1. Un paiement d'un Compte de Paiement du Titulaire de la Carte ou d'un membre de la Famille vers un autre compte de paiement, à condition qu'au moins un membre de la Famille soit Titulaire de la Carte ;
2. Un paiement avec toute carte Belfius valide appartenant au Titulaire de la Carte ou à un membre de la Famille, à condition qu'au moins un membre de la Famille soit Titulaire de la Carte ;
3. Un paiement par chèque débité d'un Compte de Paiement du Titulaire de la Carte ou d'un membre de la Famille, à condition qu'au moins un membre de la Famille soit Titulaire de la Carte.

Tous les autres moyens de paiement utilisés sont exclus.

**CONJOINT** : l'époux ou l'épouse ou la personne avec laquelle le Titulaire de la Carte cohabite de droit ou de fait, et qui est domiciliée à la même adresse que le Titulaire de la Carte.

Un certificat de résidence délivré par l'officier de l'état civil de la commune constituera une preuve suffisante.

**ENFANTS** : tout enfant célibataire âgé de moins de 25 ans à charge du Titulaire de la Carte ou de son Conjoint.

**FAMILLE** : tout Parent Proche cohabitant à la même adresse que le Titulaire de la Carte.

**PARENT PROCHE** : le Conjoint, la mère, le père, la belle-mère, le beau-père, la fille, le fils (y compris la fille ou le fils adopté), le beau-fils, la belle-fille, le grand-père, la grand-mère, le petit-fils, la petite-fille, le frère, la sœur, le beau-frère ou la belle-sœur de l'Assuré.

**PAYS** :

1. Le pays du domicile de l'Assuré ;
2. Le pays de la résidence principale de l'Assuré ;
3. Le pays du lieu de travail habituel de l'Assuré.

**ÉTRANGER** : hors du Pays.

**SINISTRE** : la survenance d'un événement couvert par la présente assurance.

**VOYAGE** : tout voyage aller-retour de maximum 90 jours consécutifs à l'Étranger, ou tout voyage de minimum 2 nuits consécutives et maximum 90 nuits consécutives dans le Pays.

**VOYAGE ASSURÉ** : tout voyage aller-retour réservé à l'avance par l'Assuré, pour lequel les frais de transport et/ou de logement sont portés au Compte de Paiement et un Contrat de Voyage a été conclu.

**CONTRAT DE VOYAGE** : le contrat écrit pour la réservation de vacances, du transport ou du logement entre l'Assuré et un tour opérateur professionnel et/ou une agence de voyages et/ou tout prestataire de services de transport ou de logement sur une base directe.

**ACCIDENT** : tout événement soudain et imprévisible pendant la Durée du Contrat d'Assurance, dont la cause ou une des causes est extérieure à l'organisme de l'Assuré et indépendante de sa volonté, et qui engendre un Dommage Corporel à l'Assuré.

Sont assimilés aux Accidents, à condition qu'ils surviennent pendant la Durée du Contrat d'Assurance :

- Les atteintes à la santé qui sont une conséquence directe et exclusive d'un Accident couvert, ou d'une tentative de sauvetage de personnes ou de biens en péril ;
- L'inhalation de gaz ou de vapeurs, et l'absorption de substances toxiques ou corrosives ;
- Les luxations, distorsions, déchirures et claquages musculaires causés par un effort physique soudain ;

---

## C O N D I T I O N S   G E N E R A L E S

- Les gelures, coups de chaleur, insolations ;
- La noyade ;
- La maladie du charbon, la rage, le tétanos.

**MÉDECIN AGRÉÉ** : médecin et/ou membre de l'ordre des médecins, légalement autorisé à pratiquer la médecine dans le pays où le Dommage Corporel ou la Maladie et/ou le traitement dudit Dommage Corporel ou de ladite Maladie a lieu.

## C O N D I T I O N S   G E N E R A L E S

**GARANTIES**

Sous réserve des conditions énoncées ci-dessous :

**1. SAFE ONLINE****1.1. Définitions**

**VENDEUR** : tout commerçant proposant la vente via Internet du Bien Garanti, domicilié dans l'Union Européenne ou aux États-Unis. Le site Internet doit indiquer l'adresse enregistrée du Vendeur.

**NON CONFORMITÉ** : le Bien Garanti réceptionné ne correspond pas au bien initialement commandé par l'Assuré ou présente une défectuosité qui empêche son utilisation normale, est cassé ou incomplet. La Non-Conformité de la livraison doit être constaté par l'Assuré lors de la livraison et notifié par écrit au Vendeur dans les 14 jours calendrier qui suivent la réception du Bien Garanti.

**NON-LIVRAISON** : la livraison du Bien Garanti n'a pas été effectuée dans les 30 jours calendrier qui suivent la date de débit du Compte de Paiement de l'Assuré tel que mentionnée sur l'extrait de Compte de Paiement de l'Assuré. La Non-Livraison doit être notifiée par écrit par l'Assuré au Vendeur dans les 14 jours calendrier qui suivent l'expiration des clauses contractuelles de livraison.

**PAIEMENT SUR INTERNET** : toute opération de paiement réalisée sur Internet au moyen d'une Carte avec ou sans code PIN, sans facture signée ou sans signature électronique, et dont le montant est porté au débit de la Carte de l'Assuré.

**BIJOUX** : tout objet 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 lorsque leur prix d'achat initial est supérieur à 2.500 €.

**1.2. Assuré**

Est considéré comme Assuré sous cette section, tout Titulaire de la Carte agissant exclusivement dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale.

**1.3. Bien Garanti**

Tout bien meuble corporel avec une valeur d'achat unitaire de minimum 50 €, TVA comprise et excluant les frais de transport, acheté NEUF par l'Assuré au Vendeur pendant la Durée du Contrat d'Assurance, payé en totalité avec la Carte et livré à l'Assuré par courrier - moyennant la traçabilité du bien envoyé - ou par transport privé.

Ne sont pas couverts :

- Les animaux, les plantes, la nourriture ou les boissons ;
- Les médicaments et les pilules d'amincissement ;
- Les véhicules à moteur neufs ou d'occasion ;
- Les espèces, chèques de voyages, obligations, titres, actions, et toute valeur de placement ou d'instrument négociable ;
- Les billets de transport ;
- Les tickets d'entrée ou laissez-passer pour tout type d'événement, y compris, mais sans s'y limiter, les concerts, festivals, expositions, événements sportifs, etc. ;
- Les prestations de services achetées en ligne ;
- Les Bijoux ou pierres précieuses, les objets d'art, l'orfèvrerie, l'argenterie ;
- Les données numériques visualisées ou téléchargées en ligne (MP3, fichiers, photos, logiciels, etc.) ;
- Les prestations de services en ligne ;
- Les biens à usage industriel ;
- Les biens achetés pour être revendus ;
- Les biens achetés sur des sites Internet de ventes aux enchères ;

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- Les biens achetés en ligne sur un site Internet qui ne mentionne pas l'adresse, le numéro d'enregistrement de la société avec le numéro d'identification au registre du commerce ou équivalent du Vendeur ;
- Les contrefaçons ;
- Les armes prohibées, les armes en vente libre et les armes soumises à autorisation ;
- Les biens payés avec un compte PayPal.

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) d'une valeur de maximum 500 € par bien ne sont pas exclus de la couverture.

### 1.4. Couverture

En cas de Non-Livraison ou de livraison non-conforme du Bien Garanti, l'Assuré bénéficiera de la couverture telle que décrite ci-après si la transaction correspondant à l'achat apparaît sur le relevé de la Carte.

**L'indemnité est payable par l'Assureur à défaut de solution à l'amiable satisfaisante avec le Vendeur dans les 90 jours calendrier qui suivent le paiement du Bien Garanti.**

**L'indemnité sera limitée au montant couvert prévu à la clause 1.5.**

#### 1.4.A. Non-Livraison :

En cas de Non-Livraison, l'Assureur remboursera à l'Assuré le prix d'achat du Bien Garanti, TVA comprise et excluant les frais de livraison, dans la limite du montant effectivement payé au Vendeur avec la Carte.

#### 1.4.B. Non-Conformité :

- Si l'Assuré renvoie le Bien Garanti au Vendeur, l'Assureur remboursera :
  - Les frais de retour du Bien Garanti au Vendeur si ceux-ci ne sont pas pris en charge par le Vendeur, et
  - La valeur d'achat du Bien Garanti (excluant les frais de livraison) si le Vendeur n'envoie pas un article de remplacement et ne rembourse pas l'Assuré.
- Si le Vendeur n'accepte pas le retour du Bien Garanti, l'Assureur remboursera la valeur d'achat du Bien Garanti (excluant les frais de livraison). l'Assureur peut demander que le Bien Garanti lui soit envoyé et remboursera les frais d'envoi.

**La valeur d'achat du Bien Garanti, TVA comprise, est limitée au montant effectivement payé au Vendeur avec la Carte.**

L'Assureur se réserve le droit de réaliser une expertise ou une enquête à ses frais afin d'évaluer les circonstances et l'étendue du préjudice.

### 1.5. Montant couvert

L'indemnité ne dépassera pas 500 € par Sinistre et par période de 12 mois consécutifs suivant le premier Sinistre.

### 1.6. Franchise

Aucune franchise n'est d'application.

Valeur minimum d'achat de 50 € par Bien Garanti, TVA comprise et excluant les frais de transport.

### 1.7. Territorialité

Safe Online couvrira uniquement les Biens Garantis

- qui sont achetés sur Internet à des Vendeurs domiciliés aux États-Unis ou dans l'Union Européenne ; et
- qui sont livrés dans le pays de résidence du Titulaire de la Carte.



## C O N D I T I O N S   G E N E R A L E S

9/23

**1.8. Exclusions**

Sont exclus de la couverture :

- Les dommages causés au Bien Garanti par l'Assuré, son Conjoint, ses descendants ou ascendants ;
- La Non-Livraison du Bien Garanti suite à une grève des services postaux ou du transporteur ;
- Les dommages causés par une guerre, une émeute, une révolte, une rébellion, une révolution, un acte de terrorisme ou en cas de force majeure ;
- Les dommages causés par une action nucléaire ou une radiation nucléaire ;
- Les vices cachés ou les vices de fabrication du Bien Garanti ;
- Les dommages résultant d'un usage frauduleux de la Carte.

**1.9. Procédure en cas de Sinistre**

L'Assuré devra notifier le plus vite possible le Sinistre à l'Assureur, au moyen d'un formulaire de déclaration de sinistre qui devra être complété, signé et envoyé avec les pièces justificatives.

**1.10. Pièces justificatives**

- Le formulaire de déclaration de sinistre complété et signé ;
- La preuve du paiement du Bien Garanti avec la Carte ;
- Le reçu justifiant le paiement du Bien Garanti par l'Assuré ;
- Le bon de commande ou l'e-mail du Vendeur confirmant la commande ;
- La copie de la correspondance avec le Vendeur en cas de non-réception ou Non-Livraison ;
- En cas de Non-Livraison : une déclaration de l'Assuré certifiant la Non-Livraison du Bien Garanti acheté ;
- En cas de Non-Conformité :
  - un document confirmant la date de livraison ;
  - en cas de renvoi du bien au Vendeur : le reçu justifiant les frais de transport.

**L'Assureur se réserve le droit de demander tout autre document ou information afin de valider la demande d'indemnisation et de déterminer le montant de l'indemnité.**

**1.11. Durée du Contrat d'Assurance**

**Date d'effet de la Couverture :** la couverture du présent contrat prend effet à la date d'activation de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque garantie ; aucune couverture ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance/garantie souscrit par le Preneur d'Assurance auprès de l'Assureur. Les biens payés avant la date d'activation de la Carte ou avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance/garantie ne seront pas couverts par le présent contrat d'assurance (même si le sinistre a lieu après ces dates).

**Fin de la Couverture :** nonobstant toute clause contraire dans la présente, la couverture sera immédiatement résiliée et prendra fin de plein droit en cas de non-renouvellement et/ou de résiliation de la Carte ou lorsque le présent contrat d'assurance/garantie souscrit par le Preneur d'Assurance auprès de l'Assureur prend fin pour quelque raison que ce soit.

**1.12. Clause TVA**

L'Assureur remboursera le Bien Garanti hors TVA dès lors que l'Assuré est en mesure de récupérer la TVA. Dans le cas contraire, l'Assureur remboursera le bien TVA comprise.

## 2. PROTECTION DES ACHATS

### 2.1. Définitions

**DOMMAGE ACCIDENTEL** : tout dommage au Bien Garanti dû à une cause soudaine, imprévue et externe, indépendante de la volonté de l'Assuré, résultant en la destruction, partielle ou complète, du Bien Garanti.

**DOMMAGE SUPERFICIEL** : tout Dommage Superficiel (y compris, mais sans s'y limiter, les éraflures) causé aux parties externes du Bien Garanti qui n'empêche pas le bon fonctionnement du Bien Garanti.

**DÉTÉRIORATION** : toute modification du Bien Garanti, due à l'utilisation (l'usure), l'érosion, la corrosion, l'humidité ou l'action de la chaleur ou du froid et/ou l'âge, comme la décoloration.

**VOL AGGRAVÉ** : le vol par Effraction ou avec Agression du Bien Garanti.

**EFFRACTION** : le forçement, l'endommagement ou la destruction de tout mécanisme de fermeture.

**AGRESSION** : toute menace ou violence physique exercée par un Tiers afin de soustraire à l'Assuré le Bien Garanti.

**BIJOUX** : tout objet 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 lorsque leur prix d'achat initial est supérieur à 2.500 €.

**TIERS** : toute personne autre que l'Assuré, son Conjoint ou cohabitant légal, ses ascendants ou descendants.

### 2.2. Assuré

Est considéré comme Assuré sous cette section, tout Titulaire de la Carte agissant exclusivement dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale.

### 2.3. Bien Garanti

Tout bien meuble d'une valeur unitaire égale ou supérieure à 50 € TVA comprise, acheté NEUF par l'Assuré pendant la Durée du Contrat d'Assurance, et payé en totalité ou en partie avec la Carte, à l'exclusion des biens suivants :

- Les animaux, les plantes, la nourriture ou les boissons ;
- Les médicaments et les pilules d'amincissement ;
- Les véhicules à moteur neufs ou d'occasion ;
- Les espèces, chèques de voyages, obligations, titres, actions, et toute valeur de placement ou d'instrument négociable ;
- Les billets de transport ;
- Les tickets d'entrée ou laissez-passer pour tout type d'événement, y compris, mais sans s'y limiter, les concerts, festivals, expositions, événements sportifs, etc. ;
- Les Bijoux ou pierres précieuses, les objets d'art, l'orfèvrerie, l'argenterie ;
- Les biens à usage industriel ;
- Les biens achetés pour être revendus ;
- Les armes prohibées, les armes en vente libre et les armes soumises à autorisation ;
- Les contrefaçons.

Les Bijoux de fantaisie (ne contenant pas de métaux précieux et/ou de pierres précieuses) d'une valeur de maximum 500 € par bien ne sont pas exclus de la couverture.

### 2.4. Couverture

En cas de Dommage Accidentel au Bien Garanti ou de Vol Aggravé du Bien Garanti, l'Assuré bénéficiera de la couverture telle que décrite ci-après si la transaction correspondant à l'achat apparaît sur l'extrait de Compte de Paiement de la Carte.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

11/23

### Durée du Contrat d'Assurance

La couverture est acquise dans la mesure où le Vol Aggravé ou le Dommage Accidentel survient dans les 90 jours à compter de la date d'achat ou de la date de livraison du Bien Garanti.

### 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.

### Paires et ensembles

Si le Bien Garanti fait partie d'une paire ou d'un ensemble, et que suite au Dommage Accidentel ou au Vol Aggravé il s'avère inutilisable ou irremplaçable individuellement, la couverture produit ses effets sur la paire ou son ensemble.

**L'indemnité sera limitée au montant couvert prévu à la clause 2.5.**

### **2.4. A. Vol Aggravé**

En cas de Vol Aggravé du Bien Garanti, l'Assureur remboursera à l'Assuré la valeur d'achat du Bien Garanti.

### **2.4. B. Dommage Accidentel**

En cas de Dommage Accidentel au Bien Garanti, l'Assureur remboursera à l'Assuré :

- Les frais de réparation du Bien Garanti endommagé, y compris les frais de transport du réparateur, si les frais de réparation ne dépassent pas la valeur d'achat du Bien Garanti, ou
- La valeur d'achat du Bien Garanti, si le Bien Garanti n'est pas réparable ou si les frais de réparation dépassent la valeur d'achat.

**La valeur d'achat du Bien Garanti, TVA comprise, est limitée au montant effectivement payé avec la Carte.**

### **2.5. Montant couvert**

L'indemnité ne dépassera pas 2.200 € par Sinistre et 10.000 € par période de 12 mois consécutifs suivant le premier Sinistre.

### **2.6. Franchise**

Aucune franchise n'est d'application.

### **2.7. Territorialité**

La couverture est d'application dans le monde entier.

### **2.8. Exclusions**

Sont exclus de la couverture :

- Les dommages causés intentionnellement par l'Assuré, son Conjoint, ses descendants ou ascendants ;
- Les dommages superficiels ou les Détériorations ;
- Les vices cachés ou les vices de fabrication du Bien Garanti ;
- Les dommages en raison du non-respect des instructions ou des recommandations du fabricant ou du distributeur concernant l'utilisation des biens assurés ;
- Les dommages causés par une action ou une radiation nucléaire ;
- Les dommages causés par une guerre, une émeute, une révolte, une rébellion, une révolution ou un acte de terrorisme ;
- Les dommages causés aux biens garantis pendant le transport ;
- Les dommages causés aux vêtements ou aux biens lors du nettoyage ou de leur réparation ;
- La disparition ou la simple perte du Bien Garanti ;
- Le vol autre que le Vol Aggravé ;
- Le vol ou les dommages causés aux véhicules à moteur, y compris, mais sans s'y limiter, aux phares, aux pneus, à la radio CD.

## C O N D I T I O N S   G E N E R A L E S

12/23

**2.9. Procédure en cas de Sinistre**

En cas de Vol Aggravé, une déclaration doit être faite auprès des autorités policières locales dans les 48 heures suivant la survenance du vol. Un rapport de police doit être obtenu par l'Assuré.

**2.10. Pièces justificatives**

Afin de déclarer un sinistre, l'Assuré doit fournir à l'Assureur :

- L'extrait de compte justifiant le paiement du Bien Garanti avec la Carte ;
- Tout justificatif permettant d'identifier le Bien Garanti ainsi que le prix et la date d'achat, tel qu'une facture ou un ticket de caisse.

**En cas de Vol Aggravé**, l'Assuré doit par ailleurs envoyer les documents suivants à l'Assureur :

- L'original du rapport de police ;
- En cas de vol par Agression : toute preuve, telle qu'un certificat médical ou un témoignage écrit, daté et signé de la main du témoin, mentionnant son nom, son prénom, sa date et son lieu de naissance, son adresse et sa profession ;
- En cas de vol par Effraction : tout document prouvant le forçage, le dommage ou la destruction du mécanisme de fermeture, tel que le devis ou la facture de réparation de la serrure ou du mécanisme de fermeture ou une copie de la déclaration effectuée par l'Assuré auprès de sa compagnie d'assurances voiture, incendie ou habitation.

**En cas de Dommage Accidentel**, l'Assuré doit par ailleurs envoyer les documents suivants à l'Assureur :

- L'original du devis ou de la facture de réparation, ou
- Le certificat du Vendeur, qui reprend la nature du dommage et certifie que le Bien Garanti est irréparable.

**L'Assureur se réserve le droit de demander tout autre document ou information afin de valider la demande d'indemnisation et de déterminer le montant de l'indemnité.**

**2.11. Durée du Contrat d'Assurance**

**Date d'effet de la Couverture** : la couverture du présent contrat prend effet à la date d'activation de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque couverture ; aucune garantie ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance/garantie souscrit par le Preneur d'Assurance auprès de l'Assureur. Les biens payés avant la date d'activation de la Carte ou avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance/garantie ne seront pas couverts par le présent contrat d'assurance (même si le sinistre a lieu après ces dates).

**Fin de la couverture** : nonobstant toute clause contraire dans la présente, la couverture sera immédiatement résiliée et prendra fin de plein droit en cas de non-renouvellement et/ou de résiliation de la Carte ou lorsque le présent contrat d'assurance/garantie souscrit par le Preneur d'Assurance auprès de l'Assureur prend fin pour quelque raison que ce soit.

**2.12. Clause TVA**

L'Assureur remboursera le Bien Garanti hors TVA dès lors que l'Assuré est en mesure de récupérer la TVA. Dans le cas contraire, l'Assureur remboursera le bien TVA comprise.

### 3. EXTENSION DE LA GARANTIE

#### 3.1. Définitions

**AGENT DE REPARATION** : Le revendeur ou le centre indépendant de services agréé par l'Assureur pour examiner les Biens garantis et/ou les réparer.

**GARANTIE INITIALE** : La garantie du Bien garanti offerte par le fabricant ou le distributeur.

**PANNE GARANTIE** : Désigne, pour un Bien garanti, le défaut de fonctionnement qui ne permet pas de réaliser l'usage pour lequel il a été conçu en raison d'une panne ou d'une défaillance qui serait garantie par les modalités de la Garantie initiale, si celle-ci n'était pas limitée dans le temps.

**PERIODE DE LA GARANTIE PROLONGEE** : La période commençant à courir à partir de la date d'expiration de la Garantie initiale et prenant fin, au plus tard, 24 mois après le début de la période de la Garantie prolongée.

**PRODUIT NON COUVERT** : Un produit décrit dans la clause « 3.7. Exclusions » des présentes Conditions Générales.

**FRAIS DE REMPLACEMENT** : Au cas où les Frais de réparation seraient supérieurs au prix d'achat initial du Bien garanti, il s'agit alors des frais permettant de remplacer le Bien garanti par un nouvel article présentant des caractéristiques techniques similaires et ayant une valeur d'achat n'étant pas supérieure au prix d'achat initial du Bien garanti.

**FRAIS DE REPARATION** : Les frais de pièces détachées, de main d'œuvre et de transport du Bien garanti.

**VALEUR RESIDUELLE** : Le montant des réparations limité à un pourcentage du prix d'achat initial du Bien garanti.

#### 3.2. Assuré

Est considéré comme Assuré sous cette section, tout Titulaire de la Carte agissant exclusivement dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale.

#### 3.3. Bien garanti

Tout nouveau bien meuble corporel à usage ménager (aussi appelé « produit blanc ») ou tout bien électronique audio et vidéo (aussi appelé « produit brun »), (i) acheté par l'Assuré dans l'Union Européenne, et dont le montant total a intégralement été payé avec la Carte, pendant la durée de la présente police (c-à-d à partir du 1<sup>er</sup> mars 2021), (ii) assorti d'une Garantie initiale d'une durée de 24 mois, (iii) et dont le prix d'achat est supérieur ou égal à 50 € (taxes incluses, mais sans tenir compte des frais de transport).

Les trois conditions ci-dessus sont cumulatives.

#### 3.4. Couverture

L'extension de la Garantie, reconduit la Garantie initiale portant sur les Biens garantis (pour une durée équivalente de 24 mois), pour une période supplémentaire de 24 mois en accord avec les restrictions et les exclusions indiquées par la disposition 3.7. Exclusions.

L'Assureur rembourse les Frais de réparation selon les montants spécifiés à l'article 3.5. ci-dessous et par période consécutive de 12 mois, sur une période de 24 mois calendrier courant à compter du jour de l'expiration de la Garantie Initiale.

#### 3.5. Montant couvert

L'indemnité ne dépassera pas 1.000 € par Carte, par Sinistre par période consécutive de 12 mois consécutifs suivant le premier Sinistre.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

14/23

L'Assuré ne peut pas recevoir un montant supérieur au prix d'achat du Bien garanti inscrit sur le décompte de sa Carte.

Si le Bien garanti fait partie d'un ensemble qui est inutilisable et irremplaçable, l'indemnisation doit alors correspondre au prix d'achat de tout l'ensemble.

L'indemnisation est payée en euros.

### 3.6. Territorialité

L'Union Européenne.

### 3.7. Exclusions

**Ne sont pas couverts par la présente garantie :**

- Les frais ne correspondant pas aux frais de pièces détachées et/ou de main d'œuvre et découlant d'une Panne garantie ou les frais en lien avec une pièce ou une circonstance non garantie par la Garantie initiale ;
- Toute autre obligation ou les autres frais ne correspondant pas à ceux étant spécifiquement couverts par les modalités de la Garantie initiale ;
- Les dommages, pannes ou défauts causés par des événements externes au Bien garanti ou représentant la conséquence du transport, de la livraison ou de l'installation du Bien garanti ;
- La panne résultant de la modification ou du changement apporté aux caractéristiques initiales du Bien garanti ;
- Les bateaux, les automobiles, les bateaux à moteur, les aéronefs ou les véhicules à moteur et/ou les pièces en faisant partie ;
- Les articles au titre desquels la Garantie initiale est d'une durée supérieure ou inférieure à 2 ans ;
- Les articles achetés en vue d'une revente ou les articles étant, au moment de leur achat, des biens usagés, des biens endommagés ou des biens d'étalage ou d'occasion ;
- Les frais de réinitialisation du Bien garanti et les frais liés au dysfonctionnement relevé pendant l'installation ;
- Les pièces en caoutchouc (par dérogation les joints de portes sont garantis) ;
- Les articles non accompagnés du numéro de série du fabricant ;
- Les frais en lien avec l'endommagement des Biens garantis causés par un accident, une imprudence, un usage impropre, un dommage intentionnel, une infestation d'insectes ou de vermines, un vol, du sable, un incendie, un tremblement de terre, une tempête et un ouragan, la foudre, une explosion, l'impact d'un aéronef, des dégâts des eaux, la corrosion, la fuite de piles ou une Catastrophe naturelle ;
- Les frais liés à des problèmes ou des défauts de fonctionnement causés par des modifications non autorisées ou par la non observation des instructions d'installation, d'utilisation ou de maintenance du fabricant ;
- Le remplacement de tout type d'articles consommables comprenant, sans s'y limiter, les piles, les couvercles, les filtres, les lampes, les ceintures, les sacs, les cartouches et les articles similaires ;
- Les frais engagés dans la révision, l'inspection ou le nettoyage de l'appareil et ne correspondant pas à ceux engagés suite à la présentation d'une demande d'indemnisation en lien avec le Bien garanti ;
- Les frais de réparation d'un dommage superficiel lorsque le fonctionnement de l'appareil n'est pas affecté par ce dommage tel un endommagement matérialisé par des bosses, un produit de finition, de la peinture, des éraflures et de la rouille ;
- Une panne découlant d'une panne d'électricité ou de sautes de puissance, d'un voltage ou d'un courant inadéquat ou impropre d'une connexion/alimentation électrique ou de la plomberie ;
- Les frais venant ou découlant de l'ajout ou de l'intégration dans le Bien garanti de produits ou de composants supplémentaires non inclus dans le cadre normal du fonctionnement du Bien garanti, à moins que cet ajout ou cette intégration n'intervienne avec l'approbation ou suite à la proposition écrite du fabricant initial ;
- Les frais venant ou découlant du reformatage du disque dur du Bien garanti ayant lieu lors de l'opération de réparation, de maintenance, de nettoyage, d'altération ou de mise à neuf du Bien garanti, ainsi que les frais venant ou découlant de la perte ou de l'endommagement causé par des travaux de maintenance

## C O N D I T I O N S   G E N E R A L E S

15/23

préventive ou du coût de ces travaux, et/ou des ajustements apportés à toute partie ou tout assemblage du Bien garanti ;

- Les frais de devis ;
- Les coûts venant ou découlant des piles remplaçables par les utilisateurs, les contaminations par virus, les souris à boule et instruments de pointage ou la perte et/ou l'endommagement causé directement ou indirectement par le logiciel, la batterie, le fusible ou tout autre produit consommable ;
- Toute partie non expirée de la Garantie initiale causée par la liquidation, la fermeture de l'entreprise (temporaire ou permanente) ou toute autre interruption affectant le fabricant ou son aptitude à honorer la Garantie initiale ;
- Les coûts engendrés par les dépenses liées à la modification ou au retour du Bien garanti nécessité par un vice de conception, par une mesure de sécurité publique ou par une exigence de la loi ;
- Les dommages découlant d'une erreur de maniement ;
- Les dommages causés par le réparateur ;
- Les dommages exclus par les Conditions générales du fabricant ou du distributeur ;
- Les conséquences d'une Guerre, d'une Guerre civile, d'une émeute, d'une révolte, d'une rébellion, d'une révolution, d'un acte de Terrorisme, en cas de force majeure ou la confiscation opérée par les autorités ;
- Les conséquences d'une radiation ionisée.

### 3.8. Procédure en cas de sinistre

- L'Assuré doit conserver et envoyer les copies de l'ensemble des reçus et des autres documents demandés par l'Assureur afin d'assurer la gestion d'une demande d'indemnisation valide.
- L'Assuré doit déclarer le Sinistre auprès de l'Assureur en lui envoyant la déclaration de sinistre complétée et signée le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de 20 jours calendriers qui suivent la date du Sinistre. **Le formulaire de déclaration doit comprendre tous les documents listés ci-dessous.**

### 3.9. Pièces justificatives

L'Assuré doit fournir à l'Assureur :

- L'original ou la copie de la facture d'achat (mentionnant le numéro de série du fabricant) ;
- Un document prouvant l'achat du Bien garanti et mentionnant le numéro de série du fabricant si celui-ci n'est pas mentionné sur la facture d'achat ;
- La copie du décompte de la Carte prouvant l'achat du Bien garanti avec la Carte
- La note de réparation ou note de perte totale qui reprend les éléments suivants :
  - le nom, l'adresse et la signature de l'Assuré,
  - la date de la panne,
  - la marque, le type et le modèle du Bien garanti,
  - la description de la panne,
  - la nature des travaux effectués.
- La copie de la Garantie initiale.

### 3.10. Durée du Contrat d'Assurance

**Date d'effet de la Couverture** : la couverture du présent contrat prend effet à la date d'activation de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque garantie ; aucune couverture ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance/garantie souscrit par le Preneur d'Assurance auprès de l'Assureur. Les biens payés avant la date d'activation de la Carte ou avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance/garantie ne seront pas couverts par le présent contrat d'assurance (même si le sinistre a lieu après ces dates).

**Fin de la Couverture** : nonobstant toute clause contraire dans la présente, la couverture sera immédiatement résiliée et prendra fin de plein droit en cas de non-renouvellement et/ou de résiliation de la Carte ou lorsque le présent contrat d'assurance/garantie souscrit par le Preneur d'Assurance auprès de l'Assureur prend fin pour quelque raison que ce soit.

---

**C O N D I T I O N S   G E N E R A L E S****3.11. Clause TVA**

L'Assureur remboursera le Bien Garanti hors TVA dès lors que l'Assuré est en mesure de récupérer la TVA. Dans le cas contraire, l'Assureur remboursera le bien TVA comprise.



**4. ANNULATION DE TICKET****4.1. Définitions**

**CONCERT** : Représentation musicale organisée dans un lieu et un moment précis.

**EVÉNEMENT** : spectacle de danse, performance sur scène, un événement sportif ou tout autre événement organisé, dans un lieu et à un moment précis.

**EVÉNEMENT COUVERT** : Evénement ou Concert légalement organisé et planifié, imprimé sur le(s) Ticket(s), et dont la valeur unitaire est égale ou supérieure à 15 € TVA comprise.

**VALEUR NOMINALE** : la valeur indiquée sur le Ticket.

**PREJUDICE MATERIEL IMPORTANT** : Tout Dommage matériel (Incendie, Cambriolage, Dégât des Eaux, Explosion, Effondrement) occasionné au domicile de l'Assuré dont la gravité nécessite impérativement la présence de l'Assuré sur place pour prendre les mesures conservatoires nécessaires ou lorsque sa présence est exigée par les autorités de police.

**CAMBRIOLAGE** : le vol de vos biens par une ou plusieurs personnes qui sont entrées dans votre propriété illégalement et en utilisant la force ou la violence, en laissant des traces visibles d'effraction.

**VOL PAR AGRESSION** : Tout acte de violence physique commis par un tiers sur la personne de l'Assuré ou toute contrainte exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder l'Assuré.

**TICKET** : billet officiel pour un Concert ou un Evénement non-remboursable (conformément aux conditions générales de vente) qui a été acheté auprès de l'organisateur de ce Concert ou de cet Evénement ou auprès d'un autre organisme autorisé tel qu'une billetterie.

**MALADIE** : la détérioration soudaine et imprévue de la santé de l'Assuré qui n'a pas été causée par un Accident et qui montre des symptômes objectifs et indéniables confirmés par un Médecin agréé, et qui aboutit à ce que l'Assuré soit certifié par un Médecin agréé comme inapte à assister à l'Evénement Couvert.

**4.2. Assuré**

Est considéré comme Assuré sous cette section, tout Titulaire de la Carte agissant exclusivement dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale.

**4.3. Couverture**

L'Assureur remboursera l'Assuré dans les limites de la couverture : le montant non-remboursable du Ticket, payé en totalité avec la Carte en cas d'annulation d'un Evénement Couvert, selon les conditions mentionnées ci-dessous, et quand l'Assuré annule le Ticket avant le début effectif de l'Evénement Couvert.

L'Assureur remboursera à l'Assuré la Valeur nominale du Ticket, suite à l'un des événements suivants :

- Préjudice matériel important,
- Vol par agression,
- Maladie, Accident ou décès de l'Assuré ou d'un Parent proche, qui nécessite sa présence à la date de l'Evénement Couvert.
- complication pendant la grossesse de l'Assuré.
- l'immobilisation du véhicule personnel de l'Assuré avec lequel il se rend à l'Evénement Couvert, suite à un accident, une défaillance technique, un vol, un acte de vandalisme ou un incendie, ce qui empêche l'Assuré d'arriver à l'Evénement Couvert à temps. Les personnes mentionnées ci-dessus ne sont remboursées que si elles ont le statut d'Assuré.

L'indemnisation est limitée à la somme assurée en vertu de l'article 4.5.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### 4.4. Conditions de la couverture

- La valeur unitaire du Ticket doit être égale ou supérieure à 15 € TVA comprise ;
- Le(s) Ticket(s) doit/doivent être payé(s) intégralement à l'avance avec la Carte et avoir été réservé(s) ou acheté(s) après la date d'entrée en vigueur de la garantie, c'est-à-dire à partir du 1<sup>er</sup> mars 2021.
- Le remboursement du Ticket ne peut être obtenu d'une autre Source ;
- L'Assuré a pris toutes les mesures nécessaires pour arriver à l'heure à l'Événement Couvert ;

L'Assuré doit prendre toutes les mesures de précaution pour prévenir les Sinistres.

### 4.5. Montant couvert

L'indemnité ne dépassera pas 500 € par Sinistre, par Événement Couvert et par période consécutive de 12 mois après le premier Sinistre.

### 4.6. Franchise

Aucune franchise n'est d'application.

Valeur minimum d'achat de 15 € par Ticket, TVA comprise.

### 4.7. Étendue territoriale de la garantie

Le monde entier.

### 4.8. Exclusions

L'annulation de l'Événement Couvert pour les raisons suivantes n'est pas couverte :

- annulation ou report de l'Événement Couvert par l'organisateur, pour quelque raison que ce soit ;
- les retards ou la non-exécution des services convenus, en cas de force majeure, des événements imprévus ou de grèves ;
- les conséquences de la Guerre civile ou de Guerres, d'émeutes, d'insurrections ou de mouvements populaires, de Terrorisme, de vandalisme, d'explosion, de sabotage, de détournement ;
- les catastrophes naturelles ;
- les Sinistres résultant de ou en relation avec un événement nucléaire, biologique ou chimique ;
- les conséquences de l'usage de drogues, de stupéfiants ou stimulants, l'ivresse ou l'alcoolisme, ou l'usage excessif de médicaments non prescrits médicalement ;
- acte intentionnel et/ou provocation et/ou acte manifestement téméraire, à moins qu'il ne s'agisse d'une tentative réfléchie de sauvetage de personnes et/ou d'animaux et/ou de marchandises ;
- le suicide ou la tentative de suicide ;
- la revente de Tickets à des tiers ;
- les maladies non stabilisées constatées antérieurement à l'achat du Ticket et susceptibles de complication subite avant l'Événement Couvert ;
- les maladies psychiques ;
- l'accouchement à terme et les soins au déroulement normal d'une grossesse ;
- les paris et/ou défis, querelles et/ou échauffourées, sauf en cas de légitime défense (un procès-verbal émanant des autorités fera office de preuve) ;
- une décision du gouvernement ou toute autre autorité publique ;
- fraude ;
- les événements autres que ceux énumérés à l'article 4.3. Couverture.

### 4.9. Procédure en cas de sinistre

- En cas de Cambriolage, Vol par agression ou d'accident sur le trajet de l'Événement Couvert, l'Assuré devra faire un dépôt de plainte/déclaration auprès des autorités de police compétentes, dans un délai de 24h suivant le Sinistre.
- Dans tous les cas, l'Assuré devra notifier le plus vite possible le Sinistre à l'Assureur, au moyen d'un formulaire de déclaration de sinistre qui devra être complété, signé et envoyé avec les pièces justificatives.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### 4.10. Pièces justificatives

Afin de déclarer un sinistre, l'Assuré doit fournir à l'Assureur :

- L'extrait de compte justifiant le paiement du Ticket avec la Carte ;
- Le(s) Ticket(s) original (originaux) pour l'Événement Couvert.

L'Assuré doit par ailleurs envoyer les documents suivants à l'Assureur :

- En cas de Cambriolage, Vol par agression ou d'Accident sur le trajet à l'Événement Couvert, l'original du rapport de police et,;
  - en cas de Vol par agression : toute preuve, telle qu'un certificat médical ou un témoignage écrit, daté et signé de la main du témoin, mentionnant son nom, son prénom, sa date et son lieu de naissance, son adresse et sa profession ;
  - en cas de Cambriolage : tout document prouvant le forcement, le dommage ou la destruction du mécanisme de fermeture, tel que le devis ou la facture de réparation de la serrure ou du mécanisme de fermeture ou une copie de la déclaration effectuée par l'Assuré auprès de sa compagnie d'assurances voiture, incendie ou habitation.
- En cas de Préjudice Matériel Important: le document certifiant les événements émis par les autorités locales (rapport de police, déclaration des pompiers, etc.)
- En cas de défaillance du véhicule personnel avec lequel l'Assuré se rendait à l'Événement Couvert : la preuve par un service de remorquage officiel, par l'assureur de la voiture, ou par un rapport de police ;
- En cas de Maladie ou Accident : le certificat médical ;
- En cas de décès : le certificat de décès.

**L'Assureur se réserve le droit de demander tout autre document ou information afin de valider la demande d'indemnisation et de déterminer le montant de l'indemnité.**

### 4.11. Durée du Contrat d'Assurance

**Date d'effet de la Couverture :** la couverture du présent contrat prend effet à la date d'activation de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque garantie ; aucune couverture ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance/garantie souscrit par le Preneur d'Assurance auprès de l'Assureur. Les biens payés avant la date d'activation de la Carte ou avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance/garantie ne seront pas couverts par le présent contrat d'assurance (même si le sinistre a lieu après ces dates).

**Fin de la couverture :** nonobstant toute clause contraire dans la présente, la couverture sera immédiatement résiliée et prendra fin de plein droit en cas de non-renouvellement et/ou de résiliation de la Carte ou lorsque le présent contrat d'assurance/garantie souscrit par le Preneur d'Assurance auprès de l'Assureur prend fin pour quelque raison que ce soit.

**5. ANNULATION / INTERRUPTION DE VOYAGE****5.1. Définitions**

**DATE DE DÉPART** : la date de départ du Voyage Assuré telle que mentionnée dans le Contrat de Voyage. Pour les Voyages Assurés dont seul le logement a été réglé au moyen d'un Paiement par Compte de Paiement, la Date de Départ est la date de début du séjour au lieu de villégiature telle que mentionnée dans le Contrat de Voyage.

**DATE DE RÉSERVATION** : la date de réservation du Voyage Assuré auprès d'un tour opérateur professionnel et/ou une agence de voyages et/ou un prestataire de services de transport ou de logement sur une base directe.

**DATE DE RETOUR** : la date de retour du Voyage Assuré telle que mentionnée dans le Contrat de Voyage.

**INTERRUPTION** : le retour du Voyage Assuré avant la Date de Retour.

**DOMMAGES MAJEURS À UN BIEN IMMOBILIER** : tout dommage à un bien immobilier (incendie, vol, dégâts des eaux, explosion, affaissement de terrain, catastrophe naturelle) survenant pendant la Durée du Contrat d'Assurance, et affectant la résidence principale ou secondaire du Titulaire de la Carte, ou le siège social de l'entreprise dont le Titulaire de la Carte est propriétaire, gestionnaire ou directeur, qui soit suffisamment grave pour exiger impérativement la présence du Titulaire de la Carte afin de prendre des mesures préventives, ou est tel que la présence du Titulaire de la Carte est requise par la police.

**DOMMAGE CORPOREL** : toute atteinte physique subie par une personne pendant la Durée du Contrat d'Assurance.

**MALADIE** : la détérioration soudaine et imprévue de la santé de l'Assuré pendant la Durée du Contrat d'Assurance, qui n'a pas été causée par un Accident et qui montre des symptômes objectifs et indéniables confirmés par un Médecin agréé, qui est suffisamment grave pour exiger impérativement l'annulation ou l'Interruption du Voyage Assuré par l'Assuré.

**DIVORCE** : l'enregistrement officiel d'une procédure de Divorce pendant la Durée du Contrat d'Assurance par un ou les deux Conjoints, justifié par un document officiel émis par un tribunal, un notaire ou un avocat selon la procédure intentée.

**SÉPARATION** : la Séparation des partenaires ou Conjoints (séparation de fait ou séparation de corps) pendant la Durée du Contrat d'Assurance, confirmée par le changement officiel d'adresse de l'un (ou des deux) partenaires ou Conjoints, justifié par un certificat émis par la commune compétente.

**EXAMENS DE PASSAGE** : la deuxième session d'un examen à l'université, l'école supérieure ou l'école secondaire, prévue pendant la Durée du Contrat d'Assurance, qui n'était pas connue lors de la Date de Réservation et qui aura lieu un jour pendant le Voyage Assuré.

**DOCUMENTS DE VOYAGE** : le passeport ou la carte d'identité personnelle exigé(e) par le transporteur pour effectuer le Voyage Assuré.

**5.2. Assuré**

Est considéré comme Assuré sous cette section:

- Le Titulaire de la Carte et les membres de sa Famille ;
- Tout enfant mineur et petit-enfant mineur du Titulaire de la Carte ou de son Conjoint, même si l'enfant mineur et le petit-enfant mineur ne sont pas domiciliés à l'adresse du Titulaire de la Carte, mais qu'ils y résident occasionnellement alors qu'ils sont confiés au Titulaire de la Carte, ou qu'ils sont sous sa garde ou sous son contrôle.

Les Assurés sont également couverts lorsqu'ils voyagent sans le Titulaire de la Carte.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### 5.3. Couverture

En cas d'annulation ou d'Interruption d'un Voyage Assuré, l'Assuré bénéficiera, pendant la Durée du Contrat d'Assurance, de la couverture décrite ci-après si le Voyage Assuré a été réglé au moyen d'un Paiement par Compte de Paiement.

#### 5.3.A. Annulation

La couverture sera d'application si un Voyage Assuré est annulé avant la Date de Départ en raison de :

- a) Maladie, Accident ou décès du Titulaire de la Carte, de son Conjoint, de ses Enfants ou d'un Parent Proche;
- b) Dommage Majeur à un Bien Immobilier;
- c) Retard de 24 heures minimum dans l'itinéraire pré-réserve en raison d'une grève, d'une action revendicative, de conditions météorologiques défavorables, d'une défaillance ou d'un défaut mécanique, ou d'une surréservation qui affecte l'avion, le bateau ou tout autre moyen de transport de personnes agréé;
- d) Examen de Passage du Titulaire de la Carte, de son Conjoint ou de ses Enfants;
- e) Divorce ou Séparation du Titulaire de la Carte ;
- f) Licenciement du Titulaire de la Carte pendant la Durée du Contrat d'Assurance;
- g) Perte et/ou vol des Documents de Voyage dont il est impossible d'obtenir le remplacement avant le départ en Voyage.

L'Assureur remboursera les frais de transport et/ou de logement non récupérables déjà payés, et les frais administratifs subis par l'Assuré pour l'Annulation du Voyage et dont l'Assuré est légalement responsable en vertu du Contrat de Voyage.

L'Assureur rembourse uniquement la part des frais non récupérables de l'Assuré. Les personnes n'ayant pas la qualité d'Assuré (conformément à la définition d'Assuré à l'article 5.2.), ne seront en aucun cas indemnisées, même si ces frais ont été payés ou avancés avec la Carte de l'Assuré.

#### 5.3.B. Interruption

La couverture sera d'application si un Voyage Assuré est interrompu en raison de :

- a) Maladie, Accident ou décès du Titulaire de la Carte, de son Conjoint, de ses Enfants ou d'un Parent Proche ;
- b) Dommage Majeur à un Bien Immobilier ;
- c) Licenciement du Titulaire de la Carte pendant la Durée du Contrat d'Assurance.

L'Assureur remboursera un montant proportionnel des frais de transport ou de logement non utilisés et non récupérables, et tous frais de transport ou de logement supplémentaire subis par l'Assuré pour l'Interruption.

L'Assureur rembourse uniquement la part des frais non récupérables de l'Assuré. Les personnes n'ayant pas la qualité d'Assuré (conformément à la définition d'Assuré à l'article 5.2.), ne seront en aucun cas indemnisées, même si ces frais ont été payés ou avancés avec la Carte de l'Assuré.

### 5.4. Montant couvert

L'indemnité ne dépassera pas 6.000 € par Voyage Assuré et par Famille.

### 5.5. Franchise

Aucune franchise n'est d'application.

- Si moins de 50 % du prix du Voyage Assuré a été réglé au moyen d'un Paiement par Compte de Paiement, la couverture ne s'applique pas ;
- Si entre 50 % et 75 % du prix du Voyage Assuré a été réglé au moyen d'un Paiement par Compte de Paiement, la couverture est réduite dans les proportions du paiement réalisé ;
- Si au-delà de 75 % du prix du Voyage Assuré a été réglé au moyen d'un Paiement par Compte de Paiement, la couverture est d'application à 100 %.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### 5.6. Territorialité

La couverture est d'application dans le monde entier.

### 5.7. Exclusions

Sont exclus de la couverture :

- Les Voyages effectués contre avis médical ou non autorisés par les transporteurs ;
- Les frais administratifs, de visa et autres frais similaires ;
- Les frais encourus par l'annulation ou l'Interruption d'un Voyage en cas de :
  - Règlementation gouvernementale du change ;
  - Manque d'enthousiasme concernant le Voyage ou la suite des vacances ;
  - Conditions financières d'un quelconque Assuré ;
  - Incapacité du tour opérateur ou du prestataire de services de transport ou de logement de fournir la prestation ;
  - Faillite du tour opérateur ou du prestataire de services de transport ou de logement ;
  - Non-obtention de visa ;
  - Guerre, invasion, agissement d'un ennemi étranger, hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection, prise de pouvoir militaire ;
  - Rayonnement ionisant ou contamination par la radioactivité issue de tout combustible nucléaire ou tout déchet nucléaire procédant de la combustion d'un combustible nucléaire ;
  - Explosif toxique et radioactif ou toute autre propriété dangereuse de tout assemblage nucléaire explosif ou de ses composants nucléaires ;
  - Retard dû à des perturbations du trafic ou d'autres incidents ;
  - Retard sur le Voyage retour en raison d'une grève, d'une action revendicative, de conditions météorologiques défavorables, d'une panne ou d'un dommage mécanique, ou d'une surréservation qui affecte l'avion, le bateau ou tout autre moyen de transport de personnes agréé ;
  - Toute raison d'annulation, prévue dans la présente police, connue avant ou au moment de la réservation du Voyage.

L'Assureur ne sera pas responsable lorsque l'annulation ou l'Interruption est une conséquence de l'Assuré lors de:

- Blessures infligées intentionnellement, que la personne soit saine d'esprit ou dans un état démentiel ;
- Abus d'alcool, absorption de médicaments ou de drogues sans supervision médicale ;
- Conduite en état d'ébriété, à moins qu'il puisse être prouvé qu'il n'existe aucun lien de causalité entre la conduite en état d'ébriété et l'annulation ou l'Interruption du Voyage. L'état d'intoxication sera déterminé suivant les lois en vigueur dans le pays où l'Accident/l'incident s'est produit ;
- Dommage Corporel causé par un Accident ou une Maladie pour laquelle des soins médicaux avaient débuté avant la réservation du Voyage ;
- Maladie chronique ou préexistante, à moins qu'aucun soin médical ou paramédical n'ait été nécessaire durant le mois précédant la Date de Réservation et si le médecin de famille est d'avis qu'il n'y avait aucune contre-indication pour effectuer le Voyage ;
- Accidents ou perturbations suite à :
  - La pratique de sports de combat, la spéléologie, la participation à tout type de course, épreuves de vitesse ou compétitions ;
  - La pratique de sports professionnels ou rémunérateurs, ainsi que l'entraînement y afférent ;
- Troubles psychologiques, psychosomatiques, mentaux et nerveux, à moins qu'ils ne nécessitent une hospitalisation ininterrompue pendant au moins une semaine ;
- Insolvabilité.

### 5.8. Procédure en cas de sinistre

- L'Assuré qui se trouve dans l'impossibilité d'effectuer un Voyage Assuré doit annuler ledit voyage avant la Date de Départ.
- Les frais qui sont remboursables en vertu du Contrat de Voyage seront récupérés par l'Assuré auprès du tour opérateur professionnel et/ou de l'intermédiaire et/ou de tout prestataire de services de transport ou de logement dans le cadre du Voyage Assuré.

AIG Europe S.A. est une compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806). Siège social: 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), <http://www.caa.lu/>.

AIG Europe S.A., succursale Belge est située Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles, RPM Bruxelles - TVA BE 0692.816.659, inscrite à la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 3084. La BNB est située Boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles, [www.nbb.be](http://www.nbb.be).  
Citibank 570-1210370-62 - IBAN: BE51 5701 2103 7062 - BIC: CITIBEBX.

Vous trouverez notre Privacy et AssurMifid Policy sur [www.aig.be](http://www.aig.be).

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- L'Assuré qui a subi un Dommage Corporel ou qui souffre d'une Maladie autorise le Médecin Certifié à fournir toutes les informations utiles au médecin-conseil de l'Assureur.
- L'Assuré s'engage à subir, à la demande de l'Assureur, un examen médical dont les frais seront pris en charge par l'Assureur.
- Dans le cas d'un décès, l'Assureur est autorisé à demander qu'une autopsie soit réalisée avant d'approuver le paiement de l'indemnisation. Ces frais seront pris en charge par l'Assureur.

### 5.9. Pièces justificatives

En cas d'annulation ou d'Interruption, l'Assuré doit fournir à l'Assureur :

- Le formulaire de déclaration de sinistre complété et signé ;
- La preuve de paiement du Voyage Assuré telle que décrite au point 15 « Définitions générales », à la définition du Voyage Assuré ;
- La confirmation de la réservation du Voyage Assuré ;
- La preuve de demande de remboursement des frais, reçue du tour opérateur professionnel et/ou de l'intermédiaire et/ou de tout prestataire de services de transport ou de logement dans le cadre du Voyage Assuré, complétée avec le montant du remboursement.

L'Assuré doit également transmettre les documents suivants à l'Assureur, en cas de :

- Annulation d'un Voyage Assuré : la preuve de l'Annulation du Voyage Assuré.
- Interruption d'un Voyage Assuré : la déclaration de l'agence de voyages confirmant le nombre de jours non utilisés.
- Décès, le certificat de décès (avec indication sur la cause du décès).
- Accident ou de Maladie, le certificat médical (le certificat médical doit mentionner la date des premiers symptômes et ne doit pas être un diagnostique détaillé).
- Dommage Majeur à un Bien Immobilier, le document certifiant les événements émis par les autorités locales (rapport de police, déclaration des pompiers, etc.).
- Examen de Passage, la preuve délivrée par l'université, l'école supérieure ou l'école secondaire.
- Divorce, un document officiel d'un avocat, notaire ou tribunal.
- Séparation, un document officiel du changement d'adresse délivré par l'administration communale.
- Licenciement, une copie du C4.
- Vol ou de perte de Documents de Voyage, un rapport de police et/ou un document officiel de la demande de nouveaux Documents de voyage délivré par l'administration communale.
- Retard de 24 heures minimum, un document officiel du transporteur.

**L'Assureur se réserve le droit de demander tout autre document ou information afin de valider la demande d'indemnisation et de déterminer le montant de l'indemnité.**

### 5.10. Durée du Contrat d'Assurance

**Date d'effet de la Couverture** : la couverture du présent contrat prend effet à la date d'activation de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque garantie ; aucune couverture ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance/garantie souscrit par le Preneur d'Assurance auprès de l'Assureur. Les voyages réservés ou payés avant la date d'activation de la Carte ou avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance/garantie ne seront pas couverts par le présent contrat d'assurance (même si l'annulation ou l'interruption du voyage a lieu après ces dates).

**Fin de la couverture** : nonobstant toute clause contraire dans la présente, toutes les couvertures seront immédiatement résiliées et prendront fin de plein droit en cas de non-renouvellement et/ou de résiliation de la Carte ou lorsque le présent contrat d'assurance/garantie souscrit par le Preneur d'Assurance auprès de l'Assureur prend fin pour quelque raison que ce soit.