

CONDITIONS GÉNÉRALES

POLICE D'ASSURANCE

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À TOUTES LES COUVERTURES D'ASSURANCE

DÉCLARATIONS :

1 Parties

Preneur d'Assurance :	Belfius Banque SA Place Charles Rogier 11 1210 Bruxelles Belgique
Assureur :	Zurich Insurance Europe AG Platz der Einheit 2 60327 Francfort-sur-le-Main Allemagne (Francfort-sur-le-Main, HRB 133359) agissant par le biais de son mandataire général Cover-More Blue Insurance Services Limited (exerçant sous le nom commercial Cover-More Europe)
Numéro de police :	CBZDE11GBE4/MGS

La Compagnie d'assurance a émis une police d'assurance au bénéfice des Titulaires de carte.

Les termes commençant par une majuscule dans le présent contrat ont le sens qui leur est attribué à l'Article 14 (*Définitions générales*) ci-après, sauf mention contraire.

2 Procédure de déclaration de sinistre

Pour plus d'informations sur l'étendue de la couverture du programme d'assurance, veuillez consulter le site www.belfius.be ou contacter le service client de Cover-More Europe au +32 2 586 69 97.

Pour toute nouvelle déclaration de sinistre, veuillez contacter exclusivement Cover-More Europe¹ via le portail dédié afin de soumettre en toute sécurité les détails de votre sinistre et de télécharger les pièces justificatives :

<http://claims.covermoreeurope.com/belfius>

Pour tout renseignement concernant les sinistres déjà déclarés, veuillez contacter notre service de gestion des sinistres :

- Courriel : claims@claims.covermoreeurope.com
- Tél. : +32 2 586 69 97

3 Expertise et versement de l'indemnité

La Compagnie d'assurance peut mandater un expert afin d'étudier les circonstances d'un sinistre et de déterminer le montant de l'indemnité.

4 Droit applicable, traitement des plaintes et règlement des litiges

Droit applicable

Les dispositions du présent contrat sont régies par le droit belge (y compris par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, et par toutes ses extensions, modifications et arrêtés d'exécution).

¹Cover-More Blue Insurance Services Limited a externalisé ses services clients et la gestion des sinistres auprès de Qover SA/NV, un agent d'assurance belge indépendant, enregistré auprès de l'Autorité belge des services et marchés financiers sous le numéro 115284, dont le siège social est situé au 31 rue du Commerce, 1000 Bruxelles, Belgique, et enregistré auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0650.939.878.

Cover-More Blue Insurance Services Limited est agréée par la Banque centrale d'Irlande (numéro d'agrément C29373) et immatriculée en République d'Irlande sous le numéro 345681. Son siège social est situé au 11, 5e étage, n° 2 Stemple Exchange, Blanchardstown Corporate Park, D15 E4FN, Dublin 15, Irlande. Zurich Insurance Europe AG est agréée par l'autorité de surveillance allemande, la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin). L'assureur est également inscrit au registre de la Banque nationale de Belgique sous le numéro « 2079 » en tant qu'entreprise d'assurance relevant de la législation d'un autre État membre. Son inscription auprès de la BaFin est consultable sur son site internet sous le numéro « 5151 ».

CONDITIONS GÉNÉRALES

2/22

Plaintes

Cover-More Europe s'engage à fournir un service client de haute qualité. Si le service n'a pas été à la hauteur de vos attentes, veuillez contacter le service de gestion des réclamations de Cover-More Europe (voir ci-dessous).

Qui contacter en premier :

En cas de plainte, veuillez contacter exclusivement Cover-More Europe :

- Par téléphone : +32 2 586 69 97
- Par e-mail : customercomplaints@covermore.com
- Par courrier : Service de gestion des réclamations, Cover-More Europe, Qover, 31, rue du Commerce, 1000 Bruxelles (Belgique)

Si votre plainte est exprimée oralement ou sur un support non durable et ne peut être résolue immédiatement, nous vous recommandons de l'envoyer par écrit (courriel, formulaire en ligne ou courrier).

Cover-More Europe accusera réception de votre plainte par e-mail dans un délai de 3 jours ouvrables. Une fois votre plainte étudiée, vous recevrez une réponse finale dans un délai de 30 jours suivant la réception de votre plainte ou de toutes les informations demandées.

Si vous restez insatisfait :

Si le plaignant n'est pas satisfait par la réponse de la Compagnie d'assurance, il peut contacter l'Ombudsman des Assurances à Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles - Téléphone 02 547 5871 – info@ombudsman.as – www.ombudsman.as.

Le recours à cette procédure ou à l'une des options ci-avant ne porte pas atteinte au droit du plaignant d'intenter une action en justice.

Régime d'indemnisation

La présente assurance peut être couverte par un mécanisme de garantie des assurances, ce qui signifie que vous pourriez bénéficier d'une indemnisation si nous ne sommes pas en mesure de respecter nos obligations envers vous. Pour savoir si un régime de garantie des assurances local existe, nous vous conseillons de contacter votre autorité de contrôle locale.

Compétence judiciaire

Tout litige entre les parties relève de la compétence exclusive des tribunaux belges.

5**Protection des données****Déclaration relative à la protection des données**

Cover-More Europe et ses sociétés associées (désignés par « nous », « notre » ou « nos » dans le présent article 5) s'engagent à protéger votre vie privée et vos informations personnelles en toutes circonstances. Nous garantissons que tout traitement de données personnelles est effectué conformément à la législation applicable en matière de protection des données. Sauf mention contraire, Cover-More Europe agit en tant que responsable du traitement de vos données personnelles. Vous pouvez consulter l'intégralité de notre déclaration relative à la protection des données à l'adresse suivante : <https://www.covermoreeurope.com/privacy-policy-cmblue-ie/>

Dans certains cas, des sociétés partenaires qui nous aident à fournir ou à gérer votre police d'assurance ont besoin de recueillir certaines de vos informations personnelles. Cela n'aura lieu que :

- lorsque le traitement est nécessaire à l'établissement d'un devis ou à la conclusion d'un contrat d'assurance ;
- lorsque le traitement est requis par la réglementation ou la loi ;
- lorsque vous avez donné votre consentement ;
- lorsque la collecte relève de nos « intérêts légitimes » pour assurer la bonne marche de notre activité et la fourniture efficace de nos services. Dans ce cas, la collecte et le traitement des données

CONDITIONS GÉNÉRALES

3/22

seront limités au strict nécessaire.

En tant qu'intermédiaire d'assurance, nous gérons la police d'assurance pour Zurich Insurance Europe AG (filiale allemande). Lorsque vous souscrivez un produit d'assurance via nos services, Zurich Insurance Europe AG (filiale allemande) devient également responsable du traitement de vos données personnelles, aux fins décrites dans sa politique de confidentialité.

Vous pouvez consulter l'intégralité de la politique de confidentialité de Zurich Insurance Europe AG (filiale allemande) à l'adresse suivante : <https://www.covermoreeurope.com/zurich-privacy-policy/>

Comment nous contacter

Si vous avez des questions concernant l'utilisation de vos données, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : dataprotection.blue@covermore.com. Vous pouvez également contacter notre Délégué à la protection des données à l'adresse suivante : Suite 11, Fifth Floor, No. 2 Stemple Exchange, Blanchardstown Corporate Park, D15 E4FN, Dublin 15, Irlande.

Si vous avez des questions concernant l'utilisation de vos données par Zurich Insurance Europe AG (filiale allemande), vous pouvez écrire à : datenschutz@zurich.com. Vous pouvez également contacter le Délégué à la protection des données de notre filiale en Allemagne à l'adresse suivante : Zurich Group Germany Group Privacy, 50427 Cologne, Allemagne.

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.

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

CONDITIONS GÉNÉRALES

4/22

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.

Nonobstant toute autre disposition des présentes conditions générales, l'assureur ne sera pas réputé fournir une couverture ni effectuer de paiements ou fournir un service ou un avantage à une personne assurée ou à une autre partie dans la mesure où une telle couverture, un tel paiement, un tel service, un tel avantage et/ou toute activité commerciale ou professionnelle de la personne assurée violeraient les sanctions, lois ou réglementations commerciales ou économiques applicables.

14 Définitions générales

CARTE : carte valide émise par le Preneur d'assurance en Belgique dénommée Mastercard Gold ou Mastercard Star (Credit/Flex/Prepaid/Debit).

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

COMPTE DE PAIEMENT : le compte de paiement privé 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 :

CONDITIONS GÉNÉRALES

5/22

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 ;
- 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.

CONDITIONS GÉNÉRALES

6/22

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.

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 en sa qualité de particulier, agissant exclusivement dans le cadre de sa vie privée et non 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 professionnel ou industriel ;
- Les biens achetés pour être revendus ;
- Les biens achetés sur des sites Internet de ventes aux enchères ;

CONDITIONS GÉNÉRALES

7/22

- 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 :
 - o Les frais de retour du Bien Garanti au Vendeur si ceux-ci ne sont pas pris en charge par le Vendeur, et
 - o 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.

CONDITIONS GÉNÉRALES

8/22

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.

CONDITIONS GÉNÉRALES

9/22

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 forcement, l'endommagement ou la destruction de tout mécanisme de fermeture.

AGGRESSION : 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 en sa qualité de particulier, agissant exclusivement dans le cadre de sa vie privée et non 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 professionnel ou 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

10/22

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 Déteriorations ;
- 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.

CONDITIONS GÉNÉRALES

11/22

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 Aggression : 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 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 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 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.

CONDITIONS GÉNÉRALES

12/22

3. EXTENSION DE LA GARANTIE**3.1. Définitions****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.**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.**3.2. Assuré**

Est considéré comme Assuré sous cette section, tout Titulaire de la Carte et son Conjoint en leur qualité de particulier, agissant exclusivement dans le cadre de leur vie privée et non dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale.

3.3. Bien garantiTout nouvel appareil électroménager (également appelé « produit blanc ») et/ou appareil électronique grand public (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^{er} janvier 2026), (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.

Si le bien assuré ne peut être réparé à un coût raisonnable, l'assureur prendra en charge le coût de son remplacement par un bien neuf présentant des caractéristiques techniques similaires. La valeur de remplacement ne pourra excéder le prix d'achat initial du bien assuré.

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.

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

CONDITIONS GÉNÉRALES

13/22

correspondre au prix d'achat de tout l'ensemble.

L'indemnisation est payée en euros et comprend la TVA.

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 réglages pouvant être effectués par l'utilisateur sans ouvrir le Bien garanti.
- 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 ;
- Les articles utilisés à des fins professionnelles ou commerciales ;
- 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 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

CONDITIONS GÉNÉRALES

14/22

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 réparations ou dommages subis par le Bien garanti lorsque la réparation n'a pas été autorisée par l'Assureur ;
- 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 ;
- La perte de, la perte d'utilisation de, les dommages à, la corruption de, l'incapacité d'accéder à ou l'incapacité de manipuler, tout système informatique ou toute donnée électronique dans le Bien garanti à la suite d'un accès non autorisé ou d'une utilisation non autorisée de ce système ou de cette donnée ou de sa diffusion, d'une attaque par déni de service ou de la réception ou de la diffusion d'un code malveillant. Système informatique désigne tout matériel ou logiciel électronique, ou ses composants, qui sont utilisés pour stocker, traiter, accéder à, transmettre ou recevoir des informations. Donnée électronique signifie toute donnée stockée sur un système informatique.

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

CONDITIONS GÉNÉRALES

15/22

le présent contrat d'assurance/garantie souscrit par le Preneur d'Assurance auprès de l'Assureur prend fin pour quelque raison que ce soit.

CONDITIONS GÉNÉRALES

16/22

4. ANNULATION DE TICKET**4.1. Définitions****CONCERT** : Représentation musicale organisée dans un lieu et un moment précis.**ÉVÉNEMENT** : spectacle de danse, performance sur scène, un événement sportif ou tout autre événement organisé, dans un lieu et à un moment précis.**ÉVÉNEMENT 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 Événement non-remboursable (conformément aux conditions générales de vente) qui a été acheté auprès de l'organisateur de ce Concert ou de cet Événement 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'Événement Couvert.**4.2. Assuré**

Est considéré comme Assuré sous cette section :

- Tout Titulaire de la Carte en sa qualité de particulier, agissant exclusivement dans le cadre de sa vie privée et non dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale ;
- Les membres de la Famille du Titulaire de la Carte.

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 Événement Couvert, selon les conditions mentionnées ci-dessous, et quand l'Assuré annule le Ticket avant le début effectif de l'Événement 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'Événement Couvert.
- complication pendant la grossesse de l'Assuré.
- l'immobilisation du véhicule personnel de l'Assuré avec lequel il se rend à l'Événement 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'Événement 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

17/22

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^{er} janvier 2026.
 - 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'Evénement 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 Evénement 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'Evénement Couvert pour les raisons suivantes n'est pas couverte :

- annulation ou report de l'Evénement 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'Evénement 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'Evénement 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

18/22

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 fortement, 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.

CONDITIONS GÉNÉRALES

19/22

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 Conjoint(s), justifié par un document officiel émis par un tribunal, un notaire ou un avocat selon la procédure intentée.

SÉPARATION : la Séparation des partenaires ou Conjoint(s) (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 Conjoint(s), 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

20/22

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 préréservé 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 %.

5.6. Territorialité

La couverture est d'application dans le monde entier.

CONDITIONS GÉNÉRALES

21/22

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 surréervation 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 précédent 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.
- 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.

CONDITIONS GÉNÉRALES

22/22

- 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 diagnostic 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.