

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/VBG

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 0650.939.678.

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 GENERALES

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

CONDITIONS GENERALES

activité et la fourniture efficace de nos services. Dans ce cas, la collecte et le traitement des données 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

Sans préjudice des autres conditions de couverture applicables prévues au point 4 des garanties ci-dessous, 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 (et donc aucun Sinistre ne sera couvert) avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance (à savoir le 1er janvier 2026) souscrit par le Preneur d'Assurance auprès de l'Assureur, même dans le cas où l'Assuré était déjà titulaire d'une carte valide avant cette date. A titre d'exemple, aucun Sinistre ayant eu lieu avant le 1er janvier 2026 ne sera couvert même si l'Assuré était déjà titulaire d'une carte valide.

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 Prescription

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

9 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.

10 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

CONDITIONS GENERALES

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.

11 Indemnisation

Les indemnités sont déterminées sur base des détails factuels fournis par l'Assuré à l'Assureur. En cas de refus des indemnités proposés par l'Assureur, l'Assuré doit informer l'Assureur de ses objections dans les 90 jours calendrier suivant la réception de la proposition.

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.

12 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.

13 Définitions générales

CARTE : carte valide émise par le Preneur d'assurance en Belgique dénommée Visa Business Gold Deferred ou Visa Business Gold Prepaid à usage professionnel uniquement, à laquelle la présente garantie est attachée.

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

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.

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

CONDITIONS GENERALES

GARANTIES

Sous réserve des conditions énoncées ci-dessous :

BUSINESS CONTINUITY

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.

PANNE : Désigne, pour un Bien Garanti, le défaut de fonctionnement électronique ou mécanique qui ne permet pas de réaliser l'usage pour lequel il a été conçu en raison d'une panne ou d'une défaillance garantie par les modalités de la garantie offerte par le fabricant ou le distributeur.

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

OUTILLAGE : Ensemble des outils ou appareils nécessaires à une profession, à une fabrication, ou qui équipent une machine ou un poste de travail.

MACHINE : Appareil ou ensemble d'appareils capable d'effectuer un certain travail ou de remplir une certaine fonction, soit sous la conduite d'un opérateur, soit d'une manière autonome.

INSTRUMENT : Objet fabriqué servant à un travail, à une opération.

2. Assuré

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

3. Bien Garanti

Tout équipement destiné à un usage professionnel acheté par l'Assuré et payé en totalité ou en partie avec la Carte pendant la durée du contrat d'assurance, nécessaire à l'exercice de son activité professionnelle :

- Outillage ;
- Machine ;
- Instrument ;
- Matériel informatique ;
- Appareil électronique ;

à l'exclusion des biens suivants : les bateaux, les bateaux à moteur, les aéronefs, les véhicules à moteur et les véhicules à 1, 2 ou 3 roues motorisés ou non, les armes prohibées, les armes en vente libre et les armes soumises à autorisation, les biens achetés en vue de leur location et/ou en vue de leur revente dans le cadre de l'activité professionnelle de l'Assuré.

CONDITIONS GENERALES

4. Couverture

Conditions de la couverture

La couverture est acquise dans la mesure où (i) le Vol Aggravé ou le Dommage Accidentel ou la Panne survient dans les 24 mois à compter de la date d'achat ou de la date de livraison du Bien Garanti (mais pas avant le 1^{er} janvier 2026) et (ii) le Bien Garanti ait été acheté ou livré au plus tôt le 1^{er} janvier 2026.

Information importante : La date de début de couverture n'est pas avancée dans le temps, elle commence seulement à partir de la date d'activation de la Carte (ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque couverture) et uniquement dans la mesure où le contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'Assurance auprès de l'Assureur est en vigueur à la date du Sinistre.

Limites de la couverture

L'Assureur prend en charge pour une durée de 7 jours maximum les frais de location d'un matériel professionnel de remplacement, identique au Bien Garanti, ou ayant la même utilisation que le Bien garanti :

- en cas de Dommage Accidentel au Bien Garanti, ou
- en cas de Vol Aggravé du Bien Garanti, ou
- en cas de Panne du Bien garanti.

Durée de la couverture

La couverture est acquise dans la mesure où le Vol Aggravé ou le Dommage Accidentel ou la Panne survient dans les 24 mois à compter de la date d'achat ou de la date de livraison du Bien Garanti.

L'indemnité sera limitée au montant couvert prévu à la clause 5 ci-dessous.

5. Montant couvert

L'indemnité ne dépassera pas 7 jours de location pour un montant de 150 € maximum par jour et 750 € par carte par période de 12 mois consécutifs suivant le premier Sinistre.

6. Franchise

Aucune franchise n'est d'application.

7. Territorialité

La couverture est d'application en Belgique.

8. Exclusions

Sont exclus de la couverture :

- Les dommages causés intentionnellement par l'Assuré, son Conjoint, ses descendants, ascendants ou ses préposés;
- Les Dommages Superficiels ou les Détériorations ;
- Les vices cachés ou les vices de fabrication du Bien Garanti dans la mesure où ces vices ne sont pas couverts par le fabricant ;
- 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 ;
- La disparition ou la simple perte du Bien Garanti ;
- Le vol autre que le Vol Aggravé ;
- Les dommages qui n'empêchent pas le bon fonctionnement du Bien garanti ;
- La panne qui ne serait pas couverte par le fabricant ou le distributeur.

CONDITIONS GENERALES

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.

10. Pièces justificatives

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

- Une déclaration circonstanciée du Sinistre ;
- L'extrait de compte justifiant le paiement du Bien Garanti avec la Carte ;
- Tout justificatif permettant d'identifier le Bien Garanti et la date d'achat, tel qu'une facture ou un ticket de caisse ;
- La facture de location du matériel professionnel de remplacement précisant :
 - ✓ la marque, le type et le modèle du bien loué,
 - ✓ la nature du matériel loué,
 - ✓ le prix par jour de la location
 - ✓ la date de location
 - ✓ la durée de location.

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 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 ou de Panne, l'Assuré doit par ailleurs envoyer les documents suivants à l'Assureur :

- Une attestation du vendeur ou du réparateur, qui reprend la nature du dommage ou de la Panne et certifie que le Bien Garanti est inutilisable en l'état.
- 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 du Dommage Accidentel ou de la Panne,
 - ✓ la marque, le type et le modèle du Bien garanti,
 - ✓ la description du dommage ou de la Panne.
- En cas de panne uniquement : la copie de la garantie initiale (garantie offerte par le fabricant ou le distributeur).