



AXA Bank Belgium fait partie  
du Groupe Crelan



Visa Premiumplus

# Assurance “extension de garantie”

## Table des matières

1. Objet du contrat et appareils assurés.....	2
2. Définitions.....	2
3. Etendue Territoriale.....	2
4. Obligations de la Personne assurée .....	2
5. Description des garanties.....	3
5.1 Télédiagnostic .....	3
5.2 Dépannage en réparations.....	3
5.3 Remplacement d'un appareil irréparable .....	3
6. Exclusions .....	3

# Conditions particulières

## 1. OBJET DU CONTRAT ET APPAREILS ASSURÉS

Appareils électriques et électroniques du type « Blanc », audio, téléphone et vidéo du type 'Brun' et les produits informatiques de type « Gris », à condition que ces appareils sont repris dans la liste « Appareils couverts » se trouvant à l'annexe 1 des présentes conditions particulières.

Les appareils précités ne sont assurés uniquement s'ils ont été achetés neufs par l'assuré et complet par l'assuré avec la carte de crédit Visa Premiumplus et dans la mesure où la garantie légal du fabricant et le distributeur est expiré. De plus, leur valeur d'achat doit être d'au minimum 150 euros et ne peut pas dépasser 5.000 euros.

## 2. DEFINITIONS

- **Assureur** : Inter Partner Assistance SA, compagnie d'assurances agréée par la BNB sous le numéro de code 0487, ayant son siège social Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles – RPM Bruxelles – BE 0415.591.055 – Téléphone +32 2 550 04 00 – www.axa-assistance.be – ING 310-0727000-71 – Code Iban : BE49 3100 7270 0071 – Code Bic BBRUBEBB membre du groupe AXA Assistance, nommé ci-après 'AXA Assistance'
- **Preneur d'assurance** : Le titulaire de la carte Visa Premiumplus, domicilié en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, agissant exclusivement en sa qualité de personne physique et non dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale. Le titulaire de la carte est la personne physique, dont le nom est inscrit sur la carte.
- **Personnes Assurées** : le preneur d'assurance ainsi que toute autre personne domiciliée chez le preneur d'assurance.
- **Panne** : Un défaut de fonctionnement de nature électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou de plusieurs composants de l'Appareil, ayant pour origine un phénomène aléatoire interne à l'Appareil.

## 3. ETENDUE TERRITORIALE

Les Conditions du présent contrat sont applicables en Belgique et Luxembourg.

## 4. OBLIGATIONS DE LA PERSONNE ASSURÉE

En cas de sinistre, la Personne Assurée doit :

**Il y a une période d'attente de 30 jours pour l'application à compter de la date d'entrée en vigueur de la garantie. Si une réclamation survient pendant cette période, cet événement ne sera pas facturé à l'assureur.**

- déclarer le sinistre le plus vite possible et en tout cas dans les 7 jours calendrier qui suivent la date du sinistre. La déclaration doit se faire par téléphone au numéro 02/550 05 45
- transmettre une copie de la facture d'achat, du bon de vente ou du ticket de caisse à l'Assureur, ainsi que la preuve de l'achat par carte
- suivre les instructions de l'Assureur et lui remettre tous les renseignements et/ou documents qu'il juge nécessaire ou utile.
- prendre toutes les mesures raisonnables afin de limiter les conséquences du sinistre.
- garder l'Appareil à la disposition du gestionnaire au moins jusqu'au règlement définitif du sinistre.
- mettre l'Appareil à la disposition d'un expert désigné par l'Assureur afin de déterminer les circonstances du sinistre ou d'estimer l'indemnisation.

Si la Personne assurée ne respecte pas les obligations imposées par le présent article et que cela entraîne un préjudice pour l'Assureur, celui-ci peut refuser ou limiter ses prestations d'assurance et exiger, le cas échéant, que la Personne assurée rembourse les indemnités indûment payées. L'Assureur peut refuser d'octroyer la couverture si la Personne assurée n'a pas respecté les obligations précitées dans une intention frauduleuse.

## 5. DESCRIPTION DES GARANTIES

### 5.1 Télédiagnostic

En cas de sinistre, l'Assureur procède pendant l'entretien téléphonique à un premier diagnostic à distance sur la base des informations communiquées par la Personne Assurée.

Pendant ce diagnostic, le service d'appui téléphonique vérifie si l'incident décrit par la Personne assurée et le type d'appareil sont bien couverts. En outre, il accompagne la Personne assurée dans la détermination de la nature de la Panne et, si possible, dans la résolution de celle-ci.

Si ce télédiagnostic n'a pas permis de remédier au problème, la Personne assurée remet à l'Assureur par e-mail ou courrier la facture d'achat, le bon de vente ou le ticket de caisse de l'Appareil assuré, ainsi que toutes autres pièces justificatives que l'Assureur juge raisonnablement nécessaires.

## 5.2 Dépannage en réparations

Lorsque le télédiagnostic n'a pas permis de remédier au problème, l'Assureur organise dans les 24 heures suivant la réception des pièces justificatives un rendez-vous entre le réparateur agréé par l'Assureur et la Personne assurée. Le réparateur réparera l'Appareil assuré dans les 5 jours ouvrables suivant la réception des pièces justificatives.

Les délais stipulés dans l'alinéa précité ne valent que pour autant que la Personne assurée soit disponible pour recevoir un réparateur agréé. Si le réparateur agréé ne parvient pas à réparer l'appareil assuré au domicile de la Personne assurée, l'assureur organise le transport et prend en charge les frais de transport – aller et retour – de l'Appareil assuré.

Si l'appareil assuré est transportable (p.ex. four micro-ondes), l'assuré apporte l'appareil assuré dans un point de vente Kiala de son choix. A partir de là l'assureur est responsable des frais de transport – aller et retour- de l'appareil assuré à l'endroit où la réparation a lieu.

L'Assureur prend en charge les frais de l'intervention du réparateur agréé et le coût des réparations.

Si la Panne entraîne une immobilisation de l'Appareil assuré du type suivant : un lave-linge, réfrigérateur ou congélateur et sur demande de la Personne assurée durant plus de 7 jours ouvrables, le réparateur agréé livrera et installera, à la demande de la Personne assurée, dans les 24 heures, un appareil de prêt ayant le même usage chez la Personne assurée, sans que cet appareil soit toutefois du même modèle ou de la même marque que l'Appareil assuré, et ce, sous réserve de la disponibilité du matériel et de l'acceptation par la Personne assurée de toutes les conditions de prêt imposées par le réparateur agréé.

La durée du prêt correspond à la durée des réparations de l'Appareil assuré défectueux, elle ne peut dépasser 30 jours calendrier successifs et elle prend en tout cas immédiatement fin après la livraison de l'Appareil assuré réparé.

Si un appareil de prêt ne peut pas être livré à temps, l'Assureur s'engage à verser une indemnisation égale à 50 euros, TVA comprise, à la Personne assurée.

## 5.3 Remplacement d'un appareil irréparable

Si le réparateur agréé diagnostique l'Appareil assuré comme irréparable (frais de réparation supérieurs à la valeur de remplacement de l'appareil défectueux), la Personne assurée peut faire remplacer l'Appareil assuré par un appareil ayant les mêmes caractéristiques techniques, sans toutefois qu'il s'agisse du même modèle ou de la même marque.

Il est remplacé par un appareil dont l'efficacité énergétique relève de la classe A selon l'étiquette énergétique.

Cet appareil de remplacement est livré au domicile de la Personne assurée pour le compte de l'Assureur dans un délai de maximum 5 (cinq) jours suivant la confirmation de l'état irréparable du bien.

Tout achat d'un appareil par la Personne assurée en remplacement de son Appareil assuré sans l'approbation préalable de l'Assureur ne sera pas pris en charge.

## 6. EXCLUSIONS

Sont exclus et ne peuvent donner lieu à une intervention de l'Assureur, ni faire l'objet d'une indemnisation de quelque manière que ce soit :

- les appareils et/ou le matériel destinés à des fins professionnelles, et ce, même si les appareils précités sont installés et utilisés au domicile de la Personne Assurée;
- les accessoires ou périphériques tels que : les câbles, le panier du lave-vaisselle, les accessoires de four, le capot de protection du brûleur, les télécommandes ;
- les consommables et pièces d'usure définis comme tels dans le carnet d'entretien du fabricant, tels que : ampoules, lampes, filtres, fusibles, joints de portes, courroies, tubes de vidange, tuyaux ;
- les pièces en verre de plaques vitrocéramiques, les portes de four et les couvercles de plaques de cuisson ;
- les éléments d'isolation thermiques des fours ;
- les appareils pour lesquels la facture d'achat, le bon de vente ou le ticket de caisse ne peuvent être présentés lors de l'intervention, ou lorsque ce document est raturé et/ou illisible ;
- les appareils dont le numéro et/ou les références sont enlevés, modifiés ou illisibles ;
- les appareils loués ou empruntés.

Sont également exclus et ne peuvent donner lieu à une intervention de l'Assureur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre la panne ou les frais :

- qui sont couverts par la garantie légale en ce qui concerne les vices cachés au sens des articles 1641 et suivants du Code civil, lorsque la Personne assurée a choisi de faire appel à la garantie précitée et a par conséquent reçu une réparation ou une restitution partielle du prix d'achat ;
- qui sont couverts par la garantie en ce qui concerne un vice de conformité au sens de l'article 1649 du Code civil, lorsque l'Assuré a choisi de faire appel à la garantie précitée et a par conséquent restitué l'appareil et reçu un remboursement intégral du prix d'achat ;
- qui découlent des modifications ou améliorations apportées par la Personne assurée ou le fabricant ;
- qui découlent d'une réparation de fortune ou provisoire et qui peuvent entraîner une éventuelle aggravation de la Panne originale ;
- dans le cadre desquels un tiers peut être tenu responsable de la Panne (fabricant, fournisseur ou toute autre personne) ;
- concernant toute modification ou action de rappel à l'initiative du fabricant ;

- qui découlent du non-respect des prescriptions et des recommandations du fabricant (dans le domaine de l'installation, du raccordement, du maniement, de l'utilisation, de l'entretien, etc.) définies dans les instructions d'utilisation que le vendeur a remise lors de l'achat ;
- découlant d'un usage abusif et/ou non conforme aux directives du fabricant ou d'une utilisation de périphériques, accessoires ou de consommables inappropriés ;
- Ayant pour origine un élément extérieur à l'appareil (foudre, choc, chute, gel, incendie, explosion, inondation, coupure de courant, humidité, chaleur excessive).

Sont également exclus et ne peuvent donner lieu à une intervention de l'Assureur, ni faire l'objet d'une indemnisation de la Panne ou des frais de quelque manière que ce soit, les dommages suivants :

- Le contenu (périssable ou non) de l'Appareil assuré qui est endommagé ;
- Les frais (pièces, main-d'oeuvre, déplacement et transport) et les conséquences d'une Panne qui n'a pas été constatée par un réparateur agréé par l'Assureur, ou une prestation organisée sans son approbation préalable.

# Annexe 1

## Catégories d'appareils couverts

### APPAREILS DE CUISINE

#### Grande électro

- Refroidissement
- Nettoyage
- Cuisine
- Hottes
- Climatisation et ventilation

#### Petite électro

- Appareils de cuisine
  - Appareils de nettoyage
  - Soins du corps
  - Fitness
- 

### PRODUITS BRUNS

#### TV

- TV
  - DVD et vidéo
  - Système stéréo
  - Petit audio
- 

### PRODUITS GRIS

- Ordinateur ordinateur portable et tablette
- Périphériques
- Téléphonie
- Appareil photo et photographie