



AXA Bank Belgium fait partie
du Groupe Crelan



Visa Premiumplus

Assurance “en ligne en toute sécurité”

Table des matières

1. Définitions.....	2
2. Garantie.....	2
3. Personne assurée	2
4. Biens assurés	2
5. Montant de l’indemnisation par sinistre et par année d’assurance	3
6. Territorialité de la couverture de la livraison des achats via internet.....	3
6.1 Territorialité du vendeur	3
6.2 Territorialité de la livraison	3
7. Exclusions	3
8. Que faire en cas de sinistre ?	3
9. Justificatifs nécessaires.....	3
10. Expertise / montant du remboursement.....	3

Conditions particulières

1. DÉFINITIONS

- **Vendeur** : tout commerçant proposant la vente via internet des biens garantis.
- **Assureur** : Inter Partner Assistance SA, assureur, agréé par la Commission Bancaire, Financière et des Assurances sous le numéro 0487, avec siège social Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles - BE0415 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, ci-après dénommé : «AXA Assistance ».
- **Livraison non-conforme** : le bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ou le bien garanti livré présente une défectuosité qui empêche son utilisation normale, est cassé ou incomplet.
- **Paiement internet** : toute opération de paiement réalisée avec la carte Premiumplus, avec ou sans introduction du code pin, sans signature écrite ou électronique, dont le montant est porté au débit du compte de l'assuré.
- **Sinistre** : un événement couvert par la présente garantie

2. GARANTIE

AXA Assistance indemniserà l'assuré si aucune solution satisfaisante n'a été trouvée entre le vendeur et AXA Assistance ou l'assuré au plus tard le 90ème jour suivant l'imputation de paiement à l'assuré et à condition que le bien a été payé à 100% avec le carte Premiumplus.

2.1 Livraison de biens achetés via internet

En cas d'incident concernant la livraison d'un achat internet effectué par l'assuré, celui-ci peut invoquer l'intervention de l'assurance 'en ligne en toute sécurité' moyennant les conditions cumulatives suivantes :

- le bien assuré doit avoir été payé avec une carte Premiumplus valide
- l'opération de paiement de cet achat doit apparaître sur le relevé de la carte.

2.2 En cas de livraison non-conforme ou de non-livraison d'un achat assuré

- Si le vendeur accepte le retour de l'article et envoie un article de remplacement ou rembourse l'assuré, l'assurance couvre les coûts pour renvoyer l'article au vendeur, si ce dernier ne les prend pas en charge.
- Si le vendeur accepte le retour de l'article, mais n'envoie pas un article de remplacement et ne rembourse pas l'assuré dans les 90 jours qui suivent le retour de l'article non conforme, l'assurance couvre les coûts pour renvoyer l'article au vendeur et/ou le remboursement de la valeur (partielle) de l'achat du bien assuré (hors frais de port).
- Si le vendeur n'accepte pas le retour de l'article, l'assurance couvre les coûts pour renvoyer le bien assuré à AXA Assistance et rembourse le prix d'achat (partiel) du bien garanti (hors frais de port).
- Le montant de l'achat du bien assuré comprend toutes les taxes, à concurrence maximale des montants payés au vendeur.

AXA Assistance se réserve le droit de faire effectuer une expertise ou une enquête pour son propre compte afin de déterminer les circonstances et la valeur réelle du préjudice de l'assuré et logiquement le montant du remboursement à effectuer au bénéfice de l'assuré en vertu de la présente.

3. PERSONNE ASSURÉE

Le titulaire d'une carte 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.

4. BIENS ASSURÉS

Le bien assuré est tout bien matériel mobilier à usage privé acheté neuf par l'assuré via internet, sous condition d'envoi postal avec suivi de la livraison ou par transporteur privé, d'une valeur unitaire de minimum 150 euros et qui n'est pas exclu de la présente garantie.

Sont exclus de la présente garantie les biens et sinistres suivants :

- les animaux
- les biens périssables, les denrées alimentaires
- les boissons
- les plantes
- les véhicules à moteur
- les bijoux ou objets précieux tels que : objets d'art, orfèvrerie, argenterie d'une valeur d'au moins 150 euros ;
- les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers, valeurs de toute espèce
- les données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (notamment fichiers MP3, photographies, logiciels...)
- les prestations de services, y compris celles consommées en ligne
- les biens à usage professionnel
- les biens à usage commercial
- les biens achetés sur un site de vente aux enchères

5. MONTANT DE L'INDEMNISATION

L'indemnisation se limite à 1.000 euros par année d'assurance.

Lorsque les achats assurés endommagés font partie d'un ensemble et s'il s'avère que cet ensemble est inutilisable séparément ou irremplaçable suite à un sinistre, il y aura une intervention au niveau du prix de l'ensemble complet.

L'indemnisation est versée à l'assuré, taxes comprises, en euros, au numéro de compte indiqué par lui.

6. TERRITORIALITÉ DE LA COUVERTURE DE LA LIVRAISON DES ACHATS VIA INTERNET

6.1 Territorialité du vendeur

Seuls sont couverts les achats effectués sur un site marchand domicilié dans un pays de l'Union européenne ou aux États-Unis.

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

6.2 Territorialité de la livraison

Le bien garanti doit être livré dans le pays où la carte Premiumplus a été émise.

7. EXCLUSIONS

Les sinistres suivants ne sont pas couverts :

- les dommages causés intentionnellement au bien garanti par l'assuré ou par un proche parent (époux, épouse, cohabitant légal, descendants ou ascendants)
- en cas de non-livraison du bien garanti à la suite d'une grève des prestataires de service ou des transporteurs, d'un lock-out ou sabotage dans le cadre d'une action de grève convenue, d'un lock-out ou d'un sabotage
- les dommages causés par un fait de guerre, émeute, révolte, rébellion, révolution, terrorisme, ou cas de force majeure
- les dommages résultant de la modification de la structure de l'atome, de la fission nucléaire ou d'une force radioactive
- le vice caché du bien garanti
- les sinistres résultant d'un usage frauduleux de la carte Premiumplus.

8. QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

L'assuré doit notifier le sinistre à AXA Assistance, Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles le plus rapidement possible et, au plus tard, dans les cinq jours ouvrables après en avoir pris connaissance, par déclaration écrite signée laquelle il mentionne le lieu et les circonstances du sinistre.

L'assuré doit notifier le sinistre en utilisant le formulaire 'demande d'intervention pour achats en ligne' (disponible sur le site web www.axa.be/Premiumplus), dûment rempli et signé, accompagné des pièces à conviction pertinentes.

En cas de livraison non-conforme, l'assuré est censé avoir pris connaissance du sinistre dès réception de la livraison ou dès qu'il constate que la livraison n'est pas conforme.

9. JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES

Afin d'obtenir le remboursement de son sinistre, l'assuré devra en apporter la preuve et, notamment, fournir :

- l'impression de la confirmation de commande (courriel), le courriel du vendeur confirmant la commande ou une impression de la page de commande sur le site internet
- une copie du relevé de la carte et de l'avis de débit de l'assuré, duquel il apparaît que les montants de la commande ont été débités de son compte
- en cas de livraison par un transporteur : le bon de livraison remis à l'assuré
- en cas d'envoi par la poste : l'accusé de réception de l'assuré
- au cas où le bien vendu est renvoyé au vendeur : le reçu justifiant des frais de transport avec l'accusé de réception
- tout autre document ou information nécessaire à AXA Assistance pour valider la demande d'indemnisation et procéder à l'évaluation correcte du dommage.

10. EXPERTISE / MONTANT DU REMBOURSEMENT

AXA Assistance peut envoyer un expert ou un enquêteur pour analyser les circonstances du sinistre et estimer le montant du remboursement.