

Conditions générales de l'assurance 'Protection d'achat et garantie prolongée'



L'introduction d'une déclaration de sinistre implique votre accord sur l'assurance souscrite par KBC Bank SA et, du même coup, l'acceptation des conditions d'assurance applicables au sinistre. Les modifications vous sont communiquées par les canaux usuels (état des dépenses ou lettre). Pour vérifier les conditions applicables à votre sinistre, vous pouvez consulter le site web du Preneur d'assurance.

Article 1 Définitions

Pour l'interprétation des conditions générales de la présente assurance, il faut entendre par :

Assurance : la police souscrite par KBC Bank SA au profit de ses clients qui répondent à la définition d' 'assuré' et par laquelle se crée, en cas de sinistre, un rapport de droit direct entre l'assureur et l'assuré. L'assurance est gratuite pour les assurés.

Assureur : London General Insurance Company Ltd. sise à Integra House, Vicarage Road, Egham, Surrey, TW20 9JZ, Royaume-Uni, agréée sous le code 987 pour pratiquer en Belgique, par le biais de sa succursale sise Steenpoeldreef 11 à 1850 Grimbergen, les branches accidents (01a), maladie (02), dommages aux biens (09) et pertes pécuniaires (16).

Administrateur : TWG Services Ltd., entreprise établie à Integra House, Vicarage Road, Egham, Surrey, TW20 9JZ, Royaume-Uni, réglementée par l'Autorité de Conduite Financière britannique sous le numéro 312440, ayant une succursale aux Pays-Bas et y agissant sous le nom de The Warranty Group Europe, Nederland, sise President Kennedylaan 106 à Velp, agissant en Belgique sous le régime de la libre prestation de services et agréée pour intervenir comme intermédiaire d'assurances, agissant ici comme administrateur pour le compte de London General Insurance Company Ltd.

Preneur d'assurance : KBC Bank SA, ayant son siège social avenue du Port 2 à 1080 Bruxelles, inscrite au registre des personnes morales de Bruxelles sous le numéro de TVA BE 0462.920.226.

Intermédiaire :

le Preneur d'assurance en cas d'une facilité de crédit Pinto Visa, KBC-Visa Vision et KBC-MasterCard Globe, Carte de crédit Silver KBC, Carte de crédit Silver Flex KBC, Carte de crédit Gold KBC, Carte de crédit Gold Flex KBC, Carte de crédit Platinum KBC et Carte de crédit Platinum Flex KBC,

CBC Banque SA, ayant son siège social en Belgique, Grote Markt 5, 1000 Bruxelles, numéro FSMA 017588 A, en cas d'une facilité de crédit Pinto Visa, Visa Confort CBC, MasterCard Globe CBC et MasterCard Platinum CBC.

L'agent bancaire Centea indépendant, indiqué sur le formulaire d'adhésion, par l'intermédiaire duquel l'assuré a conclu une facilité de crédit Pinto Visa.

Assuré : toute personne physique titulaire d'une carte assurée, qui a adhéré à la présente Assurance, agissant en sa capacité de particulier en dehors de toute activité professionnelle ou commerciale.

Carte de crédit : une Carte de crédit internationale, émise par le preneur d'assurance et proposée par l'Intermédiaire aux clients par une intermédiation de crédit, sous les noms Pinto Visa, KBC-Visa Vision, KBC-MasterCard Globe, Carte de crédit Silver KBC,

Carte de crédit Silver Flex KBC, Carte de crédit Gold KBC, Carte de crédit Gold Flex KBC, Carte de crédit Platinum KBC et Carte de crédit Platinum Flex KBC Visa Confort CBC, MasterCard Globe CBC ou MasterCard Platinum CBC et d'autres noms dans le futur.

Carte assurée : une Carte de crédit délivrée par le preneur d'assurance, qui n'est pas résiliée ni bloquée, et pour laquelle la cotisation annuelle a été payée si elle était due.

Dommage accidentel : tout dommage soudain et imprévu au bien assuré par une cause externe au bien assuré.

Vol qualifié : la perte du bien assuré résultant de violences ou effraction commises par un tiers dans le but de soustraire le bien assuré à l'assuré.

Violences : toute forme de violence physique commise par un tiers.

Effraction : forcement, détérioration ou destruction de toute fermeture intérieure ou extérieure d'une maison, d'un bâtiment, d'un véhicule, d'un navire, d'une chambre forte ou d'un coffre-fort.

En cas de vol d'un bien assuré hors d'un véhicule, il n'existe un droit à indemnité que si l'assuré peut prouver que ce bien assuré n'était pas rangé d'une manière visible de l'extérieur.

Le véhicule doit être verrouillé et la preuve ne pourra en être fournie que par la constatation des traces d'effraction dans le véhicule.

Tiers : n'importe quelle personne autre que l'assuré ou ses cohabitants.

Cohabitant : conjoint, partenaire cohabitant légal, toute personne domiciliée à la même adresse et habitant avec l'assuré sans être mariée avec lui, ascendant ou descendant de l'assuré jusqu'au deuxième degré, vivant dans le foyer de l'assuré.

Garantie légale : la garantie que le vendeur de biens de consommation doit donner pendant une période de deux ans, comme précisé aux articles 1649 bis et suivants du Code civil (ou équivalents dans des législations étrangères).

Bien assuré : tout bien meuble ayant une valeur unitaire égale ou supérieure à 50 euros (TVA comprise, hors frais de port et de livraison), que l'assuré, agissant en tant que consommateur, a acheté à l'état neuf et a entièrement payé au moyen de sa carte assurée.

Les Produits blancs, Produits bruns, Produits gris et l'Outils de bricolage sont des catégories spécifiques de biens assurés.

Produits blancs : appareils ménagers électriques et électroniques, à condition que ces appareils figurent à l'annexe 1 " appareils couverts " jointe au présent contrat d'assurance.

Produits bruns : appareils audio, télé et vidéo à condition que ces appareils figurent à l'annexe 1 " appareils couverts " jointe au présent contrat d'assurance.

Produits gris : produits informatiques à condition que ces appareils figurent à l'annexe 1 " appareils couverts " jointe au présent contrat d'assurance.

Outils de bricolage : l'équipement électrique et électronique de bricolage pour usage à l'intérieur de la maison, à condition que ce matériel figure à l'annexe 1 " appareils couverts " jointe au présent contrat d'assurance.

Défaut : le non-fonctionnement ou fonctionnement défectueux d'un bien assuré, qui se manifeste pendant la durée de garantie prolongée, telle qu'elle est fixée à l'article 3 garantie 2, et est causé par un défaut technique ou une panne technique ou mécanique, une erreur de conception, de construction, de matériau ou de fonte ou par une erreur de traitement ou de montage du bien assuré, inhérente au bien assuré dès le moment de la livraison.

Frais de réparation : les frais consentis afin de réparer le bien assuré en Belgique, limités aux pièces à remplacer, aux frais d'envoi, aux frais de transport du réparateur et aux heures de travail.

Devis : une remise de prix par laquelle un réparateur professionnel propose de réparer ou de remplacer pour un certain prix le bien assuré défectueux ou endommagé accidentellement.

Valeur de remplacement à neuf : le montant nécessaire au jour de la déclaration de sinistre pour remplacer le bien assuré en Belgique par un bien neuf similaire ayant des qualités identiques ou équivalentes.

Dossier : un contrat de crédit, conclu entre le preneur d'assurance et l'assuré, auquel sont liées une ou deux cartes assurées.

Article 2 Étendue territoriale

La couverture s'applique aux achats dans le monde entier. En ce qui concerne la garantie prolongée des biens assurés (article 3.2), une condition supplémentaire exige que la réglementation concernée dans le pays d'achat impose un délai de garantie d'au moins deux ans. Au cas où la réglementation concernée n'impose pas un délai de garantie d'au moins deux ans, la couverture "garantie prolongée" n'est pas acquise pour le bien concerné.

Article 3 Description des garanties

Cette assurance comprend deux garanties

1 La protection d'achat

L'assuré reçoit une indemnité, comme précisé à l'article 6, lorsqu'un vol qualifié ou un dommage accidentel survient dans les 90 jours civils à compter de la date d'achat ou à compter de la date de livraison (si elle lui est postérieure et que cela peut être prouvé par un bon de livraison) du bien assuré.

Pour les achats sur Internet d'un bien assuré, toutefois, seule vaut la date d'achat.

2 La garantie prolongée pour les produits blancs, bruns, gris et l'outillage de bricolage

L'assuré reçoit une indemnité, comme précisé à l'article 6, en cas de défaut au bien assuré au cours de la période de deux ans qui suit la période de la garantie légale. Les dispositions légales applicables à la garantie légale (articles 1649 bis et suivants du Code civil ou équivalents dans des législations étrangères) sont également applicables à la garantie prolongée.

Cette garantie prolongée n'est acquise que pour les produits blancs, bruns, gris et l'outillage de bricolage. Tous les autres biens assurés sont exclus.

La fonction principale de l'appareil est déterminante pour sa qualification de produit blanc, brun ou gris ou outillage de bricolage.

La garantie prolongée pour les produits gris n'est acquise que pour les achats de produits gris payés au moyen d'une carte assurée du type Carte de crédit Platinum KBC ou Carte de crédit Platinum Flex KBC.

Article 4 Exclusions

1 Les biens suivants sont exclus de la garantie :

- Plantes et animaux vivants ;
- Biens consommables et périssables ;
- Argent, devises, chèques de voyage, titres de transport et valeurs négociables ;
- Bijoux, montres, fourrure et œuvres d'art ;
- Véhicules motorisés tels que bateaux, voitures, avions ;
- Tous les biens à usage professionnel ;
- Biens destinés au commerce ou à être revendus ;
- Téléphones mobiles (GSM) ;
- Télécommandes ;
- Biens de seconde main ou biens utilisés ;
- Biens qui n'ont été payés que partiellement au moyen de la carte assurée.

2 Les dommages résultant de ou découlant de l'une des situations suivantes sont exclus de la garantie :

- Tout dommage occasionné intentionnellement par l'assuré ou ses cohabitants ;
- Vol par un cohabitant de l'assuré ;
- Perte ou disparition inexplicable du bien assuré ;
- Usure normale ou dégradation progressive du bien assuré par suite d'érosion, humidité ou influence de la chaleur et du froid ;
- Guerre civile, guerre, révolte, émeute, rébellion ou terrorisme ;
- Embargo, confiscation, saisie ou destruction sur ordre d'une autorité ou d'un pouvoir public ;
- Radioactivité ou radiation ionisante ;
- Non-respect des prescriptions d'utilisation du bien, telles que précisées par le fabricant ou le distributeur
- Virus ou malware aux logiciels installés dans des produits gris et tous autres biens ;
- Détérioration du bien assuré au cours du transport par le vendeur ou de la manutention par ce dernier ;
- Défaut du bien assuré causé par une panne d'électricité, un voltage incorrect ou des erreurs dans la fourniture de courant ;
- Défaut du bien assuré qui se trouve encore sous la garantie légale ;
- La présente assurance n'accorde pas d'assistance pour extorquer la garantie légale
- Incendie.

3 Les frais suivants sont exclus de la garantie:

- Tous dommages consécutifs, dommages indirects et toute forme de responsabilité ;
- Frais de réparation de dommages esthétiques (par ex. bosses, griffes, peinture) si les utilisations normales du bien assuré ne sont pas essentiellement influencées ;
- Frais de réparation et remplacement de parties sujettes à un remplacement régulier, telles que lampes et batteries (énumération non exhaustive).

Article 5 Obligations de l'assuré

L'assureur reconnaît expressément que l'administrateur est mandaté par lui pour régler pour son compte tous les sinistres relatifs à cette police.

1 Déclaration de sinistre

L'assuré doit déclarer le sinistre à l'administrateur le plus rapidement possible et en tout cas dans les 14 jours civils qui suivent la constatation du sinistre et dans les sept jours civils qui suivent la date d'expiration de la garantie, au moyen du formulaire de déclaration mis à sa disposition par l'Intermédiaire.

Ce formulaire est disponible dans les points de vente et sur le site web du preneur d'assurance et doit être envoyé dûment complété et signé à l'administrateur.

Si le sinistre est déclaré après la fin de la garantie, l'assuré doit apporter la preuve que le sinistre s'est produit pendant la durée de la garantie. Si l'assuré n'apporte pas cette preuve, la déclaration de sinistre ne sera pas traitée.

L'assuré doit suivre les instructions de l'administrateur et lui fournir tous les renseignements et/ou documents qui lui sont demandés ou qu'il juge lui-même nécessaires ou utiles.

L'assuré gardera le bien assuré à la disposition de l'administrateur au moins jusqu'au règlement définitif du sinistre.

Si l'administrateur le souhaite, il peut envoyer un expert en vue de constater les circonstances du sinistre ou de réaliser une estimation de l'indemnisation.

Si le dommage est encouru par une personne ayant reçu un cadeau couvert par l'assurance, la déclaration de sinistre doit être faite par l'assuré, qui doit compléter, signer et puis envoyer le formulaire de déclaration.

2 Documents à fournir

a Vol qualifié

En cas de vol qualifié, l'assuré en fera la déclaration auprès des instances compétentes dans les 48 heures de sa constatation.

L'assuré doit remettre les documents suivants à l'administrateur :

- Preuve que le bien assuré a été entièrement payé au moyen de la carte assurée (par ex. extrait de compte)
- Preuve permettant d'identifier le bien acheté ainsi que le prix et la date d'achat (par ex. ticket du paiement ou facture) et, le cas échéant, la date de livraison (bon de livraison)
- Un original ou une copie certifiée conforme de la déclaration à la police
- Toute preuve quelconque de l'événement, telle que déclaration écrite d'un témoin, un certificat médical, une facture de réparation d'une serrure, etc.

b Dommage accidentel

En cas de dommage accidentel, l'assuré doit remettre les documents suivants à l'administrateur :

- Preuve que le bien assuré a été entièrement payé au moyen de la carte assurée (par ex. extrait de compte)
- Preuve permettant d'identifier le bien acheté ainsi que le prix et la date d'achat (par ex. ticket du paiement ou facture) et, le cas échéant, la date de livraison (bon de livraison)
- L'original du devis pour la réparation et/ou la facture de réparation ou

- Une attestation d'un réparateur professionnel décrivant la nature du dommage et confirmant que le bien est irréparable.

c Défaut

En cas de défaut du bien assuré, l'assuré transmettra les documents suivants à l'administrateur :

- Preuve que le bien assuré a été entièrement payé au moyen de la carte assurée (par ex. extrait de compte)
- Preuve permettant d'identifier le bien acheté ainsi que le prix et la date d'achat (par ex. ticket du paiement ou facture) et, le cas échéant, la date de livraison (bon de livraison)
- L'original du devis pour la réparation et/ou la facture de réparation ou une attestation d'un réparateur professionnel décrivant la nature du dommage et confirmant que le bien est irréparable
- Une attestation du réparateur ou toute autre preuve rendant plausible le fait que le défaut existait depuis la livraison.

d Devis payant

Si le réparateur demande une intervention pour l'établissement d'un devis, l'assuré prendra contact au préalable avec l'administrateur. Si ce dernier donne son accord pour le devis payant, ces frais seront remboursés, que la réparation soit incluse ou non dans la couverture.

3 Déchéance de droit

Si l'assuré ne respecte pas les obligations imposées par le présent article et que cela entraîne un préjudice pour l'assureur, ce dernier peut invoquer une réduction totale ou partielle de ses prestations d'assurance et, le cas échéant, réclamer le remboursement des indemnités payées indûment. L'assureur peut refuser d'accorder la couverture lorsque l'assuré n'a pas respecté les obligations précitées dans une intention frauduleuse.

Article 6 Indemnisation

L'assureur paie les indemnités suivantes :

- Soit les frais de réparation du bien assuré. Si ces frais sont supérieurs à la valeur de remplacement à neuf du bien, seule cette dernière est indemnisée. L'assuré ne peut faire réparer le bien sans l'accord préalable de l'assureur.
- Soit la valeur de remplacement à neuf du bien assuré. Si la valeur de remplacement à neuf est supérieure au prix d'achat initial, l'indemnisation se limite à ce prix d'achat initial.

Aucune vétusté n'est appliquée.

Le montant maximum de l'indemnité par sinistre et par bien assuré ne dépassera jamais le montant qui a été débité du compte de l'assuré pour l'achat concerné, tel que ce montant est indiqué sur l'état mensuel des dépenses de la carte assurée.

L'indemnité versée par l'assureur s'élève par garantie à 3 000 EUR au maximum par carte assurée et par année civile, soit au total pour les deux garanties à 6 000 EUR au maximum par carte assurée et par année civile.

Si le bien assuré fait partie d'une paire ou d'un ensemble, l'assureur indemnise le prix d'achat total de la paire ou de l'ensemble, à condition que les biens soient inutilisables séparément et qu'ils ne puissent pas être remplacés séparément.

Une franchise de 20 EUR est appliquée par sinistre.

L'administrateur verse toutes les indemnités directement à l'assuré, sur le compte à vue auquel la carte est liée.

Article 7 Début et fin de la couverture

1 Début de la couverture

La couverture d'assurance prend effet au moment où l'assuré est en possession de la carte assurée. Les présentes conditions générales version 1er avril 2014 sont d'application à partir du 1er avril 2014 pour les nouvelles cartes assurées du type Carte de crédit Silver KBC, Carte de crédit Silver Flex KBC, Carte de crédit Gold KBC, Carte de crédit Gold Flex KBC, Carte de crédit Platinum KBC et Carte de crédit Platinum Flex KBC pour les achats effectués au moyen de ces cartes assurées.

Les présentes conditions générales version 1er avril 2014 seront d'application à partir du 1er octobre 2014 aux autres cartes assurées pour les achats de biens assurés à partir du 1er octobre 2014. Les conditions générales version 2011 restent d'application pour les achats de biens assurés effectués avant le 1er octobre 2014.

Il n'y a garantie que si les biens ont été entièrement payés au moyen de la carte assurée et si l'assuré est encore en possession de cette carte au moment de la déclaration de sinistre.

2 Fin de la garantie

Les garanties prennent fin de plein droit à l'égard de l'assuré :

- à l'expiration de la période de 90 jours civils précisée à l'article 3.1 ci-dessus, en ce qui concerne la protection d'achat
- à l'expiration de la période de deux ans suivant la garantie légale, en ce qui concerne la garantie prolongée
- en cas de non-renouvellement ou de retrait de la carte assurée
- si l'assuré n'a pas payé la redevance de la carte
- à la date d'effet de la résiliation du contrat d'assurance entre le preneur d'assurance et l'assureur, sous réserve de ce qui est stipulé ci-dessous à l'article 7.3 en matière de régime de prolongation.

3 Régime de prolongation

Si l'achat du bien assuré a eu lieu pendant la durée de l'assurance et si le sinistre se produit après la cessation du contrat d'assurance, comme visée par l'article 7.2, 5e tiret, le dommage sera indemnisé si toutes les conditions énumérées dans les présentes conditions générales sont remplies, malgré le fait que l'assurance ait déjà pris fin.

L'assureur peut être tenu à verser une indemnité jusque quatre ans au maximum après la cessation du contrat d'assurance, en ce qui concerne la garantie prolongée, et jusqu'à 90 jours au maximum après la cessation de l'assurance, en ce qui concerne la protection d'achat.

Article 8 Subrogation

L'assureur est subrogé dans les droits et actions des assurés jusqu'à concurrence du montant payé. Si, par le fait des assurés, il ne peut y avoir qu'une subrogation incomplète ou pas de subrogation de l'assureur, ce dernier peut réclamer le remboursement de l'indemnité payée, proportionnellement au préjudice qu'il a subi.

Si le bien assuré volé est retrouvé après que l'assureur a payé une indemnité pour le vol qualifié du bien

assuré, l'assuré doit transférer la propriété du bien assuré volé à l'assureur ou lui rembourser l'indemnité payée.

Article 9 Droit applicable et juridiction compétente

Le droit belge est applicable au contrat d'assurance et aux présentes conditions générales. Tous les litiges entre les parties relèvent de la compétence des tribunaux belges.

Les plaintes ou remarques relatives au présent contrat d'assurance, et notamment à la gestion des sinistres, peuvent être adressées à l'assureur, par courrier à l'adresse de correspondance suivante :

London General Insurance Company limited
c/o The Warranty Group Europe
À l'attention de la direction
Uitbreidingstraat 84
2600 Berchem

Ou par e-mail à : info.nl@thewarrantygroup.com

L'assureur mettra tout en œuvre pour répondre à l'assuré dans les deux semaines suivant la réception du courrier ou de l'e-mail et s'engage à communiquer à l'assuré sa réponse définitive dans le mois.

Si l'assuré est insatisfait de la réponse de l'assureur, l'assuré peut s'adresser à l'asbl Ombudsman des Assurances, square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles. L'assuré conserve toutefois le droit d'intenter une procédure judiciaire.

Article 10 Modifications au contrat d'assurance

Les modifications au contrat d'assurance seront communiquées aux assurés par les canaux habituels (état mensuel des dépenses ou lettre) et seront opposables dès ce moment aux assurés.

Article 11 Loi de protection de la vie privée

Lors de la conclusion et de l'exécution du contrat d'assurance, l'assureur et l'administrateur entrent en possession de données à caractère personnel concernant l'assuré.

Outre les données d'identité, il s'agit également de données relatives au sinistre survenu. Ces données sont utilisées par les membres du personnel de l'assureur et de l'administrateur pour la gestion des contrats d'assurances et des sinistres et pour offrir à la clientèle des services d'une qualité optimale.

Dans certains cas, il est nécessaire de traiter des informations particulières, comme des données relatives à la santé. Ce traitement est toujours effectué conformément à la loi relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Toute personne au sujet de laquelle l'assureur ou l'administrateur possède des données personnelles a le droit d'exiger la communication et/ou la correction de ces données. Elle peut également s'adresser au service pour la protection de la vie privée de l'assureur ou à la Commission pour la Protection de la Vie privée à Bruxelles.

Toute personne au sujet de laquelle l'assureur ou l'administrateur possède des données personnelles ou relatives à son identité a le droit de s'opposer gratuitement à l'utilisation de ces données à des fins de marketing direct.