

Conditions générales de l'assurance 'Protection d'achat par internet'

L'introduction d'une déclaration de sinistre implique votre accord sur l'assurance souscrite par CBC Banque 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 avoir une certitude quant aux conditions applicables à votre sinistre, vous pouvez consulter le site web de CBC Banque SA.

Article 1. Définitions

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

Assurance : La police souscrite par CBC Banque 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, sous le régime de la libre prestation de services, les branches accidents (01a), maladie (02), dommages aux biens (09) et devises financières (16).

Administrateur : TWG Services Ltd., entreprise établie à Integra House, Vicarage Road, Egham, Surrey, TW20 9JZ, Royaume-Uni, ayant un siège 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 sous le code 39900 A pour intervenir comme intermédiaire d'assurances, agissant ici comme administrateur pour le compte de London General Insurance Company Ltd.

Preneur d'assurance : CBC Banque SA, ayant son siège social en Belgique, Grote Markt 5, 1000 Bruxelles, inscrite dans le registre des personnes morales sous le numéro 0403.211.380, avec numéro FSMA 17588 A.

Assuré : Toute personne physique titulaire d'une carte assurée, qui a adhéré à la présente Assurance, en qualité de simple particulier et agissant dans le seul cadre de sa vie privée.

Carte de crédit : une Carte de crédit internationale, proposée à ses clients par le Preneur d'assurance par une intermédiation de crédit, sous le nom MasterCard Platinum CBC.

Carte assurée : une Carte de crédit en cours de validité, 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.

Bien garanti : tout bien matériel mobilier à usage privé avec une valeur minimale unitaire de 100 EUR TVA comprise, hors frais de port, acheté neuf via internet auprès d'un Vendeur par l'Assuré et payé, par Paiement Internet, intégralement avec une Carte assurée, sous condition que le bien soit envoyé par poste avec suivi de la livraison ou par transporteur privé en Belgique et qu'il ne tombe pas autrement dans le champ d'applications des exclusions reprises dans les présentes conditions.

Vendeur : tout commerçant officiellement reconnu et enregistré selon les règlements en vigueur dans le pays du commerçant, proposant la vente via Internet des biens garantis.

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 au moment de la réception un dégât qui empêche son utilisation normale, est cassé au moment de la réception ou incomplet.

Non-livraison : la livraison du Bien garanti n'a pas été effectuée dans les 30 jours calendriers après la date de débit du prix d'achat de la commande, telle que cette date apparaît sur le décompte de la Carte assurée de l'Assuré.

Paiement Internet : toute opération de paiement réalisée sur Internet, au moyen de la Carte assurée, avec ou sans composition du code confidentiel (code PIN), avec ou sans signature manuscrite ou électronique, pour l'achat d'un Bien garanti et dont le montant est porté au débit sur le décompte de la Carte garanti.

Sinistre : survenance d'un événement assuré par la présente Assurance.

Article 2. Étendue territoriale

La couverture s'applique aux achats de Biens garantis effectués sur un site Vendeur domicilié dans un pays de L'Union européenne ou aux Etats-Unis.

Le Bien garanti doit être livré en Belgique.

Article 3. Objet de la couverture

En cas de Non-Livraison ou Livraison non conforme suite à l'achat d'un Bien garanti sur Internet, l'Assuré bénéficie de la couverture de la présente assurance dans les conditions cumulatives mentionnées ci-après :

- le Paiement internet du Bien garanti doit être intégralement réalisé avec la Carte assurée après la date de prise d'effet de la couverture et pendant la période de validité de la couverture
- le prélèvement correspondant à l'achat doit apparaître sur le décompte de la Carte assurée

L'assureur paiera l'indemnisation seulement si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée avec le Vendeur, par l'Assureur et l'Assuré, au plus tard au 90^{ième} jour calendrier qui suit le débit du paiement du Bien garanti.

En cas de non-livraison du bien garanti:

En cas de non-livraison du bien garanti, après une mise en demeure initiale par l'Assuré auprès du Vendeur par courrier recommandé à la poste avec accusé de réception, l'Assureur rembourse l'Assuré, au plus tard 90 jours après la Non-livraison, le montant correspondant au prix d'achat, y compris TVA, hors frais de port, du Bien garanti, dans la limite des sommes effectivement payées au Vendeur et selon les limites prévues par cette couverture et dans les présentes conditions générales.

En cas de Livraison non-conforme d'un bien garanti :

- Si le Vendeur accepte le retour du Bien garanti, pour ensuite envoyer un bien de remplacement ou rembourser l'Assuré : la garantie couvre les coûts de réexpédition du Bien assuré au Vendeur, y compris les frais d'accusé de réception, si ces coûts ne sont pas pris en charge par le Vendeur.

- Si le Vendeur accepte le retour du Bien garanti mais n'envoie pas un bien de remplacement et ne rembourse pas l'Assuré dans les 90 jours qui suivent le retour du bien non conforme : la garantie couvre les coûts de réexpédition (y compris les frais d'accusé de réception) et le remboursement du prix d'achat du Bien assuré.
- Le Vendeur n'accepte pas le retour du Bien assuré : la garantie couvre les coûts d'expédition (y compris les frais d'accusé de réception) pour renvoyer le Bien assuré à l'Assureur et rembourse le prix d'achat du Bien assuré.

Le prix d'achat du Bien garanti comprend la TVA, hors frais de port, et est remboursé dans la limite des sommes effectivement payées au Vendeur et selon les limites prévues par cette couverture et dans les présentes conditions générales.

L'Administrateur verse toutes les indemnités directement à l'Assuré, au compte à vue auquel la carte est liée.

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 et objets précieux, tels que montres, fourrures, orfèvrerie, argenterie, pierres précieuses et œuvres d'art
- Véhicules motorisés
- Tous les biens à usage professionnel ou industriel
- Biens de seconde main ou biens utilisés
- Données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (notamment fichiers MP3, photographies, logiciels, livres électroniques, ...)
- Biens qui n'ont été payés que partiellement au moyen de la Carte assurée
- Prestations de service
- Prestations en ligne
- Biens achetés pour être revendus
- Biens achetés sur un site de vente aux enchères.

2. Les Sinistres résultant de ou suite à l'une des situations suivantes sont exclus de la garantie :

- Tout Sinistre occasionné intentionnellement par l'Assuré ou ses cohabitants
- Tout Sinistre causé par une guerre civile, guerre, émeute, révolte, rébellion, révolution ou terrorisme
- Embargo, confiscation, saisie ou destruction sur ordre d'une autorité ou d'un pouvoir public
- Radioactivité ou radiation ionisante
- En cas de Non-livraison du Bien garanti à la suite d'une grève, un lock-out ou un sabotage des services postaux ou des transporteurs
- Un vice caché du Bien garanti (les défauts d'origine interne d'appareils mécaniques, électriques ou électroniques sont exclus de la garantie)
- Usage frauduleux de la Carte assurée

3. Les frais suivants sont exclus :

- Tous dommages consécutifs, dommages indirects et toute forme de responsabilité

Article 5. Limites d'intervention

Le montant maximal assuré par Carte assurée s'élève à 1.500 EUR par sinistre et par année civile.

Il est précisé que si une commande ou livraison est composée de plusieurs Biens garanties, le montant maximal assuré s'applique au montant de la commande ou livraison totale et non pas par Bien garanti.

Le montant maximal assuré par Sinistre ne dépassera jamais le montant effectivement payé au Vendeur.

Aucune franchise n'est d'application.

Article 6. Obligations de l'assuré

L'introduction d'une déclaration de sinistre implique votre accord sur les conditions de la présente Assurance.

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 date à laquelle l'Assuré est au courant du Sinistre, au moyen du formulaire de déclaration mis à sa disposition par le Preneur d'assurance.

Ce formulaire est disponible dans les points de vente et sur le site web du Preneur d'assurance.

En cas de Non-livraison, l'Assuré est présumé avoir connaissance du Sinistre dès que le Bien garanti ne lui a pas été livré dans le délai spécifié aux conditions générales de vente du Vendeur et à condition que la livraison du Bien garanti n'a pas été effectuée dans les 30 jours après le débit de la commande apparaissant sur le décompte de la Carte assurée de l'Assuré.

En cas de Livraison non-conforme, l'Assuré est présumé avoir connaissance du Sinistre dès réception de la livraison.

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 telle preuve, la déclaration du Sinistre ne sera pas traitée.

L'Assuré doit suivre les instructions de l'Administrateur et lui fournir tous les renseignements et/ou documents qu'il juge nécessaires ou utiles.

L'Assuré gardera le Bien garanti à la disposition de l'Administrateur au moins jusqu'au règlement définitif du sinistre.

En cas de Non-livraison du Bien garanti, l'Assuré doit en faire une déclaration à la police ou d'autres instances gouvernementales compétentes.

Si l'Administrateur le souhaite, il peut envoyer un expert en vue de constater les circonstances du Sinistre ou de faire une estimation de l'indemnisation.

2. Documents à fournir

L'Assuré doit remettre les documents suivants à l'Administrateur :

- Le formulaire de déclaration de sinistre, dûment rempli et signé.
- Le reçu de la facture d'achat ou toute confirmation d'acceptation de la commande en provenance du Vendeur ou l'impression du page écran de la commande (e-mail), permettant d'identifier le bien acheté ainsi que le prix et la date d'achat.
- En cas de Livraison non-conforme par voie postal : l'accusé de réception.
- En cas de Livraison non-conforme par transporteur privé : le bon de livraison remis à l'Assuré.

- Copie de la lettre recommandée de mise en demeure adressée au Vendeur
- Copies de toute correspondance reçue de la part du Vendeur notamment déclinant sa responsabilité et refusant le renvoi, le remboursement ou le remplacement du Bien garanti
- En cas de Non-livraison, un original de la déclaration à la police ou instance gouvernementale compétente.
- La preuve que le Bien garanti a été entièrement payé au moyen de la Carte assurée (par ex. extrait de compte).
- Les détails du compte bancaire de l'Assuré.
- Toute preuve quelconque du Sinistre et tout autre document nécessaire à l'Assureur pour valider la demande d'indemnisation et procéder à l'évaluation correcte du dommage.

3. Déchéance de droit

Si l'Assuré ne respecte pas les obligations imposées par le présent article, L'Assureur peut invoquer une réduction totale ou partielle de ses prestations d'assurance et, le cas échéant, réclamer le remboursement des indemnités payées indûment.

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 et au plus tôt au 14 juillet 2011. Les présentes conditions générales version 14 juillet 2011 sont d'application à partir du 14 juillet 2011 pour tous les achats de Biens assurés à partir de cette date. Les biens payés avant ces dates ne seront pas couverts, même si le sinistre a lieu après ces dates.

Comme date de paiement sera considérée la date du débit du prix d'achat de la commande du compte de l'Assuré, telle que cette date apparaît sur le décompte de la Carte assurée de l'Assuré.

Il n'y a garantie que si l'Assuré dispose toujours de sa Carte assurée au moment de la déclaration de Sinistre.

2. Fin de la couverture

Nonobstant toute clause contraire dans les présentes conditions, la couverture prend fin de plein droit à l'égard de l'assuré, même pour les biens déjà payés :

- en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la Carte assurée,
- si l'Assuré n'a pas payé la redevance de la carte
- à la date de prise de fin du présent contrat d'assurance conclu entre le Preneur d'assurance et l'Assureur, pour quelque raison que ce soit.

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 un Bien garanti est livré ou remboursé à l'Assuré après que l'Assureur a payé une indemnité pour Non-livraison du Bien garanti, l'Assuré doit transférer à ses propres frais, y compris les frais de port, la propriété du Bien garanti 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 conclu entre l'Assureur et le Preneur d'Assurance et aux présentes conditions générales. Tous les litiges entre parties relèvent de la compétence des tribunaux belges.

Les plaintes relatives au présent contrat d'assurance peuvent être adressées 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 entre en possession de données de nature personnelle concernant l'Assuré.

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

Ce traitement est toujours effectué conformément à la loi relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel.

Toute personne au sujet de laquelle l'Assureur 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 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.

Article 12. Prescription

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