

Enregistré à Bruxelles le 08 juin 2017 et en vigueur à partir du 20 juin 2017. Cette édition compte 33 pages.

I. Règlement Carte de crédit Mastercard Platinum CBC

- 1 Introduction
- 2 Définitions
- 3 Carte
- 4 Code PIN
- 5 Usage de la carte
- 6 État des dépenses et réclamations
- 7 Paiement
- 8 Frais, validité et renouvellement
- 9 Obligations du titulaire de la carte
- 10 Risques
- 11 Convention de preuve
- 12 Obligations de l'émetteur
- 13 Remboursement de paiements effectués par (ou par l'intermédiaire d')un bénéficiaire
- 14 Restitution de la carte
- 15 Traitement des données
- 16 Résiliation et modification de la convention
- 17 Recours

II. Conditions Générales Assurances

- 1 L'assurance Protection d'achat et garantie prolongée
- 2 L'assurance Protection d'achat sur Internet
- 3 Les conditions générales assurances voyage

I Règlement Carte de crédit Mastercard Platinum CBC

1 Introduction

Le présent règlement régit les responsabilités, les droits et devoirs particuliers découlant de l'utilisation de la carte, tant pour le titulaire du compte et le titulaire de la carte Mastercard que pour la banque et la Société.

Ce règlement complète les Conditions bancaires générales de la banque. Ce règlement et la communication relative au tarif, conforme à l'Article I.32 des Conditions bancaires générales de la banque, constituent ensemble le contrat-cadre.

La signature d'un formulaire de demande, du récépissé ou de la carte, éventuellement munie d'une signature électronique, implique l'acceptation expresse du présent règlement par le demandeur et le titulaire de la carte.

Pendant la durée du contrat, le titulaire du compte se réserve à tout moment le droit de réclamer le présent règlement sur papier ou sur tout autre support durable.

2 Définitions

Art. 1 Dans le cadre de l'application du présent règlement, il faut entendre par:

La Société : Worldline, SA
Chaussée de Haecht 1442 1130 Bruxelles

La Société traite, pour le compte de la banque, les dossiers de sinistres découlant de l'abus de la carte;

Card Stop: le centre géré par Worldline SA pour la déclaration de la perte ou du vol de la carte;

La banque / l'émetteur: CBC Banque SA .

Siège social : Grand-Place, 5, 1000 Bruxelles, Belgique, TVA BE 0403.211.380, RPM Bruxelles, FSMA 017588 A

Mail : info@cbc.be

La carte : Carte de crédit Mastercard Platinum CBC.

Le compte : le compte auquel la carte est toujours liée dans le système et sur lequel sont inscrites toutes les opérations au débit ou au crédit effectuées dans le cadre du système.

Le titulaire du compte : la personne, physique ou morale, au nom de laquelle est ouvert le compte bancaire auprès de la banque auquel la carte est liée ;

Le titulaire de la carte : la personne au nom de laquelle ou pour l'usage de laquelle la banque a délivré une carte de crédit Mastercard Platinum CBC ;

Le lecteur de carte CBC : un petit appareil (Unconnected Card Reader) dans lequel le titulaire insère sa carte et introduit le code PIN correspondant. Le lecteur de cartes calcule ensuite un nouveau code permettant au titulaire de la carte de s'identifier et de signer des ordres.

Le consommateur : une personne physique agissant à des fins autres que son activité professionnelle.

3 La carte

Art. 2 La carte est personnelle et incessible. Au choix du demandeur, la carte est mise à sa disposition soit à l'agence du titulaire, soit envoyée par la poste à la dernière adresse communiquée par le titulaire.

Pour des raisons de sécurité, le titulaire de la carte doit, dès réception de celle-ci, y apposer sa signature au moyen d'un stylo à bille.

Art. 3 A la requête du client, la banque peut confier des cartes au conjoint / au partenaire cohabitant du titulaire du compte.

Sous réserve des dispositions contenues à l'article 21, le titulaire du compte est entièrement responsable de l'intégralité des sommes dues par les titulaires de carte par suite de l'utilisation, fût-elle illicite, des cartes liées à son compte.

4 Le code PIN

Art. 4 Un code PIN est lié à la carte. Au choix du demandeur, ce code PIN est soit envoyé par SMS au numéro de GSM renseigné par le demandeur de la carte, soit envoyé par la poste, soit choisi librement par le demandeur à un auto- mate bancaire, immédiatement après réception de sa carte à l'agence. Si le code PIN est communiqué par SMS, le titulaire de la carte veillera à effacer ce message le plus rapidement possible. Le code PIN est strictement personnel et incessible. Lorsque le client choisit lui-même un code PIN ou s'il l'adapte, il ne peut choisir un code trop facile à découvrir par des tiers (p.ex. sa date de naissance, 1234, 0000,...). Le caractère secret du code est garanti tant au moment de la création qu'à chaque utilisation de la carte.

5 L'usage de la carte

Art. 5 Le titulaire peut effectuer les transactions décrites ci-dessous au moyen de sa carte. La carte ne peut pas être utilisée dans un autre but. Le titulaire approuve comme suit les transactions effectuées : Aussitôt les transactions approuvées, le titulaire ne peut plus se rétracter.

Le guichet automatique, le terminal ou l'application sur lequel (laquelle) le paiement est initialisé avertira le titulaire en cas d'impossibilité d'effectuer la transaction. Ce service peut exposer des frais.

Art. 6 Le titulaire peut décider lui-même dans quels pays il effectue les transactions décrites ci-dessous au moyen de sa carte (tous pays, tous pays sauf les États-Unis, uniquement l'Europe). Il peut le spécifier au moyen des canaux à distance mis à disposition par CBC. Le titulaire de la carte peut aussi s'adresser à son agence bancaire CBC ou à CBC Connected en téléphonant au n° 0800 92 020 et obtenir plus d'informations à ce sujet sur le site www.cbc.be/voyagerhorsdeurope.

Le demandeur qui n'a pas configuré sa carte peut l'utiliser partout dans le monde, sauf aux États-Unis.

Si une carte est utilisable partout sauf aux États-Unis, le titulaire peut malgré tout en faire usage aux États-Unis au moyen de son code PIN. Il lui est cependant impossible d'effectuer des transactions requérant une signature. Il suffit que le titulaire ait effectué un retrait d'argent aux États-Unis pour qu'il puisse ensuite utiliser sa carte pour toutes sortes de transactions aux États-Unis. Cette possibilité reste acquise jusqu'à sa prochaine transaction par carte ailleurs qu'aux États-Unis.

Art. 7 Le titulaire de la carte peut payer, au moyen de sa carte, les biens ou services acquis auprès de commerçants affiliés au réseau Mastercard en Belgique et à l'étranger (conformément à l'art. 6). À cet effet, il doit surveiller sa limite de dépenses. Sur certains terminaux, il peut payer les biens ou services achetés sans introduire son code PIN. Conformément à l'article 6, il peut le faire tant en Belgique qu'à l'étranger.

Art. 8 Sur présentation de sa carte et moyennant signature d'un bordereau de vente, le titulaire de la carte peut retirer des espèces auprès de certaines agences bancaires à l'étranger (conformément à l'art. 6) arborant le logo Mastercard, en respectant sa limite de dépenses.

Art. 9 Au moyen de la carte et du code PIN, le titulaire de la carte peut également retirer des espèces à certains distributeurs automatiques pourvus du logo Mastercard en Belgique et à l'étranger (conformément à l'art. 6), pour un montant maximum de 620 euros tous les 4 jours, en tenant compte du solde de sa limite de dépenses.

Art. 10 Par l'apposition de sa signature sur le bordereau de vente ou la présentation de sa carte au commerçant et/ou l'identification électronique de la carte, avec composition du code PIN ou non, le titulaire de la carte donne l'ordre irrévocable à la banque de régler les achats au commerçant ou de rembourser les retraits d'argent à l'établissement financier, sans préjudice des dispositions de l'Art. 21.

Art. 11 Le titulaire de la carte, peut, au moyen de sa carte et d'un lecteur de cartes CBC, payer de manière sécurisée les biens et services achetés auprès de négociants internet acceptant le bouton de paiement Mastercard.

Il doit conserver et utiliser son lecteur de cartes de manière sûre, conformément aux dispositions du présent règlement et, en particulier, des articles 20 et 21.

La banque peut imputer un prix pour le lecteur de cartes, qui sera mentionné dans ses tarifs.

Le titulaire de la carte peut aussi, en indiquant le numéro et la date d'expiration de sa carte, payer des biens ou services vendus par téléphone, correspondance, fax ou Internet. En tapant une seule fois le numéro et la date d'expiration de sa carte, le titulaire peut aussi payer une série de biens et de services (par ex. des abonnements). Dans ce dernier cas, le titulaire est tenu d'interrompre lui-même les paiements aux négociants à l'expiration du contrat ou en cas de blocage, de destruction ou de restitution de sa carte à la banque.

Le titulaire de la carte s'engage à n'utiliser ce mode de paiement qu'auprès des commerçants qu'il connaît bien.

Sous réserve des dispositions de l'Art. 21, le bordereau de vente complété par le commerçant vaut présomption d'un ordre de paiement donné par le client à la banque en faveur du commerçant.

Art. 12 Le titulaire du compte et le(s) titulaire(s) de la carte veilleront à ne pas dépasser la limite de dépenses. La banque définit la limite d'utilisation par carte et par compte, et la communique au moment de la remise de la carte.

Lorsqu'il demande la carte, le demandeur peut opter pour une limite d'utilisation valable aussi bien pour sa carte que pour celle de son partenaire (limite d'utilisation commune), dans la mesure où les deux cartes sont liées au même compte. Si les deux cartes font l'objet d'une limite d'utilisation commune, chacun des titulaires fait en sorte de ne pas la dépasser. Les titulaires de carte sont réputés s'informer mutuellement de la manière dont la limite d'utilisation commune est utilisée. La banque n'a aucune obligation d'information à cet égard.

La limite d'utilisation est renseignée sur l'état mensuel des dépenses. Lorsque le montant de l'état des dépenses est débité du compte du titulaire, la limite de dépenses est libérée et le titulaire de la carte peut effectuer de nouvelles opérations, à concurrence de la limite en vigueur.

Si le demandeur souhaite que les deux cartes liées au compte fassent l'objet d'une seule et même limite d'utilisation, chaque titulaire de carte accepte explicitement que l'autre titulaire puisse consulter toutes les transactions individuelles qu'il aura effectuées à l'aide de sa carte.

Deux fois l'an, le client a la possibilité de faire modifier les limites d'utilisation initialement fixées par la banque, en fonction de ses besoins et compte tenu des conditions imposées par la banque. Il est également possible de faire modifier la limite en cas de perte ou de vol de la carte de même que chaque fois que le client constaterait, sur son relevé ou sur ses extraits de compte, l'existence d'une transaction qu'il n'aurait pas autorisée.

Le client peut également modifier la limite d'utilisation au moyen de CBC-Touch, à tout moment et sous sa propre responsabilité, à condition que la nouvelle limite ne dépasse pas celle initialement fixée par la banque. Chaque titulaire de carte peut modifier la limite d'utilisation commune fixée pour les deux cartes. Il doit en pareil cas en informer l'autre titulaire. Il n'incombe pas à la banque de signaler les modifications dont la limite d'utilisation commune pourrait avoir fait l'objet.

Afin de déterminer si la limite de dépenses est dépassée ou non, il est tenu compte des opérations enregistrées, décrites aux articles 5 à 11. Le montant exact d'un paiement par carte dans une station-service n'étant pas connu à l'avance, une part forfaitaire de la limite de dépenses disponible est mise en réserve pendant le remplissage du carburant. Aussitôt le plein de carburant effectué, le montant exact sera déduit du solde de la limite de dépenses de la carte. Le montant forfaitaire mis en réserve est libéré au même moment. Dans certains cas, d'autres commerçants peuvent réserver des montants de telle sorte que la limite de dépenses est temporairement réduite (par exemple les agences de location de voitures, les hôtels, etc.).

Outre la limite globale applicable à la fois aux retraits d'argent et aux paiements par carte, une limite individuelle (mentionnée aux articles 7 et 8) est également fixée pour les retraits d'argent.

La banque peut modifier cette limite moyennant notification préalable, conformément à l'Art. 29.

La banque se réserve toutefois le droit d'adapter les limites à tout moment et avec effet immédiat si le client ne respecte pas ses obligations dans les liens du présent contrat-cadre.

Art. 13 La Société et la banque ne peuvent en aucun cas être tenues pour responsables si un commerçant refuse la carte. Tous les conflits éventuels survenant entre le titulaire de la carte et le commerçant doivent être réglés exclusivement entre eux et ne libèrent nullement le titulaire de la carte de ses obligations de paiement.

6 État des dépenses et réclamations

Art. 14 La Compagnie envoie chaque mois pour le compte de la banque, au demandeur de la carte, un état de dépenses dans lequel sont renseignées les transactions effectuées au moyen de la carte. Le demandeur de la carte peut toutefois demander que la Compagnie adresse l'état de dépenses au titulaire de la carte.

Si deux cartes sont soumises à une limite d'utilisation commune, un seul état de dépenses, dans lequel figureront les opérations effectuées au moyen de chacune des cartes, sera adressé aux deux titulaires de carte. Toute contestation relative à une transaction apparaissant sur l'état de dépenses et incorrectement enregistrée ou comptabilisée doit être immédiatement adressée par écrit à la Société à l'adresse mentionnée à l'Art. 1, dans les treize (13) mois suivant le débit, pour que la banque puisse prouver que la transaction a été authentifiée, correctement enregistrée et comptabilisée, sans déficience technique ou autre défaut. Si le titulaire n'est pas un consommateur, le délai de treize mois est ramené à trois mois. En cas de transaction de paiement non autorisée, la banque, après avoir vérifié l'éventualité d'une fraude du client, remboursera immédiatement à ce dernier le montant de la transaction inexécutée et rétablira le cas échéant le solde du compte qui avait été débité du montant en question, éventuellement majoré des intérêts sur ce montant. En outre la banque indemniserà le titulaire de la carte des autres conséquences financières éventuelles, en particulier le montant des frais supportés par le titulaire pour déterminer les dommages à indemniser; La preuve sera apportée conformément à l'Article 22. Passé ce délai, l'état de dépenses ainsi que le solde indiqué sont irrévocablement considérés comme acceptés sans réserve.

Art. 15 Le relevé des dépenses adressé au titulaire de la carte reprend les données suivantes: la limite d'utilisation de la carte, le montant total et le montant payé de l'état de dépenses précédent, le numéro de la carte, le nom du ou des titulaires de carte, la date de la transaction (= date à laquelle l'opération a eu lieu), la date de comptabilisation (date à laquelle l'opération a été traitée sur le compte interne), une description de la transaction, le montant de la transaction avec mention de la monnaie d'origine ainsi que la conversion en euro et les frais applicables à un retrait d'argent et le montant total de l'état de dépenses.

Si les cartes émises au nom des deux titulaires font l'objet d'une limite d'utilisation commune, l'état de dépenses affiche les transactions effectuées au moyen de chacune des cartes.

La marge du cours de change est intégrée dans le cours de change et n'est pas mentionnée séparément.

Pour les cartes de crédit demandées à partir du 29 août 2016: le relevé des dépenses est clôturé le 18^e jour calendrier de chaque mois.

Pour les cartes de crédit demandées jusqu'au 26 août 2016 inclus: le relevé des dépenses est clôturé le 7^e jour calendrier de chaque mois.

Pour des raisons de sécurité, le numéro de la carte mentionné sur l'état des dépenses est abrégé. Les six premiers caractères et les quatre derniers caractères du numéro de la carte sont indiqués. Les autres caractères sont remplacés par la lettre X. Le numéro de la carte est également abrégé sur certains documents, aux automates, dans les canaux à distance et dans d'autres communications émanant de la banque.

7 Paiement

Art. 16 Sous réserve des dispositions de l'Art. 21, le titulaire du compte autorise irrévocablement et sans réserve la Banque à débiter immédiatement le compte auquel la carte est liée de toutes les sommes figurant sur l'état des dépenses mensuel, même en cas de provision en compte insuffisante.

Le titulaire du compte doit veiller à ce que le compte à débiter soit suffisamment approvisionné.

Une dérogation éventuelle sur ce point ne pourra jamais être interprétée comme un octroi tacite de crédit et le titulaire du compte doit apurer immédiatement les soldes débiteurs éventuels.

Si le titulaire de la carte effectue avec celle-ci une transaction dans un État membre de l'Union européenne, l'inscription au débit du compte auquel la carte est liée s'effectuera en règle générale dans les 6 mois suivant l'opération.

La banque se réserve le droit d'avancer le moment de l'inscription au débit si les circonstances l'exigent.

8 Frais, validité et renouvellement

Art. 17 La carte reste valable jusqu'au dernier jour du mois d'échéance qui y est indiqué. Pour l'utilisation de(s) la carte(s) et des services qui y sont liés, le titulaire paie mensuellement à la banque un prix qui, sauf mention contraire, est débité de son compte en fin de mois.

Pour certains services, le titulaire du compte paie en outre une commission à chaque transaction.

Les commissions sont calculées selon les taux en vigueur en la matière, qui figurent dans le tarif. Le titulaire du compte peut également prendre connaissance des tarifs dans toutes les agences de la banque.

Art. 18 Les opérations en devises cotées à la bourse de Bruxelles sont converties dans la devise du compte de la carte, au cours de change fixé par la Société sur la base du cours indicatif de la Banque Centrale Européenne à la date à laquelle elle reçoit les fiches de ces opérations. La Société convertit les opérations en devises non cotées à la Bourse de Bruxelles dans la devise du compte de la carte au cours de change communiqué par les Sociétés internationales à la date de réception des fiches de ces opérations. Pour les pays qui ne font pas partie de l'Union Monétaire Européenne, ce cours est majoré d'une marge mentionnée dans le tarif.

Il en va de même à l'étranger, pour les retraits aux distributeurs automatiques de billets, dans des banques et pour les paiements dans les commerces.

Les cours de change fluctuent et peuvent varier entre le moment de la transaction et le débit du compte.

Art. 19 La carte est renouvelée avant l'échéance. À ce moment, une nouvelle carte sera délivrée au titulaire de la carte, sauf renonciation de celui-ci ou du titulaire du compte, notifiée par écrit à la banque avant l'échéance de la carte et moyennant restitution de la carte, ou sauf refus de renouvellement par la banque. La nouvelle carte reste soumise aux dispositions du contrat-cadre. Le titulaire de la carte s'engage à détruire l'ancienne carte dès réception de la nouvelle. Les cartes qui n'ont pas été activées sont supprimées après 13 mois.

9 Obligations du titulaire de la carte

Art. 20 Étant donné qu'un fonctionnement sûr du réseau Mastercard exige que la carte ne soit utilisée que par un titulaire légitime, le titulaire de la carte s'engage:

- à utiliser la carte conformément aux conditions du présent contrat-cadre ;
- à conserver sa carte en lieu sûr et, en particulier, à préserver le caractère secret de son code personnel en ne le communiquant à personne et en s'abstenant de le noter sous une forme reconnaissable sur la carte ou sur tout autre document ; à ne jamais laisser sa carte sans surveillance (par exemple sur le lieu de travail, à l'hôtel, dans un véhicule même verrouillé – ou dans des lieux accessibles au public tels qu'un hôpital) ; à ne jamais céder sa carte à des tiers (y compris le conjoint, des proches ou des amis) ou à les laisser l'utiliser ; à veiller, lors du paiement au moyen de la carte chez un commerçant, à ne jamais quitter la carte des yeux ;
- à choisir un code sûr qui ne peut être découvert facilement par des tiers ;
- à n'utiliser la carte que dans des conditions de sécurité suffisantes, garantissant entre autres le caractère secret du code ;
- à ne pas plier la carte, à ne pas l'exposer à un champ magnétique et à ne pas la soumettre à des conditions physiques extrêmes ou à l'endommager de quelque manière que ce soit.
- à n'utiliser sa carte qu'à des fins légales ;
- à ne jamais utiliser sa carte pour parier sur Internet ;
- à ne pas dépasser la limite des dépenses autorisée par la banque ;
- à signaler sans délai à la Société le vol, la perte, la falsification, l'usage illicite ou non autorisé ou tout autre risque d'abus de la carte, comme la perte du caractère confidentiel du code PIN personnel, afin que la Société puisse prendre les mesures adéquates pour en prévenir l'abus. À cette fin, le titulaire de la carte peut, tant en semaine que le week-end, joindre nuit et jour CardStop par téléphone au +32 70 344 344. Cet appel téléphonique devra être confirmé par écrit dans les trois jours à Worldline et à la banque. Cette obligation de notification à Card Stop vaut également en cas de retenue de la carte par un distributeur automatique de billets ou un terminal.
- à fournir à la Société tous renseignements dont il a connaissance quant aux circonstances du vol ou de la perte, et à aider la Société dans son enquête ; à déclarer dans les 24 heures la perte ou le vol de la carte à la police locale ;

- à modifier le code PIN si ce dernier a perdu son caractère confidentiel ;
- à informer immédiatement la Société et/ou la banque de la comptabilisation au compte d'opérations indûment effectuées ainsi que de toute erreur ou irrégularité dans la tenue de ce compte ;
- à prendre les mesures nécessaires afin de pouvoir répondre à ses obligations ;

10 Risques

Art. 21 La banque assume les risques d'envoi au titulaire de la carte ou de tout autre moyen en permettant l'usage.

Dès la remise de la carte, le titulaire du compte est responsable de toute créance découlant de son usage, sous réserve des dispositions qui suivent.

En cas de perte ou de vol de la carte ou d'usage illicite de l'instrument de paiement lorsque le client a négligé la sécurité des caractéristiques de sécurité personnelles, le titulaire du (des) compte(s) lié(s) à la carte n'est pas responsable des conséquences de son usage illicite jusqu'à ce que la notification prévue à l'article 20 ait été effectuée.

Cette clause de non responsabilité ne s'applique pas en cas de fraude, d'acte intentionnel ou de négligence grave du titulaire du compte ou du titulaire de la carte. Dans ce cas, le titulaire du compte en assume l'entière responsabilité.

Le juge décidera en dernier ressort si, le cas échéant, il est question de négligence grave, et cela indépendamment de la qualification de la banque. Le titulaire de la carte doit être conscient de la nécessité impérative de conserver et d'utiliser sa carte de manière sûre et prudente, comme décrit à l'Article 20.

À défaut, il peut y avoir un abus de la carte. La banque attire l'attention du titulaire de la carte sur le fait que les situations suivantes peuvent occasionner des sinistres dont il peut être tenu pour responsable: le non-respect, par le titulaire de la carte, de ses obligations et la violation des consignes de sécurité, comme le fait de conserver ensemble la carte et le code PIN sous forme reconnaissable, de communiquer ce code PIN à des tiers, y compris le conjoint, des proches ou des amis; le fait de laisser des tiers utiliser la carte; l'usage de la carte dans des conditions peu sûres; l'abandon de la carte sans surveillance (par ex. sur le lieu du travail, dans un hôtel, dans un véhicule - même verrouillé - ou en des endroits accessibles au public (par ex. dans un hôpital)), le non-respect de ses obligations par le titulaire de la carte et/ou le titulaire du compte; l'omission de notifier immédiatement la perte ou le vol de la carte à la Société ou la comptabilisation d'une transaction pour laquelle le titulaire de la carte n'a pas donné l'autorisation ou en cas de constatation d'une erreur ou d'une irrégularité sur les extraits de compte; l'omission de faire bloquer immédiatement la carte après qu'elle ait été retenue par un guichet automatique ou un terminal de paiement ou dans les autres cas mentionnés à l'article 20.

Le titulaire du compte ne pourra être tenu pour responsable en cas de dommages éventuels imputables à la perte, au vol ou à l'abus de la carte pour autant qu'ils soient postérieurs à la notification prescrite par l'Art. 20, sauf en cas de fraude perpétrée par le titulaire de la carte et/ou par le titulaire du compte.

Par dérogation à cette règle et sous réserve de fraude ou d'acte intentionnel perpétré(e) par le titulaire, le titulaire n'est pas responsable :

- en cas de transaction effectuée sans présentation physique de la carte et sans identification électronique. L'usage seul d'un code PIN ou de toute autre preuve d'identité quelconque ne suffit pas à établir la responsabilité du client;
- si la carte a été contrefaite par un tiers ou si elle a été utilisée de manière illicite, pour autant que le client était en possession de la carte;

Par dérogation à cette règle et sous réserve de fraude, d'acte intentionnel ou de négligence grave du titulaire, le titulaire ne peut pas être rendu responsable si la transaction a été effectuée sans utiliser le code PIN.

- Ni la banque, ni la Société, ni les organismes gérant les systèmes étrangers ne peuvent être tenus pour responsables d'une indisponibilité des terminaux et appareils ou de certaines fonctions de la carte pour cause d'entretien, de panne ou de force majeure.

La banque est responsable en cas de défaut d'exécution ou de l'exécution incorrecte des transactions au moyen de la carte, pour autant que ces transactions aient été effectuées sur des terminaux ou appareils agréés par le réseau Mastercard, sauf si le client a failli à ses obligations.

11 Convention de preuve

Art. 22 Les données utiles de chaque opération sont enregistrées.

Pour certaines opérations, un document est délivré au titulaire de la carte sous la forme d'un ticket.

Le document (ticket) délivré par l'automate bancaire ou par le terminal du point de vente est remis à titre d'information ou en vue d'un contrôle au titulaire de la carte.

En cas de transaction de paiement non autorisée, la banque, après avoir vérifié l'éventualité d'une fraude du client, remboursera immédiatement à ce dernier le montant de la transaction non autorisée et rétablira le cas échéant le solde du compte débité du montant en question, éventuellement majoré des intérêts sur ce montant. La banque indemniserà en outre le titulaire de la carte/du compte des autres conséquences financières éventuelles, en particulier le montant des frais supportés pour déterminer les dommages à indemniser.

Le titulaire du compte et la banque acceptent, chacun pour ce qui les concerne, que la bande-journal ou un support de données similaire sur lequel sont enregistrées toutes les données relatives aux opérations, constitue une preuve écrite contraignante et décisive que la transaction a été correctement enregistrée et comptabilisée et n'a pas été influencée par une déficience technique ou tout autre manquement. Le client peut en fournir la preuve contraire par tous moyens.

Si le titulaire du compte n'est pas un consommateur, l'enregistrement de l'usage de la carte et du code correct ou de la signature du titulaire certifie que le titulaire de la carte a lui-même initié la transaction à l'aide de ses moyens d'accès.

12 Obligations de l'émetteur

Art. 23 L'émetteur s'engage :

- à ne pas fournir une carte au client sans qu'il en ait fait la demande, sauf en remplacement de la carte existante conformément à l'Art. 19 ;
- à tenir un registre interne des opérations pendant au moins cinq ans après l'exécution des transactions;
- à fournir au titulaire les moyens nécessaires pour effectuer à tout moment la notification visée à l'Art. 20 et à le pourvoir d'un moyen d'identification lui permettant de prouver la notification ;
- à empêcher – dans la mesure des possibilités techniques – tout nouvel usage de la carte aussitôt que le titulaire de la carte en a signalé la perte, le vol ou l'abus ;
- à informer périodiquement le titulaire de la carte des mesures de précaution à prendre pour empêcher tout usage illicite de sa carte ;
- à veiller à ce que le code PIN ne soit pas accessible à des tiers.

Si le titulaire du compte est un consommateur et qu'il a initialisé un ordre de paiement, la banque est, sans préjudice de l'application des articles 34, 49 §2 et 3, et 54 de la loi sur les services de paiement, responsable à l'égard du client de l'exécution correcte de la transaction de paiement, à moins que la banque du bénéficiaire n'ait reçu le montant de la transaction

Si la responsabilité de la banque est engagée en vertu de la disposition qui précède, elle mettra immédiatement le montant de la transaction de paiement à la disposition du bénéficiaire et elle créditera le cas échéant le compte de paiement du bénéficiaire du montant correspondant.

La banque est aussi tenue pour responsable des frais exposés par le titulaire de la carte/du compte et des intérêts qui lui sont comptés pour cause d'inexécution ou d'exécution imparfaite de la transaction de paiement, ainsi que des indemnités complémentaires découlant de conséquences financières ultérieures.

Si le titulaire du compte n'est pas un consommateur, la responsabilité de la banque en cas d'inexécution ou d'exécution imparfaite d'une transaction de paiement se limite aux intérêts créditeurs perdus, par dérogation à la disposition précédente du Règlement. La banque ne pourra être tenue pour responsable des frais ou indemnités découlant de conséquences financières ultérieures.

13 Remboursement de paiements effectués par (ou par l'intermédiaire d'un) bénéficiaire

Art. 24 La banque remboursera au client une transaction autorisée initialisée par ou via un bénéficiaire et déjà effectuée, lorsque:

- le montant de la transaction n'avait pas été spécifié lors de son autorisation, et lorsque
- Le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le client pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par son contrat-cadre et des circonstances pertinentes liées au cas d'espèce;

Sur demande de la banque, le client lui fournira tous les éléments relatifs à ces conditions.

Le remboursement porte sur la totalité du montant de la transaction de paiement effectuée. Si le cours de change de référence convenu a été appliqué, l'argument de la fluctuation des cours de change ne pourra être invoqué.

Le client pourra réclamer ce remboursement à la banque dans un délai de huit semaines après que son compte ait été débité. Dans les dix jours bancaires ouvrables après réception, la banque remboursera l'intégralité du montant ou motivera son refus le cas échéant.

14 Restitution de la carte

Art. 25 La banque reste toujours propriétaire des cartes qu'elle délivre.

Le titulaire du compte et le titulaire de la carte s'engagent à restituer immédiatement la ou les cartes à la banque:

- en cas de blocage ou de clôture définitive du (des) compte(s) lié(s), quel qu'en soit le motif ;
- à chaque demande motivée de la banque.

Le fait de continuer à utiliser une carte ayant fait l'objet d'une demande de restitution est considéré comme une infraction de droit pénal.

Le titulaire du compte s'engage en outre à restituer ou à faire restituer la carte délivrée à un mandataire ou un tiers quand il révoque ce mandat, quand ce mandat prend fin pour une raison légale quelconque, ou encore à la demande de la banque.

Le titulaire du compte est responsable du préjudice résultant du fait que le titulaire de la carte n'a pas restitué celle-ci en dépit de la révocation de son mandat. Il est en outre tenu au remboursement des montants de toutes les opérations effectuées au moyen d'une carte restituée avant la restitution de cette dernière.

La banque se réserve le droit de faire bloquer la carte ou de la faire retenir par un automate bancaire ou dans un point de vente, pour des raisons objectives et motivées par la sécurité des systèmes ou la sauvegarde de ses intérêts financiers et de ceux du titulaire de la carte, et notamment dans les cas suivants:

- lorsqu'un code PIN erroné est introduit trois fois consécutives ;
- lorsque la carte s'avère défectueuse ;
- lorsque la carte est laissée par mégarde dans l'automate bancaire ou le terminal du point de vente;
- lorsque la carte a été frappée d'opposition dans le système à la demande du titulaire du compte ou du titulaire de la carte ou à l'initiative de la banque ou de la Société ;
- s'il s'avère que le titulaire de la carte dépasse la limite des dépenses ;
- s'il s'avère que le titulaire de la carte utilise sa carte à des fins illégales ;
- s'il s'avère que le titulaire de la carte utilise sa carte pour parier sur Internet ;
- si la banque, le titulaire du compte ou le titulaire de la carte met fin à la convention ;
- lorsque les sûretés constituées pour garantir les sommes dont le titulaire du compte est ou serait redevable à la suite des dettes découlant de l'utilisation de la carte par le titulaire du compte et/ou le titulaire de la carte, diminuent ou disparaissent ;
- lorsque le compte bancaire auquel la carte est liée a été clôturé ou affiche un solde débiteur illicite.

La banque informera le titulaire du blocage de la carte par extrait de compte (ou annexe), lettre ordinaire, message dans les canaux à distance, fax, e-mail, SMS ou tout autre moyen approprié.

15 Traitement des données

Art. 26 La banque utilisera les données à caractère personnel du titulaire du compte et du titulaire de la carte conformément à la loi sur la protection de la vie privée, à sa déclaration en matière de respect de la vie privée et aux contrats qu'elle a conclus avec le titulaire du compte et le titulaire de la carte. Les données à caractère personnel fournies par le titulaire du compte et le titulaire de la carte, ainsi que les données relatives aux opérations qu'ils ont effectuées au moyen de la carte sont enregistrées par la banque dans un ou plusieurs fichiers.

En ce qui concerne plus spécifiquement l'usage de la carte, les données seront utilisées exclusivement dans le cadre de:

- la préparation et la gestion des relations entre le titulaire du compte, le titulaire de la carte, la Banque et la Société ;
- la prévention d'abus ;
- l'exécution d'obligations légales ;
- l'établissement de statistiques ;
- les contrôles en cas d'imprécisions ou de contestations relatives aux blocages (lors de l'enregistrement par ou dans Card Stop et, après notification par Card Stop, lors de l'enregistrement par la banque).

Sauf opposition notifiée par le titulaire du compte et le titulaire de la carte, la banque peut traiter leurs données à caractère personnel et les données relatives à leurs opérations effectuées avec la carte en vue de la prospection et de la promotion de tous les services et produits qu'un organisme financier peut proposer, y compris les services et les produits d'assurances. La banque peut également contacter le titulaire du compte à des fins publicitaires ou d'information ou pour lui soumettre des propositions (sur mesure) .

Pour tout complément d'information sur le traitement et l'échange de données par la banque, nous vous renvoyons aux articles I.13 et I.14 des Conditions bancaires générales et à la déclaration générale en matière de respect de la vie privée de la banque, disponible dans toutes les agences bancaires CBC et sur le site de CBC (<https://www.cbc.be/informations-legales/vie-privee>).

Pour tout complément d'information sur les droits (opposition, regard, rectification) du titulaire et du demandeur de la carte, nous vous renvoyons à la déclaration générale en matière de respect de la vie privée ou au site Internet de la Commission de protection de la vie privée (www.privacycommission.be).

La carte est pourvue d'une antenne interne qui permet d'effectuer des paiements sans contact (via la technologie NFC). La présence de cette antenne pourrait (théoriquement) permettre à des tiers de retrouver le titulaire de la carte. Ce risque est toutefois limité par différentes mesures de protection, parmi lesquelles :

- la limitation des données pouvant être lues par l'antenne (à savoir, le numéro de la carte et la date d'échéance), qui sont publiques (elles figurent également sur la carte elle-même) et qui ne suffisent pas pour effectuer un paiement ;
- le fait que la lecture n'est possible qu'à courte distance entre l'antenne et le lecteur (par exemple, un terminal).

Art. 27 Programme "Épargnez & Cueillez"

Par l'utilisation de sa carte, le titulaire peut se voir attribuer des chèques d'achat par le biais du programme "Épargnez & Cueillez" de Worldline. La banque communique les coordonnées et l'identité du titulaire de la carte à Worldline dans le cadre du programme Épargnez & Cueillez". Le titulaire de la carte peut à tout moment révoquer sans frais son autorisation de traitement de ses données par Worldline et renoncer au programme "Épargnez & Cueillez" par simple lettre adressée à Worldline SA (Épargnez & Cueillez), Chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles.

Pour tout complément d'information sur le programme "Épargnez & Cueillez" ainsi que le règlement, prière de consulter le site www.epargnezetcueillez.be.

La banque n'est pas partie à l'attribution de ces chèques d'achat et avantages et sa responsabilité ne peut dès lors être engagée en cas de modification ou de suppression.

Art. 28 Service SMS 'Utilisez votre carte en toute sécurité'

Si le titulaire de la carte a communiqué son numéro de GSM à la banque, celle-ci lui proposera automatiquement un service gratuit par lequel elle lui communiquera des informations non commerciales par SMS, visant exclusivement à améliorer le service relatif à l'utilisation de sa carte.

Une liste actualisée et une description des messages compris dans ce service SMS sont disponibles dans toutes les agences bancaires CBC et sur le site Internet de CBC (www.cbc.be/servicessms).

La banque enverra les SMS exclusivement au numéro de GSM enregistré dans les données personnelles du titulaire de la carte. Le titulaire de la carte peut les consulter à son agence bancaire CBC ou par l'application de services bancaires en ligne de CBC.

Le titulaire ne souhaitant pas bénéficier de ce service SMS gratuit peut se désinscrire sur le site www.cbc.be/servicessms ou à son agence bancaire CBC.

De plus amples informations sur l'utilisation du numéro de GSM par la banque sont fournies dans la déclaration générale en matière de respect de la vie privée de la banque, disponible dans toutes les agences bancaires CBC et sur le site Internet de CBC (www.cbc.be/informations-legales/vie-privee).

Le service SMS étant proposé à des fins purement informatives et complémentaires, ni le titulaire de la carte, ni le demandeur de la carte ne pourront tenir la banque pour responsable en cas de défaut d'envoi ou d'envoi tardif d'un message par ce service SMS.

16 Résiliation et modification de la convention

Art. 29 Le présent contrat-cadre est conclu pour une durée indéterminée.

Le titulaire du compte et le titulaire de la carte peuvent mettre fin à la présente convention sans préavis et sans justification, moyennant notification écrite à la banque.

La banque peut à tout moment résilier le contrat-cadre moyennant un préavis de deux mois.

La banque peut toutefois résilier à tout moment la convention avec effet immédiat, lorsque la confiance dans l'autre partie a été sérieusement ébranlée (par ex., lorsque la banque constate que le client effectue des transactions ou des opérations en désaccord avec les prescriptions légales ou déontologiques) et en cas de manquement grave dans le chef du titulaire de la carte.

Cette résiliation ne lui donne cependant nullement droit au remboursement du prix éventuellement déjà payé et l'oblige à restituer immédiatement la carte à la banque.

Art. 30 La banque se réserve le droit de compléter ou de modifier la convention à tout moment. Toute modification est à signaler au titulaire par écrit ou sur un support durable deux mois avant son entrée en application. À défaut de notification à la banque de son refus de ces modifications avant la date de leur entrée en vigueur, le titulaire de la carte ou du compte est censé les avoir acceptées. Si le titulaire de la carte ou du compte a dûment notifié son refus des modifications à la banque, il a le droit de résilier la convention sans frais avant la date de leur entrée en vigueur.

L'extension ou l'amélioration des possibilités offertes par le système sont portées à la connaissance de la clientèle par le biais des canaux habituels et entrent en vigueur le jour de la notification. Les adaptations au cours de change appliqué se font avec effet immédiat, pour autant qu'elles se fassent en fonction du cours de référence convenu.

17 Recours

Art. 31 Le présent contrat-cadre est régi par le droit belge. Tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

Pour toute plainte, le titulaire du compte / titulaire de la carte doit suivre la procédure décrite à l'article 1.25.2 des Conditions bancaires générales de CBC Banque SA.

Si la plainte porte sur une assurance, le Contractant est invité à se conformer à la procédure décrite dans les conditions du contrat d'assurance considéré.

II. Conditions Générales Assurances

Toutes les assurances sont gratuites et optionnelles.

1. 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 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 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 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, 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 Twenty Kingston Road, Staines-upon-Thames, Surrey, TW18 4LG, 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 Paasheувelweg 1, 1105 BE Amsterdam, 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 : CBC Banque SA, ayant son siège social Grand-Place 5 à 1000 Bruxelles, TVA BE 0403.211.380, RPM Bruxelles, FSMA 017.588 A.

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, Visa Confort CBC, Mastercard Silver CBC, Mastercard Globe CBC ou Mastercard Platinum CBC et d'autres noms attribués à ces cartes 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.

Domage 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'une voiture, un camping-car ou une caravane, 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.

La voiture, le camping-car ou la caravane doit être verrouillé et la preuve ne pourra en être fournie que par la constatation des traces d'effraction dans la voiture, le camping-car ou la caravane.

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

Cohabitant : Conjoint, partenaire cohabitant légal, toute personne domicilié à la même adresse habitant ensemble avec l'assuré sans être marié avec lui, ascendant ou descendant de l'assuré jusqu'au deuxième degré, vivants au 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 dans les articles 1649 bis et suivants du Code civil (ou équivalents dans des législations étrangères).

Bien assuré : Tout bien meuble corporel 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 et Outillage de bricolage sont des catégories spécifiques de biens assurés.

Produits blancs : Appareils ménagers électriques et électroniques, à condition que ces appareils soient repris dans l'annexe 1 « appareils couverts » joint au présent contrat d'assurance.

Produits bruns : Appareils audio, télé et vidéo à condition que ces appareils soient repris dans l'annexe 1 « appareils couverts » joint au présent contrat d'assurance.

Outillage de bricolage : l'équipement électrique et électronique de bricolage pour usage à l'intérieur de la maison, à condition que ce matériel soit repris dans l'annexe 1 « appareils couverts » joint 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 dans l'article 3 garantie 2 et est causé par un défaut technique ou un dérangement 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 dans 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 d'un bien assuré par Internet, 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 dans 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 et bruns 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.

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, avions, automobiles, motos, mobylettes, scooters, vélos électriques
- Drones
- 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 suite à 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 7 jours civils qui suivent la date d'expiration de la garantie, 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 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 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 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 faire une estimation de l'indemnisation.

Si le dommage est encouru par une personne ayant reçu un cadeau couvert par l'assurance, la déclaration du 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, certificat médical, 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
- Attestation du réparateur ou 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 repris 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 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, au 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 1^{er} février 2017) sont d'application à partir du 1^{er} février 2017 pour les achats de biens assurés effectués à partir de cette même date au moyen d'une carte assurée.

Les conditions générales antérieures restent d'application pour les achats de biens assurés effectués avant le 1^{er} février 2017.

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 dans 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 dans 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 reprises dans les présentes conditions générales sont remplies, malgré le fait que l'assurance a déjà pris fin.

L'assureur peut être tenu à 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 parties relèvent de la compétence des tribunaux belges.

Les plaintes ou remarques relatives au présent contrat d'assurance et notamment relatives 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
B – 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.

Au cas où l'assuré serait insatisfait de la décision de l'assureur, l'assuré peut contacter 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 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 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 de 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.

2. Conditions générales de L'assurance Protection d'achat sur 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., établi à Twenty Kingston Road, Staines-upon-Thames, Surrey, TW18 4LG, Royaume-Uni, réglementé par la Financial Conduct Authority britannique et enregistré sous le numéro 312440, ayant une succursale aux Pays-Bas et y opérant sous le nom The Warranty Group Europe, Pays-Bas, Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdam, opérant en Belgique sous le régime de la libre prestation de services et agréé pour intervenir en tant qu'intermédiaire en assurances, agissant ici en tant qu'administrateur pour le compte de London General Insurance Company Ltd.

Preneur d'assurance : CBC Banque SA, ayant son siège social en Belgique, Grand-Place 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.
- Si 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 garantis, 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 remplie et signée.
- 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.

Des plaintes ou des remarques concernant cette assurance, notamment concernant la gestion des sinistres dans le cadre de l'assurance, peuvent être envoyées 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 s'efforcera de répondre à l'assuré dans les deux semaines et s'engage à lui faire parvenir une réponse définitive au plus tard un mois suivant la réception de la lettre ou de l'e-mail de l'assuré.

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 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.

3. Les conditions générales assurances voyage

INDEX

1. Introduction
2. Conditions générales
3. Intervention de la mutuelle
4. Déchéance du droit aux garanties pour l'assuré
5. Informations à l'assuré
6. Etendue territoriale
7. Loi sur la protection de la vie privée
8. Police d'Assurances
 - Accident de voyage avec extension voiture particulière
 - Hospitalisation à l'étranger et frais médicaux
 - Assistance Voyage
 - Retard ou perte de bagages
 - Voyage retardé / correspondance manquée
 - Assurance annulation voyage

3.1. Introduction

Cette police contient les conditions d'assurance pour votre carte de crédit Mastercard Platinum CBC.

Pour toute question concernant cette police, vous pouvez vous adresser à CBC Connected au numéro de téléphone suivant: 0800 920 20 ou par e-mail : info@cbc.be.

3.2. Conditions Générales

3.2.1. DEFINITIONS GENERALES

Preneur d'assurance: CBC Banque S.A., Grand Place 5 – 1000 Bruxelles

Assureur: KBC Assurances S.A., Professor Roger Van Overstraetenplein 2, B – 3000 Leuven

Personne assurée: tout détenteur /titulaire d'une carte Mastercard Platinum CBC en Belgique ainsi que le conjoint et les enfants de moins de 25 ans encore à charge. Les conjoints et les enfants sont couverts même s'ils voyagent seuls.

Détenteur de la carte: la personne physique au nom de qui ou pour l'usage de laquelle la banque a délivré une carte de crédit.

Conjoint: l'épouse, l'époux ou la personne vivant maritalement sous le même toit que le titulaire et étant domiciliée à la même adresse que lui depuis plus de 6 mois ou dont le nom a été renseigné à la compagnie par une lettre recommandée avant le sinistre.

Enfants: les enfants naturels ou adoptés du titulaire de la carte ou de son conjoint, âgés de moins de 25 ans au moment de la souscription du contrat de voyage, qui:

- Soit sont domiciliés à la même adresse que le titulaire
- Soit tombent sous le règlement d'un régime d'autorité parentale.

Famille: le conjoint et les enfants du titulaire de la carte et/ou de son conjoint

Carte de crédit Mastercard Platinum: carte de crédit Mastercard Platinum CBC en cours de validité.

3.2.2. RESILIATION INDIVIDUELLE

L'assurance de toute personne assurée se terminera immédiatement: A la date d'expiration de la présente police;

En date où l'assuré n'est plus un ayant droit, à cela près qu'aucun assuré ne cessera d'être un ayant droit du seul fait du changement d'adresse;

En date où la prime est due, si le preneur omet de payer la prime exigée pour l'assuré, sauf si cela est le fait d'une erreur commise par inadvertance.

3.2.3. DUREE DE LA COUVERTURE

La couverture commence à la date de signature du formulaire d'affiliation aux assurances optionnelles de la carte de crédit Mastercard Platinum CBC

La couverture restera d'application aussi longtemps que :

1. Vous possédez une carte Mastercard Platinum auprès de la banque CBC
2. La banque CBC place ses assurances pour la carte Mastercard Platinum auprès de CBC Assurances S.A.

Si un sinistre survient au cours d'une période durant laquelle le détenteur de la carte de crédit Mastercard Platinum CBC avait interrompu son contrat, aucune indemnité ne sera due par l'assureur.

3.2.4. PAIEMENT DES PRESTATIONS ET BENEFICIAIRE

Le paiement des indemnités sera effectué directement au bénéficiaire. Les prestations sont réglables en EUR.

3.2.5. PROCEDURE DE DEMANDE DE REGLEMENT

Toute demande de règlement de sinistre doit être notifiée à l'assureur par écrit, dans les 20 jours suivant le sinistre, en remplissant le formulaire de déclaration de sinistres et en y ajoutant toutes les pièces justificatives nécessaires à la gestion du dossier. Un expert ou un enquêteur pourra être envoyé par l'Assureur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité. L'assuré s'engage à se soumettre, à la demande de l'assureur, à un examen médical dont les honoraires seront pris en charge par l'assureur.

3.2.6. RECLAMATIONS ET TRAITEMENT DES PLAINTES

Toute réclamation sera d'abord adressée à l'agence où le compte est tenu. S'il estime que sa plainte n'a pas été traitée de manière satisfaisante, le titulaire de la carte peut s'adresser au service suivant:

Le service gestion des plaintes de CBC Assurances

Brusselsesteenweg 100, 3000 Leuven

Tél. 0800 620 84, Fax 016 86 30 38

E-mail : plaintes@kbc.be

<http://www.kbc.be>

Si elle n'a pas reçu de réponse satisfaisante de la Banque, la clientèle privée peut s'adresser à l'Ombudsman des assurances

Ombudsman des Assurances Square de Meuûs

B - 1000 Bruxelles Tel +32 2 547 58 71

Fax +32 2 547 59 75

E-Mail : info@ombudsman.as

Site Internet : www.ombudsman.as

3.2.7. PROCEDURE JUDICIAIRE

Toute action en justice consécutive à un sinistre indemnisable selon la présente police est frappée de prescription conformément à la loi belge.

3.2.8. ARBITRAGE

Tout litige pouvant surgir entre les parties sera réglé par arbitrage, conformément aux dispositions légales.

3.2.9. CLAUSE DE JURIDICTION

Cette police est exclusivement régie par la loi belge et tout litige sera soumis exclusivement aux cours et tribunaux de Belgique.

Sous réserve par ailleurs des termes et conditions de la police.

3.3. Intervention de la mutuelle

CBC Assurance intervient après épuisement des prestations accordées par la mutuelle en matière d'assistance et de remboursement des frais médicaux.

En raison de ce caractère complémentaire de l'assurance, nous vous demandons (particulièrement en cas de séjour à l'étranger) de remplir toutes les formalités nécessaires en vue de pouvoir faire appel aux prestations de la mutuelle.

Si vous faites appel à CBC Assurances, vous devez communiquer le nom de votre mutuelle, afin que l'assureur puisse se faire en concertation avec cet organisme.

3.4. Déchéance du droit aux garanties pour l'assuré

Si l'assuré ne respecte pas les obligations en matière de déclaration du sinistre et que cela entraîne un préjudice pour l'assureur, ce dernier peut demander 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.

L'assureur ne peut invoquer le dépassement du délai imposé en matière de déclaration de sinistre lorsque l'assuré démontre que la déclaration tardive est due à un cas de force majeure ou qu'il a fait la déclaration aussi rapidement qu'il lui était raisonnablement possible de le faire.

3.5. Informations à l'assuré

modification apportée aux conditions de l'assurance.

Si l'assuré n'accepte pas les conditions générales, il a le droit de résilier sa carte dans les deux mois qui suivent la notification de la modification des conditions générales. Si l'assuré ne résilie pas sa carte dans ce délai, il est censé accepter les nouvelles conditions générales.

3.6. Étendue territoriale

L'assurance s'applique dans le monde entier.

3.7. Loi sur la 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 collaborateurs 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.

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.

3.8. Polices d'assurances

3.8.1. ACCIDENT DE VOYAGE AVEC EXTENSION VOITURE PARTICULIERE

3.8.1.1. Définitions

Accident: l'événement soudain pendant la durée de validité du contrat dont la cause ou l'une des causes est extérieure à l'organisme de la personne assurée et qui produit à la personne assurée une lésion corporelle.

Transport en commun: les moyens de transport possédant une licence pour le transport de personnes par lignes régulières: avion, train, navire. Les vols charters, les services aériens de navette et les autocars sont également considérés comme des transports en commun pour autant que l'appareil ou le véhicule soit affrété par un tour- opérateur ou par une agence de voyage. Ne sont pas compris dans la définition: des avions loués par un assuré à des fins privées ou pour affaire, à l'exception des personnes détentrices d'un brevet de pilote professionnel qui louent un avion pour voler pendant la période couverte par l'extension du séjour.

Voiture de location: toute voiture motorisée d'au moins 4 roues utilisée par le détenteur de la carte Mastercard Platinum CBC pour le transport privé de personnes ou de biens pour une période inférieure ou égale à 60 jours. Les contrats de leasing ou de location à long terme ne sont pas couverts.

Voiture particulière: une voiture utilisée à des fins touristiques ou pour affaires, un motor-home ou une voiture avec caravane ou remorque

3.8.1.2. Objet de la couverture

Description générale

L'assurance 'accidents de voyage' couvre le décès ou l'invalidité permanente accidentelle affectant tout détenteur d'une carte Mastercard Platinum CBC et les membres de sa famille qui se trouvent à bord d'un transport en commun, dès lors que ce transport fait partie d'un voyage vers ou à l'étranger et que le titre de transport a été réglé par un moyen de paiement CBC. Le conjoints et les enfants sont couverts même s'ils voyagent seuls.

L'assurance 'accidents de voyage' offre par extension également une couverture à l'assuré, détenteur d'une carte Mastercard Platinum, pendant un voyage et un séjour à l'étranger lorsque celui-ci conduit une voiture particulière et que le carburant est payée avec la carte du titulaire. La couverture s'applique à partir du moment où l'essence est payée, à l'étranger, et expire après un délai de 72 heures. Cette couverture des conducteurs de voiture ne s'applique pas aux voitures de location. Le poids maximum autorisé est de 3,5 tonnes.

L'assurance 'accident de voyage' comprend également une indemnité supplémentaire couvrant les frais de recherche et de sauvetage ou, en cas de décès, de rapatriement du corps suite à un accident couvert par cette police. Cette indemnité, limitée au remboursement des sommes non remboursées par les organismes de sécurité sociale et autres assurances établies en faveur de la victime, sera d'un maximum de 30.000 euros par victime.

A. Transport

Les indemnités mentionnées dans 3.7.1.5 seront payées si, pendant la période de couverture de cette police, l'assuré subit un dommage résultant directement et indépendamment de toute autre cause, d'une blessure corporelle accidentelle survenue pendant un voyage aller-retour ou un tour effectué par l'assuré entre le point de départ et la destination (tels qu'indiqués sur son titre de transport) en date de ou postérieurement à l'achat du titre de transport; sous réserve que cette blessure survienne dans les circonstances spécifiées ci-dessous:

1. Cette blessure est infligée alors que l'assuré voyage en tant que passager, et non comme pilote ou membre de l'équipage, en montant ou en descendant ou en étant à bord d'un moyen de transport public aérien ou maritime; sous réserve que le titre de transport de ce voyage ait été réglé par un moyen de paiement CBC.
2. Cette blessure est subie lors d'un voyage en tant que passager dans un transport en commun ou dans un taxi, ou lors d'un voyage en tant que conducteur ou passager d'une voiture particulière, mais uniquement :
 - a) alors que la personne se dirige directement vers un aéroport ou un lieu d'embarquement dans le but de monter dans un avion, un navire ou un train sur lequel l'assuré est couvert par cette police, même si le titre de transport pour le transfert n'a pas été payé par un moyen de paiement CBC.
 - b) alors que l'assuré rentre directement chez lui depuis un aéroport ou un lieu d'embarquement après être descendu de cet avion, de ce navire ou de ce train, même si le titre de transport le ramenant chez lui n'a pas été payé par un moyen de paiement CBC.
3. Cette blessure survient alors que l'assuré voyage en tant que passager ou conducteur d'une voiture de location, sous réserve que les frais de location aient été réglés par un moyen de paiement CBC.

B. Séjour à l'étranger

L'assurance commence à la date du début d'un voyage à l'étranger, pour lequel le titre de transport ou un contrat de location de voiture est acheté et payé par un moyen de paiement CBC en Belgique. L'assurance se poursuit jusqu'au retour de l'assuré dans le pays d'adhésion pour une période de 90 jours à l'étranger. Lors d'un séjour assuré à l'étranger, la couverture de l'assurance accident est garantie 24 heures sur 24.

C. *Indemnité de décès de l'assuré durant l'année suivant l'accident*, l'assureur paiera l'indemnité décès accidentel décrite à l'article 3.7.1.5

3.8.1.3. Exclusions

Sont exclus de la couverture le décès ou l'invalidité occasionnés par:

1. le suicide ou toute tentative de suicide, ainsi que toute mutilation ou tentative de mutilation provoquée, que la personne soit saine d'esprit ou dans une crise d'autodestruction, ou encore dans un état de démence ;
2. Absorption de médicaments ou drogues sans surveillance médicale;
3. Guerre, invasion, agissements d'un ennemi étranger, hostilités (que la guerre soit déclarée ou pas), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection ou prise de pouvoir militaire;
4. toute acte prévisible d'une quelconque personne agissant au nom de ou en rapport avec toute organisation dont les activités sont orientées vers le renversement par la force d'un gouvernement (que celle-ci ait autorité légale ou non);
5. Actes illégaux par l'assuré ou par ses bénéficiaires ;
6. Intoxication alcoolique (>1,5 promille) d'un assuré conduisant un véhicule, à moins que celui-ci ou ses bénéficiaires puisse(nt) prouver qu'il n'existe aucun lien de cause à effet. L'état d'intoxication sera déterminé suivant les lois en vigueur dans le pays où l'accident s'est produit;
7. Paris, défis, actes notoirement périlleux ;
8. Pilotage d'un appareil, abstraction faite des personnes possédant un brevet de pilote professionnel ;
9. Courses de vitesse ou d'endurance de véhicules à moteur, ainsi que les entraînements en vue de ces épreuves;
10. La personne assurée s'occupant durant la période du séjour de travaux manuels, en relation avec une profession, des affaires ou un commerce ou la supervision de ce travail manuel, à moins que cette supervision soit purement administrative par opposition au travail physique.
11. les accidents dus à des rayons ionisants ou de contamination par radioactivité de tout fuel nucléaire ou de tout échappement de combustion nucléaire
12. Les accidents imputables aux conséquences directes en Belgique de tremblements de terre et d'éruptions volcaniques.
13. Les accidents survenus pendant la pratique lucrative du sport ou pendant le pratique en compétition des sports de combat, des sports motorisés, du ski, du skeleton, du bobsleigh, entraînements compris
14. Voyages de groupes de plus de 9 personnes, autres que les membres de famille du détenteur de la carte Mastercard Platinum CBC

3.8.1.4. Piraterie, attaques et terrorisme

Dans le cadre de cette assurance, la couverture est garantie aux assurés si les blessures sont subies suite à des actes de piraterie, d'agression, de terrorisme et de captivité, ou tout autre événement semblable ne faisant pas partie des 'Exclusions', partie 3.7.1.3 . 3 et 4, pour autant que l'assuré n'y ait pris aucune part active dans ces événements.

3.8.1.5. Montant assuré

I. Capital assuré

L'indemnité maximale par assuré est de 280.000 euros, incluant un maximum de 30.000 euros pour les frais de recherche/sauvetage et rapatriement éligibles.

La limite des indemnités dont l'assureur sera responsable pour tous les sinistres subis par une personne suite à un accident, est également l'engagement maximal de 280.000 euros.

L'intervention de l'assureur est limitée à 5.000.000 euros par accident pour les voyages de groupes d'assurés.

Cette intervention consiste en un partage de la limite collective sur base du nombre d'assurés sinistrés ; par exemple : si 10 assurés sont sinistrés, la limite individuelle devrait être de 500.000 euros. Cependant :

- Le montant individuel plafonné à 280.000 euros (indemnité maximale par assuré) reste applicable
- Comme le dommage de certains n'atteindra pas cette limite, ils recevront un montant inférieur à 280.000 euros.

Si le ou les personnes assurées détiennent plusieurs cartes gérées par CBC offrant des couvertures 'accidents de voyage', l'indemnité en cas de sinistre sera celle de la carte qui octroie le plus gros montant de couverture.

Les montants des indemnités prévues par cette police, dues à cause du décès accidentel ou de l'invalidité permanente accidentelle ne peuvent jamais être cumulés.

L'assureur paiera les indemnités suivantes, lorsqu'un accident survenu à une personne assurée entraîne, dans les 12 mois de sa survenance, une des conséquences mentionnées ci-après :

Age de l'assuré	Indemnité décès <i>(l'âge pris en compte est l'âge au moment du décès)</i>	Indemnité invalidité permanente
15 ans et plus	250.000 euros	250.000 euros
De 5 jusqu'à 15 ans	20.000 euros	20.000 euros
Moins de 5 ans	10.000 euros (*)	10.000 euros

Dans le cas d'un accident survenant lors d'un déplacement avec une voiture de location, l'assureur paiera les indemnités suivantes :

Age de l'assuré	Indemnité décès	Indemnité invalidité permanente
15 ans et plus	100.000 euros	100.000 euros
De 5 jusqu'à 15 ans	20.000 euros	20.000 euros
Moins de 5 ans	10.000 euros (*)	10.000 euros

(*) Si la personne décédée à moins de 5 ans, nous payons en lieu et place de l'indemnités frais funéraires réellement encourus jusqu'à concurrence d'un montant de 10 000 euros ; ces frais sont remboursés à la personne qui les a effectivement payés.

II. Des spécifications relatives à l'invalidité permanente accidentelle

Lorsqu'un accident survenu à une personne assurée entraîne endéans l'année de sa survenance une des conséquences ci-après, l'assureur paiera en cas de :

Perte des deux mains ou des deux pieds	Indemnité invalidité permanente
Perte d'une main et d'un pied	Indemnité invalidité permanente
Cécité complète	Indemnité invalidité permanente
Perte totale de la vue d'un œil et perte d'une main ou d'un pied	Indemnité invalidité permanente
Perte d'une main ou d'un pied	50 % de l'indemnité invalidité permanente
Perte totale de la vue d'un œil	50 % de l'indemnité invalidité permanente

Par "perte" d'une main ou d'un pied, il faut entendre l'amputation ou le handicap fonctionnel complet du poignet ou de la cheville ou à partir de ceux-ci. Par perte d'un œil, il faut entendre la cécité irréversible et totale de cet œil.

En aucun cas les indemnités ci-dessus ne se cumuleront.

La perte de membres ou d'organes présentant des défauts physiques avant l'accident ne donne pas droit à l'indemnisation.

Si plusieurs pertes surviennent suite à un même accident, seule la plus importante des sommes correspondantes énumérées ci-dessous sera versée.

Dans le cas d'un accident subi par une personne invalide, l'assuré aura droit à une indemnité pour toute augmentation de son degré d'invalidité.

Toute invalidité autre que celles mentionnées ci-dessus n'est pas couverte dans le cadre de la présente police.

3.8.1.6. Règlement des sinistres

I. Déclaration

L'assureur doit être averti le plus tôt possible et au plus tard dans les 20 jours après qu'un décès ou une perte aient eu lieu ou aient commencé.

II. Preuve

L'assuré qui a subi un dommage autorise son médecin à fournir toutes les informations utiles au médecin-conseil de l'assureur. L'assuré s'engage à subir, à la demande de l'assureur, un examen médical dont les frais seront pris en charge par l'assureur.

En cas de décès de l'assuré, l'assureur est autorisé à subordonner le paiement de l'indemnisation à une autopsie dont les frais seront pris en charge par l'assureur.

Tous les certificats médicaux, factures, reçus et informations requis par l'assureur doivent être fournis aux formes requises par l'assureur et aux frais du requérant.

III. Paiement de l'indemnité

Le paiement des indemnités sera effectué directement au(x) bénéficiaire(s), sauf si le(s) bénéficiaire(s) est/ sont un(des) mineur(s) d'âge. Dans ce cas, le(s) bénéficiaire(s) est/ sont le(s) parent(s) et à défaut le tuteur du mineur.

En cas de décès de la personne assurée, l'ordre des bénéficiaires est le suivant :

1. le bénéficiaire désigné
2. le conjoint
3. les enfants
4. les petits-enfants et autres descendants
5. les parents
6. les frères et sœurs

Dans le cas où, après enquête, aucun héritier n'est identifié, les prestations seront payées au preneur d'assurance sous réserve que cette procédure ne soit pas illégale aux termes des lois et réglementations en vigueur.

Le reçu signé par la (les) personnes à laquelle (auxquelles) le paiement est effectué acquittera entièrement l'assureur de toute autre obligation.

Néanmoins, si le compte de la carte présente un solde négatif au moment de la demande de règlement, l'assureur déduira des indemnités un montant égal au débit du titulaire de la carte et payera cette somme en priorité au preneur d'assurance, mais uniquement avec l'accord du bénéficiaire.

Les prestations sont payables en EUR.

3.8.1.7. Éléments naturels et disparition

Lorsque par suite d'un accident couvert par la présente police, l'assuré se trouve inévitablement exposé à la force des éléments naturels, et que suite à cette exposition, il est victime d'un dommage pour lequel une indemnité est prévue, ledit dommage sera couvert par la police.

Lorsque le corps de la personne assurée n'a pas été retrouvé un an après la disparition, le naufrage, ou la destruction du moyen de transport public dans lequel elle se trouvait au moment de l'accident, il sera présumé que l'assuré a péri suite à un accident survenu au moment de la disparition, naufrage ou destruction. S'il est constaté, après le paiement, que l'assuré est encore en vie, toutes les sommes payées par l'assureur pour régler la demande précitée lui seront remboursées par le(s) bénéficiaire(s).

3.8.2. HOSPITALISATION A L'ETRANGER ET FRAIS MEDICAUX

3.8.2.1. Personnes assurées

On entend par « Personnes assurées » tout détenteur /titulaire d'une carte Mastercard Platinum émise par CBC Banque en Belgique, ainsi que les membres de sa famille.

3.8.2.2. Objet de la couverture

La couverture 'hospitalisation à l'étranger et frais médicaux' est garantie aux personnes assurées selon les modalités suivantes:

- a) Hospitalisation: la couverture est accordée en cas d'hospitalisation pendant au moins une nuit, suite à un accident ou une maladie, au cours d'un séjour d'un maximum de 90 jours à l'étranger.
- b) Frais médicaux : Toute demande de règlement relative à un voyage, pour des frais limités à la somme renseignée dans le capital assuré, et concernant :
 1. massage médical/chirurgical et soins dentaires d'urgence
 2. transfert de la personne assuré depuis la scène de l'accident
 3. frais d'hôpital

3.8.2.3. Montant assuré

L'assureur paiera les indemnités suivantes :

- a) Hospitalisation : une indemnité quotidienne de 50 EUR par jour par personne assurée sera payée pendant un maximum de 30 jours d'hospitalisation
- b) Frais médicaux à concurrence de maximum 10.000 EUR par personne assurée par voyage

Dans le cas où une autre assurance assistance couvre le remboursement des frais médicaux, cette police n'entrera en vigueur qu'une fois cette autre assurance épuisée. Dans ce cadre, CBC Assurances est autorisée à vérifier la présence d'un autre assureur assistance et à demander, en première instance, un remboursement ou une prise en charge des frais encourus.

3.8.2.4. Règlement de sinistres

Tout sinistre doit être déclaré le plus rapidement possible à l'Assureur et au plus tard dans les 20 jours suivants l'évènement. Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du sinistre listés ci-dessous (liste non exhaustive) :

- une déclaration de sinistre complétée et signée indiquant le lieu et les circonstances du sinistre
- l'attestation de soins/ hospitalisation
- les originaux des factures

3.8.2.5. Exclusions

L'assureur n'est en aucun cas responsable d'un sinistre survenant aux événements suivants:

1. Guerre, invasion, agissements d'un ennemi étranger, hostilités (que la guerre soit déclarée ou pas), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection ou prise de pouvoir militaire;
2. Toute acte prévisible d'une quelconque personne agissant au nom de ou en rapport avec toute organisation dont les activités sont orientées vers le renversement par la force d'un gouvernement (que celle-ci ait autorité légale ou non);
3. Toute responsabilité civile, quelle que soit sa nature directement ou indirectement causée par, ou ayant été entraînée suite à la contribution de, ou survenue suite aux événements suivants :
 - a) Rayonnement ionisant ou contamination par radioactivité issus de tout combustible nucléaire ou tout déchet nucléaire procédant de la combustion d'un combustible nucléaire ;Explosif toxique et radioactif ou tout autre propriété dangereuse de tout assemblage nucléaire explosif ou de des composants nucléaires.
4. Actes illégaux commis par l'assuré ou par ses bénéficiaires.
5. Intoxication alcoolique (>1,5 promille) d'une personne assurée, à moins que celle-ci ou ses bénéficiaires puissent prouver qu'il n'existe aucun lien de cause à effet l'état d'intoxication sera déterminé suivant les lois en vigueur dans le pays où l'accident s'est produit;
6. Participation de la (les) personne(s) assurée(s) à des paris, défis, actes notoirement périlleux.
7. Pilotage d'un appareil, abstraction faite des personnes possédant un permis de pilote professionnel ;
8. Courses de vitesse ou d'endurance de véhicules à moteur, ainsi que les entraînements en vue de ces épreuves;
9. La personne assurée s'occupant durant la période du séjour de travaux manuels, en relation avec un profession, des affaires ou un commerce ; ou la supervision de ce travail manuel à moins que cette supervision soit purement administrative par opposition au travail physique ;
10. Absorption de médicaments ou drogues sans surveillance médicale ;
11. Hospitalisation pendant des voyages effectués spécifiquement dans le but d'obtenir des soins médicaux ;
12. Voyage réservés en dépit des avis médicaux
 - a) blessure corporelle survenue durant un séjour ou voyage
 - b) toute période en tant que patient hospitalisé pendant un séjour
 - c) toute dépense durant un voyage
13. Maladie vénérienne, SIDA ou PARA-SIDA;
14. Grossesse si le voyage a lieu moins de 3 mois avant la date présumée de l'accouchement.

3.8.3. ASSISTANCE VOYAGE

POUR POUVOIR SE CONFORMER AUX DISPOSITIONS ET BENEFICIER DE LA SORTE DES COUVERTURES ASSUREES PAR LA GARANTIE, L'ASSURE EST INVITE A PRENDRE CONTACT AVEC L'ORGANISME QUI ASSURE LE SERVICE D'ASSISTANCE AU NUMERO RENSEIGNE CI-DESSOUS, AUSSITOT QU'UN SINISTRE SURVIENT OU RISQUE DE SURVENIR. L'ASSURE DOIT PRENDRE CONTACT AVEC L'ORGANISME QUI ASSURE LE SERVICE D'ASSISTANCE POUR TOUTE DEPENSE SUPERIEURE A 250 EUROS, IMMEDIATEMENT OU DES QU'IL EN A LA POSSIBILITE MATERIELLE, EN VUE D'OBTENIR SON AUTORISATION PREALABLE.

En cas d'urgence médicale, veuillez composer le +32 (0)78 35 36 11

Votre interlocuteur vous invitera à lui communiquer le nom de l'assuré, le numéro de la carte MasterCard et autant d'informations complémentaires que possible. Veuillez donner à l'organisme qui assure le service d'assistance un numéro de téléphone ou de télécopie auquel il pourra vous joindre.

Tous les services d'urgence sont accessibles 24 heures sur 24, 365 jours par an.

3.8.3.1. Définitions

Dans cette garantie, les termes énumérés ci-après se voient conférer le sens suivant (dans le cadre de cette garantie, l'usage du masculin inclut toujours l'usage du féminin) :

A L'ETRANGER : dans un pays autre que votre pays de résidence.

PAYS : le pays où l'assuré a sa résidence principale.

DOMICILE : le lieu de résidence principal dans le pays.

EQUIPE MEDICALE : la structure médical qui, de l'avis du Chef du service médicale de l'organisme qui assure le service d'assistance, est compétente pour gérer le cas médical.

SOINS MEDICAUX : tout traitement chirurgical ou médical prodigué dans le seul but de traiter une maladie ou des dommages corporels graves.

3.8.3.2. Conditions Générales

I. VALIDITE DE LA CARTE.

Les couvertures de la présente garantie seront refusées si la validité de la carte est à juste titre contestée par l'émetteur.

II. COMPORTEMENT DE L'ASSURE.

L'assuré s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires à prévenir ou à limiter les dégâts quand un sinistre survient.

III. DEVOIR D'INFORMATION DE L'ORGANISME QUI ASSURE LE SERVICE D'ASSISTANCE.

Pour pouvoir bénéficier des couvertures de la garantie, l'assuré doit prendre contact avec l'organisme qui assure le service d'assistance (renseigné en page 15 des présentes) dès que survient un sinistre ou un sinistre potentiel. En tout état de cause, l'assuré doit prendre contact avec l'organisme qui assure le service d'assistance pour toute dépense supérieure à 250 euros, immédiatement ou dès qu'il en a la possibilité matérielle, en vue d'obtenir son autorisation préalable.

IV. COUVERTURE.

Chaque assuré est couvert, même s'il ne voyage pas en compagnie du titulaire de la carte. L'assuré est couvert dans le monde entier, pendant un nombre illimité de voyages de nature privée ou professionnelle à l'étranger, chaque séjour étant limité à 90 jours consécutifs et commençant et se terminant dans le pays. La couverture est toutefois limitée à un total de 183 jours passés en dehors du pays de résidence au sein de toute période de 12 mois.

V. RESTRICTIONS

L'utilisation de duplicata ou de cartes multiples ne pourra engager l'assuré, l'émetteur ou l'organisme qui assure le service d'assistance pour un montant supérieur à la limite la plus élevée applicable à une quelconque des cartes détenues par les assurés, suite à des dépenses engagées par n'importe quel assuré à l'occasion de n'importe quel incident couvert en vertu des conditions de l'assurance fournie pour les cartes.

VI. PERIODE DE COUVERTURE.

La couverture assurée par la présente garantie prend effet à la date de la signature du formulaire d'inscription et reste en vigueur jusqu'à ce que la carte cesse d'être valide, pour quelque raison que ce soit.

VII. ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME QUI ASSURE LE SERVICE D'ASSISTANCE.

L'organisme qui assure le service d'assistance consentira tous les efforts possibles pour fournir la gamme complète des services, dans toutes les circonstances prévues ici. Des lieux géographiquement isolés ou des circonstances imprévues peuvent empêcher la fourniture du niveau d'assistance habituel; si de telles difficultés devaient se produire, la couverture financière resterait intégralement d'application, conformément aux conditions de la garantie.

VIII. SUBROGATION.

L'organisme qui assure le service d'assistance est autorisé à se subroger dans les droits de l'assuré à l'occasion du règlement de tout sinistre ou dans le but d'engager, à son propre avantage, une action contre une tierce partie. En pareil cas, l'organisme qui assure le service d'assistance aura entière liberté d'agir comme bon lui semblera. L'organisme qui assure le service d'assistance se réserve le droit de payer à tout moment à l'assuré l'intégralité de la somme à laquelle celui-ci aura droit conformément aux dispositions de la garantie, après quoi l'organisme sera exonéré de toute obligation en vertu de cette action ou suite à elle.

IX.RESTITUTION DE TITRES DE TRANSPORT INUTILISES.

Si l'assuré est rapatrié, tout titre de transport non utilisé sera mis à la disposition de l'organisme qui assure le service d'assistance, dès que celui-ci en fera la demande.

X.EXCLUSION DE L'ASSURE.

Toute fraude, contrefaçon ou falsification de preuve commise par l'assuré exonèrera automatiquement l'organisme qui assure le service d'assistance de l'obligation de fournir, à cette occasion particulière, les services à l'assuré.

XI.REMBOURSEMENT – FRAIS.

Dès qu'il avancera des fonds pour le compte de l'assuré, l'organisme qui assure le service d'assistance aura le droit d'imputer cette avance sur le compte lié à la carte de l'assuré après une lettre et un rappel. L'organisme qui assure le service d'assistance se réserve le droit d'ajouter des frais administratifs correspondant à 3 % de la somme, avec un minimum de 10 euros, pour chaque avance consentie. En tout état de cause, l'assuré sera tenu de rembourser les frais que l'organisme qui assure le service d'assistance n'a pas à couvrir, dans le mois suivant la date à laquelle il y aura été invité.

XII.URGENCE MEDICALE

Tous dommages corporels ou maladie soudaine et imprévue dont est victime l'assuré au cours d'un voyage en dehors du pays d'émission et qui, de l'avis d'un médecin agréé, nécessitent une hospitalisation immédiate ou des soins ambulatoires immédiats.

XIII.LITIGES

Tout litige au sujet de la somme à payer en vertu de la garantie (les responsabilités étant par ailleurs reconnues) sera soumis à un arbitre désigné par les parties, conformément aux lois en vigueur. Si le litige doit être soumis à l'arbitrage, aucune indemnisation ne pourra être réclamée à l'assureur avant que l'arbitre n'ait tranché.

XIV.DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

La présente garantie est régie et interprétée conformément au droit belge, droit du pays de l'organisme qui assure le service d'assistance. Tout litige sera soumis à la compétence exclusive des Tribunaux de Bruxelles, Belgique.

3.8.3.3. Couverture assurée par la garantie : l'assistance voyage

I.INFORMATIONS PREALABLES AU DEPART.

A sa requête, l'organisme qui assure le service d'assistance fournira à l'assuré, avant son départ, les informations suivantes :

- des informations utiles à la préparation du voyage;
- des informations sur les visas et les passeports;
- des informations sur les vaccinations exigées à l'étranger;
- des informations sur les réglementations des douanes et des taxes;
- des informations sur les cours de change et la TVA;
- les coordonnées des ambassades et consulats.

II.TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS.

A la requête de l'assuré, l'organisme qui assure le service d'assistance transmettra à toute personne désignée par l'assuré tout message urgent ayant trait à une urgence, quelle qu'elle soit, survenue pendant un voyage à l'étranger.

III.ASSISTANCE ADMINISTRATIVE.

En cas de perte ou de vol de documents de voyage d'importance essentielle, comme le passeport, le visa d'entrée ou le billet d'avion, l'organisme qui assure le service d'assistance fournira à l'assuré toute information utile et l'aidera à accomplir auprès des autorités locales les formalités nécessaires au remplacement des documents perdus ou volés.

IV.AVANCE DE FONDS

L'organisme qui assure le service d'assistance avancera ou garantira jusqu'à 4.000 euros, au nom de l'assuré, les paiements permettant de couvrir les dépenses immédiates dans les cas imprévus où la carte ne pourra être utilisée comme moyen de paiement suite à l'obstruction, non- fonctionnement, une perte ou un vol. En cas de perte ou de vol de la carte l'avance de fonds n'est versée que si elle a été dûment signalé(e) aux autorités compétentes et à l'émetteur ou à la personne désignée par l'émetteur. Le montant sera porté à 25.000 euros au maximum en cas d'hospitalisation à l'étranger. L'avance de frais médicaux n'est pas liée à la perte de la carte. Au besoin, la limite susmentionnée sera augmentée, moyennant autorisation préalable de l'émetteur. Dans tous les cas, l'assuré ou toute personne agissant en son nom signera une reconnaissance de dette avant que l'organisme qui assure le service d'assistance ne consente une quelconque avance ou garantie. L'organisme qui assure le service d'assistance sera autorisé à réclamer le remboursement des sommes avancées, compte tenu des dispositions de l'article 3.7.3.2 point XI, dès que l'assuré aura réintégré son pays et dans les trois mois au plus à compter de la date à laquelle il aura payé l'avance ou donné sa garantie.

Pour autant que nécessaire et à la requête de l'assuré, l'organisme qui assure le service d'assistance se mettra en contact avec l'assureur assistance ou maladie de l'assuré, s'il existe, afin de permettre la prise en charge des frais médicaux par cette assurance directement. L'avance de frais médicaux n'est pas liée à la perte de la carte.

V. RECUPERATION ET REEXPEDITION DE BAGAGES.

En cas de perte ou d'erreur d'acheminement des bagages de l'assuré par un transporteur, l'organisme qui assure le service d'assistance prendra contact avec l'organisation concernée (par exemple, la compagnie aérienne) pour organiser l'acheminement des bagages retrouvés en direction de l'endroit où l'assuré réside. Les frais d'expédition éventuels seront à charge de l'assuré, sans préjudice du droit dont il dispose de recourir contre la partie et/ou l'agent de voyage responsable.

VI. EXPEDITION D'EFFETS PERSONNELS.

L'organisme qui assure le service d'assistance organisera et paiera l'expédition, jusqu'à l'endroit où l'assuré réside, des objets devant servir à remplacer les effets personnels endommagés, perdus ou volés appartenant à l'assuré, y compris les objets oubliés, qui sont indispensables à la poursuite du voyage (comme, sans y être limité, les lentilles de contact, les lunettes,...), exception faite de tout document de nature professionnelle ou privée.

Ce service sera fourni à condition soit, que l'organisme qui assure le service d'assistance se voie autoriser l'accès à ces objets de remplacement, soit que ceux-ci soient déposés à l'adresse de l'organisme qui assure le service d'assistance, conformément aux instructions que celui-ci aura données à l'assuré ou à son mandataire.

3.8.3.4. Couverture assurée par la garantie : Assistance Médicale

I. REFERENCE MEDICALE EN CAS D'URGENCE.

L'équipe médicale interviendra en cas de sinistre, à la requête de l'assuré. Elle enregistrera la demande de l'assuré et lui communiquera les mesures d'urgence à arrêter. L'équipe médicale ne posera pas de diagnostic, mais organisera, à la requête de l'assuré et à ses frais, soit un rendez-vous chez un médecin, des honoraires duquel l'assuré s'acquittera sur place, soit un rendez-vous dans un établissement médical approprié, dont le prix sera à charge de l'assuré.

II. AVANCE DE FRAIS MEDICAUX EN DEHORS DU PAYS DE RESIDENCE.

Si la couverture devait être refusée et/ou si une exclusion ne permet pas à l'autre assureur de couvrir les prestations hospitalières, le prestataire de services Assistance avancera et paiera les sommes dues directement au fournisseur de soins de santé conformément à la prestation de l'avance de fonds évoquée à l'article 3.7.3.3 point IV.

III. EVACUATION/RAPATRIEMENT POUR RAISONS MEDICALES.

Si la gravité des dommages corporels ou de la maladie incite l'équipe médicale et le médecin traitant à recommander une hospitalisation, l'organisme qui assure le service d'assistance organisera :

- a. le transfert de l'assuré vers l'un des hôpitaux les plus proches, ou
- b. si son état de santé l'exige,
 - i. le transfert de l'assuré vers un hôpital plus adéquatement équipé pour traiter les dommages corporels ou la maladie dont il souffre,
 - ii. le rapatriement immédiat de l'assuré vers un hôpital ou un autre établissement de soins approprié proche de domicile, pour autant que son état de santé le permette.

L'équipe médicale de l'organisme qui assure le service d'assistance et le médecin traitant détermineront si l'état de santé de l'assuré permet son rapatriement en tant que passager ordinaire ou si les circonstances exigent l'arrêt d'autres dispositions.

Si la couverture devait être refusée et/ou être exclue par la garantie Hospitalisation à l'étranger et frais médicaux (article 3.7.2), l'organisme qui assure le service d'assistance avancerait le montant dû dans ce cadre, au titre de l'avance de fonds évoquée à l'article 3.7.3.3. point IV.

IV. RAPATRIEMENT APRES TRAITEMENT MEDICAL.

Lorsque l'assuré pourra quitter l'hôpital local où il aura été admis, l'organisme qui assure le service d'assistance organisera et prendra en charge son rapatriement vers son domicile au titre de passager ordinaire, pour autant que le médecin traitant et l'équipe médicale de l'organisme qui assure le service d'assistance l'autorisent. Dans le cas contraire, l'organisme prendra les dispositions rendues nécessaires par l'état de santé de l'assuré.

V. VISITE D'URGENCE

Si l'assuré est hospitalisé suite à des dommages corporels ou une maladie et si l'équipe médicale le juge nécessaire, l'organisme qui assure le service d'assistance organisera le voyage aller-retour de toute personne résidant dans le pays, dont la présence aura été réclamée par l'assuré; l'organisme prendra en charge le prix du billet aller-retour (en classe économique, au départ du pays) ainsi que la location d'une chambre d'hôtel raisonnablement sélectionnée.

VI. CHAMBRE D'HOTEL PENDANT LA CONVALESCENCE

Pour autant que le médecin traitant et l'équipe médicale l'estiment nécessaire, l'organisme qui assure le service d'assistance louera une chambre d'hôtel dans laquelle l'assuré pourra passer sa convalescence immédiatement après sa sortie de l'hôpital. L'équipe médicale déterminera, en concertation avec le médecin traitant local, la durée du séjour nécessaire à la convalescence. Cette dépense est limitée à 150 EUR par jour, avec un maximum de 5 jours.

VII. RAPATRIEMENT DE LA DEPOUILLE MORTELLE

En cas de décès de l'assuré, l'organisme qui assure le service d'assistance prendra toutes les mesures nécessaires (y compris celles nécessaires à l'accomplissement des formalités officielles) en vue de procéder au rapatriement du corps ou des cendres de l'assuré jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays. Les frais funéraires et d'enterrement ne sont pas couverts.

Si la couverture devait être refusée et/ou être exclue par la garantie Assurance Hospitalisation à l'étranger et frais médicaux (article 3.7.2.), l'organisme qui assure le service d'assistance avancerait tous les montants dus dans ce cadre, au titre de l'Avance de fonds évoquée à l'article 3.7.3.3. point IV.

VIII. RAPATRIEMENT D'ENFANTS NON ACCOMPAGNES

En cas d'hospitalisation et/ou de transport de l'assuré conformément aux dispositions de II, III et VI, l'organisme qui assure le service d'assistance organisera et prendra en charge le retour au pays de tout enfant âgé de moins de quinze (15) ans qui voyageait en compagnie de l'assuré, si le billet initial en la possession duquel est l'enfant ne peut être utilisé à cette fin.

IX. SURVEILLANCE MEDICALE DES PARENTS PROCHES DE L'ASSURE

L'équipe médicale surveillera l'état de santé de tout parent proche de l'assuré résidant dans le pays et souffrant d'une maladie ou de dommages corporels et informera l'assuré au sujet de son évolution.

X. EXPEDITION DE MEDICAMENTS INDISPENSABLES

Si l'état de santé de l'assuré, dûment vérifié par l'équipe médicale, l'exige, l'organisme qui assure le service d'assistance lui expédiera les médicaments indispensables, prescrits par un médecin, que l'assuré ne pourra se fournir sur place, ou déterminera, prescrira, se procurera et remettra des médicaments équivalents, disponibles sur place. L'organisme qui assure le service d'assistance prendra les frais d'expédition en charge.

Quelle que soit la situation, le coût des médicaments sera supporté par l'assuré lui-même.

Le transport des médicaments sera soumis aux règles imposées au moment du transport par les compagnies aériennes ou par toute autre compagnie de transport, ainsi qu'aux législations locales et internationales en vigueur.

XI. EXCLUSIONS SPECIFIQUES CONCERNANT L'ASSISTANCE MEDICALE

La garantie ne couvre en aucun cas :

- Les demandes d'indemnisation introduites à l'occasion d'un voyage entrepris par l'assuré contre l'avis d'un médecin ou dans le but de bénéficier de soins médicaux à l'étranger.
- Les demandes d'indemnisation résultant directement ou indirectement d'une affection existante au cours des six mois ayant précédé le voyage, à moins qu'un médecin n'ait formellement confirmé, par écrit et avant le départ, l'aptitude de l'assuré à voyager
- Les demandes d'indemnisation résultant d'un état de santé pour lequel l'assuré aura été hospitalisé au cours des 12 derniers mois, pour lequel l'assuré figure sur la liste d'attente d'un hôpital ou en vertu duquel l'Assuré se sait condamné, à moins qu'un médecin n'ait formellement confirmé, par écrit et avant le départ, l'aptitude de l'assuré à voyager.
- Les demandes d'indemnisation résultant directement ou indirectement de soins médicaux prodigués à l'étranger, prévus ou connus d'avance.

3.8.3.5. Assistance Juridique

I. HONORAIRES ET FRAIS.

En cas d'accident survenu lors d'un voyage à l'étranger, l'organisme qui assure le service d'assistance :

- organisera la défense de l'assuré visé par des poursuites judiciaires en vertu des lois régissant la responsabilité civile en vigueur dans le pays, et
- organisera la procédure visant à obtenir réparation de la part du tiers identifié à l'origine des dommages corporels de l'assuré et/ou de la dégradation de ses effets personnels, pour autant que ces dommages soient évalués à plus de trois cents euros (300 EUR).

Dans tous les cas énoncés ci-dessus, le conseil et/ou l'avocat désignés par l'organisme qui assure le service d'assistance représenteront légitimement l'assuré, sans pouvoir exercer aucun recours contre l'organisme, invoquer sa responsabilité ou lui réclamer aucun dédommagement en raison de leur désignation.

L'organisme qui assure le service d'assistance réglera les honoraires du conseil et/ou de l'avocat jusqu'à concurrence maximum de trois mille euros (3.000 EUR).

II. CAUTION.

L'organisme qui assure le service d'assistance déposera, à la requête de l'assuré, jusqu'à vingt mille euros (20.000 EUR) de caution pour garantir :

- Le paiement des frais de procédure, à l'exclusion des dépôts exigés pour couvrir la responsabilité civile, les amendes et les frais personnels de l'assuré, et/ou
- La libération de l'assuré privé de liberté suite à un accident de la circulation.

Ce dépôt sera considéré comme un prêt accordé par l'organisme qui assure le service d'assistance à l'assuré, qui s'engage à rembourser, compte tenu des dispositions de l'article 3.7.3.2 XI, l'intégralité de la somme avancée dès qu'elle lui aura été restituée si l'affaire est classée sans suite ou s'il est acquitté; ou dans les 15 jours suivant sa condamnation par un tribunal; et, dans tous les cas, dans les trois mois à compter de la date à laquelle l'organisme aura procédé au dépôt.

L'organisme qui assure le service d'assistance avancera les sommes requises dans le cadre de cette couverture en vertu de l'avance de fonds évoquée à l'article 3.7.3.3 IV.

3.8.3.6. Exclusions Générales

Ne sont jamais couverts par la présente garantie :

- a. Les demandes d'indemnisation résultant de circonstances dont l'assuré avait connaissance avant même d'entamer son voyage.
- b. Les pertes, dégâts et frais qui, au moment de leur survenance, sont couverts par une autre garantie, ou qui l'auraient été si la garantie en objet n'avait pas existé.
- c. Les frais qui auraient dû être payés si le sinistre que déclare l'assuré n'avait pas eu lieu.
- d. Les pertes indirectes, quelles qu'elles soient, autres que celles expressément mentionnées dans les conditions de la garantie.
- e. Tout acte délibéré de l'assuré.
- f. Le suicide ou la démence de l'assuré, l'automutilation volontaire, l'alcoolisme, la toxicomanie, l'utilisation de solvants et le fait d'être sous l'influence d'alcool ou de drogues.
- g. Les pertes, les dégâts, le décès, les dommages corporels, la maladie, l'invalidité et les frais engendrés par une guerre, une invasion, les actes d'un ennemi étranger, des hostilités (guerre déclarée ou non), des activités terroristes, une guerre civile, une rébellion, une révolution, une insurrection, un pouvoir militaire ou usurpé ou par la participation de l'assuré à des troubles ou à des émeutes internes, quelles qu'elles soient.
- h. La responsabilité juridique, quelle qu'elle soit, causée directement ou indirectement par :
 - i) des radiations ionisantes ou une contamination due à la radioactivité de déchets autres que des déchets résultant de la combustion de combustible nucléaire;
 - ii) les propriétés radioactives, toxiques, explosives ou dangereuses d'une quelconque autre manière d'un assemblage nucléaire explosif ou de ses composants; ou résultant de leur action.

3.8.4. RETARD OU PERTE DE BAGAGES

3.8.4.1. Objet de la couverture

L'assureur indemnise tout détenteur d'une carte Mastercard Platinum, jusqu'à concurrence d'un montant de EUR 250, sous réserve que le titre de transport ait été payé avec un moyen de paiement CBC, les achats d'urgence en vue de remplacer des vêtements et des produits de toilette indispensables si ses bagages ne sont pas sur place dans les 4 heures suivant son arrivé à destination.

S'il n'a pas récupéré ses bagages dans un délai de 48 heures, l'indemnité peut être augmentée à demande de l'assuré, d'un montant supplémentaire allant jusqu'à EUR 500 pour les frais mentionnés ci-dessus.

La couverture est garantie pour tout type de transport autorisé de passagers en ligne régulière par voie maritime, terrestre ou aérienne, et ce pour tout voyage d'au moins une nuitée vers l'étranger et pour tout voyage d'au moins une nuitée dans le pays de résidence.

De plus, cette couverture sera offerte aux membres de famille et autres personnes (maximum de 9 personnes) qui accompagnent le détenteur d'une carte Mastercard Platinum si leurs titres de transport ont également été payés avec un moyen de paiement CBC.

Le montant maximal du règlement de sinistre équivaut au total pour chaque retard, et ce quel que soit le nombre de personnes faisant partie du voyage.

La garantie vient en complément de toute autre indemnisation versée par le transporteur.

3.8.4.2. Exclusions

La police ne couvre pas les frais imputables ou se rattachant directement ou indirectement à ce qui suit :

1. Tout acte de guerre que celle-ci soit déclarée ou non
2. La confiscation, l'expropriation ou la détention des bagages effectuée par des représentants de tous gouvernement, autorité civile, douanes ou autres fonctionnaires
3. Les grèves annoncées avant le départ du voyage garanti
4. Le retard ou la perte de bagages sur les voyages retour vers le lieu de résidence officiel
5. Un accident survenant pendant que l'assuré conduit, apprend à conduire, pilote ou travaille à titre de membre de l'équipage dans tout aéronef
6. Tout acte intentionnel
7. Le défaut de tout dispositif de lire ou d'interpréter correctement les données relatives aux dates et à l'heure
8. Les achats effectués, en raison du retard des bagages, passé un délai de 4 jours suivant l'arrivée effective à destination.
9. Les animaux, l'équipement sportif, les appareils photo et les accessoires, les lunettes et les lunettes de soleil, les lentilles cornéennes, les prothèses y compris les prothèses dentaires, les fourrures, les billets, les papiers et documents à valeur, les titres et l'argent. La présente assurance couvre les désagréments liés au retard de bagages et ne couvre pas le contenu des bagages retardés.

3.8.4.3. Règlement de sinistre

La déclaration de sinistre doit être faite dans les 20 jours suivant la date du retard.

L'assuré fournira à l'assureur la preuve qu'il a déposé une plainte auprès du transporteur et la preuve de la réponse du transporteur à cette plainte.

Dans le cas d'une demande de règlement pour retard ou perte de bagage lors d'un voyage en vol affrété, il sera demandé au requérant de produire une déclaration écrite de la compagnie d'affrètement, du manutentionnaire des bagages ou de l'agence de voyage auprès duquel/de laquelle le retard ou la perte est confirmé.

Le détenteur de la carte et les assurés qui l'accompagnent doivent avoir pris des mesures raisonnables pour récupérer les bagages.

Tout retard manifeste des bagages doit immédiatement être signalé à la société de transport concernée.

La garantie prend fin au moment où le titulaire de la carte atteint la destination mentionnée sur son titre de transport.

Si la carte Mastercard Platinum de l'assuré n'a pu être utilisée pour effectuer les achats indispensables, le reçu du tiroir-caisse sera valable.

Les indemnités seront directement versées au(x) bénéficiaire(s). Le reçu signé par la (les) personnes à laquelle (auxquelles) le paiement est effectué acquittera entièrement l'assureur de toute autre obligation.

3.8.5. VOYAGE RETARDE /CORRESPONDANCE MANQUEE

3.8.5.1. Objet de la couverture

L'assureur indemniserait tout détenteur d'une carte Mastercard Platinum CBC, jusqu'à concurrence d'un montant de EUR 150, sous réserve que le titre de transport ait été réglé avec un moyen de paiement CBC, les achats indispensables de repas, rafraîchissements et autres dépenses si le retard s'étend au-delà de 4 heures pour le voyage ou la correspondance suite à :

- un retard ou une annulation de son vol réservé et confirmé;
- une interdiction d'embarquer suite à une surréservation sur son vol réservé et confirmé ;
- une arrivée tardive de sa correspondance lui faisant manquer la correspondance suivante;
- une arrivée tardive (plus d'une heure) du transport public, lui faisant rater son avion.

La couverture est garantie pour tout type de transport autorisé de passagers en ligne régulière par voie maritime, terrestre ou aérienne et ce pour tout voyage d'au moins une nuitée vers l'étranger et pour tout voyage d'au moins une nuitée dans le pays de résidence.

La couverture est également offerte aux membres de famille et autres personnes (maximum de 9 personnes) qui accompagnent le détenteur d'une carte Mastercard Platinum CBC si leurs titres de transport ont également été réglés avec un moyen de paiement CBC.

Le montant de 150 EUR est le maximum par personne par retard.

3.8.5.2. Exclusions

Aucune demande de règlement ne sera recevable si :

1. une possibilité de transport comparable a été mise à disposition dans les 4 heures suivant le moment prévu du départ ou dans les 4 heures suivant l'arrivée effective d'une correspondance.
2. le retard est occasionné par une grève ou une action syndicale existante ou annoncée avant le début du voyage ou s'il résulte d'une guerre
3. l'assuré ne se présente pas à l'enregistrement suivant l'itinéraire qui lui a été fourni, à moins que son retard ait été engendré par une grève inopinée.
4. le retard est occasionné par une saisie du navire ou du véhicule par les autorités civiles pour lequel un avis été donné avant le début du voyage.

3.8.5.3. Règlement de sinistre

La déclaration de sinistre doit être faite dans les 20 jours suivant la date de retard.

L'assuré fournira à l'assureur une attestation écrite de la compagnie aérienne, maritime, terrestre certifiant les dates, les heures de départ, les correspondances et les destinations; ainsi que les informations fournies sur le billet.

Si la carte Mastercard Platinum CBC de l'assuré n'a pu être utilisée pour effectuer les achats indispensables, le reçu du tiroir-caisse sera valable.

3.8.6. ASSURANCE ANNULATION ET INTERRUPTION DE VOYAGE

3.8.6.1. Définitions

- Date de départ : la date de départ du voyage indiqué dans le contrat de voyage ou la date de commencement du séjour dans un centre de villégiature, précisée dans le contrat de voyage, la première date prévalant.
- Date de réservation du voyage: la date de la réservation des services par un opérateur et/ou un intermédiaire professionnel et/ou par tout fournisseur de moyen de transport ou d'hébergement, de manière directe.

- Voyage garanti : tout déplacement à des fins autres que professionnelles ou commerciales dans le pays de résidence ou vers l'étranger, pour lequel une nuit minimum a été réservée à l'avance, avec un maximum de 90 jours consécutifs et dont les titres de transport ou de séjour ont été réglés par un moyen de paiement CBC
- Maladie grave: toute altération de la santé de l'assuré qui n'a pas été causée par un accident et qui présente de symptômes objectifs irréfutables constatés par un médecin agréé, et qui, pour des raisons médicales, ne permet pas d'effectuer le voyage réservé
- Accident: toute lésion corporelle causée par un accident dont les causes échappent au contrôle de l'assuré, certifiée par un médecin agréé, qui, pour des raisons médicales, ne permet pas d'effectuer le voyage réservé
- Dégâts matériels considérables: dégâts exceptionnels et accidentels à des biens immobiliers appartenant à l'assuré, dont les causes échappant au contrôle de l'assuré et ne permettant pas d'effectuer le voyage réservé et exigeant impérativement sa présence sur les lieux
- Interruption de voyage : l'assureur met fin à son voyage plus tôt que la date prévue et rentre chez lui/ au point de départ due à une de causes assurées

3.8.6.2. Objet de la couverture

L'assureur indemniserait tout détenteur d'une carte Mastercard Platinum CBC, jusqu'à concurrence d'un montant de EUR 10 000 par voyage garanti, sous réserve que le titre de transport et le séjour ait été réglé avec un moyen de paiement CBC, les frais non récupérables engendrés par l'annulation, la modification ou l'interruption d'un voyage aux conditions suivantes:

- En cas d'annulation ou de modification du voyage garanti, l'assureur rembourse les frais non récupérables prévus contractuellement aux conditions de vente.
- En cas d'interruption du voyage garanti, l'assureur rembourse une somme proportionnelle aux dépenses effectuées ou encourues et non récupérables ou aux prestations utilisables et perdues, plus le logement supplémentaire nécessaire et les frais de voyage encourus parce qu'il a fallu écourter le voyage.

La garantie n'est due qu'en cas de :

1. Maladie grave, accident ou décès du titulaire de la carte, de son conjoint, de ses enfants, de ses ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, beau-fils, belles-filles, beaux-pères, belles-mères.
2. Dégâts matériels considérables nécessitant impérativement la présence du titulaire de la carte, suite à un vol, un incendie ou des risques naturels causés à :
 - sa résidence principale ou secondaire
 - son bureau d'affaire si le titulaire en est le directeur ou s'il exerce une profession libérale.
3. Vol des documents de voyage par agression ou effraction.

Il suffit qu'un des cas cités ci-dessus se produise dans le chef d'un assuré pour annuler également le voyage des autres personnes assurées ou autres personnes qui accompagnent le détenteur (maximum de 9 personnes)

3.8.6.3. Prise d'effet et cessation de la garantie

La garantie prend effet à compter de la date d'achat ou de réservation du voyage garanti. Pour la garantie annulation, celle-ci prend effet :

- en cas de maladie, d'accident, de décès, après l'achat ou la réservation du voyage garanti
- en cas de préjudice matériel important, au maximum 10 jours avant la date de départ du voyage garanti
- en cas de vol des documents de voyage, au maximum 48 heures avant la date de départ du voyage garanti

La garantie annulation cesse de plein droit le lendemain zéro heure suivant la date de départ du voyage garanti.

La garantie interruption cesse de plein droit passé un délai de 90 jours suivant la date de départ du voyage garanti et au plus tard, à la date de retour dans le pays de résidence habituel de l'assuré.

3.8.6.4. Exclusions

Nonobstant le cadre restrictif de la garantie tel que décrit ci-avant, il est expressément précisé que la garantie ne pourra intervenir en cas de :

- non-présentation par l'assuré pour quelque cause que ce soit d'un des documents indispensables au voyage garanti tels que visa, billets de transport, carnet de vaccination, etc.
- échec du voyageur ou du pourvoyeur du transport ou du logement de satisfaire à la réservation
- manque d'enthousiasme de l'assuré concernant le voyage ou la suite des vacances

En outre, la garantie annulation et interruption de voyage ne pourra intervenir dans les circonstances précisées ci-dessous:

1. Les voyages réservés ou effectués dans le cadre d'une activité professionnelle
2. Les troubles psychologiques, psychosomatiques, mentaux et nerveux, à moins qu'ils nécessitent une hospitalisation ininterrompue durant une semaine au moins.
3. Les lésions corporelles causées par un accident ou par une maladie pour laquelle un traitement médical avaient débuté avant la réservation du voyage.
4. Toute maladie chronique ou préexistante de l'assuré, à moins qu'aucun traitement médical ou paramédical n'ait été nécessaire au cours du mois précédant la date de la réservation du voyage et que le médecin de service était d'avis qu'aucune contre-indication ne s'opposait à la réalisation du voyage.
5. L'épilepsie, le diabète, le développement d'une maladie congénitale.

6. Les conséquences de la consommation excessive d'alcool, absorption des médicaments ainsi que l'usage de drogues en dehors de toute surveillance médicale.
7. Des accidents ou des troubles consécutifs suite à :
 - la pratique de l'alpinisme en dehors des chemins tracés, de la chasse au gros gibier, de la spéléologie, de la pêche sous-marine, des sports de combat ;
 - la participation à des courses de toute nature, à des épreuves de vitesse et à des compétitions ;
 - la pratique professionnelle ou rémunérée d'activités sportives, ainsi que l'entraînement réalisé dans ce cadre.
8. Les automutilations intentionnelles, que la personne soit saine d'esprit ou démente.
9. Toute guerre, invasion, agissements d'un ennemi étranger, hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection, tout putsch militaire ou toute usurpation de pouvoir.
10. Les radiations ionisantes ou une contamination par la radioactivité causée par tout combustible nucléaire, par tout déchet nucléaire ou par la combustion de combustible nucléaire.
11. Les caractéristiques radioactives, toxiques, explosives, dangereuses ou contaminantes de toute installation nucléaire, de tout réacteur nucléaire ou de tout assemblage nucléaire, ou d'un composant nucléaire de ce dernier.
12. Les circonstances connues de l'assuré et/ou présentes au moment du départ en voyage, qui rendaient le dommage raisonnablement prévisible et/ou pour lequel un avis de voyage négatif a été émis par le transporteur, l'Organisation Mondiale de la Santé ou par le Ministère des Affaires Étrangères du pays où est installé le preneur d'assurance.
13. Les problèmes attenants à la grossesse, sauf si l'assurée était enceinte de moins de trois mois au moment de la souscription au contrat d'assurance lié à la carte.
14. Accouchement ou opérations afférentes et interruptions volontaires de grossesses
15. Les voyages entrepris dans le but d'effectuer un traitement médical
16. L'insolvabilité d'une quelconque personne assurée
17. La panne ou le mauvais état de la voiture particulière, prévue pour le voyage.
18. Le retard dû aux embarras de la circulation et à d'autres incidents.
19. Pour la garantie Interruption, les maladies ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place

3.8.6.5. Règlement des sinistres

Tout sinistre doit être déclaré le plus rapidement possible à l'Assureur et au plus tard dans les 20 jours qui suivent l'évènement. Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du sinistre listés ci-dessous (liste non exhaustive) :

- une déclaration de sinistre complétée et signée indiquant le lieu et les circonstances du sinistre
- la preuve de paiement via un moyen de paiement CBC comme indiqué dans les définitions générales.

L'assuré doit par ailleurs communiquer à l'assureur les documents suivants :

En cas d'annulation de voyage :

- la confirmation de réservation,
- la preuve d'annulation.

En cas d'interruption de voyage :

- la confirmation de réservation,
- la déclaration de l'agence de voyage concernant le nombre des jours non utilisés.

En cas de Décès :

- le certificat de décès.

En cas de Maladie :

- le certificat médical.

En cas de Préjudice Matériel Important :

- un document de preuve provenant des autorités locales (PV, déclaration des pompiers, etc).

L'assuré ayant encouru une blessure ou maladie autorise son médecin à fournir toute information utile au médecin-conseil de l'assureur.

L'assuré s'engage à se soumettre, à la demande de l'assureur, à un examen médical dont les honoraires seront pris en charge par l'assureur.

En cas de décès, l'assureur est autorisé à subordonner le paiement de l'indemnité à une autopsie dont les honoraires seront pris en charge par l'assureur.

Tous les certificats médicaux, factures, reçus et informations requis par l'assureur doivent être fournis aux formes requises par l'assureur et aux frais du requérant.