

Enregistré à Bruxelles le 24 août 2016 et en vigueur à partir du 29 août 2016. Cette édition compte 15 pages.

I. Règlement Carte de crédit Visa Confort CBC

- 1 Introduction
- 2 Définitions
- 3 Carte
- 4 Code secret
- 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

I Règlement Carte de crédit Visa Confort 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 Visa 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 : Avenue Albert 1^{er} 60, 5000 Namur, Belgique, TVA BE 0403.211.380, RPM Liège – division Namur.

Mail : info@cbc.be

La carte : Carte de crédit Visa Confort 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 Visa Confort CBC ;

Le lecteur de carte CBC : un petit appareil (Unconnected Card Reader) dans lequel le titulaire insère sa carte et introduit le code secret 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 secret

Art. 4 Un code secret est lié à la carte. Au choix du demandeur, ce code secret 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 automate bancaire, immédiatement après réception de sa carte à l'agence. Si le code secret est communiqué par SMS, le titulaire de la carte veillera à effacer ce message le plus rapidement possible. Le code secret est strictement personnel et incessible. Lorsque le client choisit lui-même un code secret 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 définir lui-même dans CBC-Touch et CBC-Online for Business. À cette fin, le titulaire de la carte peut aussi s'adresser à son agence CBC ou à CBC Live en téléphonant au n° 0800 92 020. Pour plus d'informations, il peut consulter le site www.cbc.be ou téléphoner à CBC Live .

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 secret. 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 Visa en Belgique et à l'étranger (conformément à l'art. 6). À cet effet, il doit surveiller sa limite de dépenses.

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 à l'étranger (conformément à l'art. 6) arborant le logo Visa, en respectant sa limite de dépenses.

Art. 9 Au moyen de la carte et du code secret, le titulaire de la carte peut également retirer des espèces à certains distributeurs automatiques pourvus du logo Visa 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 secret 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 Visa.

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 des 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 des 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 des 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 des 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 des 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 des dépenses.

Si les cartes émises au nom des deux titulaires font l'objet d'une limite d'utilisation commune, l'état des 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 23^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 les documents de demande et de guichet, dans les automates CBC, dans CBC-Touch et CBC-Online for Business et 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 annuellement à la banque une redevance dont son compte est débité au début de l'année, sauf mention contraire. Si la carte est demandée dans le courant de l'année civile, la cotisation annuelle sera imputée au prorata.

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 En cas de résiliation du contrat-cadre, le titulaire du compte pourra prétendre à un remboursement au prorata des frais imputés et payés au préalable à des moments fixes. Les frais seront remboursés proportionnellement, à partir du mois qui suit la date de résiliation.

Art. 20 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 cotisation annuelle 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.

9 Obligations du titulaire de la carte

Art. 21 Étant donné qu'un fonctionnement sûr du réseau Visa 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 secret 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 secret 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. 22 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 secret sous forme reconnaissable, de communiquer ce code secret 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. 0, 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 secret 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;

Ni la banque, ni la Société, ni les organismes gérant les systèmes étrangers ne peuvent être tenus pour responsables d'une indisponibilité temporaire 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 Visa, sauf si le client a failli à ses obligations.

11 Convention de preuve

Art. 23 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. 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. 24 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 secret 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. 25 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. 26 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 secret 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 sa carte par un extrait de compte (ou annexe), par simple lettre, message dans CBC-Touch, fax, courriel, SMS ou tout autre moyen approprié.

15 Traitement des données

Art. 27 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 ;
- 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 CBC et sur le site de CBC (<https://www.cbc.be/informations-legales/vie-privée>).

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).

Art. 28 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. 29 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 CBC et sur le site Internet de CBC (www.cbc.be/servicesms).

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 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/servicesms ou à son agence 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 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. 30 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. 31 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. 32 Le présent contrat-cadre est régi par le droit belge. Tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

En cas de plainte, le titulaire du compte/de la carte s'adressera à l'agence CBC où son compte est tenu.

Si l'estime que sa plainte n'a pas été traitée de manière satisfaisante, il peut s'adresser à l'entité gestion des plaintes:

Si la plainte concerne un service bancaire :

CBC Banque

Service Gestion des plaintes

Avenue Albert 1er 60, 5000 Namur

Tél : +32 2 547 12 14

Fax : +32 2 547 11 77

E-mail : gestiondesplaintes@cbc.be

Site web: www.cbc.be (« suggestion ou plainte »)

Si la plainte concerne un service d'assurance :

CBC Assurances

Service Gestion des Plaintes Brusselsesteenweg 100

3000 Leuven

Tél. 0800 62 084 (gratuit) ou tél. 078 15 20 45 (payant)

Fax 016 86 30 38

E-mail: plaintes@kbc.be

ou via le site www.kbc.be (rubrique "Contacter KBC" - option "Suggestions ou Plaintes?")

Règlement Carte de crédit Visa Confort CBC



Si le client n'est pas satisfait du traitement de sa plainte par les entités désignées ci-dessus, il peut s'adresser aux services de médiation officiels suivants :

Si la plainte concerne un service bancaire (uniquement pour les consommateurs) :

Ombudsfm - Omdusman en conflits financiers

rue Belliard 15-17, Boîte 8, 1040 Bruxelles

Tél. 02 545 77 70

Fax 02 545 77 79

E-mail : Ombudsman@Ombudsfm.be

Site web : www.ombudsfm.be

Si la plainte concerne un service d'assurance (uniquement pour les consommateurs) :

Ombudsman des assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles

Fax : +32 2 547 59 75

E-mail : info@ombudsman.as

Site web : www.ombudsman.as

Pour les consommateurs et les professionnels:

Service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes & Énergie

Direction générale Contrôle et médiation

WTC III, avenue Simon Bolivar 30 1000 Bruxelles

Tél. 02 277 54 84

Fax 02 277 54 52

e-mail : eco.inspec.fo@economie.fgov.be

Des formulaires peuvent être téléchargés sur le site <http://economie.fgov.be>.

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 Twenty Kingston Road, Staines-upon-Thames, Surrey, TW18 4LG, 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 Paasheuvelweg 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 Avenue Albert 1er 60 à 5000 Namur, TVA BE 0403.211.380, RPM Liège - division Namur.

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 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.

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

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

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

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

En cas de vol d'un bien assuré hors d'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 nonante 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 sept 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 nonante 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 nonante 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 dissatisfait 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.