

Visa Gold - Assurance protection des achats en ligne

Conditions particulières

Valables à partir du 01/06/2024

En cas de problème urgent,
appelez Crelan Assistance
24h/24h
+32 2 550 04 76

Table des matières

1. Définitions	2
2. Garantie	2
3. Bénéficiaire de l'assurance	3
4. Bien assuré	3
5. Biens exclus	3
6. Montant de l'indemnisation	3
7. Territorialité	3
8. Exclusions	4
9. Que faire en cas de sinistre ?	4
10. Documents justificatifs	4
11. Expertise et montant du remboursement	4

Les présentes conditions particulières et les conditions générales constituent ensemble les termes et conditions de cette assurance.

Les conditions relatives au traitement des données personnelles par Inter Partner Assistance sont décrites dans les conditions générales des assurances de Visa Gold.

1. Définitions

- **Assureur** : Inter Partner Assistance SA, compagnie d'assurance agréée par la BNB sous le numéro 0487, dont le siège social est situé Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles - CBE : BE 0415 591 055 - membre du Groupe AXA Partners, ci-après dénommée « l'assureur ».
- **Livraison non conforme** : le bien assuré ne correspond pas à la référence indiquée sur le bon de commande du vendeur ou le bien présente un défaut qui empêche son utilisation normale, est cassé ou incomplet.
- **Paiement par internet** : toute opération de paiement par internet effectuée avec la carte de crédit Visa Gold délivrée par Crelan.
- **Sinistre** : événement couvert par la présente assurance.
- **Retour de l'article** : retour du bien assuré par le client au vendeur.

2. Garantie

L'assureur indemniserà l'assuré si aucune solution satisfaisante n'a été trouvée entre le vendeur et l'assureur ou l'assuré, au moins 90 jours après le paiement par l'assuré et à condition que le prix du bien assuré ait été payé intégralement avec la carte de crédit Visa Gold délivrée par Crelan.

2.1. Livraison d'un bien assuré

En cas de problèmes de livraison d'un bien assuré, l'assuré peut invoquer l'intervention de l'assurance « Protection des achats en ligne » si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le bien assuré a été payé intégralement avec une carte Visa Gold délivrée par Crelan;
- l'opération de paiement de l'achat figure bien sur le relevé des dépenses de la carte.

2.2. Livraison non conforme du bien assuré

- Si le vendeur accepte le retour de l'article et envoie un article de remplacement ou rembourse l'assuré, l'assurance couvre les frais de retour du bien assuré au vendeur, si ce dernier ne les prend pas en charge.
- Si le vendeur accepte le retour du bien assuré, mais n'envoie pas d'article de remplacement et ne rembourse pas l'assuré dans les 90 jours suivant le retour du bien non conforme, l'assurance couvrira les frais de retour de l'article au vendeur et le remboursement du prix d'achat du bien assuré.
- Si le vendeur n'accepte pas le retour du bien, l'assurance couvre les frais de retour et le prix d'achat du bien assuré.

Le prix d'achat du bien assuré comprend toutes les taxes, jusqu'à concurrence des montants payés au vendeur.

L'assureur se réserve le droit de procéder, à ses frais, à une expertise ou à une enquête afin de déterminer les circonstances, la valeur réelle des dommages subis par l'assuré et le montant du remboursement à effectuer par l'assureur au profit de l'assuré.

3. Bénéficiaire de l'assurance

Le titulaire d'une carte de crédit Visa Gold délivrée par Crelan agissant à des fins exclusivement privées (et non à des fins professionnelles ou commerciales), qui a payé l'intégralité de l'achat avec sa carte de crédit.

Le titulaire est la personne physique dont le nom figure sur la carte de crédit.

4. Bien assuré

Tout bien meuble corporel, acheté à l'état neuf et en ligne au prix minimum de 50 euros TVA comprise par l'assuré et payé intégralement avec sa carte de crédit Visa Gold Crelan.

5. Biens exclus

Les biens suivants sont exclus de la présente garantie :

- animaux
- denrées périssables, produits alimentaires
- boissons
- plantes
- véhicules à moteur
- bijoux ou objets de valeur tels que : œuvres d'art, orfèvrerie
- données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (notamment les fichiers mp3, les photos, les logiciels,...)
- espèces, actions, obligations, coupons, titres et valeurs de toute nature
- services fournis, y compris les services fournis en ligne
- biens à usage professionnel
- biens à usage commercial
- biens achetés sur un site de vente aux enchères.

6. Montant de l'indemnisation

Le montant de l'indemnisation est limité à 1.000 euros par période de 365 jours. Ce délai commence à courir au moment de la première déclaration de sinistre.

Lorsque le bien assuré endommagé fait partie d'un ensemble et qu'il apparaît que les parties de l'ensemble sont séparément inutilisables ou irremplaçables à la suite du sinistre, il y aura une intervention à hauteur du prix de l'ensemble.

L'indemnité sera versée à l'assuré, toutes taxes comprises, en euros, sur le numéro de compte indiqué par l'assuré.

7. Territorialité

Seuls les biens achetés sur un site web auprès d'un commerçant domicilié dans un pays de l'Union européenne, au Royaume-Uni ou aux États-Unis sont couverts.

8. Exclusions

Les sinistres suivants ne sont pas couverts :

- les dommages causés délibérément au bien assuré par l'assuré ou par un conjoint proche, un cohabitant légal ou un parent;
- en cas de non-livraison du bien assuré en raison d'une grève d'un prestataire de services ou d'une entreprise de transport, d'un lock-out ou d'un sabotage dans le cadre d'un mouvement de grève anticipé;
- vice caché du bien assuré;
- réclamations résultant d'une utilisation frauduleuse de la carte de crédit Visa Gold délivrée par Crelan, ainsi que celles résultant d'un achat sur un site frauduleux (par exemple, un site web exploité par une entité juridique inexistante, les sites qui offrent des informations ou des transactions douteuses ou trompeuses ou les sites qui utilisent des méthodes de paiement non sécurisées ou trompeuses).

9. Que faire en cas de sinistre ?

L'assuré doit fournir à l'assureur une déclaration de sinistre dûment remplie et signée dès que possible et au plus tard dans un délai de 28 jours calendrier. Ce délai commence à courir le jour où l'assuré a pris connaissance du sinistre.

Comment déclarer un sinistre ?

- Imprimez la déclaration de sinistre « Protection des achats en ligne », disponible sur le site web de Crelan ou dans une agence Crelan.
- Envoyez la déclaration dûment complétée, signée et accompagnée des pièces justificatives à l'adresse suivante :
 - par e-mail : claims-assistance@axa-assistance.com
 - par courrier : Inter Partner Assistance
C/O Crelan Visa Gold - Service remboursements
Boulevard du Régent, 7
1000 Bruxelles

10. Documents justificatifs

L'assuré doit fournir les pièces justificatives des montants déclarés :

- une impression de la confirmation de la commande (e-mail) ou une impression de la page de confirmation du site web;
- une copie du relevé des dépenses de la carte de crédit Visa Gold de l'assuré;
- en cas de livraison par la poste ou une entreprise de transport : le bon de livraison si celui-ci est disponible;
- en cas d'envoi postal : le récépissé si ce dernier est disponible;
- si les biens ont été retournés au vendeur : preuve des frais de transport avec reçu si celui-ci a été remis à l'assuré
- tout autre document ou information nécessaire à l'assureur afin d'évaluer le sinistre correctement.

11. Expertise et montant du remboursement

L'assureur peut envoyer un expert ou un enquêteur pour analyser les circonstances du sinistre et estimer le montant du remboursement.