

Visa Gold - Assurance extension de garantie

Conditions particulières

Valables à partir du 01/06/2024

Cette garantie est d'application pour les achats effectués jusqu'au 31/12/2024. Pour tous les achats effectués à partir du 01/01/2025, l'extension de garantie ne fera plus partie des assurances associées à la carte de crédit Visa Gold Crelan !

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

Table des matières

1. Définitions	2
2. Biens assurés	2
3. Bénéficiaire de l'assurance	2
4. Territorialité	2
5. Description des garanties	2
6. Exclusions	3
7. Que faire en cas de sinistre ?	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 de code 0487, dont le siège social est situé Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles - BE 0415.591.055 - membre du Groupe AXA Partners, ci-après dénommée « l'assureur ».
- **Dysfonctionnement** : un défaut de fonctionnement de nature électrique, électronique ou mécanique d'un ou plusieurs composants de l'appareil, causé par un phénomène accidentel interne à cet appareil.

2. Biens assurés

Les appareils électroménagers et électroniques (produits « blancs »), équipements audiovisuels (produits « bruns ») et produits informatiques (produits « gris ») achetés neufs (avant le 01/01/2025) par l'assuré et dont le montant total a été payé avec la carte de crédit Visa Gold émise par Crelan, et pour lesquels la garantie légale du fabricant et du fournisseur est expirée.

La valeur d'achat du bien doit être de minimum 50 euros TVA comprise.

Cette garantie est valable pour une période de 2 ans à compter de la date d'expiration de la période de garantie légale.

3. Bénéficiaire de l'assurance

Le titulaire de la 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 du montant avec sa carte de crédit.

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

4. Territorialité

Les conditions de cette assurance s'appliquent aux biens achetés auprès d'un commerçant professionnel domicilié dans l'Union Européenne, ainsi qu'aux achats en ligne.

5. Description des garanties

5.1 Diagnostic à distance

En cas de sinistre, Crelan Assistance (tél. : 02/550 04 76) effectue lors de l'appel téléphonique un premier diagnostic à distance sur base des informations communiquées par l'assuré.

Lors du diagnostic, Crelan Assistance vérifie si l'appareil et le sinistre décrit par l'assuré sont couverts. Crelan Assistance accompagne l'assuré pour déterminer la nature du dysfonctionnement et le résoudre.

5.2 Dépannage et réparations

Si le diagnostic à distance n'a pas permis de résoudre le problème, l'assuré suivra la procédure décrite dans la clause 7.

Après avoir reçu les pièces justificatives, l'assureur peut mandater un réparateur agréé qui contactera l'assuré dans les 24 heures. Le réparateur veillera à réparer le bien assuré dans les 5 jours ouvrables.

Ces délais ne sont valables que dans la mesure où l'assuré est disponible pour recevoir un réparateur agréé.

Si le réparateur agréé ne peut pas réparer le bien assuré au domicile de l'assuré, l'assureur organise le transport et prend en charge les frais de transport du bien assuré.

Si le bien assuré est transportable (par exemple : un four à micro-ondes), l'assuré doit suivre les instructions de l'assureur pour l'envoyer à l'endroit où il sera réparé. Les frais de transport seront pris en charge par l'assureur.

L'assureur prend en charge le coût de l'intervention du réparateur agréé, ainsi que le coût de la réparation.

Si la panne entraîne l'inutilisation d'un lave-linge, d'un réfrigérateur ou d'un congélateur pendant plus de 7 jours ouvrables, le réparateur agréé fournira et installera dans les 24 heures, à la demande de l'assuré, un appareil en prêt ayant le même usage. Cet appareil de remplacement ne doit pas nécessairement être du même modèle ou de la même marque, sous réserve de la disponibilité de l'équipement et de l'acceptation de toutes les conditions de prêt imposées par le réparateur agréé.

La période de prêt correspond à la durée de la réparation du bien assuré défectueux, sans dépasser 30 jours civils consécutifs, et prend fin en tout état de cause après la livraison du bien réparé.

Si un appareil de prêt ne peut être livré à temps, l'assureur s'engage à verser une indemnité de 50 euros TVA comprise à l'assuré.

5.3 Remplacement d'un bien assuré irréparable

Si le réparateur agréé constate que le bien assuré est irréparable (coûts de réparation supérieurs à la valeur de remplacement de l'appareil défectueux), l'assuré peut faire remplacer le bien assuré par un bien présentant les mêmes caractéristiques techniques. Toutefois, il ne doit pas nécessairement s'agir du même modèle ou de la même marque.

Ce bien sera livré au domicile de l'assuré - aux frais de l'assureur - dans un délai maximum de 5 jours après la confirmation de l'état irréparable du bien assuré.

Tout achat d'un bien par l'assuré en remplacement de son bien assuré sans l'accord préalable de l'assureur n'est pas éligible.

5.4. Montant de l'indemnisation

Le montant d'indemnisation ne peut excéder 5.000 euros par carte assurée et par période consécutive de 365 jours à compter du premier sinistre.

6. Exclusions

Sont exclus et ne donnent pas droit à l'intervention de l'assureur ni à une quelconque indemnisation :

- les appareils et/ou équipements destinés à un usage professionnel, même si ces appareils sont installés et utilisés au domicile de l'assuré;
- les accessoires ou périphériques tels que : les câbles, le panier du lave-vaisselle, les accessoires du four, le couvercle de protection du brûleur, les télécommandes;
- les consommables et les pièces d'usure définis dans le carnet d'entretien du fabricant, tels que : les ampoules, les lampes, les filtres, les fusibles, les joints de porte, les courroies de transmission, les tuyaux d'évacuation, les tubes;
- les parties en verre des plaques vitrocéramiques, les portes des fours et les couvercles des plaques de cuisson;
- les éléments d'isolation thermique des fours;

- les appareils pour lesquels aucune facture d'achat, aucun ticket de caisse ou reçu n'est disponible ou pour lesquels les informations figurant sur ce document sont raturées ou illisibles;
- les dispositifs dont le numéro et/ou les références ont été enlevés, modifiés ou sont illisibles;
- le matériel loué ou emprunté.

Sont également exclus et ne donnent droit à aucune intervention ou indemnisation de l'assureur pour la panne ou les frais, de quelque manière que ce soit :

- les dommages couverts par la garantie légale au titre des vices cachés au sens des articles 1641 et suivants du Code civil, lorsque l'assuré a choisi de faire jouer la garantie légale et a ainsi obtenu une réparation ou un remboursement partiel du prix d'achat;
- les sinistres couverts par la garantie contre un défaut de conformité au sens de l'article 1649 du Code civil, lorsque l'assuré a choisi de faire jouer la garantie légale et a donc retourné le bien pour obtenir le remboursement intégral du prix d'achat;
- les sinistres résultant de modifications ou d'améliorations apportées par l'assuré ou le fabricant;
- les dommages résultant d'une réparation d'urgence ou provisoire susceptible d'aggraver la défaillance initiale;
- les réclamations pour lesquelles un tiers peut être tenu responsable de la défaillance (fabricant, fournisseur ou toute autre personne);
- les réclamations liées à toute modification ou action de rappel initiée par le fabricant;
- les dommages résultant du non-respect des prescriptions et recommandations du fabricant (en matière d'installation, de raccordement, de manipulation, de fonctionnement, d'entretien, etc);
- les dommages résultant d'une mauvaise utilisation et/ou d'une utilisation non conforme aux directives du fabricant ou de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables inappropriés;
- les sinistres causés par un élément extérieur (foudre, choc, chute, gel, incendie, explosion, inondation, panne d'électricité, humidité, chaleur excessive);
- le contenu (périssable ou non périssable) de l'appareil endommagé;
- les frais (pièces, travail manuel, déplacement et transport) et conséquences d'une panne qui n'a pas été réparée par un réparateur agréé par l'assureur, ou d'un service effectué sans son autorisation préalable.

7. Que faire en cas de sinistre ?

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

Comment déclarer un sinistre ?

- Imprimez la déclaration de sinistre « Extension de garantie » disponible sur le site web de Crelan ou dans une agence Crelan.
- Envoyez la déclaration dûment complétée, signée et accompagnée des pièces justificatives (copie de la facture d'achat ou du ticket de caisse, ainsi que le relevé des dépenses de la carte de crédit) 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

L'assuré doit tenir le bien assuré à disposition de l'assureur jusqu'au paiement final du sinistre.

Si l'assuré ne respecte pas les obligations imposées par le présent article et que cela cause un préjudice à l'assureur, celui-ci peut refuser ou limiter ses prestations d'assurance et exiger de l'assuré le remboursement des indemnités indûment versées. L'assureur peut refuser d'accorder sa garantie si l'assuré n'a pas respecté les conditions ci-dessus dans un but frauduleux.