

CONDITIONS GENERALES – version 01/04/2021

CRELAN ASSISTANCE

VISA CLASSIC CARD



TABLEAU DES PRESTATIONS

Tous les montants des prestations s'entendent par bénéficiaire et par Voyage, sauf mention contraire.

Section A : Absence de responsabilité

Maximum par incident	Jusqu'à 50 EUR
----------------------	----------------

Section B : Protection des achats, extension de garantie et sécurité en ligne

- Limite « Protection des achats » par incident par période de 365 jours	Jusqu'à 1 000 EUR
--	-------------------

- Sinistre minimum	75 EUR
--------------------	--------

- Limite « Extension de garantie » par incident par période de 365 jours	Jusqu'à 1 900 €
--	-----------------

- Sinistre minimum	50 EUR
--------------------	--------

- Limite « Sécurité en ligne » par incident par période de 365 jours	500 EUR
--	---------

- Sinistre minimum	50 EUR
--------------------	--------

Section C : Vol distributeur automatique de billets (DAB)

- Limite par incident par période de 365 jours 400 EUR

Sinistre minimum 50 EUR

TABLE DES MATIÈRES

- 1. PRÉAMBULE**
- 2. INFORMATIONS IMPORTANTES**
- 3. DÉFINITIONS**
- 4. CONDITIONS GÉNÉRALES**
- 5. EXCLUSIONS GÉNÉRALES**
- 6. SECTION A : ABSENCE DE RESPONSABILITÉ**
- 7. SECTION B : PROTECTION DES ACHATS, EXTENSION DE GARANTIE ET SÉCURITÉ EN LIGNE**
- 8. SECTION C : VOL DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE BILLETS (DAB)**
- 9. PROCÉDURE EN MATIÈRE DE SINISTRES**
- 10. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**
- 11. CADRE JURIDIQUE**
- 12. RÉSILIATION DE LA GARANTIE**

1. INTRODUCTION

Le présent document n'est pas un contrat d'assurance, mais un résumé des prestations qui **Vous** sont versées en tant que **Titulaire** d'une Carte Visa Classic par l'intermédiaire de SA Crelan, agissant pour son propre compte et pour celui de la Fédération d'établissements de crédit Crelan, visée par les articles 239 et 240 de la loi sur les banques datée du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit (ci-après dénommée SA Crelan ou Crelan). Le versement de ces prestations est rendu possible par une police d'assurance détenue par SA Crelan et émise par Inter Partner Assistance.

Il est précisé que Crelan est l'unique **Preneur d'assurance** en vertu de la Police d'assurance et que Crelan dispose seule des droits directs à l'encontre de l'**Assureur** découlant de ladite police. Le présent accord ne **Vous** octroie aucun droit direct en vertu de la Police d'assurance. Le versement des prestations prévues aux modalités et conditions du présent accord s'entend sous réserve que **Vous** respectiez lesdites modalités et conditions.

ADMISSIBILITÉ

Les prestations résumées dans le présent document s'entendent sous réserve que **Vous** soyez **Titulaire d'une Carte** Visa Classic Crelan valide au moment de la survenance de tout incident à l'origine d'un sinistre. Crelan **Vous** notifiera toute modification importante desdites modalités et conditions ou si la Police en vertu de laquelle les prestations sont versées au titre du présent accord, est résiliée ou expire sans être renouvelée à des conditions équivalentes.

Fin des garanties

Nonobstant clause contraire dans la présente, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin de plein droit, même pour les biens déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la Carte ou lorsque le présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur prend fin, pour quelque raison que ce soit.

Ce document constitue **Votre** guide des prestations et le contrat que **Vous** avez conclu avec **Nous**. Vous y trouverez le détail des prestations, conditions et exclusions applicables aux **Titulaires de Cartes** Crelan Classic, il constitue la base sur laquelle tous les sinistres que **Vous** déclarerez seront réglés.

ASSUREUR

Les prestations reprises au tableau des prestations prévues par la présente Police sont souscrites par Inter Partner Assistance, dont la succursale immatriculée est située à l'adresse suivante :

Avenue Louise 166, 1050 Bruxelles, Belgique

Société de droit belge immatriculée en Belgique sous le numéro BE 0415.591.055.

Agréée par la BNB sous le numéro 0487.

2. INFORMATIONS IMPORTANTES

1. Ces prestations sont régies par le droit belge.
2. Tous les montants des prestations figurant au **Tableau des Prestations** s'entendent par **bénéficiaire** et, sauf mention contraire.
3. Pour bénéficier des prestations prévues au section B 100% du coût total des **Objets Admissibles** doit être intégralement payé avec la **Carte Couverte**.
4. Les présentes modalités et conditions comprennent une procédure de réclamation décrivant les étapes à suivre dans l'éventualité où **Vous** souhaiteriez déposer une réclamation.
5. Veuillez lire le présent document afin de **Vous** familiariser avec les limites et franchises des différentes sections applicables à la présente police d'assurance.
6. **Nous Vous** demandons de **Nous** notifier tout incident ou perte conduisant à une demande d'indemnisation dans un délai de 28 jours après en avoir eu connaissance et de **Nous** retourner **Votre** déclaration de sinistre remplie et toute information complémentaire dès que possible.

3. DÉFINITIONS

Les mots ou expressions auxquels il a été attribué un sens particulier conservent le même sens dans l'ensemble du présent **Barème des Prestations** (sauf mention contraire) et sont imprimés en gras. **Les prestations sont celles reprises en page 2**

Agression Caractérisée

- attaque perpétrée sur le **Titulaire de la Carte** par un tiers impliquant une quelconque violence physique ou la menace d'une telle violence.

Bénéficiaire/Vous/Votre/Vos

- le **Titulaire de la Carte** et son époux/épouse ou partenaire légal (les couples, y compris de même sexe, vivant en concubinage à la même adresse de manière permanente), leurs enfants célibataires âgés de moins de 19 ans financièrement dépendants du **Titulaire de la Carte** (selon la réglementation du **Pays de Résidence**), vivant tous dans le **Pays de Résidence**

Pour bénéficier des prestations prévues à la section B (Protection des achats, extension de garantie et sécurité en ligne), l'intégralité du coût total des **Objets Admissibles** doit être payée avec la **Carte Couverte**.

Le **Titulaire de la Carte** principal et les éventuels titulaires additionnels sont seuls admissibles aux prestations prévues à la section C (Vol au distributeur de billets (DAB)).

Barème des Prestations

- le barème où figurent les montants des prestations se trouve aux pages 2 à 3.

Inter Partner Assistance

- La société de gestion des sinistres désignée pour administrer les sinistres au nom de l'**Assureur**.

Titulaire de la Carte

- le titulaire de la **Carte Couverte**.

Pays de Résidence

- le pays dans lequel **Vous** résidez légalement.

Carte Couverte

- une Carte Visa Classic émise par Crelan, qui doit être valide et dont le solde du compte doit avoir été réglé conformément au contrat régissant l'utilisation de la Carte en vigueur à la date de survenance de tout incident entraînant un sinistre.

Domicile

- **Votre** lieu de résidence habituel dans **Votre Pays de Résidence**.

Période de Garantie

La garantie cesse à la clôture du compte de la Carte ou lorsque les prestations sont annulées ou qu'elles expirent.

Les **Objets Admissibles** achetés après le 31.03.2020 sont garantis en vertu de la section C (Protection des achats, extension de garantie et sécurité en ligne).

La garantie cesse à l'annulation de la Carte ou lorsque les prestations sont annulées ou qu'elles expirent.

Prorogation de la Période de Garantie

La **Période de Garantie** est prorogée de plein droit pendant la durée du retard dans l'éventualité où **Votre** retour dans **Votre Pays de Résidence** serait retardé de manière inévitable en raison d'un événement garanti par le présent **Barème des Prestations**.

Preneur d'Assurance

SA Crelan, (agissant pour son propre compte et pour celui de la Fédération d'établissements de crédit Crelan, visée par les articles 239 et 240 de la loi sur les banques datée du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit), boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Bruxelles (Belgique). Ci-après dénommée «SA Crelan ou Crelan ».

Terrorisme

- tout acte, y compris, sans limitation, l'utilisation de la force ou de la violence ou toute menace d'utilisation de la force ou de la violence, de la part d'une personne ou d'un ou plusieurs groupes de personnes, qu'elle agisse seule, ou au nom d'un ou plusieurs gouvernements ou organisations ou en lien avec ceux-ci pour des raisons politiques, religieuses, idéologiques ou similaires, y compris dans le but d'influencer un gouvernement et/ou d'effrayer la société ou une partie de la société.

Nous / Notre / Nos

– Inter Partner Assistance

AV. Louise 166 – 1050 BRUXELLES - Belgique

4. CONDITIONS GÉNÉRALES D'APPLICATION SELON LE TABLEAU DES PRESTATATIONS REPRIS EN PAGE 2

Pour bénéficier de l'intégralité des prestations prévues au **Barème des Prestations**, **Vous** devez **Vous** conformer aux stipulations suivantes et à celles énumérées aux CONDITIONS SPÉCIALES des sections A à IC ci-dessous. Si **Vous** ne respectez pas ces stipulations, **Nous** pourrions, au choix, refuser de traiter **Votre** déclaration de sinistre ou réduire le montant de **Notre** règlement.

1. **Nous Vous** demandons de **Nous** notifier tout incident ou perte conduisant à toute autre demande d'indemnisation dans un délai de 28 jours après en avoir eu connaissance et de **Nous** retourner **Votre** formulaire de déclaration de sinistre remplie et toute information complémentaire dès que possible
2. **Vous** devez signaler tous les incidents à la police locale du pays dans lequel ils surviennent et obtenir un récépissé de déclaration d'incident ou de vol comportant un numéro d'incident.
3. **Vous** ne devez abandonner aucun bien ni éliminer aucun bien endommagé dans la mesure où **Nous** pourrions avoir besoin de l'examiner.

4. **Vous** ou **Vos** représentants légaux devez fournir à **Vos** frais l'ensemble des informations, preuves, certificats médicaux, originaux des factures, reçus, rapports ou assistance éventuellement nécessaires, y compris les conditions d'autres contrats d'assurance qui pourraient garantir le sinistre. **Nous Nous** réservons le droit de refuser de **Vous** rembourser toutes dépenses dont **Vous** ne pourriez présenter les reçus ou les factures. Veuillez conserver des exemplaires de tous les documents que **Vous Nous** envoyez.
5. **Vous** ne devez admettre, refuser, régler, rejeter, négocier ni conclure aucun accord ayant pour objet un sinistre sans **Notre** permission.
6. **Vous** devez **Nous** envoyer immédiatement toute assignation ou citation à comparaître, lettre de demande d'indemnisation ou tout autre document relatif à **Votre** sinistre.
7. Dans l'éventualité où **Vous** demanderiez une indemnisation, **Vous** devez en outre accepter d'être examiné(e), à **Notre** demande et à **Nos** frais, par un **Médecin de Notre** choix aussi souvent que cela sera raisonnablement nécessaire préalablement au règlement de tout sinistre. Si **Vous** décédez, **Nous** serons également en droit de demander une autopsie qui sera effectuée à **Nos** frais.
8. **Nous** sommes en droit, à **Notre** gré, en **Votre** nom et à **Nos** frais :
 - a) d'assurer la conduite du règlement de tout sinistre ;
 - b) d'engager une action en justice en **Votre** nom pour obtenir de toute autre personne des dédommagements pour **Notre** propre compte ou pour récupérer de toute autre personne des paiements déjà effectués ;
 - c) de prendre toutes mesures pour récupérer tous biens perdus ou réputés perdus.
12. Si **Vous-même** ou toute personne agissant en **Votre** nom à tous égards, tentez d'obtenir des fonds, des informations ou autres biens par duplicité ou par tout autre moyen illégal, y compris au moyen de fausses déclarations délibérées ou par l'omission de faits afin de déformer les faits, le présent **Barème des Prestations** sera annulé. **Nous Nous** réservons le droit d'informer la police et **Vous** devrez **Nous** rembourser toutes sommes reçues au titre de la police d'assurance.
13. Si **Nous** réglons des frais pour lesquels **Vous** n'êtes pas couvert, **Vous** devrez **Nous** rembourser dans un délai d'un mois à compter de la date de **Notre** demande.
14. **Nous** mettrons tout en œuvre pour **Vous** faire bénéficier à tout moment de la gamme complète des prestations énumérées dans **Votre Barème des Prestations**. Il est possible que l'éloignement géographique de certains lieux ou des conditions locales

imprévisibles défavorables empêchent que les prestations soient fournies selon les normes habituelles.

15. **Nous** nous réservons le droit de **Vous** verser à tout moment l'intégralité de **Nos** engagements tels qu'ils figurent au **Barème des Prestations**, moyennant quoi aucun autre paiement ne sera effectué à aucun égard.
16. Si à la date d'un incident entraînant une demande d'indemnisation en vertu du **Barème des Prestations**, une autre assurance couvre le même sinistre ou les mêmes dommages, dépenses ou engagements, **Nous** ne paierons que **Notre** part proportionnelle.
17. Si **Vous** êtes titulaire de plusieurs cartes Crelan, **Vous** ne pourrez réclamer et **Nous** ne paierons qu'à concurrence de la limite la plus élevée des cartes, les valeurs des prestations ne pouvant être cumulées.

5. EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Les présentes exclusions s'appliquent à l'ensemble de **Votre Barème des Prestations** ainsi qu'aux objets énumérés sous CE QUI N'EST PAS COUVERT dans chacune des sections ci-dessous. **Nous** ne verserons aucune indemnisation au titre de sinistres découlant directement ou non de l'une des causes suivantes :

1. Les guerres, invasions, actes d'ennemis étrangers, hostilités ou activités belliqueuses (que la guerre soit déclarée ou non), guerres civiles, rébellions, **Terrorisme**, révolutions, insurrections, troubles civils prenant les proportions d'un soulèvement ou équivalent à un soulèvement, pouvoir militaire ou usurpé, ladite exclusion n'étant pas applicable aux sinistres relevant de la section E (« Frais médicaux et autres frais urgents à l'étranger ») à moins que ces sinistres ne découlent d'une attaque nucléaire, chimique ou biologique ou à moins que les troubles n'aient déjà commencé avant le début du **Voyage**.
2. Les rayonnements ionisants ou la contamination par radioactivité produits par un combustible nucléaire ou résidu nucléaire, la combustion de combustible nucléaire, les propriétés radioactives, toxiques ou explosives ou les autres propriétés dangereuses de toute installation nucléaire ou de l'un des composants nucléaires de ladite installation.
3. Les pertes, destructions ou dommages découlant directement des ondes de pression causées par des avions ou tous autres appareils aériens se déplaçant à la vitesse du son ou à une vitesse supérieure à celle du son.
4. Les demandes d'indemnisation résultant de **Votre** suicide ou de tentatives de suicide de **Votre** part, de tentatives délibérées de **Votre** part de **Vous** infliger des blessures, de l'usage de médicaments non prescrits par un **Médecin**, de l'addiction à une drogue ou

de l'abus de solvants, de drogues ou d'alcool ou de tout comportement sous l'influence de drogues, solvants ou alcool.

5. Les demandes d'indemnisation lorsque **Vous** avez droit à d'autres indemnisations en vertu d'autres contrats d'assurance, y compris les sommes récupérables auprès d'autres sources, sauf en ce qui concerne les sommes au-delà des montants qui auraient été indemnisés en vertu de ces autres contrats d'assurance, ou tout montant récupérable de toute autre source si la présente garantie n'avait pas été souscrite.
6. Les autres pertes, dommages ou frais additionnels découlant de l'événement au titre duquel **Vous** présentez une demande d'indemnisation. Parmi les exemples de telles pertes, dommages ou frais additionnels figurent les coûts de préparation des demandes d'indemnisation, les pertes de revenus subies du fait de l'interruption de **Vos** activités, les désagréments, les souffrances ou les pertes de jouissance.
7. Tous frais auxquels **Vous** auriez été confronté ou que vous auriez été supposé payer si l'événement à l'origine de la demande d'indemnisation ne s'était pas produit.

6 . SECTION A : ABSENCE DE RESPONSABILITÉ

CE QUI EST COUVERT

Si **Votre** carte Crelan Visa Classic est perdue, volée, clonée ou utilisée de manière frauduleuse ou de toute autre manière et que **Vous** subissez des pertes financières du fait de transactions financières effectuées avec **Votre** carte mais sans **Votre** autorisation, **Nous Vous** indemniserons à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Prestations** pour dégager **Votre** responsabilité envers **Votre** banque. Ce règlement n'interviendra qu'à condition que la perte soit signalée à la banque, que la carte ait été annulée et que la banque ait remboursé les transactions non autorisées.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les demandes d'indemnisation lorsque la fraude n'a pas été signalée à la banque.
2. Les demandes d'indemnisation lorsque la banque n'a pas remboursé les transactions non autorisées.

7. SECTION B : PROTECTION DES ACHATS, EXTENSION DE GARANTIE ET SÉCURITÉ EN LIGNE

DÉFINITIONS applicables à la présente section.

Objet Admissible

- un objet acheté par le **Titulaire de la Carte** uniquement pour son usage personnel (y compris les cadeaux), dont le coût est intégralement payé avec la **Carte Couverte** du **Titulaire de la Carte** et qui n'est pas mentionné dans la présente section sous CE QUI N'EST PAS COUVERT.

Prix d'Achat

- le montant payé pour acheter l'**Objet Admissible** indiqué soit sur le relevé de la **Carte Couverte**, soit sur le reçu du magasin, le montant le plus faible étant retenu.

CE QUI EST COUVERT (PROTECTION DES ACHATS)

Dans l'éventualité où un **Objet Admissible** serait volé et/ou endommagé accidentellement dans un délai de 90 jours après son achat, **Nous** pourrons, à **Notre** gré, le remplacer ou le réparer ou créditer le compte du **Titulaire de la Carte** d'un montant qui ne sera pas supérieur au **Prix d'Achat** de l'**Objet Admissible** ou à la limite par objet indiquée au **Barème des Prestations**, le montant le plus faible étant retenu. **Notre** paiement ne sera pas supérieur au montant par événement indiqué au **Barème des Prestations**, ni au montant maximum par période de 365 jours indiqué au **Barème des Prestations**.

CONDITIONS SPÉCIALES

1. La garantie Protection des Achats couvre uniquement les sinistres ou portions de sinistres qui ne sont pas couverts par d'autres garanties, polices d'assurance ou contrats d'indemnisations applicables, sous réserve des limites d'engagement.
2. Les demandes d'indemnisation concernant un **Objet Admissible** appartenant à une **paire** ou à un **ensemble** seront réglées à concurrence du **Prix d'Achat** total de la **paire** ou de l'**ensemble**, sous réserve que cet objet ne puisse être utilisé ou remplacé individuellement.
3. Si **Vous** achetez l'**Objet Admissible** pour en faire cadeau à un tiers, **Nous** pourrons, si **Vous** le souhaitez, régler la demande d'indemnisation valable à cette personne, sous réserve que **Vous** **Nous** en fassiez la demande.
4. **Vous** devez faire preuve de diligence raisonnable et faire tout ce qui est raisonnablement possible pour éviter qu'un **Objet Admissible** soit volé ou subisse des dommages physiques directs.
5. À **Notre** demande, **Vous** devrez **Nous** transmettre à **Vos** frais les **Objets Admissibles** endommagés ou tout élément d'une **paire** ou d'un **ensemble** et **Nous** céder les droits légaux de récupération auprès de la partie responsable à concurrence du montant que **Nous** avons réglé.

6. **Vous** devez **Nous** fournir l'original du reçu émis par le magasin, l'original du justificatif de la carte bancaire, l'original du relevé du compte de la carte et, le cas échéant, le rapport de la police.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les événements non liés à un vol ou à des dommages découlant d'un accident.
2. La disparition mystérieuse d'**Objets Admissibles**.
3. Les événements découlant d'une fraude, d'une mauvaise utilisation, d'une négligence ou du non-respect du manuel du fabricant.
4. Les **Objets Admissibles** qui ont été utilisés avant leur achat, d'occasion, modifiés ou achetés frauduleusement.
5. Les dommages aux **Objets Admissibles** découlant d'un défaut du produit ou d'une erreur au cours de sa fabrication.
6. Les vols non signalés à la police dans un délai de 48 heures après la découverte du vol et pour lesquels un rapport écrit n'a pas été obtenu.
7. Les **Objets Admissibles** laissés la nuit **sans surveillance** dans un lieu accessible au public ou dans un véhicule à moteur.
8. Les vols ou dommages subis par des **Objets Admissibles** dans un véhicule à moteur ou du fait du vol du véhicule à moteur.
9. Les vols commis au sein de propriétés, sur des terres ou dans des locaux, sauf si l'accès à ces propriétés ou locaux ou la sortie ont été forcés, entraînant des dommages physiques visibles aux propriétés ou aux locaux.
10. Les téléphones portables.
11. Les bijoux, montres, pierres et métaux précieux et tout objet fabriqué à partir de pierres et métaux précieux.
12. Les véhicules à moteur, motos, bicyclettes, bateaux, caravanes, remorques, hovercrafts, aéronefs et leurs accessoires.
13. Les services, liquidités, chèques de voyage, billets et tickets, documents, devises, œuvres et objets d'art, antiquités, monnaies rares, timbres et objets de collection, ainsi que l'or et l'argent.

14. Les animaux, plantes vivantes, consommables, biens périssables ou installations permanentes.
15. Les dommages dus à l'usure, l'utilisation ou les activités normales au cours de sports ou de jeux (par exemple les balles de tennis ou de golf).
16. Les vols ou dommages lorsque les **Objets Admissibles** sont sous la surveillance, le contrôle ou la garde d'un tiers autre que prescrit par la réglementation en matière de sécurité.
17. Les **Articles Admissibles** non reçus par le **Titulaire de la Carte** ou une autre partie nommée par celui-ci.
18. Le ou les objets livrés par la poste ou par une société de messageries tant que ces objets n'ont pas été reçus, qu'il n'a pas été vérifié qu'ils ne sont pas endommagés et qu'ils n'ont pas été acceptés à l'adresse de livraison désignée.
19. Les frais de réparation si celle-ci n'a pas été exécutée par un atelier agréé par le fabricant.
20. Les dommages subis par les vêtements ou les tissus au cours de leur nettoyage ou de leur modification.
21. Les pertes dues aux guerres déclarées ou non, aux confiscations sur ordre d'un gouvernement ou des pouvoirs publics ou découlant d'actes illégaux.
22. Les vols ou dommages accidentels subis par tout **Objet Admissible** lorsqu'une autre assurance couvre lesdits vols ou dommages accidentels ou lorsque les modalités et conditions de ladite assurance n'ont pas été respectées ou le remboursement de tout surplus évident.

CE QUI EST COUVERT (EXTENSION DE GARANTIE)

Si le **Titulaire de la Carte** acquiert dans l'Union européenne de nouveaux appareils ménagers électriques (produits blancs), et/ou de l'électronique grand public (produits bruns) ou des articles informatiques (produits gris) et que le **Prix d'Achat** est entièrement réglé avec la **Carte Couverte** au cours de la durée de la police, l'**Assureur** réglera à concurrence du montant spécifié au **Barème des Prestations** le coût du remplacement ou des réparations si un défaut apparaît dans un délai de 12 mois après l'expiration de la garantie du fabricant initiale et que le défaut aurait été couvert si la garantie du fabricant n'avait pas expiré.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les téléphones portables.
2. Les articles dont le **Prix d'Achat** initial est inférieur à 50 EUR.

3. Tous les autres frais qui ne sont pas directement liés au défaut couvert en vertu de la police.
4. Les défauts ou dommages accidentels qui n'auraient pas été couverts par la garantie du fabricant initiale.
5. Les dommages, pannes ou défauts découlant directement ou indirectement du transport, de la remise ou de l'installation d'un article.
6. Les demandes d'indemnisation concernant un véhicule à moteur, un véhicule nautique à moteur et/ou leurs parties intégrantes.
7. Les articles dont la garantie initiale est supérieure ou inférieure à 24 mois.
8. Les articles achetés pour être revendus ou d'occasion, endommagés, d'exposition ou utilisés.
9. L'un quelconque des événements suivants: accidents, négligence, usage abusif, surtension, défauts des réseaux électriques ou de plomberie, dommages intentionnels, espèces animales nuisibles, moisissures, présence d'insectes, mauvaises utilisations, vols, sable, feu, tremblements de terre, orages et tempêtes, foudre, explosions, impacts d'aéronefs, dégâts des eaux, corrosion, fuites de batterie ou événements définis comme catastrophes naturelles.
10. Les coûts associés aux problèmes ou dysfonctionnements découlant de modifications non autorisées ou du non-respect des instructions d'installation, d'entretien ou d'utilisation données par le fabricant.
11. Les articles utilisés ou qu'il est prévu d'utiliser à des fins professionnelles ou commerciales.
12. Les consommables ou le contenu des médias numériques.
13. Les coûts de réparation des dommages esthétiques si la fonction de l'appareil n'est pas affectée, comme les bosses, la finition des peintures, les éraflures et la rouille.
14. Les dommages causés par le réparateur.
15. Les défauts entraînant un rappel de l'article.
16. Les dommages dus à l'usure ou à une détérioration progressive.

CE QUI EST COUVERT (SÉCURITÉ EN LIGNE)

Si le **Titulaire de la Carte** acquiert un article en ligne par l'intermédiaire d'un site Internet au sein de l'Union européenne dont la valeur est supérieure à 50 EUR et que le **Titulaire de la Carte**

découvre à la réception de l'article que celui-ci est défectueux ou non conforme à la description initiale du revendeur, ou si l'article n'est pas reçu dans un délai de 30 jours après que la transaction d'achat apparaît sur le relevé du **Titulaire de la Carte, l'Assureur** indemniserà le **Titulaire de la Carte** du **Prix d'Achat** des marchandises à concurrence du montant indiqué au **Barème des Prestations**.

Le **Prix d'Achat** sera remboursé au **Titulaire de la Carte** si aucune solution satisfaisante n'est trouvée par le revendeur dans un délai de 90 jours après l'achat initial.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

Les articles suivants sont exclus de la garantie Sécurité en ligne :

1. Les animaux ;
2. Les consommables, produits périssables et denrées alimentaires ;
3. Les plantes et animaux ;
4. Les véhicules à moteur, bateaux et aéronefs ;
5. Les liquidités, actions, obligations, coupons et titres de toute sorte ;
6. Les bijoux précieux, objets et œuvres d'art, bijoux ou articles fabriqués à partir de métaux précieux d'une valeur supérieure à 150 EUR ;
7. Le contenu numérique (y compris, sans limitation, les fichiers MP3/4, photos et logiciels) ;
Les prestations ;
8. Les marchandises destinées à un usage professionnel ;
9. Les marchandises d'occasion ou achetées pour être revendues ;
10. Les marchandises acquises sur des sites de mise aux enchères ;
11. Les marchandises acquises avec la carte si celle-ci a été acquise de manière frauduleuse ;
12. Les demandes d'indemnisation liées aux actes de guerre.

8. SECTION C : VOL au distributeur de billets (DAB)

CE QUI EST COUVERT

Si le **Titulaire de la Carte** retire d'un distributeur automatique de billets (DAB) plus de 50 € avec sa carte de crédit Crelan Visa Classic et que ces billets sont ensuite volés au cours d'une agression caractérisée dans les 8 heures suivant le retrait, **Nous** rembourserons le montant volé à concurrence de la limite indiquée au **Barème des Prestations**.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les vols qui ne sont pas déclarés à la police dans un délai de 24 heures.
2. Les vols qui ont lieu lorsque le DAB se trouve à proximité d'un bar, club ou casino.
3. Les vols liés à des retraits effectués auprès des caisses de magasins (« cashback ») sans utiliser de DAB.
4. Les pertes, disparitions ou vols simples sans preuve de l'intervention d'un tiers, sans que le **Titulaire de la Carte** n'ait été victime d'une agression caractérisée.

10. PROCÉDURE EN MATIÈRE DE SINISTRES

- a) En cas d'urgence, **Vous** devez en premier lieu appeler **Crelan Assistance** au **+32 2 550 04 76**
- b) En ce qui concerne tous les autres sinistres, contactez notre service de gestion de sinistres à l'adresse suivante: claims-ipa@ip-assistance.com.

Vous devrez remplir :

1. – La déclaration de sinistre ,disponible à l'adresse :
(<https://www.crelan.be/fr/particuliers/produit/carte-visa-classic>) et les pièces justificatives nécessaires;

Nous Vous demandons de **Nous** notifier tout incident ou perte conduisant à une demande d'indemnisation dans un délai de 28 jours après en avoir eu connaissance et de **Nous** retourner **Votre** déclaration de sinistre remplie et toute information complémentaire dès que possible.

Informations supplémentaires.

Vous devez fournir l'ensemble des originaux de **Vos** factures, reçus et rapports, etc. **Vous** devez vérifier dans la section au titre de laquelle **Vous** déposez une demande d'indemnisation, les conditions particulières applicables et la liste détaillée des documents justificatifs que **Vous** devez **Nous** fournir.

Il est vivement conseillé de conserver des copies de tous les documents que **Vous Nous** envoyez.

Prestataires de traitement des sinistres.

Pour **Nous** permettre d'arriver rapidement à un règlement juste d'un sinistre, il **Nous** est parfois nécessaire de recourir à un prestataire de traitement des sinistres.

11. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Nous **Nous** efforçons de **Vous** fournir un service de la plus haute qualité. Dans l'éventualité où **Notre** service ne répondrait pas aux normes de qualité que **Vous** attendez de **Nous**, **Vous** trouverez ci-dessous la procédure à suivre en cas de réclamation.

QUAND VOUS NOUS CONTACTEZ :

Veillez **Nous** donner vos noms et prénoms et **Votre** numéro de téléphone. Veuillez donner le numéro de **Votre Carte Couverte** et/ou le numéro de référence de la réclamation. Veuillez **Nous** expliquer clairement et de manière concise le motif de **Votre** réclamation.

DÉPOSEZ VOTRE RÉCLAMATION

En cas de plainte relative aux prestations d'assistance, l'assuré peut s'adresser au Service Qualité d'Inter Partner Assistance:

Par e-mail : quality.brussels@axa-assistance.com

Par poste: Inter Partner Assistance

Quality
Avenue Louise 166
BE - 1050 Bruxelles

La plainte sera traitée aussi vite que possible par le Service Qualité d'Inter Partner Assistance et ceci dans les délais suivants: 5 jours ouvrables

- Dans les 3 jours ouvrables, suit un accusé de réception de la plainte avec une courte explication sur les suites de la procédure, à moins qu'une réponse ne puisse être donnée dans la semaine;
- Dans les 5 jours, une réponse définitive sera envoyée à l'assuré, avec exception pour les plaintes complexes, celles-ci étant traitées dans le mois;
- Si ceci n'est pas possible, le problème est au moins analysé et le non-respect du délai justifié avec une indication dans le mois du délai dans lequel une réponse définitive pourra être attendue.

L'assuré peut éventuellement s'adresser à l'Ombudsman des assurances, (par poste: Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, par téléphone: 02 / 547 58 71; par fax: 02 / 547 59 75, par mail: info@ombudsman.as), sans réduire en rien la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter

une action en justice. L'Ombudsman des Assurances et son équipe enquêtent sur les litiges d'assurance entre le consommateur et l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance.

12. CADRE JURIDIQUE

SANCTIONS

1. Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour INTER PARTNER ASSISTANCE, celle-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'elle subit.
2. INTER PARTNER ASSISTANCE peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas rempli les obligations énoncées ci-dessus.

EXPERTISE

En cas de désaccord sur l'importance du dommage, celui-ci est établi contradictoirement par deux experts nommés et dûment mandatés, l'un par l'assuré, l'autre par l'assureur. Faute d'arriver à un accord, les experts choisissent un troisième expert. Les trois experts statueront en commun, mais à défaut de majorité, l'avis du troisième expert sera prépondérant. Si l'une des parties ne nomme pas son expert ou si les deux experts ne s'entendent pas sur le choix du troisième, la désignation en est faite par le Président du Tribunal de 1^{ère} instance du domicile de l'assuré, à la requête de la partie la plus diligente. Chacune des parties supporte les frais et honoraires de son expert. Les honoraires et frais du troisième expert, ainsi que les frais de sa désignation, sont partagés par moitié. Les experts sont dispensés de toutes formalités judiciaires. Leur décision est souveraine et irrévocable.

NON-RESPONSABILITE

La responsabilité d'Inter Partner Assistance ne saurait être retenue, à quelque titre et pour quelque cause que ce soit, pour tout dommage lié à :

- La détérioration, acte de vandalisme, vols de biens appartenant à l'assuré, pendant la prestation d'assistance ;
- Tout retard ou négligence au niveau de l'exécution des obligations dans le cadre du présent contrat d'assurance en raison d'une force majeure. Est considéré comme un cas de force majeure toute cause externe que l'on ne peut raisonnablement pas contrôler et/ou prévoir.
- Tout retard ou mauvaise exécution dans le chef du prestataire missionné par Inter Partner Assistance. Le cas échéant, l'assuré s'adressera directement auprès du prestataire concerné

DROIT ET TRIBUNAUX

Ce contrat est régi par la Loi Belge. Les tribunaux Belges exclusivement sont compétents pour tout différent qui pourrait survenir entre les parties.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE:

RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DONNÉES

Inter Partner Assistance, S.A. dont le siège social est établi 166, avenue Louise, à 1050 Bruxelles, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0415.591.055.

FINALITÉS DES TRAITEMENTS ET DESTINATAIRES DES DONNÉES

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par Inter Partner Assistance de la part des entreprises membres du Groupe AXA, des entreprises en relation avec celles-ci, de l'employeur de la personne concernée ou de tiers, peuvent être traitées par Inter Partner Assistance pour les finalités suivantes :

- la gestion du fichier des personnes
- la gestion du contrat d'assurance
- le service à la clientèle
- la gestion de la relation entre Inter Partner Assistance et l'intermédiaire d'assurances
- la détection, prévention et lutte contre la fraude
- la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
- la surveillance du portefeuille
- les études statistiques

Dans la mesure où la communication des données à caractère personnel est nécessaire pour permettre de réaliser les finalités énumérées ci-dessus, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à d'autres entreprises membres du Groupe AXA, à des entreprises et/ou à des personnes en relation avec celles-ci (avocats, experts, médecins conseils, réassureurs, co-assureurs, intermédiaires d'assurances, prestataires de services, autres entreprises d'assurances, représentants, bureau de suivi de la tarification, bureaux de règlement de sinistres, Datassur).

Ces données peuvent également être communiquées aux autorités de contrôle, aux services publics compétents ainsi qu'à tout autre organisme public ou privé avec lequel Inter Partner Assistance peut être amenée à échanger des données à caractère personnel conformément à la législation applicable.

TRANSFERT DES DONNÉES HORS DE L'UNION EUROPÉENNE

Les autres entreprises du Groupe AXA, les entreprises et/ou les personnes en relation avec celles-ci auxquelles les données à caractère personnel sont communiquées, peuvent être situées aussi bien dans l'Union Européenne qu'en dehors. En cas de transferts de données à

caractère personnel à des tiers situés en dehors de l'Union Européenne, Inter Partner Assistance se conforme aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de tels transferts. Elle assure, notamment, un niveau de protection adéquat aux données à caractère personnel ainsi transférées sur la base des mécanismes alternatifs mis en place par la Commission européenne, tels les clauses contractuelles standard, ou encore les règles d'entreprise contraignantes du Groupe AXA en cas de transferts intragroupe (Mon. B. 6/10/2014, p. 78547).

La personne concernée peut obtenir une copie des mesures mises en place par Inter Partner Assistance pour pouvoir transférer des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne en envoyant sa demande à Inter Partner Assistance à l'adresse indiquée ci-dessous 'Contacter Inter Partner Assistance – Av.Louise 166 – 1050 BRUXELLES- Belgique

TRAITEMENT DES DONNÉES RELATIVES À LA SANTÉ

Inter Partner Assistance garantit le respect des règles spécifiques applicables au traitement des données relatives à la santé des personnes concernées, en prenant toutes les mesures techniques et organisationnelles requises à cette fin.

Le traitement de ces données n'est réalisé que sur la base du consentement exprès et écrit de la personne concernée ou, lorsqu'elle est physiquement ou juridiquement incapable de donner son consentement, en vue de préserver les intérêts vitaux de celle-ci.

Le traitement de ces données est effectué sous la surveillance de médecins (médecins-conseils), soumis au secret médical, par des collaborateurs d'Inter Partner Assistance spécialement désignés à cette fin.

Les certificats médicaux et les autres documents reprenant ces données, qui sont nécessaires à la négociation, à la conclusion ou à l'exécution du contrat, en ce compris la gestion des sinistres, ne sont remis qu'aux médecins-conseils d'Inter Partner Assistance. Ces médecins-conseils ne communiquent, pour leur part, à Inter Partner Assistance ou aux personnes strictement désignées à cette fin que les données relatives à l'état de santé actuel des personnes concernées et qui sont strictement pertinentes eu égard au risque pour lequel ces documents ont été établis.

Le transfert de ces données n'est effectué que dans la mesure où il s'avère nécessaire et où les destinataires présentent les garanties suffisantes pour assurer le respect des règles spécifiques à leur traitement. Préalablement à ce transfert, Inter Partner Assistance veille à les minimiser, les pseudonymiser ou, le cas échéant, à les anonymiser.

CONSERVATION DES DONNÉES

Inter Partner Assistance conserve les données à caractère personnel collectées relatives au contrat d'assurance pendant toute la durée de la relation contractuelle ou de la gestion des dossiers sinistres, avec mise à jour de celles-ci chaque fois que les circonstances l'exigent,

prolongée du délai légal de conservation ou du délai de prescription de manière à pouvoir faire face aux demandes ou aux éventuels recours qui seraient engagés après la fin de la relation contractuelle ou après la clôture du dossier sinistre.

NÉCESSITÉ DE FOURNIR LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel relatives à la personne concernée qu'Inter Partner Assistance demande de fournir sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat d'assurance. Ne pas fournir ces données peut rendre impossible la conclusion ou la bonne exécution du contrat d'assurance.

CONFIDENTIALITÉ

Inter Partner Assistance a pris toutes les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des données à caractère personnel et afin de se prémunir contre tout accès non autorisé, toute mauvaise utilisation, modification ou suppression de celles-ci.

A cette fin, Inter Partner Assistance suit les standards de sécurité et de continuité de service et évalue régulièrement le niveau de sécurité de ses processus, systèmes et applications ainsi que ceux de ses partenaires.

LES DROITS DE LA PERSONNE CONCERNÉE

La personne concernée a le droit :

- d'obtenir d'Inter Partner Assistance la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, d'accéder à ces données ;
- de faire rectifier et, le cas échéant, de faire compléter ses données à caractère personnel qui sont inexactes ou incomplètes ;
- de faire effacer ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de faire limiter le traitement de ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel fondé sur les intérêts légitimes d'Inter Partner Assistance. Le responsable du traitement ne traite plus les données à caractère personnel, à moins qu'il ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée ;
- de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct, y compris au profilage effectué à des fins de marketing direct ;

- de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative ; toutefois, si ce traitement automatisé est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, elle a le droit d'obtenir une intervention humaine de la part d'Inter Partner Assistance, d'exprimer son point de vue et de contester la décision d'Inter Partner Assistance;
- de recevoir ses données à caractère personnel qu'elle a fournies à Inter Partner Assistance, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ; de transmettre ces données à un autre responsable du traitement, lorsque (i) le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ou pour les besoins de l'exécution d'un contrat et (ii) le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ; et d'obtenir que ses données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible ;
- de retirer son consentement à tout moment, sans préjudice des traitements effectués de manière licite avant le retrait de celui, lorsque le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ;

13. RÉSILIATION DE LA GARANTIE

Ces prestations sont liées à **Votre Carte Couverte** et ne peuvent être résiliées séparément. Si **Vous** résiliez cette carte, la garantie cessera, ainsi que les prestations. Veuillez **Vous** reporter au contrat de titulaire de carte, où **Vous** trouverez toutes les informations nécessaires sur la manière de résilier la **Carte Couverte**.