

# Assurance Crelan Carte de Crédit Visa Classic

## Document d'information sur le produit d'assurance valable à partir du 1er juin 2024.



Inter Partner Assistance SA - Belgique - Assureur - BNB n° 0487

Le but de ce document est de vous donner une synthèse des principales garanties et exclusions relatives à cette assurance. Ce document n'a pas été personnalisé en fonction de vos besoins spécifiques et les informations qu'il contient ne sont pas exhaustives. Pour toutes informations complémentaires, consultez les conditions précontractuelles et contractuelles concernant ce produit d'assurance.

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

Il s'agit d'une police d'assurance dans laquelle l'assureur s'engage à fournir différentes formes d'assistance aux bénéficiaires du contrat d'assurance pour protéger leurs achats avec la carte de crédit Visa Classic Crelan.



#### Qu'est ce qui est assuré ?

##### Annulation de tickets

L'assureur remboursera à l'assuré la valeur indiquée sur le ticket suite à l'un des incidents suivants :

- ✓ décès du titulaire de la carte de crédit ou d'un membre de sa famille au premier degré;
- ✓ accident survenant à l'assuré ou à un membre de sa famille au premier degré;
- ✓ hospitalisation de l'assuré;
- ✓ assignation de l'assuré à comparaître devant un tribunal en tant que témoin ou juré le jour où l'événement doit avoir lieu.

##### Extension de garantie

###### Les 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 Classic 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 €, TVA comprise.
- ✓ Cette garantie est valable pour les achats effectués avant le 01/01/2025 et pour une période de 2 ans à compter de la date d'expiration de la période de garantie légale.

**Description des garanties** (voir Conditions Particulières pour les détails) :

- ✓ Diagnostic à distance



#### Qu'est ce qui n'est pas assuré ?

##### Exclusions liées à la garantie annulation des tickets

Les sinistres suivants ne sont pas couverts :

- ✗ annulation de l'événement par l'organisateur;
- ✗ demandes résultant directement ou indirectement de conditions médicales préexistantes;
- ✗ éventuels frais administratifs réclamés lors de l'achat/réservation de tickets.

##### Exclusions relatives à l'extension de garantie

- ✗ 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 définies 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.

- ✓ Dépannage et réparations
- ✓ Remplacement d'un bien assuré irréparable
- ✓ Montant de l'indemnisation

### Protection des achats en ligne

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 Classic délivrée par Crelan.

### 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 Classic délivrée par Crelan;
- ✓ l'opération de paiement de l'achat figure bien sur le relevé des dépenses de la carte.

### 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

- ✗ 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 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);

### Exclusions relatives à la garantie protection des achats en ligne

#### 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.

#### 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 Classic 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

l'assuré et le montant du remboursement à effectuer par l'assureur au profit de l'assuré.

#### **Protection des achats**

##### **Bien assuré :**

- ✓ Tout bien meuble corporel acheté à l'état neuf par l'assuré et payé intégralement avec sa carte de crédit Visa Classic.
- ✓ Si le bien assuré fait partie d'un ensemble et s'avère individuellement inutilisable ou irremplaçable à la suite du sinistre, la couverture s'applique à l'ensemble.
- ✓ La valeur d'achat du bien assuré doit être de minimum 75 euros TVA comprise.

##### **Garantie :**

Si l'assuré paie un bien avec sa carte de crédit Visa Classic délivrée par Crelan, l'assureur remboursera ce qui suit :

- ✓ le prix d'achat du bien en cas de vol aggravé;
- ✓ en cas de dommage accidentel aux biens, les frais de réparation des biens endommagés, y compris les frais de transport pour la réparation;
- ✓ le prix d'achat du bien s'il n'est pas réparable ou si les coûts de réparation dépassent le prix d'achat;
- ✓ la garantie s'applique dans la mesure où le vol aggravé ou le dommage accidentel survient dans les 90 jours suivant la date d'achat du bien.

douteuses ou trompeuses ou les sites qui utilisent des méthodes de paiement non sécurisées ou trompeuses).

#### **Exclusions de la garantie protection des achats**

Les produits et dommages suivants sont exclus de la présente garantie :

- ✗ animaux vivants
- ✗ denrées périssables et produits alimentaires
- ✗ boissons
- ✗ plantes
- ✗ véhicules motorisés et leurs accessoires ou pièces
- ✗ bijoux ou objets de valeur tels que : œuvres d'art, orfèvrerie, argenterie d'une valeur d'au moins 150 euros
- ✗ espèces, actions, obligations, coupons, titres et valeurs mobilières de toute nature
- ✗ données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (notamment les fichiers mp3, les photos, les logiciels, etc.)
- ✗ services fournis, y compris les services fournis en ligne
- ✗ biens achetés pour un usage professionnel ou commercial
- ✗ biens achetés en ligne
- ✗ billets de transport.

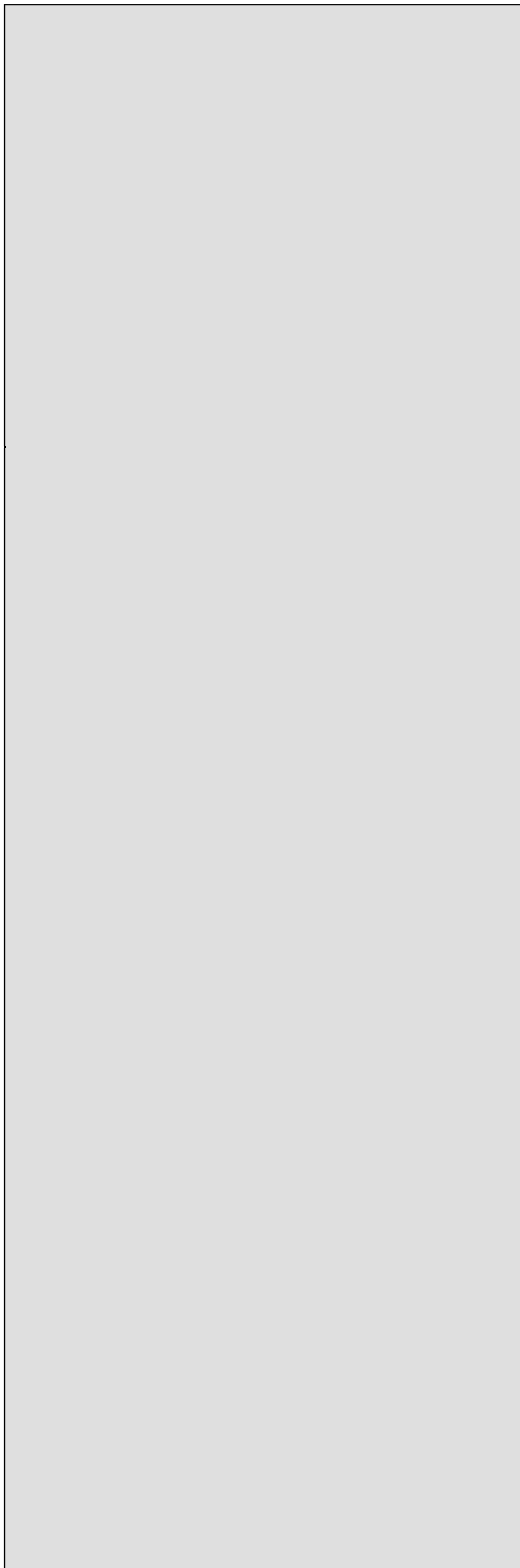
#### **Certains sinistres sont exclus de la couverture, à savoir s'ils ont été causés par :**

- ✗ une usure normale ou un défaut du bien
- ✗ un défaut de fabrication
- ✗ les dommages résultant du non-respect des instructions ou recommandations du fabricant ou du distributeur concernant l'utilisation des biens assurés le transport des biens assurés

#### **Exclusions communes à toutes les garanties :**

Les exclusions communes s'appliquent à toutes les garanties et s'ajoutent à celles stipulées dans les conditions particulières de chaque garantie. Les sinistres ne sont pas couverts s'ils résultent directement ou indirectement de :

- ✗ guerre, invasion, actes de puissances étrangères hostiles, actes de combat ou de guerre (déclarée ou non), guerre civile, insurrection, terrorisme, révolution, troubles civils ayant les dimensions ou l'équivalent d'une insurrection, d'une prise de pouvoir militaire ou d'un coup d'État,
- ✗ un sinistre pour lequel l'assuré a droit à une indemnisation au titre d'une autre assurance, y compris tout montant recouvrable auprès d'une autre source, sauf en ce qui concerne l'excédent par rapport au montant qui serait couvert par cette autre assurance, ou tout montant recouvrable



auprès d'une autre source, si les prestations décrites dans le présent document n'avaient pas été accordées.

- ✗ autres pertes, dommages ou dépenses supplémentaires découlant de l'événement pour lequel l'assuré présente une demande d'indemnisation. Il peut s'agir, par exemple, des frais pour la récolte de toutes les preuves nécessaires, de la perte de revenus, de la perte ou des frais résultant de l'interruption de son travail, des désagréments, de la détresse ou de la perte de jouissance.
- ✗ toutes les dépenses payées ou à payer par l'assuré dans le cas où le sinistre ne se serait pas produit (par exemple, repas, péage,...).



#### Y a-t-il des restrictions de couvertures?

#### **LES RESTRICTIONS LES PLUS IMPORTANTES: (non exhaustives)**

##### **Annulation de tickets**

- ! L'assureur remboursera au titulaire de la carte de crédit le prix indiqué sur le ticket et jusqu'à un montant maximum de 250 € par ticket et un maximum de 1.000 € par période de 365 jours. Cette période commence le jour du premier sinistre

##### **Extension de garantie**

- ! Le montant d'indemnisation ne peut excéder 1.900 euros par carte assurée et par période consécutive de 365 jours à compter du premier sinistre.

##### **Protection des achats en ligne**

- ! Le montant de l'indemnisation est limité à 500 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.

##### **Protection des achats**

- ! Le montant de l'indemnisation est limité à un maximum de 1.000 euros par carte assurée et par période consécutive de 365 jours à compter du premier sinistre. Seront considérés comme un seul et même sinistre : le vol avec circonstances aggravantes ou la détérioration accidentelle portant sur un ensemble de biens assurés.

**!** Le montant de l'indemnisation sera versé à l'assuré, en euros, au numéro de compte indiqué dans la déclaration de sinistre dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de toutes les pièces justificatives.



### Où suis-je couvert(e)?

#### Pour la garantie « Protection des achats en ligne »

- ✓ 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.

#### Pour la garantie « extension de garantie »

- ✓ 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.



### Quelles sont mes obligations?

**Les garanties sont valables uniquement si les achats ont été effectués avec la Carte Visa Classic Crelan.**

- En cas de sinistre :

#### Pour la garantie protection des achats

- En cas de sinistre l'assuré doit déclarer le sinistre à l'assureur dans les meilleurs délais.
- En cas de vol aggravé, l'assuré doit déposer une plainte auprès des autorités compétentes dans les 48 heures suivant la découverte du vol du bien assuré. Le procès-verbal de la plainte doit être joint au formulaire de déclaration de sinistre.

#### Pour toutes les autres garanties

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 relative à la 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](mailto:claims-assistance@axa-assistance.com)
- par courrier : Inter Partner Assistance  
C/O Crelan Visa Classic - 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.



### Quand et comment effectuer les paiements ?

Crelan a souscrit cette garantie au bénéfice des titulaires des Carte de crédit Visa Classic Crelan et vous ne payez pas de prime pour cette assurance.



### **Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?**

Les garanties prennent effet dès que l'assuré est titulaire d'une carte crédit Visa Classic délivrée par Crelan, qui n'est pas résiliée ou bloquée au moment du sinistre.

La couverture d'assurance expire dès que la carte crédit Visa Classic délivrée par Crelan est résiliée ou bloquée.

La couverture d'assurance cesse automatiquement en cas de non-renouvellement ou de résiliation du contrat entre l'assureur et le preneur d'assurance.

Les conditions particulières peuvent prévoir des délais spécifiques pour la couverture des sinistres assurés.

Ces couvertures sont indissociables de la carte de crédit assurée et ne peuvent être résiliées séparément. Dans les cas décrits ci-dessus, la couverture prend fin et toutes les prestations cessent. Pour plus de détails sur les modalités d'annulation de la carte de crédit couverte, l'assuré doit se référer au Règlement des cartes de crédit de Crelan SA.



### **Comment puis-je résilier mon contrat ?**

Crelan est le preneur d'assurance d'un contrat de groupe pour tous les détenteurs d'une carte de crédit Visa Classic Crelan. L'assurance est liée à la carte de crédit, les garanties d'assurance s'arrêtent automatiquement lorsque la carte de crédit est résiliée.