

# Keytrade Bank VISA Gold

## Assurance 'Safe Online'

### Conditions particulières

#### 1. Définitions

- **Vendeur** : toute entreprise enregistrée auprès de la Banque Carrefour des Entreprises belge (ou dans tout autre registre étranger équivalent). Et disposant d'un numéro de TVA (ou équivalent) actif, qui propose la vente via internet des biens garantis
- **Assureur** : Inter Partner Assistance SA, compagnie d'assurances agréée par la BNB sous le numéro 0487, avec siège social Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles - BE0415 591 055 – membre du Groupe AXA Assistance, ci-après dénommé « AXA Assistance ».
- **Livraison non conforme** : le bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande, ou le bien garanti réceptionné présente une défectuosité qui empêche son utilisation normale, est cassé ou incomplet.
- **Paiement Internet** : toute opération de paiement réalisée avec la carte Keytrade Bank VISA Gold, avec ou sans introduction du code PIN, sans signature écrite ou électronique, dont le montant est porté au débit du compte de l'Assuré.
- **Sinistre** : un événement couvert par la présente garantie.
- **Retour de l'article** : retour de l'achat Assuré/des biens Assurés par le client au Vendeur.

#### 2. Garantie

AXA Assistance indemniserà l'Assuré si aucune solution satisfaisante n'a été trouvée entre le Vendeur et AXA Assistance ou l'Assuré au plus tard le 90<sup>e</sup> jour suivant l'imputation de paiement à l'Assuré et à condition que le bien ait été payé à 100% avec la carte Keytrade Bank VISA Gold.

##### 2.1 Livraison de biens achetés via Internet

En cas de problème concernant la livraison d'un achat Internet effectué par l'Assuré, celui-ci peut invoquer l'intervention de l'assurance 'acheter en ligne en toute sécurité' moyennant les conditions cumulatives suivantes :

- le bien Assuré doit avoir été payé intégralement avec une carte Keytrade Bank VISA Gold ;
- l'opération de paiement de l'achat doit apparaître sur le relevé de la carte.

##### 2.2 En cas de livraison non conforme ou de non-livraison d'un 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 coûts pour renvoyer l'article au Vendeur, si ce dernier ne les prend pas en charge ;
- Si le Vendeur accepte le retour de l'article, mais n'envoie pas un article de remplacement et ne rembourse pas l'Assuré dans les 90 jours qui suivent le retour de l'article non conforme, l'assurance couvre les coûts pour renvoyer l'article au Vendeur et/ou le remboursement de la valeur de l'achat du bien Assuré ;
- Si le Vendeur n'accepte pas le retour de l'article, l'assurance couvre les coûts pour renvoyer le bien Assuré à AXA Assistance, Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles et rembourse le prix d'achat du bien garanti.

Le montant de l'achat du bien Assuré comprend toutes les taxes, à concurrence maximale des montants payés au Vendeur.

AXA Assistance se réserve le droit de faire effectuer une expertise ou une enquête pour son propre compte afin de déterminer les circonstances et la valeur réelle du préjudice de l'Assuré et, logiquement, le montant du remboursement qu'AXA Assistance doit effectuer au bénéfice de l'Assuré en vertu de ce contrat.

#### 3. Bénéficiaire d'assurance

Le titulaire d'une carte Keytrade Bank VISA Gold, domicilié en Belgique en tant que personne privée, agissant exclusivement dans le cadre de sa vie privée et non dans le cadre de l'exercice d'une activité professionnelle ou commerciale, et qui a intégralement payé les achats concernés avec la carte Keytrade Bank VISA Gold.

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

#### 4. Personne Assurée

Le bénéficiaire d'assurance (titulaire de la carte) et son/sa conjoint(e) en droit ou en fait si domicilié(e) à la même adresse, les enfants (moins de 25 ans), que ces derniers soient domiciliés ou non chez le bénéficiaire d'assurance.

## 5. Biens Assurés

Un Bien Assuré est tout objet matériel mobilier à usage privé, acheté neuf par l'Assuré via Internet, sous condition d'envoi postal avec suivi de la livraison ou par transporteur privé, d'une valeur unitaire comprise entre 50 euros et 1.000 euros TVA inclus et qui n'est pas exclu de cette garantie.

Sont exclus de la présente garantie les biens et sinistres suivants :

- les animaux ;
- les biens périssables, les denrées alimentaires ;
- les boissons ;
- les plantes ;
- les véhicules à moteur ;
- les bijoux ou objets précieux d'une valeur d'au moins 50 euros tels que: objets d'art, orfèvrerie, argenterie ;
- les données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (notamment fichiers MP3, photographies, logiciels...) ;
- les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers, effets mobiliers et valeurs de toute espèce ;
- les prestations de services, y compris celles consommées en ligne ;
- les biens à usage professionnel ;
- les biens à usage commercial ;
- les biens achetés sur un site de vente aux enchères.

## 6. Montant de l'indemnisation par sinistre et par année d'assurance

L'indemnisation se limite à 1.000 euros par article et par année d'assurance.

Lorsque les achats Assurés endommagés font partie d'un ensemble et s'il s'avère que cet ensemble est inutilisable séparément ou irremplaçable en raison d'un sinistre, il y aura une intervention au niveau du prix de l'ensemble complet.

L'indemnisation est versée à l'Assuré, taxes comprises, en euros, au numéro de compte indiqué par lui.

## 7. Territorialité de la couverture de la livraison des achats via Internet

### 7.1 Territorialité du Vendeur

Seuls sont couverts les achats effectués sur un site d'un Vendeur établi dans un pays de l'Union européenne, au Royaume-Uni ou aux États-Unis.

### 7.2 Territorialité de la livraison du bien garanti

Le bien garanti doit être livré dans le pays où la carte Keytrade Bank VISA Gold a été émise.

## 8. Exclusions

Les sinistres suivants ne sont pas couverts :

- les dommages causés intentionnellement au bien garanti par l'Assuré ou par un proche parent (époux, épouse, cohabitant légal, descendants ou ascendants) ;
- en cas de non-livraison du bien garanti à la suite d'une grève des prestataires de service ou des transporteurs, d'un lock-out ou sabotage dans le cadre d'une action de grève convenue, d'un lock-out ou d'un sabotage ;
- les dommages causés par un fait de guerre, émeute, révolte, rébellion, révolution, terrorisme, ou cas de force majeure ;
- les dommages résultant d'une réaction nucléaire ou d'une radiation nucléaire ;
- le vice caché du bien garanti ;
- les sinistres résultant d'un usage frauduleux de la carte Keytrade Bank VISA Gold ainsi que ceux résultant de l'achat sur un site frauduleux (par ex. : les sites gérés par une entité juridique inexistante, les sites proposant des informations ou des transactions raisonnablement douteuses ou trompeuses ou encore les sites utilisant des méthodes de paiement non sécurisées ou trompeuses).

## 9. Que faire en cas de sinistre ?

L'Assuré doit notifier le sinistre à AXA Assistance le plus rapidement possible et, au plus tard, dans les cinq jours ouvrables après en avoir pris connaissance, par déclaration écrite signée dans laquelle il mentionne le lieu et les circonstances du sinistre.

L'Assuré doit utiliser, à cette fin, le formulaire 'Safe online - demande d'intervention', qu'il peut imprimer depuis le site <https://www.keytradebank.be>. Ce formulaire doit être envoyé dûment rempli et signé, accompagné des justificatifs pertinents, par mail à AXA Assistance : [claims-assistance@axa-assistance.com](mailto:claims-assistance@axa-assistance.com), ou par courrier à : AXA Assistance, Service Remboursements Keytrade Bank VISA Gold, Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles.

En cas de livraison non conforme, l'Assuré est supposé avoir pris connaissance du sinistre dès réception de la livraison ou dès qu'il constate que la livraison n'est pas conforme.

## 10. Justificatifs nécessaires

L'Assuré doit fournir les justificatifs de son sinistre :

- l'impression de la confirmation de commande (e-mail), le courrier du Vendeur confirmant la commande ou une impression de la page de commande sur le site internet ;
- une copie du relevé de la carte et de l'avis de débit de l'Assuré, duquel il apparaît que les montants de la commande ont été débités de son compte ;
- en cas de livraison par un transporteur : le bon de livraison ;
- en cas d'envoi par la poste : l'accusé de réception ;
- au cas où le bien vendu est renvoyé au Vendeur : le reçu justifiant des frais de transport avec l'accusé de réception
- tout autre document ou information nécessaire à AXA Assistance pour valider la demande d'indemnisation et procéder à l'évaluation correcte du dommage.

#### **11. Expertise / montant du remboursement**

AXA Assistance peut envoyer un expert ou un enquêteur pour analyser les circonstances du sinistre et estimer le montant du remboursement.