

# Keytrade Bank VISA Platinum Assurance Safe Online

## Document d'information sur le produit d'assurance



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

Assurance Safe Online

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 ?

Keytrade Bank Visa Platinum Safe Online est une assurance d'assistance dans laquelle l'assureur s'engage à fournir une assistance pour les biens achetés sur internet. AXA Assistance indemnisera l'assuré si aucune solution satisfaisante n'a été trouvée entre le vendeur et AXA Assistance ou l'assuré au plus tard le 90e 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 Platinum.



### Qu'est ce qui est assuré ?

#### Garantie

- ✓ Livraison des 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 Platinum;
  - l'opération de paiement de l'achat doit apparaître sur le relevé de la carte.
- ✓ En cas de livraison non conforme ou de non-livraison d'un achat 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 et rembourse le prix d'achat du bien garanti.

#### Biens assurés

- ✓ Un bien assuré est tout bien 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 à partir de 50 euros à 1.000 euros TVA inclus et qui n'est pas exclu de cette garantie.



### Qu'est ce qui n'est pas assuré ?

#### Exclusions spécifiques aux biens assurés :

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, 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.

#### Exclusions communes à toutes les garanties :

- ✗ 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 Platinum.



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

- ! L'indemnisation se limite à 1.500 euros par article et par année d'assurance.



## Où suis-je couvert(e)?

### Territorialité du vendeur

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

### Territorialité de la livraison du bien garanti

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



## Quelles sont mes obligations?

- A la conclusion du contrat : déclarer exactement toutes les circonstances qui vous sont connues et que vous devez raisonnablement considérer comme constituant pour nous des éléments d'appréciation du risque.
- En cours de contrat : déclarer toute circonstance nouvelle ou modification de circonstance susceptible d'entraîner une aggravation sensible et durable de risque de survenance de l'événement assuré.
- 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 [www.keytradebank.be](http://www.keytradebank.be). Ce formulaire doit être envoyé dûment rempli et signé, accompagné des justificatifs pertinents, par mail à AXA Assistance : [claims-ipa@axa-assistance.com](mailto:claims-ipa@axa-assistance.com), ou par courrier à : AXA Assistance, Service Remboursements Keytrade Bank VISA Platinum, 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.

### 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.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

Vous devez payer la prime au moment où vous recevez l'invitation de payer. La prime est une dette querlable.



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

Les garanties prennent cours dès que le titulaire de la carte est en possession de celle-ci, comme mentionné aux conditions particulières d'application.

La couverture prend fin :

- si la carte a été bloquée définitivement par la banque ;
- si le client renonce à la carte, ou ;
- si la carte n'est plus valable.

La couverture cesse automatiquement dans les cas suivants :

- en cas de non-renouvellement ou de retrait de la carte par Keytrade Bank ;
- en cas de non-renouvellement ou de résiliation du contrat entre l'assureur et le preneur d'assurance.

Les conditions particulières peuvent déterminer des durées particulières pour la couverture des sinistres assurés.



## Comment puis-je résilier mon contrat ?

Le preneur d'assurance peut résilier le contrat par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre accusé de réception:

- après chaque déclaration de sinistre, au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou après la notification du refus d'intervention.
- dans les 30 jours suivant la réception de l'exemplaire signé des conditions particulières si l'accord est conclu pour une période de plus de 30 jours selon les mêmes modalités.
- en cas de modification des conditions d'assurance et/ou du taux, le preneur d'assurance est informé de cette modification a le droit de résilier son contrat dans les trois mois suivant la date de cette notification selon les mêmes modalités
- au moins trois mois avant la date d'échéance du contrat,

En tant que consommateur, le preneur d'assurance a le droit de mettre fin au présent contrat, sans paiement d'une pénalité et sans indication de motif, et ce dans un délai de rétractation qui expire 14 jours après la date de conclusion du Contrat.

