



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 Assurance est une assurance assistance dans laquelle l'assureur s'engage à fournir une assistance pour des appareils électriques et électroniques ménagers (biens « blans »), appareils audiovisuels (biens « bruns »). Ces appareils ne sont assurés uniquement s'ils ont été achetés neufs par l'assuré et entièrement payés par la carte Keytrade Bank VISA Platinum et dans la mesure où la garantie légale du fabricant et du distributeur est déjà expirée. De plus, leur valeur d'achat doit être supérieure à 150 euros et ne peut pas dépasser 5.000 euros.

Cette garantie est valable pour une période de 2 ans après la période de la garantie légale.



### Qu'est ce qui est assuré ?

#### Garantie

##### Télédiagnostic

✓ En cas de sinistre, l'assureur procède pendant l'entretien téléphonique à un premier diagnostic à distance sur base des informations communiquées par la personne assurée.

##### Dépannage en réparations

✓ Lorsque le télédiagnostic n'a pas permis de remédier au problème, l'assureur organise dans les 24 heures suivant la réception des pièces justificatives un rendez-vous entre le réparateur agréé par l'assureur et la personne assurée. Le réparateur réparera l'appareil assuré dans les 5 jours ouvrables suivant la réception des pièces justificatives.

✓ Ces délais ne valent que pour autant que la personne assurée soit disponible pour recevoir un réparateur agréé. Si le réparateur agréé ne parvient pas à réparer l'appareil assuré au domicile de la personne assurée, l'assureur organise le transport et prend en charge les frais de transport – aller et retour – de l'appareil assuré.

✓ Si l'appareil assuré est transportable (p.ex. four à micro-ondes), l'assuré devra suivre les consignes d'AXA Assistance en ce qui concerne l'envoi de l'appareil à l'endroit où il sera réparé. Les frais de transport aller et retour sont à charge de l'assureur.

✓ L'assureur prend en charge les frais de l'intervention du réparateur agréé et le coût des réparations.

✓ Si la panne entraîne une immobilisation d'un lave-linge, réfrigérateur ou congélateur durant plus de 7 jours ouvrables, le réparateur agréé livrera et installera, à la demande de la personne assurée, dans les 24 heures, un appareil de prêt ayant le même usage. Cet appareil de remplacement ne doit pas être du même modèle ou de la même marque et ce, sous réserve de la disponibilité du matériel et de l'acceptation de toutes les conditions de prêt imposées par le réparateur agréé.

✓ La durée du prêt correspond à la durée de réparation de l'appareil assuré défectueux, elle ne peut dépasser 30 jours calendrier successifs et elle prend en tout cas immédiatement fin après la livraison de l'appareil assuré réparé.

✓ Si un appareil de prêt ne peut pas être livré à temps, l'assureur s'engage à verser une indemnisation égale à 50 euros, TVA comprise, à la personne assurée.

##### Remplacement d'un appareil irréparable



### Qu'est ce qui n'est pas assuré ?

#### Les exclusions ci-dessous sont communes à toutes les garanties (non-exhaustive) :

- ✗ Sont exclus et ne donnent lieu à aucune intervention de l'assureur, ni à aucune indemnisation de quelque manière que ce soit :
- ✗ les appareils et/ou le matériel destinés à des fins professionnelles, même si les appareils sont installés et utilisés au domicile de la personne assurée ;
- ✗ les accessoires ou périphériques tels que : les câbles, le panier du lave-vaisselle, les accessoires de four, le capot de protection du brûleur, les télécommandes ;
- ✗ les consommables et pièces d'usure définis comme tels dans le carnet d'entretien du fabricant, tels que : ampoules, lampes, filtres, fusibles, joints de portes, courroies, tubes de vidange, tuyaux ;
- ✗ les pièces en verre de plaques vitrocéramiques, les portes de four et les couvercles de plaques de cuisson ;
- ✗ les éléments d'isolation thermiques des fours ;
- ✗ les appareils pour lesquels la facture d'achat, le bon de vente ou le ticket de caisse ne sont pas disponibles lors de l'intervention, ou lorsque ce document est raturé et/ou illisible ;
- ✗ les appareils dont le numéro et/ou les références sont enlevés, modifiés ou illisibles ;
- ✗ les appareils loués ou empruntés.

Les sinistres suivants sont également exclus et ne donnent lieu à aucune intervention de l'assureur, ni à aucune indemnisation de la panne ou des frais de quelque manière que ce soit :

- ✗ Les sinistres couverts par la garantie légale en ce qui concerne les vices cachés au sens des articles 1641 et suivants du Code civil, lorsque la personne assurée a choisi de faire appel à la garantie légale et a donc reçu une réparation ou une restitution partielle du prix d'achat ;
- ✗ Les sinistres qui découlent de modifications ou améliorations apportées par la personne assurée ou le fabricant ;
- ✗ Les sinistres qui découlent d'une réparation de fortune ou provisoire pouvant entraîner une éventuelle aggravation de la panne originale ;
- ✗ Les sinistres qui découlent du non-respect des prescriptions et des recommandations du fabricant (dans le domaine de l'installation, du raccordement, du maniement, de l'utilisation, de l'entretien, etc.) définies dans les instructions d'utilisation ;
- ✗ Les sinistres découlant d'un usage abusif et/ou non conforme aux directives du fabricant ou d'une utilisation de périphériques, accessoires ou de consommables inappropriés ;
- ✗ Les sinistres ayant pour origine un élément extérieur à l'appareil (foudre, choc, chute, gel, incendie, explosion, inondation, coupure de courant, humidité, chaleur excessive).
- ✗ Les dommages suivants sont également exclus et ne donnent lieu à aucune intervention de l'assureur, ni à aucune indemnisation de la panne ou des frais de quelque manière que ce soit :
- ✗ Le contenu (périssable ou non) de l'appareil assuré qui est endommagé ;

✓ Si le réparateur agréé constate que l'appareil assuré est irréparable (frais de réparation supérieurs à la valeur de remplacement de l'appareil défectueux), la personne assurée peut faire remplacer l'appareil assuré par un appareil ayant les mêmes caractéristiques techniques. Il ne doit toutefois pas s'agir du même modèle ou de la même marque.

L'efficacité énergétique du nouvel appareil doit relever de la classe A selon l'étiquette énergétique.

✓ Ce nouvel appareil est livré au domicile de la personne assurée - pour le compte de l'assureur - dans un délai de maximum cinq jours suivant la confirmation de l'état irréparable.

✓ Tout achat d'un appareil par la personne assurée en remplacement de son appareil assuré sans l'approbation préalable de l'assureur ne sera pas pris en compte.



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

- ! Des limites de montants peuvent être d'application (voir CG)



## Où suis-je couvert(e)?

- ✓ Les conditions du présent contrat sont applicables pour les achats effectués auprès d'un marchand domicilié en Belgique, également valable pour les achats en ligne.



## 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** :

En cas de sinistre, la personne assurée doit :

- La déclaration de sinistre doit être transmise à AXA Assistance dans les meilleurs délais. L'Assuré doit utiliser, à cette fin, le formulaire 'Extension de garantie - 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 Platinum, Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles.
- transmettre une copie de la facture d'achat, du bon de vente ou du ticket de caisse à l'assureur, ainsi que la preuve de l'achat par carte ;
- suivre les instructions de l'assureur et lui remettre tous les renseignements et/ou documents qu'il juge nécessaire ou utile ;
- prendre toutes les mesures raisonnables afin de limiter les conséquences du sinistre ;
- garder l'appareil assuré à disposition au moins jusqu'au règlement définitif du sinistre ;
- mettre l'appareil assuré à la disposition d'un expert désigné par l'assureur afin de déterminer les circonstances du sinistre ou d'estimer l'indemnisation.

Si la personne assurée ne respecte pas les obligations imposées par le présent article et que cela entraîne un préjudice pour l'assureur, celui-ci peut refuser ou limiter ses prestations d'assurance et exiger que la personne assurée rembourse les indemnités indûment payées. L'assureur peut refuser d'octroyer la couverture si la personne assurée n'a pas respecté les obligations précitées dans une intention frauduleuse



## 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 quérable.



## 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.