

# Notice d'information Protection des achats

**Bank Van Breda**

Conditions de la police mère pour les titulaires de  
carte MasterCard Blue, MasterCard Business en  
MasterCard Gold de la Bank Van Breda

Version 2022.10

**CHUBB®**

## Introduction

La police mère est un accord entre le preneur d'assurance (Bank Van Breda) et nous (assureur) qui a été conclu par le preneur d'assurance en votre nom. La prime est payée par le preneur d'assurance.

Ces conditions de police contiennent les détails de la couverture, les conditions et les exclusions qui s'appliquent, et constituent la base sur laquelle toutes les réclamations en vertu de la police mère seront évaluées.

La police mère vous offre une couverture de protection contre les achats pour les articles achetés avec votre carte de visite Bank Van Breda MasterCard Blue, MasterCard Business et MasterCard Gold. Ces conditions de police contiennent des détails sur la couverture disponible dans le cadre de la police mère souscrite entre le preneur d'assurance et nous. En plus d'une description de la couverture, ce document décrit également les conditions et les exclusions qui s'appliquent.

Contrepaieement de la prime par le preneur d'assurance, nous fournissons la couverture décrite dans la police mère autitulaire de police en votre nom conformément aux descriptions de couverture de cette police mère telles qu'indiquées sur la feuille de police de la police mère.

Ces conditions de police et la feuille de police de la police mère, les annexes éventuelles et la carte d'assurance font toutes partie de la police mère. La feuille de police de la police principale indique les prestations que le preneur d'assurance a choisies, qui est couvert par cette police principale et quand et où la couverture s'applique.

La police mère et toutes les communications avant et pendant la période d'assurance sont fournies dans le taal de votre carte de visite Bank Van Breda carte, et tous les paiements de réclamations que nous vous faisons sont effectués dans la devise de votre carte de visite Bank Van Breda carte.

Certains mots ont une signification particulière dans cette politique telle que décrite aux pages 6 à 8.

Le preneur d'assurance et vous devez enregistrer toutes les informations qui nous sont fournies dans le cadre de cette assurance (y compris des copies de lettres).

## Contactez l'administrateur

Cette police mère est gérée par l'administrateur qui est là pour vous aider pendant la durée de cette police, pour répondre à toutes les questions sur cette police et pour traiter votre réclamation.

Si vous avez des besoins spécifiques qui rendent la communication difficile, dites-le à l'administrateur qui se fera un plaisir de vous aider.

Si vous souhaitez discuter de cette stratégie principale, soumettre une réclamation ou discuter d'une réclamation en attente, vous pouvez contacter l'administrateur. Les coordonnées sont ci-dessous:

### Service des réclamations

Pour déclarer un sinistre, veuillez utiliser le formulaire de déclaration de sinistre disponible sur le site: <https://www.banquevanbreda.be/carte-de-credit>.

Si vous avez une question, Vous pouvez contacter Qover via:

Numéro de téléphone: +32 2 588 25 50 (du lundi au vendredi, de 09:00 à 17:00)

Courriel : BVB-protection@qover.com.

### Service à la clientèle

Numéro de téléphone : +32 2 588 25 50 (du lundi au vendredi, de 09:00 à 17:00)

Courriel : BVB-protection@qover.com.

# Table des matières

Introduction	2
Contacteur l'administrateur	2
Table des matières	3
Tableau des Montants de Garanties	5
Définitions	6
Couverture générale	9
Où la couverture s'applique-t-elle	9
Quand êtes-vous assuré	9
Quelles conditions s'appliquent à la couverture	9
Clause de sanctions	9
Fraude	10
Autres assurances	10
Droits et obligations en cas de dommage	10
Qu'attendons-nous de vous	10
Quelles sont vos obligations après un dommage	10
Respect des exigences relatives à la Notice d'Information au Contrat	11
Recouvrement de Nos règlements de Sinistres auprès de tiers	11
Paiement des réclamations	11
Reconnaissance de nos droits	11
Toute modification de votre assurance	12
En cas de résiliation du contrat-cadre, la couverture de tous les assurés prend fin.	12
Avis de l'administrateur ou de l'assureur	12
Procédure de réclamation	12
Que faisons-nous de vos données personnelles	13
Droit applicable et litiges	13
<b>Section 1: Protection des achats</b>	<b>14</b>
Ce qui est assuré	14
Article éligible	14
Franchise	14
Ce qui n'est pas assuré	14
<b>Section 2: Protection de la livraison</b>	<b>15</b>
Ce qui est assuré	15

Article éligible	16
Franchise	17
Ce qui n'est pas assuré	17
<b>Section 3: Garantie prolongée</b>	<b>17</b>
Ce qui est assuré	17
Article éligible	17
Conditions spécifiques	17
Ce qui n'est pas assuré	18
<b>Contactez-nous</b>	<b>19</b>
Administrateur	19
Assureur	19
<b>Contactez-Nous</b>	<b>20</b>
<b>A propos de Chubb</b>	<b>20</b>

# Tableau des Montants de Garanties

Section	Montant maximum			Franchise
	Mastercard Blue	Mastercard Business	Mastercard Gold	
<b>1. Protection des achats</b>				
a. vol ou d'endommagement accidentel	1.000,- € par sinistre, limite annuelle 2.500,-€	1.000,- € par sinistre, limite annuelle 2.500,-€	1.000,- € par événement, limite annuelle 2.500,-€	50,- €
<b>2. Protection de la livraison (y compris l'électronique)</b>				
	1.250,- € par sinistre, limite annuelle 2.500,-€	1.250,- € par sinistre, limite annuelle 2.500,-€	1.250,- € par événement, limite annuelle 2.500,-€	15,- €
<b>3. Garantie prolongée</b>				
a. les frais de réparation de l'objet assuré	Non couvert	Non couvert	1,500.- € par article individuelle, limite annuelle 2,500,- €	X
b. la valeur de remplacement de l'objet assuré	Non couvert	Non couvert	€ 1,500.- par article individuelle, limite annuelle 2,500,- €	X

Les articles éligibles sont ceux dont le prix d'achat minimum est de 50,- Euros

# Définitions

## Accident

Une violence physique soudaine, indépendante de la volonté de l'assuré, agissant immédiatement à l'extérieur sur lui, qui est directement et exclusivement la cause de son handicap ou de son handicap physique, à condition que la nature du préjudice puisse être déterminée objectivement.

## Administrateur

QOVER SA/NV – RPM 0650.939.878 – FSMA 0650.939.878. Les bureaux juridiques et opérationnels de QOVER SA/NV sont situés à Handelstraat 31, 1000 Bruxelles, Belgique.

## À l'étranger

Tous les pays hors de la Belgique.

## Aide(s) à la mobilité

L'ensemble des béquilles, bâtons de marche, cadres de marche, cadres de marche à roulettes, déambulateurs, chaises d'évacuation, fauteuils roulants, fauteuils roulants électriques ou scooters pour personnes à mobilité réduite construits spécifiquement pour aider les personnes à mobilité réduite, à l'exception de toute voiturette de golf.

## Assuré / vous / votre

Les titulaires de cartes de la Banque van Breda qui sont les bénéficiaires de la police-cadre.

## Assureur, nous, notre et nos (Chubb)

Chubb European Group SE est une société régie par le Code des Assurances Français sous le numéro d'immatriculation 450 327 374 RCS Nanterre. Siège social : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisé par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

Chubb European Group SE, succursale belge, Chaussée de la Hulpe 166, 1170 Bruxelles, numéro d'entreprise BE0867.068.548. En Belgique, elle est également soumise à la surveillance de la conduite des affaires de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA). Code NBB/BNB 2312. Citibank (compte en euros) 570-1218055-84, IBAN: BE03570121805584, BIC: CITIBEBX.

## Biens personnels

- a) une valise ou un sac et son contenu ;
- b) les aides à la mobilité ;
- c) les objets de valeur ;
- d) d'autres articles que vous portez ou transportez ;

qui ne sont pas exclus et qui vous appartiennent ou dont vous êtes légalement responsable.

## Carte (assurée)

Une carte de visite Bank Van Breda MasterCard Blue, MasterCard Business of Mastercard Gold avec le preneur d'assurance couvert par la police mère.

## Compte (assuré)

Le compte Bank Van Breda auquel votre carte est liée.

## Conditions générales de la police

Les présentes conditions générales.

## Défaut mécanique

Un défaut interne d'un article admissible qui aurait été couvert par les conditions de la garantie originale du fabricant, qui est dû uniquement à un défaut de matériau ou de fabrication et qui fait que l'article admissible ne fonctionne pas aux fins pour lesquelles il a été conçu.

## Dispositif(s) électronique(s)

Tous les appareils personnels connectés au réseau, y compris - mais sans s'y limiter - les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables/netbooks, les smartphones, les tablettes, les agendas personnels, les appareils vestimentaires, les appareils ménagers intelligents et le(s) routeur(s) qui ne sont pas utilisés pour votre entreprise ou connectés à celle-ci.

## **Dommages involontaires**

Tout dommage soudain, inattendu et involontaire à l'article éligible en raison d'une cause externe.

## **En raison de**

Directement ou indirectement causés par, découlant de ou en relation avec.

## **Garantie du fabricant**

L'obligation contractuelle de réparer ou de remplacer un article en raison de défauts mécaniques. Cela inclut les garanties de la marque du magasin sur les produits de la marque du magasin.

## **Produits périssables**

Sont des produits qui se détériorent avec le temps en raison de leur environnement. Parmi les exemples bien connus, citons, sans s'y limiter, les aliments, les parfums, les médicaments, les produits pharmaceutiques, les cosmétiques et les produits chimiques.

## **Limite par événement**

Le montant maximal payable en vertu de la garantie prolongée pour un article admissible.

## **Objets de valeur**

Appareils photo et autres matériels photographiques, télescopes et jumelles, matériel audio/vidéo (y compris les radios, iPods, lecteurs MP3 et MP4, caméscopes, DVD, vidéos, téléviseurs et autres équipements audio et vidéo similaires), téléphones mobiles, matériel de navigation par satellite, ordinateurs et matériel informatique (y compris les PDA, organisateurs personnels, ordinateurs portables, netbooks, iPads, tablettes et similaires), matériel de jeux informatiques (y compris les consoles, jeux et périphériques), bijoux, montres, fourrure, pierres et ouvrages en or, en argent ou en autres métaux précieux.

## **Période de garantie prolongée**

La période commençant le jour suivant l'expiration de la garantie originale du fabricant. La période d'extension de garantie correspond à un maximum de douze (12) mois.

## **Période d'assurance**

Les dates indiquées sur la feuille de police de la police mère sur laquelle les couvertures convenues entre le titulaire de la police mère et nous en vertu de la police mère sont en vigueur et tant que vous êtes un titulaire de carte couvert.

## **Perte**

Vos biens personnels, votre argent, votre passeport, votre carte d'identité et/ou votre permis de conduire couverts par cette police qui:

- a) ont été laissés accidentellement ou involontairement à un endroit et ont ensuite disparu ;
- b) se trouvent dans un endroit connu mais que vous ne pouvez raisonnablement pas récupérer ; ou
- c) ont disparu et vous ne savez pas comment cela s'est produit.

## **Police**

La couverture d'assurance est prévue dans les conditions de la police.

## **Police mère**

La combinaison de ces conditions d'assurance, de l'annexe principale de la police, des annexes éventuelles et de la carte d'assurance associée.

## **Preneur d'assurance**

Bank J. van Breda en Co

## **Prix d'achat**

Le prix initialement payé tel qu'indiqué sur la facture et qui prend en compte toutes les taxes applicables, réductions, bons, crédits, etc.

## **Réclamation(s)**

Perte unique ou série de pertes dues à une cause unique couverte par cette assurance.

### **Réparation et de remplacement**

Le coût de la réparation des articles partiellement endommagés ou, si l'article est complètement perdu ou détruit ou trop coûteux à réparer, le coût de son remplacement par un article neuf, moins une déduction pour usure ou dépréciation.

Note: Nous paierons une proportion raisonnable de la valeur totale d'un ensemble ou d'une paire pour réparer ou remplacer tout article faisant partie d'un ensemble ou d'une paire.

### **Risque propre**

Le premier montant indiqué dans le tableau des garanties par sinistre que chaque personne assurée doit payer pour chaque article réclamé.

### **Titulaire de carte, vous, votre ou vos assurés, titulaire du compte**

Le titulaire d'une carte assurée émise par le preneur d'assurance en Belgique, si la carte est valide et que le titulaire respecte les dispositions du contrat de la carte assurée.

### **Transaction(s) électronique(s)**

Les paiements effectués à l'aide de la carte et d'un compte bancaire en ligne.

### **Une paire ou un ensemble**

Une paire, un ensemble, un ensemble d'éléments assortis qui sont utilisés ensemble et qui sont égaux ou complémentaires les uns des autres.

### **Véhicule**

Tout ce qui est principalement utilisé pour transporter des personnes. Cela inclut, mais sans s'y limiter: les voitures, les vélos pour adultes et les trottinettes électriques / vélos sont des véhicules. Les vélos pour enfants, les patins à roulettes, les lames de rasoir ou les planches à roulettes ne sont pas considérés comme des véhicules.

### **Vendeur**

Une entreprise enregistrée auprès de la Chambre de commerce qui vend des biens directement aux consommateurs, dans des magasins et/ou via Internet.

### **Vol**

La perte finale de l'objet après qu'il a été volé par un tiers.

### **Volé**

La prise illégale de votre propriété avec l'intention de vous en priver pour toujours.

### **Vous/votre/assuré**

Les titulaires de carte Bank Van Breda qui sont les bénéficiaires de la police mère.



# Couverture générale

Dans ce chapitre vous trouverez des dispositions générales qui s'appliquent à toutes les couvertures de cette police. Des dispositions spéciales pour chaque couverture spécifique se trouvent dans les sections 1 à 3.

## Où la couverture s'applique-t-elle

---

Vous avez une couverture mondiale.

## Quand êtes-vous assuré

---

1. Vous bénéficiez d'une couverture en vertu de la police mère à partir du moment où la carte assurée est activée, ou si l'activation est antérieure, à compter de la date d'entrée en vigueur de la police mère.
2. L'assurance s'arrête:
  - automatiquement lorsque votre carte est résiliée. Cela signifie que si vous achetez un article le 30 septembre et que votre carte se termine le 30 septembre, vous n'aurez plus de couverture le 1er octobre;
  - immédiatement si vous nous présentez une réclamation frauduleuse; et
  - si nous annulons la police mère; nous vous en informerons.

## Quelles conditions s'appliquent à la couverture

---

Il n'y a de couverture que si:

1. les articles éligibles ont été payés ou livrés en totalité (100%) (si la livraison a lieu après la date d'achat) avec la carte assurée;
2. la carte assurée est valide au moment de l'achat;
3. le coût de la carte assurée a été payé conformément au contrat de la carte assurée au moment de la sinistre;
4. vous conservez la carte assurée en continu (c'est-à-dire sans interruption) à partir du moment de l'achat de l'article (sous réserve de mise à niveau de la carte/du compte) jusqu'à la notification de la réclamation;
5. les articles admissibles sont neufs, n'ont pas eu de propriétaire précédent et n'ont pas été achetés auprès d'un particulier; et
6. l'article éligible répond aux exigences de certification CE en matière de sécurité et d'environnement applicables s'il est acheté au Royaume-Uni ou dans l'UE.

## Clause de sanctions

---

L'assureur ne fournit pas de couverture et n'est pas tenu de verser une prestation, des dommages-intérêts ou d'autres avantages dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement de cette prestation ou d'une telle indemnité ou d'une telle prestation exposerait l'assureur ou sa société mère ou sa société mère holding à une sanction, une interdiction ou une restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou des sanctions commerciales et économiques, les lois ou règlements de l'Union européenne ou de ses États membres, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

Applicable aux personnes des États-Unis uniquement : Les voyages à destination/en provenance/à travers Cuba ne sont couverts que si cette personne est titulaire d'un permis général ou spécifique de l'OFAC (Office of Foreign Asset Control) du Trésor américain) pour ce voyage. Pour toute réclamation d'une personne américaine concernant un voyage à Cuba, nous avons besoin d'une preuve de la personne américaine de cette autorisation de l'OFAC à soumettre avec la réclamation.

Personne des États-Unis désigne toute personne physique, n'importe où dans le monde, qui est un citoyen ou a sa résidence habituelle aux États-Unis d'Amérique (y compris les titulaires d'une carte verte), ainsi que toute entité juridique, société de personnes, association ou autre organisation, qu'elle soit située ou faisant des affaires, détenue ou contrôlée par cette personne.

Vous devez nous contacter pour clarifier la couverture des voyages dans les pays qui peuvent être soumis aux résolutions des Nations Unies ou aux sanctions commerciales ou économiques ou à d'autres lois de l'Union européenne, des États membres de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

## Fraude

---

Nous ne payons pas si une fraude a été commise en cas de dommage. Allons-nous le découvrir et avons-nous déjà payé pour les dommages? Ensuite, le montant des dommages et les frais de recherche engagés doivent être remboursés. Même si nous n'avons pas encore payé pour les dommages, vous devez rembourser les frais de recherche. Nous le signalons à la police et signalons la fraude dans les registres appropriés.

## Autres assurances

---

Si la responsabilité ou les dommages couverts par cette assurance sont également couverts par (a) une ou plusieurs autres assurances, qu'elles soient ou non antérieures, ou auraient été couvertes par celle-ci si cette assurance n'avait pas existé, alors cette assurance ne s'applique qu'en tant que franchise au-dessus de la couverture qui a été accordée dans le cadre de l'autre (s) assurance (s), ou aurait été accordée si cette assurance n'existait pas.

# Droits et obligations en cas de dommage

## Qu'attendons-nous de vous

---

Nous nous attendons à ce que vous:

1. Prendre toutes les précautions normales pour prévenir les dommages; et
2. S'abstient de tout ce qui pourrait nuire aux intérêts de l'assureur et coopère pleinement à tout recouvrement du dommage versé auprès d'un tiers; et
3. Ne reconnaissez aucune responsabilité ou promettez d'effectuer un paiement sans notre consentement écrit; et
4. Ne vendez pas ou ne disposez pas d'une autre manière d'un article ou d'un bien pour lequel une réclamation a été faite.

## Quelles sont vos obligations après un dommage

---

Si vous avez subi un dommage, vous êtes tenu de:

1. Signalez-le à l'administrateur dès que raisonnablement possible, mais dans tous les cas dans les 30 jours;
2. Donnez-nous toutes les informations sur l'événement. Ce n'est qu'alors que nous pourrions déterminer si un avantage doit être apporté et dans quelle mesure il est élevé;
3. Coopérer au traitement des réclamations;
4. Nous informer si vous avez également une couverture sur une autre assurance et nous aider, ainsi que tout tiers concerné, à obtenir une indemnisation, le cas échéant;
5. Conserver des copies de tous les documents à l'appui d'une déclaration;
6. Fournir tous les éléments, informations et documents ultérieurs et tout ce qui est raisonnablement demandé par nous ou l'Administrateur pour déposer une déclaration. Ceux-ci doivent être fournis à vos frais:
  - a) un formulaire de réclamation dûment rempli et signé;
  - b) la preuve que vous avez payé l'article admissible en totalité avec la carte assurée;
  - c) la facture originale du détaillant;
  - d) une preuve de signalement à la police décrivant le vol et une copie du rapport de police du vol si l'administrateur l'exige; et
  - e) envoyer les éléments endommagés si l'administrateur l'exige.

## Respect des exigences relatives à la Notice d'Information au Contrat

---

L'Assuré (et, le cas échéant, ses représentants) respectera toutes les conditions applicables prévues par la présente Notice d'Information le présent Contrat. Si l'Assuré ne les respecte pas, l'Assureur ne réglera que la partie de tout Sinistre que l'Assureur aurait dû régler si l'Assuré avait respecté intégralement la présente Notice d'Information le présent Contrat.

## Recouvrement de Nos règlements de Sinistres auprès de tiers

---

Nous sommes en droit de prendre en charge et d'effectuer en Votre nom la défense ou le règlement de toute action en justice. Nous pouvons également engager des procédures à Nos propres frais et pour Notre propre bénéfice, mais en Votre nom, pour recouvrer tout versement que Nous avons effectué au profit de tout tiers en vertu de la présente Notice d'Information.

## Paiement des réclamations

---

### Décès

- a) Si l'Assuré êtes âgé de 18 ans ou plus, l'Assureur réglera le Sinistre aux héritiers de l'Assuré et le justificatif que l'Assureur remettra au représentant personnel de l'Assuré (dans la plupart des cas, l'exécuteur testamentaire nommé dans son testament) constituera une décharge intégrale de toutes responsabilités de l'Assureur à l'égard du Sinistre
- b) Si l'Assuré est âgé de moins de 18 ans et couvert en vertu de la présente Notice d'Information du présent Contrat en tant que Conjoint d'un Assuré, l'Assureur réglera tout Sinistre pour décès Accidentel à son Conjoint. Dans tous les autres cas, l'Assureur réglera tout Sinistre pour décès Accidentel aux Parent de l'Assuré ou à son Tuteur Légal. Le justificatif du Conjoint, du Parent ou du Tuteur Légal de l'Assuré constituera une décharge complète de toutes responsabilités de l'Assureur à l'égard du Sinistre.

### Pour tous les autres Sinistres

- a) Le règlement se fera uniquement sur le compte bancaire auquel est rattachée la Carte Assurée ayant servi à l'achat.
- b) Si l'Assuré est âgé de 18 ans ou plus, l'Assureur réglera le Sinistre et le justificatif constituera une décharge complète de toutes responsabilités de l'Assureur à l'égard du Sinistre.
- c) Si l'Assuré est âgé de moins de 18 ans et couvert en vertu de la présente Notice d'Information du présent Contrat en tant que Conjoint d'un Assuré, l'Assureur réglera le Sinistre au Conjoint de l'Assuré à son profit.

Dans tous les autres cas, l'Assureur versera le montant de prestation approprié au Parent de l'Assuré ou à son Tuteur Légal au profit de l'Assuré. Le justificatif du Conjoint, du Parent ou du Tuteur Légal de l'Assuré constituera une décharge complète de toutes responsabilités de l'Assureur à l'égard du Sinistre.

## Reconnaissance de nos droits

---

Vous et chaque personne assurée devez reconnaître notre droit de:

1. En cas de perte, de dommage ou de vol d'un article, choisir de payer le montant du sinistre (après déduction de la franchise et jusqu'à concurrence du capital assuré) ou de réparer ou remplacer l'article;
2. Inspecter et saisir tout objet ou propriété faisant l'objet d'une réclamation et traiter tout objet récupéré de manière raisonnable;
3. Prendre en charge la défense ou le règlement d'une réclamation en votre nom et, si un règlement est conclu sans attribution de frais, déterminer quelle partie des frais doit être payée comme frais et dépenses et quelle partie doit nous être remboursée;
4. Payer toutes les créances en euros;
5. Demandez le remboursement, dans les 30 jours, de tous les frais et dépenses non assurés par la présente police que nous vous avons payés ou que nous avons payés en votre nom;
6. Obtenir, à vos frais, les certificats médicaux originaux pertinents avant le paiement de toute demande de remboursement.

## Toute modification de votre assurance

---

Il est dans l'intérêt de tous que nous soyons en mesure de (continuer à) remplir nos obligations à l'avenir. C'est pourquoi nous évaluons régulièrement les résultats de toutes les polices d'assurance de protection d'achat Bank Van Breda en vigueur et, avec l'accord du preneur d'assurance, nous pouvons entre-temps modifier la prime et les conditions de la police principale.

- si nous modifions la prime ou les conditions, nous en informerons le preneur d'assurance 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification ;
- si le preneur d'assurance n'est pas d'accord avec les modifications, il peut résilier le contrat-cadre.

En cas de résiliation du contrat-cadre, la couverture de tous les assurés prend fin.

## Avis de l'administrateur ou de l'assureur

---

Les avis que vous adresse l'administrateur ou l'assureur sont valablement faits à la dernière adresse connue de l'administrateur ou de l'assureur.

## Procédure de réclamation

---

Si vous n'êtes pas satisfait du service, nous vous demandons de l'enregistrer immédiatement. Cela peut être fait en premier lieu auprès de l'administrateur: QOVER SA, Service de médiation, Handelsstraat 31, 1000 Bruxelles, Belgique ou par courrier [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com) : ou par téléphone au **+32 (0)2 588 2550**. Vous recevrez une confirmation écrite de la réception de votre plainte dans les 3 (trois) jours ouvrables suivant son dépôt. Vous recevrez alors une réponse définitive à votre plainte par écrit dans un délai de 1 (un) mois.

Toutes les plaintes concernant le contrat peuvent être adressées à l'assureur, Chubb European Group SE: Chaussée de la Hulpe 166, 1170 Bruxelles, ou par e-mail: [klachten@chubb.com](mailto:klachten@chubb.com)

Si vous n'êtes pas d'accord avec la réponse, vous pouvez soumettre votre plainte à l'ombudsman des assurances. Les coordonnées sont indiquées ci-dessous.

Ombudsman des assurances

Place de Meeûs 35

1000 Bruxelles

Téléphone: +32 (0) 2 547 58 71

Courriel : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)

Site Web : [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

Vous pouvez également toujours soumettre la plainte à un tribunal compétent.

L'utilisateur peut contacter la plate-forme européenne de résolution des litiges en ligne. Si l'utilisateur a obtenu sa police d'assurance en ligne ou par tout autre canal électronique (par exemple, par téléphone, SMS, fax ou autre appareil mobile), il peut soumettre sa plainte à la plate-forme européenne de règlement des litiges en ligne.

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La plainte est ensuite transmise au médiateur des assurances en Belgique et à Qover pour résolution. La réception de la plainte par Qover peut prendre un certain temps. Les dispositions ci-dessus relatives au traitement des plaintes extrajudiciaires n'affectent pas votre droit d'intenter une action en justice. Qover enregistre toutes les communications, y compris les appels téléphoniques, afin d'améliorer la qualité de son service ainsi qu'à des fins de formation ou de détection des fraudes.

## Que faisons-nous de vos données personnelles

---

L'assureur utilise les données personnelles que vous lui avez fournies (ou, dans la mesure applicable, à l'administrateur) pour accepter et gérer cette police, y compris toute réclamation en découlant.

Les données collectées comprennent les coordonnées de base telles que votre nom, votre adresse et votre numéro de police, mais peuvent également contenir des informations plus détaillées (par exemple, votre âge, vos coordonnées médicales, votre situation financière ou votre historique de réclamation) dans la mesure où cela est pertinent pour le risque à assurer par l'assureur, les services à fournir par l'assureur ou les réclamations que vous devez soumettre.

L'assureur fait partie d'un groupe mondial de sociétés et vos données personnelles peuvent être partagées avec les sociétés de son groupe dans d'autres pays dans la mesure nécessaire pour couvrir votre police ou stocker vos données. L'assureur fait également appel à des prestataires de services reconnus, qui ont accès à vos données personnelles dans le respect de ses instructions et de son contrôle.

Vous disposez d'un certain nombre de droits en ce qui concerne les données personnelles que vous fournissez, y compris des droits d'accès et, dans certains cas, le droit à l'effacement et à l'annulation.

Cette section explique brièvement comment l'assureur utilise vos données personnelles. Pour plus d'informations, l'assureur vous recommande fortement de consulter sa Politique Générale de Confidentialité. Pour Chubb European Group SE, cela peut être vu ici: <https://www.chubb.com/benelux-nl/footer/privacy-policy.html>. Vous pouvez toujours demander à l'assureur une version papier de la politique de confidentialité en envoyant un courriel à [dataprotectionoffice.europe@chubb.com](mailto:dataprotectionoffice.europe@chubb.com).

## Droit applicable et litiges

---

Le présent Contrat La présente Notice d'Information sera régie et interprétée conformément aux lois belge et seuls les tribunaux belges auront compétence dans le cadre de tout litige.

# Section 1: Protection des achats

## Ce qui est assuré

---

1. Nous rembourserons les frais de réparation ou de remplacement d'un article éligible (comme défini dans les définitions) jusqu'à un maximum du prix d'achat ou, qui est inférieur, 4.000,- € en cas de vol ou d'endommagement accidentel de cet article dans les 90 jours suivant l'achat (ou après la livraison si elle a lieu après la date d'achat) afin qu'il soit inutilisable.
2. Dans le cas d'une paire ou d'un ensemble d'articles qui sont utilisés ensemble et ne peuvent pas être remplacés individuellement, le prix d'achat est le prix de la paire ou de l'ensemble
3. Le maximum que nous payons sur une période de 12 mois est de 2.500,- € par événement. La période de 12 mois commence lorsque vous souscrivez une carte de visite Bank Van Breda MasterCard Blue, MasterCard Business en MasterCard Gold ou, selon la date la plus tard, à la date d'entrée en vigueur de l'assurance.
4. Si l'article admissible est un téléphone mobile, la couverture est limitée à un incident par carte assurée par période de 12 mois. Cette période commence à la date d'un incident antérieur impliquant un téléphone portable.
5. Nous remboursons également les frais d'expédition pour nous expédier l'article éligible, jusqu'à un maximum de 50,- € par événement.

## Article éligible

---

Un article acheté par le titulaire du compte au cours de la période d'assurance qui répond à tous les critères suivants:

- a) payé en totalité par l'intermédiaire du compte assuré;
- b) pour un usage personnel et professionnel, et destiné à servir de cadeau;
- c) tout neuf, n'a pas eu de propriétaire précédent et n'a pas été acheté à un particulier;
- d) possède une certification CE requise en matière de sécurité et d'environnement; et
- e) est couvert par les conditions de couverture et n'est pas couvert par les exclusions.

## Franchise

---

Une franchise de 50,- € s'applique.

## Ce qui n'est pas assuré

---

1. Il n'y a pas de couverture pour :
2. Dommages dus à l'usure normale;
3. Les dommages causés intentionnellement par vous;
4. Les dommages esthétiques ou les dommages qui n'affectent pas la fonctionnalité d'un appareil;
5. Les frais de port qui dépassent 50,- € pour nous envoyer l'article;
6. Dommages aux articles causés par des défauts du produit;
7. Le vol ou l'endommagement d'articles dont vous n'avez pas pris suffisamment soin;
8. Le vol ou l'endommagement d'articles si vous les avez laissés non sécurisés ou hors de votre portée;
9. Vol qui n'a pas été signalé à la police dans les 48 heures suivant sa découverte ou dès que raisonnablement possible et dont vous n'avez aucune preuve;
10. Vol ou dommage lié à un acte frauduleux, injuste ou criminel de votre part ou de la part d'une personne avec laquelle vous êtes de connivence;
11. La saisie ou la destruction d'achats par un gouvernement, des douanes ou un organisme gouvernemental;

12. Les coûts de réparation ou de remplacement qui peuvent être recouverts sur un autre terrain, par exemple auprès d'une autre assurance incendie, responsabilité, dommages ou transport ou qui auraient pu être recouverts si cette police n'avait pas existé;
13. Vol ou endommagement de: bijoux, pierres précieuses, pièces ou timbres rares et précieux, objets uniques, y compris les antiquités, les œuvres d'art, la fourrure, l'argent comptant ou l'équivalent (y compris les chèques de voyage), actions, obligations, coupons, tous types de titres et papiers équivalents, billets, services, livres, animaux, plantes, biens de consommation et périssables, aliments, boissons, articles de santé, articles convertis et rénovés, articles en vente, les terrains et bâtiments, les armes, les drogues, les marchandises de contrefaçon et autres marchandises susceptibles d'être saisies par les douanes;
14. Les articles qui n'ont pas été payés directement et intégralement avec la carte assurée, tels que les articles achetés à tempérament, à moins que le versement n'ait été payé en totalité avec la carte assurée;
15. Les articles auxquels vous aviez déjà renoncé, par exemple que vous aviez vendus ou donnés avant le vol ou les dommages;
16. Tous les véhicules ou parties de véhicules;
17. Machines ou équipements motorisés ou machines ou parties de ceux-ci;
18. Articles remanufacturés;
19. Les articles destinés à la revente (par exemple, les marchandises achetées en stock pour la vente);
20. Les articles loués, empruntés ou loués;
21. Outils à usage professionnel de toute nature;
22. Les matériaux destinés à la production ou à la fabrication;
23. Les objets qui sont placés en permanence dans/sur un environnement domestique ou professionnel/professionnel, des machines ou des véhicules;
24. Données numériques pour la visualisation ou le téléchargement en ligne (y compris les fichiers, la musique, les films, les photos et les logiciels);
25. Les articles achetés sur des sites peer-to-peer, sauf auprès d'un vendeur commercial ;
26. Les dommages causés par des réactions nucléaires, des tremblements de terre et des éruptions volcaniques ou les dommages causés par une arme chimique, biologique, biochimique ou électromagnétique;
27. Les dommages causés par ou causés par l'agression. Par agresseur, nous entendons : conflit armé, guerre civile, insurrection, troubles internes, émeutes et mutineries.

## Section 2: Protection de la livraison

### Ce qui est assuré

---

1. Vous serez indemnisé si vous découvrez que votre ou vos articles éligibles achetés par internet et/ou par téléphone dans le cadre d'une transaction électronique n'arrivent pas ou ne correspondent pas à la description et à l'état du vendeur, y compris en cas de dommage pendant le transport. Si le ou les articles admissibles font partie d'une paire ou d'un ensemble, la demande de remboursement sera réglée pour la paire ou l'ensemble, sauf si l'article peut être utilisé séparément ou remplacé/réparé séparément.

Dans le cas où votre ou vos articles éligibles n'arrivent pas ou ne correspondent pas à la description et à l'état du vendeur:

Vous devez d'abord contacter le vendeur pour résoudre les problèmes:

- a) si le ou les articles éligibles n'arrivent pas, le vendeur doit fournir une mise à jour des informations de livraison, de la preuve d'expédition et de toute information de suivi.

- b) si le ou les articles éligibles ne correspondent pas à la description ou à l'état indiqué au moment de l'achat des articles, le vendeur doit vous proposer une solution telle que l'acceptation d'un retour des articles aux frais du vendeur ou l'offre d'un remplacement ou d'un remboursement.
  - c) si le(s) article(s) éligible(s) est/sont endommagé(s) pendant le transport, le vendeur doit vous offrir un recours tel qu'appeler la société de messagerie pour signaler le dommage et accepter de renvoyer les articles aux frais du vendeur ou offrir un remplacement ou un remboursement.
2. Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse du vendeur et si aucun remboursement ne vous a été proposé, vous disposez de 30 jours à compter de ce moment pour signaler la réclamation et nous examinerons toutes les preuves et déterminerons si la réclamation est valable. Nous pouvons vous demander de fournir les preuves suivantes, sans s'y limiter:
- a) une description du ou des articles éligibles achetés, y compris les détails fournis par le vendeur au moment de l'achat.
  - b) des informations sur ce qui, selon vous, n'allait pas avec le ou les articles éligibles lorsque vous les avez reçus;
  - c) l'endroit où vous avez acheté le ou les articles éligibles et les coordonnées du vendeur;
  - d) les preuves que vous avez recueillies lors de votre enquête initiale en contactant le vendeur.
3. Si vous ne parvenez pas à contacter le vendeur, vous devez signaler l'affaire à la police ou aux autorités locales compétentes afin de préserver vos droits à un remboursement contre le vendeur.
4. Nous réparerons ou remplacerons le ou les articles admissibles.

Si le ou les articles éligibles doivent être remplacés, alors :

- a) le montant ne dépassera pas le prix d'achat initial et/ou l'indemnité maximale pour cette couverture, comme indiqué dans le Tableau des garanties.
- b) Nous ferons tout notre possible pour remplacer votre/vos article(s) éligible(s) par un article de la même marque, du même modèle, avec les mêmes spécifications et dans la même couleur, mais cela ne peut être garanti, et nous ne pouvons pas garantir que les éditions limitées ou spéciales seront remplacées.
- c) le cas échéant, cette garantie n'est pas "nouvelle pour ancienne", à notre discrétion. Si un remplacement peut être trouvé sur le marché de la résurrection (remise à neuf) avec un article similaire, celui-ci sera considéré en premier lieu pour régler votre demande.

## Article éligible

---

Un article acheté par le titulaire de la carte pendant la période d'assurance qui répond à tous les critères ci-dessous:

1. Payé en totalité (100%) par la carte d'assuré;
2. Les articles/services éligibles sont tous les articles, services ou contenus numériques qui:
  - a) ne sont pas des marchandises de contrefaçon ou de falsification
  - b) ne sont pas des denrées périssables
  - c) ne sont pas des actions, des obligations, des devises ou des actifs numériques
3. Pas les marchandises achetées à l'aide d'un crédit commercial ou d'une option de financement/leasing, ou qui n'ont pas été payées en totalité.
4. Non saisi ou déclaré illégalement par un gouvernement, une douane ou une autorité publique.
5. Pas d'animaux, de bétail ou de plantes vivantes
6. Pas de bijoux, de montres, d'armes à feu, de métaux précieux/de pierres précieuses, d'objets d'art, d'antiquités ou de pièces de collection.
7. Pas d'espèces ou d'équivalents d'espèces, de chèques de voyage ou de billets.
8. Non classé comme bien immobilier



9. Aucun véhicule à moteur, motocyclette/scooter, embarcation ou aéronef et équipement et/ou pièces nécessaires à leur fonctionnement ou à leur entretien
10. Elle n'est pas basée sur un abonnement où vous payez un montant mensuel pour les services.

## Franchise

---

Une franchise de 15,- € s'applique.

## Ce qui n'est pas assuré

---

En plus des exclusions figurant à la page 9 de la section Générale, il n'y a pas non plus de couverture pour:

1. Pour les articles qui ne sont pas classés comme articles (éligibles).
2. Si le vendeur a décrit avec précision le ou les articles (éligibles) et leurs circonstances, mais que vous n'en êtes pas satisfait ou que vous regrettez l'achat ;
3. Si le ou les articles (éligibles) sont perdus ou volés ;
4. Si le ou les articles (éligibles) sont envoyés à une adresse autre que celle indiquée sur le bon de livraison.

## Section 3: Garantie prolongée

L'EXTENSION DE GARANTIE S'APPLIQUE UNIQUEMENT SI VOUS AVEZ UNE MASTERCARD GOLD.

## Ce qui est assuré

---

Vous êtes couvert pour les frais de réparation d'un article éligible suite à une défaillance mécanique pendant la période d'extension de garantie.

Les frais de réparation seront payés jusqu'à concurrence du prix d'achat initial payé pour l'article admissible ou jusqu'à la limite par événement (devise locale), le montant le plus bas étant retenu, sous réserve de la limite totale annuelle (devise locale). Si le coût de la réparation dépasse le prix d'achat initial payé, nous remplacerons l'article admissible par un modèle équivalent ayant des spécifications similaires et dont la valeur ne dépassera pas le prix d'achat initial, jusqu'à concurrence de la limite par événement et sous réserve de la limite totale annuelle. Si aucun modèle équivalent présentant des caractéristiques similaires n'est disponible, vous serez crédité d'un montant égal au prix d'achat initial, jusqu'à concurrence de la limite par événement et dans la limite du total annuel. Le montant maximum payé par période de 365 jours, tel qu'indiqué dans le tableau des garanties.

Lorsqu'un article admissible fait partie d'une paire ou d'un ensemble, la couverture ne s'applique qu'à l'article admissible pour lequel une défaillance mécanique s'est produite et non au reste de la paire ou de l'ensemble.

## Article éligible

---

Les articles éligibles sont ceux dont le prix d'achat minimum est de 50,- €, que vous avez achetés à l'état neuf à la date d'entrée en vigueur ou après celle-ci pendant la période d'assurance, pour un usage personnel uniquement, facturés intégralement (100%) sur la carte, et qui ne figurent pas dans la liste "Ce qui n'est pas assuré ?".

## Conditions spécifiques

---

1. Les articles admissibles doivent avoir une garantie du fabricant d'au moins douze (12) mois et ne peuvent avoir une période maximale combinée de garantie du fabricant et de garantie optionnelle supplémentaire de trois (3) ans.
2. Les articles admissibles doivent avoir une garantie valide du fabricant sur le territoire, précisant l'étendue de la couverture, la période de couverture, ce que le fabricant fera pour corriger le problème et qui doit être contacté pour le service.
3. Les articles éligibles peuvent être réparés ou remplacés ou vous pouvez être remboursé du prix d'achat initial, moins les remises, rabais ou points bonus.

4. L'assurance est limitée à un maximum de 2 demandes d'indemnisation par compte de carte par période de 12 mois.

## Ce qui n'est pas assuré

---

1. Les articles qui n'ont pas été payés directement et intégralement avec la carte assurée, comme les articles achetés à tempérament, sauf si le tempérament a été payé intégralement avec la carte assurée;
2. Articles non électriques;
3. Articles sans numéro de série;
4. Bateaux, véhicules motorisés, y compris les avions, les voitures et les motos, ainsi que tous les équipements, pièces et accessoires;
5. Logiciels et autres accessoires pour ordinateurs non entièrement assemblés par le fabricant;
6. Tous les articles faits sur mesure, uniques ou rares;
7. Articles usagés, reconstruits, remis à neuf et réusinés au moment de l'achat;
8. Les articles achetés pour la revente, l'utilisation professionnelle ou commerciale;
9. Articles spécifiés par le fournisseur comme étant des consommables ou des articles à mettre au rebut après utilisation, y compris, mais sans s'y limiter, les lampes, les fusibles, les batteries, les filtres, les courroies, les sacs et les cartouches d'impression;
10. Frais de nettoyage;
11. Le coût du déblocage des obstructions (sauf dans le système de refroidissement des appareils de réfrigération);
12. Les articles assortis d'une "garantie de satisfaction" qui prévoit le remplacement du produit ou des avantages pour une raison autre qu'une panne mécanique;
13. Les articles bénéficiant d'une garantie du fabricant de plus de trois ans;
14. Les dépenses liées au retrait d'un produit par le fournisseur;
15. Les dépenses liées aux réparations causées par l'entretien de routine, les inspections ou les installations, ou les frais de déplacement et autres dépenses lorsqu'un réparateur agréé ne peut pas diagnostiquer un défaut de l'article ;
16. Dommages causés par le non-respect du manuel, des instructions ou des directives d'installation du fournisseur, ou par l'utilisation d'accessoires non approuvés;
17. Frais d'entretien, de maintenance, de réparation, d'installation, de montage ou de reconstruction;
18. Toute date d'expédition ou de livraison promise, qu'elle soit ou non indiquée ou couverte par la garantie du fabricant;
19. Tous les coûts relatifs aux dommages causés aux articles éligibles par un accident, une négligence, un abus, un dommage délibéré, une infestation de vermine et d'insectes, une mauvaise utilisation, un vol, le sable, un incendie, un tremblement de terre, une tempête et un coup de vent, la foudre, une explosion, un impact d'avion, un dégât des eaux, la corrosion, une fuite de batterie ou un cas de force majeure; ou
20. Tous les coûts associés au retrait ou à l'élimination des articles, que l'article puisse être réparé ou remplacé ou non.

# Contactez-nous

## Administrateur

---

### **QOVER SA/NV**

31 Rue du Commerce  
1000 Bruxelles  
Belgique  
T +32 - 25882550  
[info@cover.com](mailto:info@cover.com)  
[www.qover.com](http://www.qover.com)

## Assureur

---

### **Chubb European Group SE**

Chaussée de la Hulpe 166  
1170 Bruxelles  
N. P 0800 743 94  
[info.benelux@chubb.com](mailto:info.benelux@chubb.com)  
[www.chubb.com/benelux](http://www.chubb.com/benelux)

Chubb European Group SE est une société régie par le Code des Assurances Français sous le numéro d'immatriculation 450 327 374 RCS Nanterre. Siège social : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisé par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

Chubb European Group SE , succursale belge, Chaussée de la Hulpe 166, 1170 Bruxelles, numéro d'entreprise BE0867.068.548. En Belgique, elle est également soumise à la surveillance de la conduite des affaires de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA). Code NBB/BNB 2312. Citibank (compte en euros) 570-1218055-84, IBAN: BE03570121805584, BIC: CITIBEBX.

## Contactez-Nous

---

Chubb European Group SE  
Chaussée de la Hulpe 166,  
1170 Bruxelles, Belgique

<https://www.chubb.com/benelux-en/>

## A propos de Chubb

---

Chubb est mondialement le plus grand assureur coté en bourse dans le domaine de l'assurance incendie et Chubb est le premier assureur IARD coté en bourse au monde. Avec des bureaux dans 54 pays, Chubb offre des contrats d'assurance IARD, des produits d'assurances de personnes, des contrats d'assurance-vie et de réassurance à des clients divers.

La société se caractérise par l'étendue de son offre de produits et de ses prestations de services, l'ampleur de son réseau de distribution, son exceptionnelle solidité financière, son expertise en matière de souscription, l'excellente qualité de sa gestion de **Sinistres** et de ses opérations dans les divers pays du monde.

Les compagnies d'assurance de Chubb protègent les risques des entreprises de toutes tailles, des groupes multinationaux aux moyennes et petites entreprises. Elles couvrent également les biens importants de particuliers fortunés. Elles proposent des produits de prévoyance et de protection de budget pour les particuliers et offrent aux employeurs et groupements des solutions d'assurance individuelle **Accident** et des couvertures pour les risques de mobilité. Enfin, elles mettent en place des solutions de réassurance.