

# Conditions générales 201605Plus

## Assurances sur *Compte Plus*

### **A. DEFINITIONS PREALABLES**

**Assureur :**

S.A PARTNERS ASSURANCES - BOULEVARD DU ROI ALBERT II 2 - 1000 BRUXELLES - Compagnie d'assurances agréée sous le code BNB 00964 – N° d'inscription au ministère des affaires économiques A3142. Compagnie du groupe des Assurances du Crédit Mutuel.

**Preneur d'assurance :**

Beobank NV/SA, Boulevard du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles .

**Assuré(s) :**

Les titulaires et co-titulaires du *Compte Plus*, en qualité de simple particulier et agissant dans le seul cadre de la vie privée.

***Compte Plus* :**

Le *Compte Plus* ouvert auprès du Preneur d'assurance.

**Titulaire :**

La personne physique au nom de laquelle le *Compte Plus* est ouvert.

**Co-titulaire :**

En cas de *Compte Plus* ouvert à deux noms, la deuxième personne physique au nom de laquelle le *Compte Plus* est ouvert.

**Bénéficiaire(s) :**

Le(s) assuré(s).

**Sinistre :**

Survenance d'un événement assuré par la présente police d'assurance et entraînant l'application de la couverture.

## **B. GARANTIES**

### **B.1 ASSURANCE ACHATS**

#### **B.1.1 Objet et étendue de la Garantie**

L'objet de la garantie consiste à rembourser l'Assuré dans la limite de garantie:

- En cas de Vol Caractérisé du Bien Assuré: le prix d'achat du bien volé,
- En cas de Dommage Accidentel (bris, casse) causé au Bien Assuré: les frais de réparation de ce bien ou, si ces frais sont supérieurs au prix d'achat du bien ou si celui-ci n'est pas réparable le prix d'achat de ce bien,
- L'achat du Bien Assuré doit avoir été effectué au moyen du *Compte Plus* et apparaître sur le relevé du *Compte Plus*

#### **Durée de la garantie :**

La garantie est acquise dans la mesure ou le Vol Caractérisé ou le Dommage Accidentel **survient dans les 90 jours** à compter de la date d'achat ou de la date de livraison.

**Etendue territoriale de la garantie :** Le monde entier.

#### **Montant de l'indemnité par Sinistre et par an:**

1.000€ par *Compte Plus* et par Sinistre et 2.000€ par période consécutive de 12 mois.

L'indemnité est virée en euros, toutes taxes comprises, sur le *Compte Plus* de l'Assuré pour autant que le *Compte Plus* ne soit pas en défaut de paiement.

**Seuil d'intervention :** la garantie n'intervient que pour les Sinistres d'un montant égal ou supérieur à **50€ TTC**.

**Ensemble :** Si le Bien Assuré fait partie d'un ensemble et qu'il s'avère, à la suite d'un Sinistre, inutilisable ou irremplaçable individuellement, la garantie produit ses effets sur l'ensemble au complet.

#### **B.1.2 Définitions**

##### **Biens Assurés :**

Tout bien meuble d'une valeur unitaire égale ou supérieure à 50€ TTC, acheté neuf pendant la durée de la présente police, payé intégralement avec la carte liée au *Compte Plus* assuré, à

##### **l'exclusion des biens suivants :**

- les bijoux,
- les fourrures,
- les animaux vivants,
- les plantes,
- les denrées périssables ou boissons,
- les espèces, des devises,
- les chèques de voyage,
- les titres de transport et de tout titre négociable,
- les véhicules motorisés neufs ou d'occasion,
- les biens achetés pour être revendus,
- et les smartphones/tablettes.

**Sinistre :**

Le Vol Caractérisé du Bien Assuré ou le Dommage Accidentel causé au Bien Assuré. Sera considéré comme un seul et même sinistre le Vol Caractérisé ou le Dommage Accidentel portant sur plusieurs Bien Assurés et survenant au même moment.

**Vol Caractérisé :**

Le vol commis par un tiers par Effraction ou par Agression dûment constatées

**Effraction :**

Le vol accompagné de forçage, endommagement ou destruction de tout mécanisme de fermeture, de verrouillage ou de dispositif de sécurité.

**Agression :**

Toute menace ou violence physique exercée par un Tiers afin de soustraire le Bien Assuré.

**Dommage Accidentel :**

Toute destruction, détérioration partielle ou totale due à un événement extérieur imprévu et soudain et fortuit.

**B.1.3 Exclusions**

Le présent contrat ne couvre pas les sinistres résultant:

- d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ou d'un de ses proches (conjoint, partenaire, ascendant ou descendant et conjoint ou partenaire de ces derniers)
- de la disparition inexplicquée ou de la perte ;
- d'un dommage sur le Bien Assuré lors du transport ou lors de manipulations faites par le vendeur;
- d'un vol autre que le Vol Caractérisé ; le vol simple est exclu.
- d'une usure normale ou d'une dégradation graduelle du Bien Assurée due à l'érosion, la corrosion, l'humidité ou l'action du froid ou du chaud sur ce dernier;
- d'un vice propre du Bien Assuré;
- du non-respect des conditions d'utilisation du bien préconisées par le fabricant ou le distributeur de ce bien;
- d'un défaut de fabrication;
- d'actes de guerre civile ou étrangère ou de terrorisme;
- d'un(e) embargo, confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique;
- de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant;

**B.2 PROTECTION DES RETRAITS****B.2.1 Objet et étendue de la garantie**

L'assureur remboursera le titulaire du *Compte Plus* en cas de vol avec agression de l'argent liquide retiré avec la carte liée au *Compte Plus* assuré ,dans un distributeur automatique de billets, si le vol avec agression a eu lieu dans les 8 heures suivant le retrait.

L'assureur couvre également le remboursement du téléphone portable et du portefeuille volés lors du même incident.

Après le vol avec agression, le titulaire du compte devra dès que possible porter plainte auprès du service de Police de sa commune ou de la commune où le délit s'est produit, et ce, dans un délai maximum de 48 heures.

**Etendue territoriale de la garantie :** le monde entier.

**Montant de l'indemnité par Sinistre et par an:**

400€ par Sinistre et par période consécutive de 12 mois.

L'indemnité est virée en euros, toutes taxes comprises, sur le *Compte Plus* de l'Assuré pour autant que le *Compte Plus* ne soit pas en défaut de paiement.

**B.2.2 Définitions**

**Agression :**

Toute menace ou violence physique, dûment constatée, exercée par un Tiers afin de soustraire le Bien Assuré.

**B.2.3 Exclusions**

**De la garantie sont exclus :**

- Les actes causés intentionnellement ou frauduleusement par le titulaire, le co-titulaire ou l'un de ses proches (conjoint, partenaire, enfant ou parent)
- Les conséquences des actes que l'Assuré a subis au cours d'une guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant, ou du fait de confiscation opérée par les autorités,
- Tout Sinistre résultant de l'usage frauduleux du *Compte Plus*.

**B.3 SAFE ONLINE**

**B.3.1 Objet et étendue de la garantie**

En cas d'incident de livraison suite à l'achat d'un Bien garanti sur Internet, l'Assuré bénéficie de cette Assurance dans les conditions cumulatives énoncées ci-après:

- le règlement du Bien garanti doit avoir été effectué au moyen du *Compte Plus* ;
- le prélèvement correspondant à l'achat doit apparaître sur le relevé du *Compte Plus*.

**Etendue territoriale de la garantie :**

La garantie Livraison des achats sur internet est acquise :

- pour les achats effectués sur un site marchand domicilié dans un pays de l'Union Européenne ou aux Etats-Unis.
- à condition que le Bien garanti soit livré en Belgique.

**Montant de l'indemnité par Sinistre et par an :**

Le montant de l'indemnité est de 500€ TTC par Sinistre et par période consécutive de 12 mois.

Lorsque le Bien garanti détérioré fait partie d'un ensemble et s'avère à la fois inutilisable séparément et irremplaçable, l'indemnité est versée par l'Assureur à concurrence du prix d'achat du bien dans son ensemble.

L'indemnité est virée en euros, toutes taxes comprises, sur le *Compte Plus* de l'Assuré pour autant que le *Compte Plus* ne soit pas en défaut de paiement.

**Procédure d'indemnisation :**

L'indemnisation n'est due par l'Assureur que si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée avec le Commerçant, par l'Assuré, au plus tard au 90<sup>ème</sup> jour calendrier qui suit le débit du paiement du Bien garanti.

L'assuré doit donc avoir, au préalable, effectué lui-même une relance écrite auprès du Commerçant par courrier papier ou électronique, au plus tôt 30 jours calendriers après le débit de la commande apparaissant sur le relevé bancaire de l'assuré et, au plus tard, 90 jours après le dit paiement.

**En cas de non-livraison d'un Bien garanti :**

L'Assureur rembourse l'Assuré du montant correspondant au prix d'achat TTC (frais de port inclus) du Bien garanti dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant et dans les limites de plafond prévues à l'article «Montant de l'indemnité par Sinistre et par an».

**En cas de livraison non conforme d'un Bien garanti :**

- Si le Commerçant accepte le retour du Bien garanti, pour ensuite expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition du Bien garanti au Commerçant, si ces frais ne sont pas pris en charge par le Commerçant ;
- Si le Commerçant accepte le retour du Bien garanti mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti (hors frais de port) ;
- Si le Commerçant n'accepte pas le retour du Bien garanti, la garantie couvre les frais d'expédition du Bien garanti envoyé à l'Assureur et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti (hors frais de port).

Le prix d'achat du Bien garanti s'entend TTC et dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant.

**B.3.2 Définitions****Bien garanti:**

Tout bien matériel mobilier à usage privé acheté neuf via Internet auprès d'un Commerçant pendant la durée de la présente police, à condition que ce bien soit envoyé par la poste ou par transporteur privé en Belgique, qu'il soit d'une valeur unitaire minimale de 50 euros et qu'il ne soit pas exclu de la présente garantie.

**Commerçant:**

Tout marchand proposant la vente via Internet de Biens garantis.

**Livraison non conforme:**

Le Bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande et/ ou le Bien garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.

**Non-livraison:**

La livraison du Bien garanti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendriers après le débit de la commande apparaissant sur le décompte du *Compte Plus* de l'Assuré.

**Paiement Internet:**

Opération de paiement réalisée sur Internet, au moyen du *Compte Plus*, avec ou sans composition du code confidentiel (code PIN), sans signature manuscrite ou électronique, et dont le montant est porté au débit sur le décompte relevé du *Compte Plus* de l'Assuré.

### **B.3.3 Exclusions**

Les biens et sinistres suivants sont exclus de la présente garantie :

- Les animaux;
- Les biens et denrées périssables, les denrées alimentaires;
- Les boissons;
- Les végétaux;
- Les véhicules à moteur;
- Les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers, valeurs de toute espèce;
- Les bijoux ou objets précieux tels qu'objets d'art, orfèvrerie, argenterie d'une valeur supérieure à 150€;
- Les données numériques à visualiser ou télécharger en ligne (notamment fichiers MP3, photographies, logiciels,...);
- Les prestations de service, y compris celles consommées en ligne;
- Les biens à usage professionnel;
- Les biens achetés pour être revendus comme marchandise;
- Les biens achetés sur un site de vente aux enchères;
- La faute intentionnelle ou frauduleuse de l'Assuré;
- Les conséquences des actes que l'Assuré a subis au cours d'une guerre civile ou étrangère;
- Une grève des prestataires ou des transporteurs, un lock-out ou un sabotage commis dans le cadre d'une action concertée de grève, de lock-out ou de sabotage;
- Tout Sinistre résultant de l'usage frauduleux du *Compte Plus*.

## **C. EXCLUSIONS COMMUNES**

Outre les exclusions propres à chaque garantie, sont exclus :

- toute opération hors *Compte Plus* ;
- toute utilisation frauduleuse ou abusive du *Compte Plus* ;
- toute opération effectuée avec le *Compte Plus* alors qu'il était en défaut de paiement

## **D. DISPOSITIONS DIVERSES**

### **D.1 GÉNÉRAL**

Les précitées Conditions Générales prévalent sur tout autre document (site web, brochure commerciale,...).

### **D.2 PRISE D'EFFET DES GARANTIES**

Les garanties du présent contrat prennent effet à la date d'ouverture du *Compte Plus*, selon les conditions propres à chaque garantie.

### **D.3 DURÉE DE LA COUVERTURE**

La couverture court tant que le *Compte Plus* est ouvert et ne présente pas de défaut de paiement.

#### **D.4 PRESCRIPTION**

Le délai de prescription de toute action dérivant du présent contrat est de trois (3) ans. Le délai court à partir du jour de l'évènement qui donne ouverture à l'action.

#### **D.5 DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION**

Le présent contrat est régi par la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 et toutes ses extensions, modifications et arrêtés d'exécution.

Tout litige entre parties sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

#### **D.6 SUBROGATION**

Conformément aux dispositions de l'article 95 et suivants de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence du montant de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré ou du Bénéficiaire contre les Tiers.

Aucune couverture ou prestation n'est fournie et aucune somme n'est payable au titre du présent contrat si cette fourniture ou ce paiement exposait directement ou indirectement le Souscripteur - ou une quelconque des sociétés de son groupe - à une violation de toutes mesures de sanction économique ou commerciale applicable.

#### **D.7 DONNÉES PERSONNELLES**

Les données à caractère personnel (ci-après les «Données»), communiquées à l'Assureur sont traitées en conformité avec la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée. Les Données seront traitées dans le but d'assurer la bonne gestion et l'utilisation optimale des services fournis par l'Assureur, y compris l'évaluation des risques, la gestion des contrats, des sinistres et la prévention de la fraude. Afin de réaliser ces objectifs, l'Assureur et le Preneur d'Assurance peuvent être amenés à communiquer les Données à d'autres sociétés du groupe auquel l'Assureur appartient, à des sous-traitants ou des partenaires. Ces données seront le cas échéant traitées en France et/ou uniquement en Belgique. L'Assureur prend toutes les mesures de précaution afin d'assurer la sécurité des Données. Cependant, il ne peut écarter tous les risques liés au traitement des Données. Conformément à la loi, l'Assureur réserve un droit d'accès, de modification ou d'opposition (en cas de motif légitime) au traitement effectué avec les Données. Pour faire usage de ces droits, chaque personne concernée peut contacter l'Assureur par écrit à l'adresse : PARTNERS ASSURANCES S.A., BOULEVARD DU ROI ALBERT II 2 - 1000 BRUXELLES. La personne concernée donne par la présente son consentement au traitement et communication dans les limites et dans les conditions décrites ci-avant et particulièrement en ce qui concerne les données relative à sa santé.

#### **D.8 PROCÉDURE EN CAS DE PLAINTE**

Les questions et plaintes relatives à cette assurance peuvent être introduites auprès de la direction de l'assureur à l'adresse suivante : [complaints@partners.be](mailto:complaints@partners.be). Les plaintes peuvent être également introduites auprès de L'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA) c/o Ombudsman des assurances, square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles - Tél : +32 2 547 58 71 - Fax +32 2 547 59 75 - email : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) - Site internet : [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

L'introduction d'une plainte ne réduit en rien la possibilité, pour le preneur d'assurance et/ ou l'Assuré et/ ou le(s) Bénéficiaire(s), d'intenter une action en justice.

## D.9 EXPERTISE

L'Assureur se réserve le droit de mener une expertise ou une enquête à ses frais pour apprécier les circonstances et le montant du préjudice réellement subi par l'Assuré et partant le montant de l'indemnité à accorder en vertu des présentes à l'Assuré.

## D.10 FRAUDE

La fraude à l'assurance est l'utilisation illicite d'une police d'assurance dans l'intention de se procurer indûment une prestation prévue par le contrat d'assurance. Le fait d'induire en erreur l'assureur à la souscription du contrat, pendant la durée de celui-ci, ou lors de la déclaration ou traitement du sinistre pourra entraîner des conséquences directes sur le contrat d'assurance. De plus, l'auteur s'expose à des sanctions administratives et pénales. La tentative de fraude à l'assurance est également punissable.

## **E. DEMARCHES A ACCOMPLIR EN CAS DE SINISTRE**

### **E.1 GÉNÉRAL**

L'Assuré doit conserver et envoyer les copies de l'ensemble des reçus et des autres documents demandés par l'Assureur (ou le gestionnaire de sinistres désigné) afin d'assurer la gestion d'une demande d'indemnisation valide.

L'Assuré doit déclarer le Sinistre auprès de l'Assureur en lui envoyant la déclaration de sinistre complétée et signée le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de 20 jours calendriers qui suivent la date du Sinistre. La déclaration de sinistre peut être trouvée sur le site [www.beobank.be](http://www.beobank.be) ou en téléphonant au 02/622.20.00. Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du sinistre listés ci-dessous.

Le paiement effectué de bonne foi par l'Assureur a, à son égard, un effet libératoire valant par rapport à la demande d'indemnisation.

### **E.2 PREUVES DU SINISTRE À FOURNIR À L'ASSUREUR**

#### **E.2.1 Assurance achats**

**Dans tous les cas**, l'Assuré doit communiquer à l'Assureur:

- tout justificatif attestant du paiement du Bien Assuré à l'aide de son *Compte Plus* (ticket de paiement, relevé du *Compte Plus*),
- tout justificatif permettant d'identifier le bien acheté ainsi que son prix d'achat et la date d'achat tel que facture ou ticket de caisse,

**En cas de Vol caractérisé** l'Assuré doit par ailleurs communiquer à l'Assureur les documents suivants:

- l'original du rapport de police;
- toute preuve de l'événement, soit:
- en cas de Vol par Agression: toute preuve tel qu'un certificat médical ou témoignage, attestation écrite, datée et signée de la main du témoin, mentionnant son nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse, profession et le lien de parenté avec la victime,



- en cas de Vol par Effraction: tout document prouvant l'Effraction tel que par exemple le devis ou la facture de réparation du mécanisme de fermeture ou une copie de la déclaration effectuée par l'Assuré auprès de son assureur multirisques habitation ou automobile.

**En cas de Dommage Accidentel**, l'Assuré doit par ailleurs communiquer :

- l'original du devis ou de la facture de réparation, ou
- l'attestation du vendeur précisant la nature des dommages et certifiant que le bien est irréparable.

### **E.2.2 Protection des retraits d'argent**

**L'Assuré doit communiquer à l'Assureur:**

- tout justificatif attestant du retrait d'argent liquide (ticket de retrait, relevé du *Compte Plus*), mentionnant la date et l'heure du retrait.
- l'original du rapport de police, mentionnant entre autre le lieu, la date et l'heure précise de l'agression, ainsi que le montant dérobé.
- toute preuve de l'événement, tel qu'un certificat médical ou témoignage, attestation écrite, datée et signée de la main du témoin, mentionnant son nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse, profession et le lien de parenté avec la victime.

### **Paiement de l'indemnisation:**

L'Assureur se réserve le droit de demander tout autre document ou information nécessaire à la validation du Sinistre et à l'évaluation de l'indemnité. Si un Sinistre est déclaré conformément aux modalités mentionnées et si l'Assureur constate que ce Sinistre est garanti par cette assurance, l'Assureur paye l'indemnisation endéans les 10 jours ouvrables à compter de la date de confirmation par l'Assureur que la couverture est en effet acquise.

Le dossier de sinistre est ouvert par l'Assureur dans les 5 jours ouvrables. La lettre d'ouverture de dossier comprenant le numéro de référence, le numéro de téléphone et le nom du gestionnaire de sinistre sera envoyée à l'Assuré.

### **E.2.3 Safe online**

**En cas de livraison non conforme**, l'Assuré est présumé avoir connaissance du Sinistre dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité de la livraison.

**En cas de non-livraison**, l'Assuré est présumé avoir connaissance du Sinistre dès que le Bien garanti ne lui a pas été livré dans le délai spécifié aux conditions générales de vente du Commerçant.

### **Pièces justificatives à fournir par l'Assuré en cas de Non-livraison ou de Livraison non-conforme :**

L'Assuré devra fournir les pièces justificatives de son dommage aux fins d'indemnisation et notamment :

- L'impression du justificatif de la commande (courriel), toute confirmation d'acceptation de la commande en provenance du Commerçant ou l'impression de la page écran de la commande,
- La copie du relevé du *Compte Plus* ou de l'avis de prélèvement de l'Assuré attestant le(s) montant(s) débité(s) de la commande,
- En cas de livraison réalisée par un transporteur : le bon de livraison remis à l'Assuré,
- En cas d'envoi postal reçu par l'Assuré, l'accusé de suivi dont l'Assuré est en possession,

- En cas de renvoi du Bien garanti chez le Commerçant, le justificatif du montant des frais d'expédition avec accusé de réception,
- En cas de livraison non conforme : le justificatif du commerçant mentionnant le refus de remplacement du bien,
- En cas de non-livraison : le justificatif de relance auprès du commerçant.

**Paiement de l'indemnisation :**

L'Assureur se réserve le droit de demander tout autre document ou information nécessaire à la validation du Sinistre et à l'évaluation de l'indemnité.

Si un Sinistre est déclaré conformément aux modalités mentionnées et si l'Assureur constate que ce Sinistre est garanti par cette assurance, l'Assureur paye l'indemnisation endéans les 10 jours ouvrables à compter de la date de confirmation par l'Assureur que la couverture est en effet acquise.

Le dossier de sinistre est ouvert par l'Assureur dans les 5 jours ouvrables. La lettre d'ouverture de dossier comprenant le numéro de référence, le numéro de téléphone et le nom du gestionnaire de sinistre sera envoyée à l'Assuré.