

# Programme d'assurances Beobank Extra Mastercard

## Conditions Générales

1. Assurance achats
2. Garantie prolongée
4. Safe online

### DEFINITIONS

**Assureur :**

Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréée sous le code 0888 pour les branches 1, 9, 13, 16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

**Preneur d'assurance :**

Beobank NV/SA, Boulevard du Roi Albert II, 2 à 1000 Bruxelles. BE 0401.517.147

**Assuré :** Le Titulaire de la Carte, en qualité de simple particulier et agissant dans le seul cadre de sa vie privée, pour autant qu'il soit domicilié en Belgique et y réside habituellement.

**Carte :** La carte Beobank Extra Mastercard en cours de validité, émise par le Preneur d'assurance.

**Titulaire :** La personne physique dont le nom est imprimé sur la Carte.

**Sinistre :** survenance d'un événement assuré par les présentes garanties.

**Date d'effet des garanties :** les garanties du présent contrat prennent effet à la date d'activation de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque garantie; aucune garantie ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur. Les couvertures seront d'application pour tout sinistre qui se déroule après la date d'entrée en vigueur du présent contrat sauf pour la couverture extension de garantie pour laquelle les biens assurés doivent avoir été achetés avec la Carte après la date d'entrée en vigueur du présent contrat.

**Prescription :** Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par trois (3) ans à

compter de l'événement qui y donne naissance.

**Procédure en cas de plainte :**

Les questions et plaintes relatives à cette assurance peuvent être introduites auprès d'Europ Assistance Belgium, à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be),

tél.: 02/ 541.90.48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h., ou à

l' 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).

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.

**Droit applicable:** Le Droit Belge est applicable sur le présent contrat. Tout litige entre parties sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

**Données personnelles:** L'Assureur traite les données conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. L'assuré trouvera toutes les informations concernant le traitement de ses données personnelles dans la déclaration de confidentialité de l'assureur. On peut les trouver à l'adresse suivante : [www.europ-assistance.be/fr/vie-privee](http://www.europ-assistance.be/fr/vie-privee). Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes :

- Coordonnées du délégué à la protection des données (DPD) ;
- Les finalités du traitement des données personnelles de l'assuré ;
- Les intérêts légitimes pour le traitement des données personnelles de l'assuré ;
- Les tiers qui peuvent recevoir les données personnelles de l'assuré ;
- La durée de conservation des données personnelles de l'assuré ;
- La description des droits en ce qui concerne les données personnelles de l'assuré ;
- La possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement des données personnelles de l'assuré.

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

L'Assureur ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge aucune prestation, ne versera aucune indemnité et ne fournira aucun avantage ou service décrit dans les présentes conditions générales si cela l'expose à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définit par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les Etats-Unis d'Amérique.

Pour plus d'information, consultez <https://www.europ-assistance.be/fr/limitations-territoriales-business>.

# GARANTIES

## 1. ASSURANCE ACHATS

### Objet de la Garantie

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.

### Durée de la garantie

La garantie est acquise dans la mesure où le Vol Caractérisé ou le Dommage Accidentel survient dans les **200 jours** à compter de la date d'achat ou de la date de livraison.

### Bien Assuré

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, à l'exclusion :

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

### 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 un ensemble de Biens Assurés. Les téléphones mobiles et smartphones ne sont assurés que pour une période de 90 jours à compter de l'achat et uniquement contre le Vol Caractérisé.

### Vol Caractérisé

Vol par Effraction ou par Agression.

### Effraction

Forçage, endommagement ou destruction de tout mécanisme de fermeture

### Aggression

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

### Dommage Accidentel

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

### Exclusions

Sont exclus des garanties les sinistres résultant :

- d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ou d'un de ses proches (conjoint, partenaire, ascendant ou descendant)
- de la disparition inexpliquée 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;
- de la guerre civile ou étrangère;
- 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.

**Montant de la Garantie :** 3.000 EUR par Assuré et par Sinistre et 3.000 EUR par période consécutive de 12 mois, dès qu'un des deux critères est atteint.

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

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

**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.

## **2. GARANTIE PROLONGEE**

### **Objet et durée de la Garantie**

L'Extension de la Garantie constructeur pour une période de 12 mois prolonge la Garantie initiale portant sur les articles assurés pour une période supplémentaire de 12 mois en accord avec les restrictions et les exclusions indiquées par la disposition «Exclusions».

L'Assureur rembourse les Frais de Réparation à hauteur de 2.000 EUR par sinistre et par période consécutive de 12 mois et par Assuré.

### **Article assuré**

Un nouveau bien meuble à usage ménager (aussi appelé «produit blanc») ou un nouveau bien électronique audio et vidéo à usage privé (aussi appelé produit «brun») ou un nouveau matériel informatique à usage privé tel qu'une imprimante ou un ordinateur personnel (appelé produit «gris»),

(i) acheté par l'Assuré en Belgique à compter du 01/04/2021 et dont le montant total a intégralement été payé avec la Carte, pendant la durée de la présente police ;

(ii) assorti d'une Garantie initiale d'une durée de 24 mois ;

(iii) et dont le prix d'achat est supérieur ou égal à 50 EUR (taxes incluses, mais sans tenir compte des frais de transport).

Les trois conditions ci-dessus sont cumulatives

### **Garantie initiale**

La garantie de l'Article assuré offerte par le fabricant ou le distributeur.

### **Période de la Garantie prolongée**

La période commençant à courir à partir de la date d'expiration de la Garantie initiale et prenant fin, au plus tard, 12 mois après le début de la période de la Garantie prolongée.

### **Panne garantie**

Désigne, pour un Article assuré, le défaut de fonctionnement qui ne permet pas de réaliser l'usage pour lequel il a été conçu en raison d'une panne ou d'une défaillance qui serait garantie par les modalités de la Garantie initiale, si celle-ci n'était pas limitée dans le temps.

### **Agent de Réparation**

Le revendeur ou le centre indépendant de services agréé par l'Assureur pour examiner les Articles assurés et/ou les réparer.

### **Frais de Réparation**

Les frais de pièces détachées, de main d'œuvre et de transport de l'Article assuré.

### **Frais de Remplacement**

Au cas où les Frais de Réparation seraient supérieurs au prix d'achat initial de l'Article assuré, il s'agit alors des frais permettant de remplacer l'Article assuré par un nouvel article présentant des caractéristiques techniques similaires et ayant une valeur d'achat n'étant pas supérieure au prix d'achat initial de l'Article assuré.

### **Valeur résiduelle**

Le montant des réparations limité à un pourcentage du prix d'achat initial de l'Article assuré.

### **Exclusions**

Ne sont pas couverts par la présente garantie:

- Les téléphones portables, smartphones et tablettes
- Les conséquences d'une radiation ionisée
- Les frais ne correspondant pas aux frais de pièces détachées et/ou de main d'œuvre et découlant d'une Panne garantie ou les frais en lien avec une pièce ou une circonstance non garantie par la Garantie initiale
- Toute autre obligation ou les autres frais ne correspondant pas à ceux étant spécifiquement couverts par les modalités de la Garantie initiale
- Les dommages, pannes ou défauts causés par des événements externes à l'Article assuré ou représentant la conséquence directe ou indirecte du transport, de la livraison ou de l'installation de l'Article assuré
- La panne résultant de la fabrication, de la modification ou du changement apporté aux caractéristiques initiales de l'Article assuré
- Les bateaux, les automobiles, les bateaux à moteur, les aéronefs ou les véhicules à moteur et/ ou les pièces en faisant partie
- Les articles au titre desquels la Garantie initiale est d'une durée supérieure ou inférieure à 2 ans
- Les articles achetés en vue d'une revente ou les articles étant, au moment de leur achat, des biens usagés, des biens endommagés ou des biens d'étalage ou d'occasion

- Les frais de réinitialisation de l'Article assuré et les frais liés au dysfonctionnement relevé pendant l'installation
- Les pièces en caoutchouc (par dérogation les joints de portes sont garantis)
- Les ajustements que l'utilisateur est autorisé à opérer sans ouvrir l'Article assuré
- Les articles non accompagnés du numéro de série du fabricant
- Les frais en lien avec l'endommagement des Articles assurés causés par un accident, une imprudence, un usage impropre, un dommage intentionnel, une infestation d'insectes ou de vermines, un vol, du sable, un incendie, un tremblement de terre, une tempête et un ouragan, la foudre, une explosion, l'impact d'un aéronef, des dégâts des eaux, la corrosion, la fuite de piles ou une catastrophe naturelle
- Les frais liés à des problèmes ou des défauts de fonctionnement causés par des modifications non autorisées ou par la non observation des instructions d'installation, d'utilisation ou de maintenance du fabricant
- Les articles utilisés à des fins professionnelles ou commerciales
- Le remplacement de tout type d'articles consommables comprenant, sans s'y limiter, les piles, les couvercles, les filtres, les lampes, les ceintures, les sacs, les cartouches et les articles similaires
- Les frais engagés dans la révision, l'inspection ou le nettoyage de l'appareil et ne correspondant pas à ceux engagés suite à la présentation d'une demande d'indemnisation en lien avec l'Article assuré
- Les frais de réparation d'un dommage superficiel lorsque le fonctionnement de l'appareil n'est pas affecté par ce dommage tel un endommagement matérialisé par des bosses, un produit de finition, de la peinture, des éraflures et de la rouille
- Une panne découlant d'une panne d'électricité ou de sautes de puissance, d'un voltage ou d'un courant inadéquat ou impropre d'une connexion/ alimentation électrique ou de la plomberie
- Les frais venant ou découlant de l'ajout ou de l'intégration dans l'Article assuré de produits ou de composants supplémentaires non inclus dans le cadre normal du fonctionnement de l'Article assuré, à moins que cet ajout ou cette intégration n'intervienne avec l'approbation écrite du fabricant initial
- Les frais venant ou découlant du reformatage du disque dur de l'Article assuré ayant lieu lors de l'opération de réparation, de maintenance, de nettoyage, d'altération ou de mise à neuf de l'Article assuré, ainsi que les frais venant ou découlant de la perte ou de l'endommagement causé par des travaux de maintenance préventive ou du coût de ces travaux, et/ ou des ajustements apportés à toute partie ou tout assemblage de l'Article assuré
- Les frais de devis
- Les coûts venant ou découlant des piles remplaçables par les utilisateurs, les contaminations par virus, les souris à boule et instruments de pointage ou la perte et/ ou l'endommagement causé directement ou indirectement par le logiciel, la batterie, le fusible ou tout autre produit consommable
- Toute partie non expirée de la Garantie initiale causée par la liquidation, la fermeture de l'entreprise (temporaire ou permanente) ou toute autre interruption affectant le fabricant ou son aptitude à honorer la Garantie initiale
- Les coûts engendrés par les dépenses liées à la modification ou au retour de l'Article assuré nécessité par un vice de conception, par une mesure de sécurité publique ou par une exigence de la loi
- Les dommages découlant d'une erreur de maniement
- Les réparations ou les dommages de l'Article assuré lorsqu'une réparation n'a pas été approuvée par l'Assureur
- Les dommages causés par le réparateur
- Les dommages exclus par les Conditions générales du fabricant ou du distributeur
- Les conséquences d'une guerre ou d'émeutes civiles ou étrangères ou la

confiscation opérée par les autorités.

#### **Montant de la Garantie**

L'Assureur rembourse les Frais de Réparation à hauteur de 2.000 EUR par sinistre et par période consécutive de 12 mois et par Assuré.

L'Assuré ne peut pas recevoir un montant supérieur au prix d'achat de l'Article assuré inscrit sur le décompte de la Carte.

**Etendue territoriale de la garantie :** La Belgique.

### **3. SAFE ONLINE**

#### **Objet de la garantie**

En cas d'incident de livraison suite à l'achat d'un Bien garanti sur Internet, tel que livraison non conforme, non-livraison, l'Assuré

bénéficie de cette Assurance dans les conditions cumulatives énoncées ci-après:

- le règlement du Bien garanti doit avoir été effectué au moyen de la Carte pendant la période de validité de la Carte ;
- le prélèvement correspondant à l'achat doit apparaître sur le décompte de la Carte.

#### **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 EUR 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 de la Carte de l'Assuré et que ce délai dépasse le délai annoncé lors de la commande du Bien.

#### **Paiement Internet**

Opération de paiement réalisée sur Internet, au moyen d'une Carte, 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 de la Carte de l'Assuré.

#### **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'Assureur ou l'Assuré, au plus tard au 90<sup>ème</sup> jour calendrier qui suit le débit du paiement du Bien garanti.

### **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 ci-dessous «Montant des indemnités 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.

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.

### **Exclusions**

Sont exclus de la présente garantie, les biens suivants et Sinistres résultant de:

- 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 EUR;
- 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 de la Carte.

### **Montant des indemnités par Sinistre et par an**

1.250 EUR TTC par Sinistre et par Assuré 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 désigné par l'Assuré.

### **Seuil d'intervention**

La garantie n'intervient que pour les Sinistres d'un montant égal ou supérieur à 50 EUR TTC

### **Etendue territoriale de la garantie**

Pour la garantie Livraison des achats sur internet,

- les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié dans un pays de l'Union Européenne ou aux Etats-Unis.
- le Bien garanti doit être livré dans le pays où la Carte a été émise.

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

- 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). Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du sinistre listés ci-dessous et être envoyé par la poste à Europ Assistance Belgium, Claims, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles ou par email : [claims@europ-assistance.be](mailto:claims@europ-assistance.be) »
- Le paiement effectué de bonne foi par l'Assureur a, à son égard, un effet libératoire valant par rapport à la demande d'indemnisation.

### **Preuves du Sinistre**

#### **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 sa Carte (ticket de paiement, décompte de la Carte) ;
- 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 et profession),

- 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.

## **2. Garantie prolongée**

- L'original ou la copie de la facture d'achat mentionnant le numéro de série du fabricant et la copie du décompte de la Carte prouvant l'achat de l'Article assuré avec la Carte.
- La facture de réparation détaillée et citant :
  - le nom, l'adresse et la signature de l'Assuré,
  - la date de la panne,
  - la marque, le type et le modèle de l'Article assuré,
  - la description de la panne,
  - la nature des travaux effectués,
  - le devis estimatif du réparateur (revêtu du tampon officiel de la société de réparation) donnant des précisions sur les fournitures, les dépenses et les coûts de main d'œuvre
- La copie de la Garantie initiale

**Paiement de l'indemnisation** : Les Frais de Réparation ou les Frais de Remplacement tels que définis dans les définitions. Si l'Article assuré fait partie d'un ensemble qui est inutilisable et irremplaçable, l'indemnisation doit alors correspondre au prix d'achat de tout l'ensemble.

L'indemnisation est payée en euros et comprend la TVA.

## **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. Suite à la réception de la déclaration l'Assureur intervient alors, pour le compte de l'Assuré, directement auprès du Commerçant ou du transporteur afin qu'une solution amiable soit trouvée.

**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 décompte de la Carte 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.

### **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 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.

**Expertise :** Un expert ou un enquêteur pourra être envoyé par l'Assureur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

### **Fraude :**

Toute fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans la constitution du dossier a pour conséquence que l'assuré est déchu de ses droits vis-à-vis de l'assureur. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse.

L'assureur se réserve le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.