

Assurance livraison des biens achetés sur Internet avec BGL BNP Paribas Web Credit Card

SOMMAIRE

1. IMPORTANT	1
2. TABLEAU DES GARANTIES	1
3. INTRODUCTION	1
4. DÉFINITIONS	1
5. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	2
6. EXCLUSIONS GÉNÉRALES	2
7. SECTION A – ACHATS SUR INTERNET	2
8. PROCÉDURE DE DEMANDE D'INDEMNISATION	3
9. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION	4
10. UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES	4

1. IMPORTANT

- Vous devez appeler **AXA Assistance** au **(+352) 27 30 21 31** pour signaler une perte ou un dommage.
- Ces garanties seront régies par le droit de **votre pays de résidence** sauf accord écrit spécifique contraire conclu par nous.
- Vous ne serez couvert par les garanties suivantes que si 100% du coût total a été réglé avec la carte couverte : Section A – Achats sur Internet – couverture des **objets admissibles** achetés avec la **carte couverte**.

2. TABLEAU DES GARANTIES

Section A – Achats sur Internet	
Montant maximum par période de 365 jours	1 500 €
Maximum par article	500 €
Montant d'achat minimum	50 €

3. INTRODUCTION

Le présent document ne constitue pas un contrat d'assurance. Il s'agit de Conditions Générales qui récapitulent les modalités d'entrée en vigueur, le champs d'application des garanties ainsi que les formalités à accomplir pour déclarer un sinistre au titre du contrat d'assurance que BGL BNP Paribas a souscrit auprès de Inter Partner Assistance, sous le numéro de police 5538805, au bénéfice des titulaires de BGL BNP Paribas Web Credit Card.

BGL BNP PARIBAS S.A. – 50 avenue J.F. Kennedy, L-2951 Luxembourg – R.C.S. Luxembourg : B 6481 – TVA LU 10875081, est l'unique souscripteur du contrat d'assurance et possède des droits propres au titre de ce contrat à l'encontre de l'assureur.

Vous devez **vous** conformer strictement aux conditions mentionnées dans les Conditions Générales afin de bénéficier d'une garantie.

— ÉLIGIBILITÉ

Les garanties récapitulées dans le présent document sont proposées à condition que vous soyez un titulaire de carte BGL BNP Paribas Web Credit Card en cours de validité au moment de la survenance d'un sinistre donnant lieu à une demande d'indemnisation.

— ASSUREUR

Les prestations en vertu de cette police sont souscrites auprès d'Inter Partner Assistance (IPA), dont la succursale enregistrée en Irlande est 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlande (numéro d'entreprise 906006) et est réglementé par la Banque centrale d'Irlande. IPA est une branche d'Inter Partner Assistance SA, une société belge située avenue Louise,

166 bte1, 1050, Bruxelles, qui est autorisée par La Banque Nationale de Belgique. Certains des services en vertu de cette police seront fournis par l'agent d'IPA, AXA Travel Insurance (numéro d'entreprise 426087), située à la même adresse en Irlande. Toutes les entreprises sont membres du Groupe d'AXA Assistance.

4. DÉFINITIONS

Chaque mot ou expression à laquelle une signification particulière est donnée a le même sens tout au long des présentes Conditions Générales, sauf indication contraire, et apparaît en gras.

Acte de terrorisme

– acte commis pour des raisons politiques, religieuses, idéologiques ou autres dans l'intention d'influencer un gouvernement ou d'effrayer la société ou une partie de la société, y compris mais non limité à l'usage de la force ou de la violence et/ou de menaces de la part de toute personne ou groupe de personne, qu'elle agisse seule ou pour le compte d'une organisation ou d'un gouvernement.

AXA Assistance

– le prestataire de services organisé par AXA Travel Insurance 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlande (numéro d'entreprise 426087).

Carte couverte

– BGL BNP Paribas Web Credit Card, la carte étant en cours de validité au moment du sinistre.

Grève ou mouvement social

– toute forme de mouvement social entamé dans le but d'arrêter, limiter ou entraver la production de biens ou la prestation de services.

Notre / nos / nous

– Inter Partner Assistance SA (IPA), 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlande, et/ou son représentant, AXA Travel Insurance, sis à la même adresse en Irlande. Toutes ces sociétés font partie du Groupe AXA Assistance.

Paire ou ensemble

– Articles faisant partie de vos bagages associés du fait qu'ils sont similaires, complémentaires ou utilisés ensemble.

Pays de résidence

– pays dans lequel vous résidez légalement.

Période de couverture

– les articles éligibles achetés pendant la durée de validité de la police sont couverts au titre de la Section A – Achats sur Internet. (Toutes les garanties sont soumises aux conditions générales.) La couverture prendra fin lorsque le compte de la carte sera clôturé ou lorsque les présentes garanties seront résiliées ou expireront.

Souscripteur

– BGL BNP Paribas, 50 avenue JF Kennedy, L-2951 Luxembourg.

Tableau des garanties

– tableau énumérant les montants d'indemnisation et figurant à la page 1.

Titulaire de carte / vous / votre / vos / bénéficiaire

– titulaire d'une BGL BNP Paribas Web Credit Card, la carte étant en cours de validité au moment du sinistre.

5. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Vous devrez respecter les conditions suivantes en plus des points répertoriés dans les CONDITIONS SPÉCIALES dans le Section A, afin de bénéficier de la protection complète prévue par les dispositions du Tableau des Garanties. Si **vous** ne remplissez pas ces conditions, nous pouvons être amenés à refuser **vos** demande d'indemnisation ou à réduire l'indemnisation qui **vous** sera versée.

1. **Vous** ne serez couvert par les garanties suivantes que si 100% du coût total a été réglé avec la **carte couverte** : Section A – Achats sur Internet – couverture pour **articles éligibles** achetés avec la **carte couverte**.
2. **Vous** devez prendre toutes les précautions et tout le soin possible pour éviter que vos biens ne soient perdus ou endommagés. **Vous** devez agir comme si **vous** n'étiez pas couvert, prendre des mesures pour réduire **vos** pertes autant que possible et prendre des mesures raisonnables pour empêcher tout sinistre ultérieur et pour récupérer **vos** biens manquants.
3. **Nous vous** demandons de nous informer dans les 28 jours suivant **vos** découverte de tout sinistre ou perte conduisant à une demande d'indemnisation autre qu'une demande d'indemnisation visée au point ci-dessus, et de **nous** retourner dès que possible **vos** formulaire de demande d'indemnisation rempli et toute information complémentaire.
4. **Vous** ne devez abandonner aucun bien avant que **nous** ayons pris en charge ou mis au rebut tout bien endommagé car il est possible que nous ayons besoin de le voir.
5. **Vous** ou **vos** représentants légaux devez fournir à **vos** frais toutes les informations, preuves, factures originales, reçus, rapports, assistance qui peuvent s'avérer nécessaires, y compris les informations concernant d'autres polices d'assurance qui peuvent couvrir la perte. **Nous** pouvons refuser de vous indemniser pour les frais pour lesquels **vous** n'êtes pas en mesure de fournir des reçus ou des factures. Merci de conserver des copies de tous les documents que **vous nous** envoyez.
6. **Vous** ne devez accepter, refuser, régler, rejeter, négocier ou prendre aucune disposition concernant une demande d'indemnisation sans **notre** permission.
7. **Nous** avons le droit, si nous le choisissons, en **vos** nom mais à **nos** frais, de :
 - a) reprendre la défense ou la conclusion de toute demande d'indemnisation;
 - b) entamer des poursuites judiciaires en **vos** nom pour recevoir une indemnisation d'un tiers pour **notre** propre bénéfice ou pour récupérer auprès d'un tiers tout versement déjà effectué;
 - c) prendre toute mesure pour récupérer tout bien perdu ou tout bien que **vous** croyez avoir perdu.
8. Si **vous** ou toute personne agissant pour **vous** à tous égards, essayez de vous procurer des fonds, des informations ou autres biens par la tromperie ou tout autre moyen illégal, y compris une fausse déclaration ou une omission de faits intentionnelle afin de présenter sous un faux jour la situation réelle, le présent Tableau des Garanties sera nul et non avenu. **Nous** pouvons en informer les autorités de police et **vous** devrez **nous** rembourser toute somme déjà perçue au titre du **tableau des garanties**.
9. Si **nous** effectuons un remboursement ou versons une indemnisation au titre d'une garantie pour laquelle **vous** n'êtes pas couvert, **vous** devrez rembourser ce remboursement ou cette indemnisation dans le mois suivant **notre** demande de remboursement.
10. Lorsqu'il **nous** sera possible d'exercer un recours concernant des indemnisations ou des sommes que **nous** avons versées ou déboursées au titre des garanties prévues dans les présentes conditions générales, vous devrez **nous** aider dans les formalités de recours que **nous** engagerons. **Nous** prendrons en charge l'ensemble des coûts associés à cette démarche. **Vous** accepterez de ne rien entreprendre qui pourrait porter préjudice à ce recours vis à vis d'autres assurances. **Vous** devrez **nous** tenir informés si **vous** entamez des démarches pour obtenir de **vos** côté une indemnisation relative à une garantie indemnisée ou payée par **nos** soins. Si **vous** recevez

une indemnisation relative à une de ces garanties. Elle devra **nous** être reversée en remboursement des sommes que nous aurons déboursées sur cette garantie.

6. EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Les présentes exclusions s'appliquent à l'ensemble des garanties prévues dans votre **tableau des garanties** en plus des points répertoriés dans la partie CE QUI N'EST PAS COUVERT dans le Section A **nous** ne paierons aucune indemnité pour les sinistres découlant directement ou indirectement de :

1. La guerre, l'invasion, les actes d'un ennemi étranger, les hostilités ou les opérations belliqueuses (qu'elles aient été déclarées ou non), la guerre civile, la rébellion, les actes de **terrorisme**, la révolution, l'insurrection, les troubles à l'ordre public lorsqu'ils prennent les proportions d'un soulèvement, le coup d'état militaire ou l'usurpation de pouvoir.
2. Radiations ionisantes ou contamination par la radioactivité émanant de tout combustible nucléaire ou déchets nucléaires, de la combustion de combustible nucléaire ou de la radioactivité, la toxicité, l'explosion ou toute autre manifestation dangereuse émanant de sources nucléaires.
3. La perte, la destruction et les dommages directement provoqués par les ondes de pression des avions et de tout autre appareil volant atteignant la vitesse du son ou supersonique.
4. **Vos** agissements illégaux ou toute procédure pénale engagée à **vos** encontre.
5. Les sinistres pour lesquels **vous** avez droit à une indemnisation au titre d'un autre contrat d'assurance, y compris les montants que **vous** pourriez récupérer auprès de tiers, sauf lorsqu'il s'agit de montants supérieurs aux prises en charge prévues par ces autres assureurs ou tiers, si les garanties visées dans les présentes n'avaient pas été souscrites.
6. Toute autre perte, tout autre dommage ou toute autre dépense supplémentaire découlant du sinistre pour lequel **vous** présentez une demande d'indemnisation. Ces pertes, dommages ou dépenses supplémentaires englobent par exemple les frais engagés pour l'élaboration d'une demande d'indemnisation, la perte de revenus, la perte ou les coûts induits par l'interruption de votre activité, un dérangement, une saisie-exécution ou encore la perte de jouissance ou d'agrément.
7. Toute dépense dont il **vous** aurait été demandé de **vous** acquitter ou dont il aurait été attendu que **vous vous** acquittiez, si le sinistre entraînant la demande d'indemnisation ne s'était pas produit.
8. Les frais de téléphone ou de fax.

7. SECTION A – ACHATS SUR INTERNET

— DÉFINITIONS – Applicables à la présente section

Article éligible

– Un nouvel objet mobilier, acheté par le **titulaire de carte** uniquement à des fins personnelles (y compris les cadeaux), qui a été acheté auprès d'un cybermarchand débité entièrement (100%) sur le compte correspondant à la **carte couverte** du **titulaire de carte**, sous condition d'envoi postal avec suivi de livraison ou par transporteur privé, et qui n'est pas répertorié comme étant exclu.

Perte durant la livraison

– Dès lors que **vous** n'avez pas reçu l'**article éligible** dans les 30 (trente) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé bancaire de la **titulaire de carte**.

Défaut de conformité à la réception

– Un **article éligible** sera réputé non conforme si l'**article éligible** ne correspond pas à l'objet commandé initialement auprès du cybermarchand, ou si l'**article éligible** livré présente un défaut l'empêchant de fonctionner correctement, voire s'il est cassé ou incomplet.

Prix d'achat

– la somme figurant sur la facture de la transaction internet correspondant à l'**article éligible** et dont la valeur est supérieure au montant minimum d'achat figurant dans le **tableau des garanties**.

— CE QUI EST COUVERT

Pour les objets **perdus à la livraison**, nous remplacerons l'**article éligible** ou créditerons le compte du **titulaire de carte** d'une somme n'excédant pas le **prix d'achat** de l'**article éligible** ou le plafond par sinistre indiqué dans le **tableau des garanties**, la somme la plus basse étant retenue. **Nous vous** rembourserons à concurrence du montant maximum indiqué dans le **tableau des garanties** pour tout événement ou par période de 365 jours.

Pour les objets **non conformes à la réception**, nous remboursons

1. Les frais de retour marchandise si le commerçant ne prend pas en charge ces frais; ou
2. Les frais d'expédition de l'**article éligible** à l'assureur et nous remplacerons ou réparerons, à **notre** libre appréciation, l'**article éligible** ou créditerons le compte du **titulaire de carte** d'une somme n'excédant pas le **prix d'achat** de l'**article éligible** ou le plafond par sinistre indiqué dans le **tableau des garanties**, la somme la plus basse étant retenue. **Nous vous** rembourserons à concurrence du montant maximum indiqué dans le **tableau des garanties** pour tout événement ou par période de 365 jours.

— CONDITIONS SPÉCIALES

1. **Vous** devez nous fournir la preuve du refus d'échange ou de remplacement par le cybercommerçant de l'**article éligible** dans le cas d'un objet **non conforme à la réception**.
2. **Vous** devez nous fournir la preuve de refus, par le cybercommerçant, du remplacement de l'objet ou du remboursement du **prix d'achat** dans le cas d'un objet **perdu à la livraison**.
3. Si **vous** recevez l'**article éligible** ou toute autre marchandise de remplacement, voire le remboursement auprès du cybercommerçant après que **nous** avons réglé **vos** demande d'indemnisation, **vous** devez **nous** retourner l'intégralité du paiement ou l'objet de remplacement.
4. Les demandes d'indemnisation pour un **article éligible** appartenant à une **paire** ou un **ensemble**, seront remboursées à hauteur du **prix d'achat** total de la **paire** ou de l'**ensemble**, à condition que les objets ne soient pas utilisables individuellement et ne puissent pas être remplacés individuellement.
5. Si **vous** achetez l'**article éligible** pour l'offrir à quelqu'un, **nous** procéderons, si **vous** le souhaitez, au règlement d'une demande d'indemnisation établie en bonne et due forme à l'intention du destinataire, sous réserve que ce soit **vous** qui fassiez la demande.

— CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Téléphones portables.
2. Bijoux, montres, métaux précieux, pierres précieuses et tout objet fabriqué à partir de métaux précieux et de pierres précieuses.
3. Les automobiles, motocycles, bicyclettes, bateaux, caravanes, remorques, aéroglisseurs, avions et leurs accessoires.
4. Espèces, chèques-voyage, billets, documents, devises, argent, or, œuvres d'art, antiquités, pièces rares, timbres et objets de collection.
5. Les animaux, plantes vivantes, consommables, denrées périssables ou installations permanentes.
6. Objets consultés ou téléchargés depuis Internet (mp3, photos, logiciels, etc.)
7. Perte ou non-conformité d'**articles éligibles** n'ayant pas été signalée au cybercommerçant dans les 5 jours suivant la découverte de la perte ou de la non-conformité et pour lesquelles aucun rapport écrit n'a été obtenu.

8. Défaut de livraison de l'**article éligible** en raison d'une **grève** des services postaux ou du transporteur.
9. Les événements dus à une fraude, un traitement inadapté, un manque de soin ou au non-respect du manuel du fabricant.
10. Les **articles éligibles** utilisés dans un cadre professionnel ou industriel ou achetés en vue de revente.
11. Les **articles éligibles** ayant servi avant l'achat, les objets d'occasion, modifiés, remis en état, rénovés, issus de ventes de liquidation, achetés sur des sites internet d'enchères ou acquis de manière frauduleuse.
12. Endommagement d'**articles éligibles** en raison de produits défectueux ou d'erreur lors du processus de production.
13. Les dépenses dues à des réparations qui n'ont pas été effectuées par des ateliers agréés par **AXA Assistance**.
14. Les dommages dus à l'eau, l'humidité ou aux tremblements de terre.
15. Confiscation sur ordre d'un gouvernement ou d'une administration publique, ou découlant d'actes illégaux.

— 8. PROCÉDURE DE DEMANDE D'INDEMNISATION

1. Veuillez lire la section appropriée des garanties pour savoir exactement ce qui est couvert ou non, en faisant particulièrement attention aux conditions, limitations et exclusions.
2. Présentation d'une demande d'indemnisation.
La perte ou non-conformité d'articles éligibles doit être signalée dans les 5 jours au cybercommerçant suivant la découverte de la perte ou de la non-conformité et un rapport écrit doit être obtenu.

Appelez **notre** Service Gestion des Sinistres au **(+352) 27 30 21 31** (disponible du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00) pour obtenir un formulaire de demande d'indemnisation. **Vous** devrez indiquer :

- **vos** nom,
- **vos** numéro de **carte couverte**,
- les grandes lignes de **vos** demande.

Vous pouvez également envoyer un courriel à **notre** Service Gestion des Sinistres à l'adresse **gestionssinistres@axa-assistance.lu**

Vous devrez indiquer :

- vos** nom,
- vos** numéro de carte couverte,
- vos** adresse avec le code postal,
- les grandes lignes de **vos** demande.

Nous vous demandons de **nous** informer dans les 28 jours suivant **vos** découverte de tout sinistre ou perte conduisant à une demande d'indemnisation, et de nous retourner **vos** formulaire de demande d'indemnisation rempli et de **nous** communiquer toute information complémentaire dès que possible.

3. Informations complémentaires.
Vous devez fournir toutes **vos** factures et tous **vos** reçus et rapports originaux etc. **Vous** devez **nous** reporter à la section en vertu de laquelle **vous** formulez une demande d'indemnisation afin de connaître les éventuelles pièces justificatives que **vous** devez **nous** fournir.

Il est toujours conseillé de conserver des copies de tous les documents que **vous nous** envoyez.

4. Gestionnaire des demandes d'indemnisation
L'assureur se réserve le droit de recourir ponctuellement à un gestionnaire externe si nécessaire afin de tenir ses engagements vis-à-vis de ses clients.

9. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

— NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE

Nous faisons en sorte de **vous** fournir une qualité de service qui réponde à **vos** attentes. Cependant, il peut arriver que **vous** ayez le sentiment que **vous** n'avez pas reçu le niveau de prestation auquel **vous** pensez avoir droit. Dans ce cas, **nous** souhaitons le savoir afin d'apporter des actions correctrices.

— COMMENT NOUS CONTACTER

Communiquez-**nous** **votre** nom et coordonnées téléphoniques. Indiquez **votre** numéro de **carte couverte** et/ou le numéro de demande d'indemnisation. Expliquez clairement et de façon concise l'objet de **votre** réclamation.

— ÉTAPE 1 – PRÉSENTER VOTRE RÉCLAMATION

Vous devez contacter **AXA Assistance** au **(+352) 27 30 21 31**. Une grande majorité des réclamations seront rapidement résolues à ce stade, mais si **vous** n'étiez pas satisfait, **vous** avez la possibilité de poursuivre la procédure :

— ÉTAPE 2 – CONTACTER LE SIÈGE D'AXA TRAVEL INSURANCE

Si **votre** réclamation est une des rares qui n'a pas reçu de réponse satisfaisante à ce stade, contactez le Responsable de la Relation Clients, par écrit et dans la langue de **votre** choix, afin qu'il fasse des recherches au nom du Directeur général : AXA Travel Insurance, Head of Customer Care, The Quadrangle, 106-118 Station Road, Redhill, RH1 1PR, Royaume-Uni. **Vous** pouvez également **nous** envoyer un courriel à l'adresse : **bgl_fr@axa-assistance.lu**

10. UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

En utilisant ces garanties, **vous** acceptez également que **nous** :

- a) utilisons et dévoilions des informations **vous** concernant **vous** et **vos** garanties (y compris des informations relatives à **votre** état de santé) aux compagnies qui font partie du groupe AXA Assistance à travers le monde, à **nos** partenaires, prestataires de services et représentants, afin de gérer et couvrir **vos** garanties, traiter et recueillir les paiements adéquats, et lutter contre la fraude ;
- b) effectuions tout ce qui précède à l'intérieur et en dehors de l'Union Européenne (UE). Cela comprend le traitement des renseignements **vous** concernant dans les pays dans lesquels la législation en matière de protection des données n'est pas aussi complète que dans l'UE. Cependant, **nous** avons pris des mesures appropriées pour garantir le même niveau (ou un niveau équivalent) de protection des renseignements vous concernant dans les pays hors-UE ; et
- c) assurions le suivi de et/ou enregistrons **vos** appels téléphoniques en rapport avec la mise en œuvre des garanties pour garantir des niveaux de services et un fonctionnement du compte cohérents.

Nous utilisons une technologie avancée et adoptons des pratiques professionnelles bien définies pour garantir que les renseignements **vous** concernant soient traités promptement, précisément et intégralement, le tout conformément à la législation applicable en matière de protection des données.

Si **vous** voulez connaître les données vous concernant, détenues par le Groupe AXA Assistance, veuillez écrire à l'adresse suivante:

AXA Travel Insurance, Data Protection Officer, The Quadrangle, 106-118 Station Road, Redhill, RH1 1PR