

# Conditions générales



ace europe

Assurance Livraison des biens achetés sur internet  
BGL BNP Paribas – Web Credit Card  
Conditions Générales collectif d'Assurance n° BEBOTA00472

## DEFINITIONS

**Assureur** : la compagnie d'assurance ACE European Group Limited, entreprise d'assurance agréée sous le numéro de code CBFA 2312.

Avenue des Nerviens 9-31, 1040 Bruxelles.

Numéro d'entreprise : 867.068.548

Siège social : 100 leadenhall Steet, London EC3A 3BP, UK. Company Number: 1112892.

**Assuré** : tout titulaire d'une Carte « Web Credit Card » en qualité de simple particulier et agissant dans le seul cadre de sa vie privée.

**Tiers** : toute autre personne que l'assuré

**Bien garanti** : bien matériel mobilier à usage privé acheté neuf via Internet auprès d'un Commerçant, sous condition d'envoi postal avec suivi de la livraison ou par transporteur privé, d'une valeur unitaire comprise entre €50 et €500 TTC.

**Commerçant** : tout marchand proposant la vente via Internet des Biens garantis.

**Livraison non conforme** : le Bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande 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 calendrier après le débit de la commande apparaissant sur le relevé bancaire de l'Assuré.

**Paiement Internet** : opération de paiement réalisée, au moyen d'une carte « Web Credit Card » émise par BGL BNP Paribas, sur l'Internet pour l'achat d'un Bien sans factures signées et dont le montant est porté au débit du compte de l'Assuré.

**Preneur d'assurance** : BGL-BNP Paribas Luxembourg

**Sinistre** : survenance d'un événement assuré par le contrat.

## GARANTIES

### • Livraison des biens achetés sur internet

En cas d'incident de livraison suite à l'achat d'un Bien garanti sur Internet, l'Assuré pourra bénéficier de l'Assurance Livraison dans les conditions énoncées ci-après. Le règlement du Bien garanti doit avoir été effectué au moyen de la carte assurée et pendant la période de validité, le prélèvement correspondant à cet achat devant apparaître sur son relevé de compte Web Credit Card.

### Procédure d'indemnisation

Si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée au plus tard au 90ème jour 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 du Bien garanti dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant et dans les limites de plafond prévues par les conditions générales.

#### 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 ;
- 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.

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.

### Exclusions

- 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 que objets d'art, orfèvrerie, argenterie d'une valeur supérieure à 150 € ;
- Les données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (notamment fichiers MP3, photographies, logiciels...) ;
- Les prestations de services, 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 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.

#### **MONTANT DES INDEMNITES PAR SINISTRE ET PAR AN**

- Livraison des biens achetés sur internet

€ 1.500 TTC par an, € 50 minimum par article et € 500 maximum par article.

Lorsque les Biens garantis détériorés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet.

L'indemnité est versée en euros et toutes taxes comprises par virement à l'Assuré, sur le compte désigné par ses soins.

#### **OBLIGATION DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE**

Dans les 5 jours ouvrés suivant la connaissance de l'événement garanti, l'Assuré doit déclarer le sinistre à :

**SPB (BGL Assurance Bonne fin de livraison sur Internet)**

**par e-mail à: [bglassurance@spb.lu](mailto:bglassurance@spb.lu)**

**ou par courrier : SPB BGL BNP Paribas BP 10002 Boulevard d'Avroy, 57 B 4000, LIEGE**

**ou par téléphone à SPB (BGL Assurance Bonne fin de livraison sur internet) aux numéros suivants:**

- depuis le Luxembourg: **8002 3066 (\*\*)**

- depuis l'étranger: **+ 352 8002 3066 (\*\*)**

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 9.00 heures à 18.00 heures (\*) et est assuré en 3 langues (français, allemand, anglais).

(\*) Hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdictions légales ou réglementaires en Belgique.

(\*\*) L'appel est gratuit depuis le Grand Duché de Luxembourg

Après sa déclaration dans une des formes prévues ci-dessus, un formulaire invitant l'assuré à préciser les éléments du sinistre lui sera envoyé par l'Assureur

Dans tous les cas :

**-En cas de livraison non conforme** : dans son propre intérêt, l'Assuré doit, dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non conformité

de la livraison, contacter **SPB (BGL Assurance Bonne fin de livraison sur Internet)** par écrit dans les 7 (sept) jours calendrier par moyen du formulaire de déclaration de sinistre.

**-En cas de non-livraison** : dans le cas où l'Assuré ne serait pas livré dans le délai spécifié aux conditions générales de vente du site marchand, l'Assuré devra contacter **SPB (BGL Assurance Bonne fin de livraison sur Internet)**

par écrit par moyen du formulaire de déclaration de sinistre au plus tard dans les 30 (trente) jours qui suivent la réception de son relevé de compte ou l'avis de prélèvement.

#### **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 de compte 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 privé, 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.

L'assureur peut demander à l'assuré toute autre pièce justificative qu'il estime nécessaire à l'instruction du dossier (témoignage, déclaration auprès de l'assureur habitation,...).

#### **DISPOSITIONS GENERALES**

##### **Etendue territoriale des garanties :**

Pour la garantie Livraison des biens achetés sur internet,

- les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié dans un pays européen ou aux Etats-Unis.

- le Bien garanti doit être livré au Grand-Duché de Luxembourg ou dans les pays suivants : Belgique, France, Pays-Bas, Allemagne.

**Date d'effet des garanties :**

Les garanties du présent contrat prennent effet à la date de mise en vigueur de la Carte Assurée.

**Fin de la couverture :**

La couverture sera immédiatement résiliée de plein droit en cas de non renouvellement ou de retrait de la Carte Assurée ou en cas de résiliation du contrat d'assurance souscrit par le preneur auprès de l'Assureur, à la date à laquelle le contrat d'assurance prend fin suite à la résiliation.

**Réclamation :**

Pour toute difficulté relative aux conditions d'application de l'assurance, l'Assuré peut écrire à ACE Europe, avenue des Nerviens 9-31 bte 7, 1040 Bruxelles, Belgique.

**Emploi des langues :**

Les conditions générales sont émises en français. Toute traduction de celle-ci est informative et en cas de litige, les conditions en français priment.

**Droit applicable et juridiction :**

Le Contrat collectif d'Assurance n° BEBOTA00472 est régi par la Loi luxembourgeoise.

Sauf stipulation contraire expresse, les relations entre les parties audit contrat sont soumises au droit luxembourgeois. Les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg seront seuls compétents pour toute contestation entre les parties, celles-ci pouvant cependant porter le litige devant toute autre juridiction qui, à défaut de l'élection de juridiction qui précède, aurait normalement compétence à l'égard du bénéficiaire d'assurance.

**Pour le Contrat collectif d'Assurance n° BEBOTA00472, la langue française s'applique.**

**ASSUREUR**

ACE European Group Limited

Avenue des Nerviens 9-31, 1040 Bruxelles.

Numéro d'entreprise : 867.068.548

Siège social : 100 leadenhall Steet, London EC3A 3BP, UK. Company Number: 1112892.

Entreprise agréée pour pratiquer les opérations d'assurances suivantes :

01a, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10a, 10b, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18.