



**Police d'assurance**

**Formule SILVER**

***CONDITIONS GÉNÉRALES***

- 1. Protection des achats en ligne***
- 2. Protection en cas de dommage et de vol***

Valable à partir du 01.01.2025

Note préalable : Nous (Europ Assistance) ne fournirons pas de couverture, ne facturerons pas, ne paierons pas d'indemnité ou ne fournirons pas de prestation ou de service tels que décrits dans la police si cela nous expose à une sanction, une interdiction ou une restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou des règlements de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site <https://www.europ-assistance.be/fr/limitations-territoriales>

## **PRINCIPE DE COUVERTURE**

Le paiement doit être effectué via un moyen de paiement émis par Argenta et lié au compte de paiement Formule SILVER. Les services sont limités aux conditions par garantie du Formule SILVER.

## **DÉFINITIONS ET CADRE JURIDIQUE**

### **1. Définitions**

Dans les présentes conditions générales, nous entendons par :

#### **L'assureur:**

Europ Assistance Belgique, TVA BE 0738.431.009 RPR Bruxelles, Kantersteen 47 à 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), agréé sous le code 0888 pour les succursales 1, 9, 13, 16 et 18 sous le contrôle de la Banque Nationale de Belgique, avenue de Berlaimont 14, à 1000 Bruxelles.

#### **Preneur d'assurance:**

Argenta Banque d'Épargne SA, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0404.453.574, ayant son siège social à Belgiëlei 49-53, 2018 Anvers.

#### **Assuré:**

Le titulaire du Formule SILVER. Dans les Conditions générales il est fait référence à l'Assuré en utilisant les termes « vous » ou « votre » ou « vous-même » ;

#### **Pays étranger:**

Tout pays, autre que le pays :

- dans lequel l'Assuré est domicilié ;
- dans lequel l'assuré a sa résidence permanente ;

**Formule SILVER:** Le preneur d'assurance propose différentes formules, dont le Formule SILVER. Un Formule se compose d'une partie fixe : à savoir le Compte de Paiement, et d'une partie variable : à savoir le Formule de services. Le Formule de services lié peut comprendre différents produits et/ou services, par exemple une carte de débit, une carte de crédit et une assurance.

**Compte de Paiement:** Compte nominatif utilisé principalement pour l'exécution d'opérations de paiement.

**Sinistre :** un événement qui se produit et qui est défini dans la garantie comme l'objet de la garantie.

**Domicile - Maison :** Le lieu où les personnes assurées sont inscrites dans les registres de l'état civil comme leur lieu de résidence habituel. Ce lieu s'étend à tout ce qui appartient à leur domaine privé (maison, jardin, parc, dépendances, garages, écuries) ;

**Maladie :** Une altération soudaine et imprévue de la santé de l'assuré, dûment constatée par un médecin et nécessitant des soins médicaux.

**Accident :** Toute collision (choc contre un corps fixe ou mobile), tout renversement, toute sortie de route ou tout incendie du véhicule en mouvement ou non, ayant pour conséquence immédiate de rendre le véhicule que vous conduisiez pour vous rendre à l'événement impropre à la circulation ou d'en rendre la conduite dangereuse au regard du code de la route.

**Accident corporel :** Toute atteinte à l'intégrité physique ayant une cause soudaine et indépendante de la volonté de l'assuré qui provoque des lésions corporelles et qui est constatée de manière irréfutable par un médecin.

**Médecin :** Médecin et/ou membre d'un ordre de médecins autorisé à pratiquer la médecine dans le pays où la blessure survient et/ou est traitée.

**2. L'objet du présent contrat :** Dans les limites déterminées par les termes, modalités et montants fixés dans les conditions générales et particulières, le présent contrat garantit le paiement des montants prévus.

**3. Date de début des garanties :** Les garanties du présent contrat prennent effet à la date d'ouverture du Formule SILVER par l'Assuré ou plus tard, en fonction des conditions spécifiques de chaque garantie. Aucune garantie ne prend effet avant la date de début du présent contrat d'assurance, souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur.

Les biens payés avant l'ouverture du Formule SILVER ne sont pas couverts par le présent contrat d'assurance.

**4. Fin des garanties :** Nonobstant toute clause contraire du présent contrat, si le Formule SILVER n'est pas renouvelé ou résilié, les garanties sont immédiatement levées de plein droit, y compris pour les biens achetés et payés. Les garanties restent valables jusqu'à la date de fin du Formule SILVER.

**5. Prescription :** Toute réclamation au titre du présent contrat est prescrite après trois (3) ans à compter de l'événement qui lui a donné naissance. Si la réclamation a été notifiée dans les délais, la prescription est interrompue jusqu'à ce que l'assureur ait notifié par écrit sa décision d'accepter ou de rejeter la réclamation.

**6. Procédure en cas de plainte :** En cas de questions ou de plaintes concernant cette assurance, l'assuré peut écrire à Europ Assistance Belgique à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles ([complaints@europ-assistance.be](mailto: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, Place de Meeûss 35 à 1000 Bruxelles [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as), site web [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 le(s) assuré(s) et/ou le(s) bénéficiaire(s) d'entamer une procédure judiciaire.

**7. Loi applicable au contrat :** La loi applicable au présent contrat est la loi belge. Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux belges.

**8. Données personnelles :** L'Assureur traite les données de l'Assuré conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. L'Assuré peut trouver toutes les informations concernant le traitement de ses données personnelles dans la déclaration de confidentialité de l'Assureur. Celle-ci peut être consultée à l'adresse suivante : <https://www.europ-assistance.be/fr/vie-privee>. Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes :

- les coordonnées du délégué à la protection des données (DPD) ;
- les finalités du traitement des données à caractère personnel de l'assuré ;
- les intérêts légitimes du traitement des données à caractère personnel de l'assuré ;
- les tiers qui peuvent recevoir les données à caractère personnel de l'assuré ;
- la durée de conservation des données à caractère personnel de l'assuré ;
- la description des droits relatifs aux données personnelles de l'assuré ;
- la possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement des données personnelles de l'assuré.

**9. La subrogation :** Conformément aux dispositions de l'article 95 de la loi du 4 avril 2014 sur les assurances, l'Assureur, dans la mesure de l'indemnité payée par lui, subroge l'Assuré dans ses droits et prétentions à l'égard des tiers.

#### **10. Territorialité de l'assurance**

La couverture s'applique dans le monde entier.

Pays et territoires exclus :

- Sont exclus, les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Etrangères ;
- Ne sont pas couverts, les pays, régions ou zones pour lesquels les autorités gouvernementales ont émis une interdiction générale de voyage ou une interdiction pour tout voyage autre qu'un voyage essentiel. Ne sont pas couverts non plus, les pays de destination qui ont émis une interdiction d'entrée sur leur territoire pour les ressortissants du/des pays dont les bénéficiaires du présent contrat ont la nationalité ;
- Les pays couverts (ou l'une ou l'autre de leurs régions) peuvent être soumis à des sanctions, des interdictions ou des restrictions internationales telles que définies par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les Etats-Unis, nous empêchant d'y exécuter l'ensemble ou une partie de nos obligations contractuelles. La liste des pays et régions concernés est susceptible d'évoluer avec le temps ;
- Cette liste est mise à jour et est consultable à tout moment via le lien : <https://www.europ-assistance.be/limitations-territoriales>
- Font partie des exclusions : la Corée du Nord, la Syrie, l'Iran, le Venezuela, la Biélorussie, le Myanmar (Birmanie), l'Afghanistan, la Fédération de Russie, et les régions ukrainiennes annexées

par la Fédération de Russie (annexion non reconnue par la Belgique) : la Crimée, Donetsk, Louhansk, Zaporijia, Kherson.

#### **Restrictions territoriales :**

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. La notion « ressortissants des États-Unis » inclut toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou qui réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte).

#### **11. Fraude**

Vous nous informez toujours promptement et correctement, tant au moment de la souscription de l'assurance qu'en cours d'assurance. Vous commettez une fraude si vous nous induisez délibérément en erreur lors de la souscription de l'assurance, pendant la durée de l'assurance ou lors de la déclaration d'un sinistre. Toute fraude ou tentative de fraude est sanctionnée par le droit applicable et peut donner lieu à des poursuites pénales. Si nous constatons une fraude ou une tentative de fraude

- nous pouvons déclarer l'assurance nulle ;
- nous n'accordons pas l'intervention ;
- nous ne remboursons pas la prime ;
- nous pouvons déposer une plainte auprès de la juridiction d'instruction.

## **Garanties**

### **1. PROTECTION DES ACHATS EN LIGNE**

#### **1. Objet de la garantie**

En cas d'incident lors de la livraison d'un achat en ligne assuré, tel qu'une livraison non conforme ou une absence de livraison, l'assuré peut invoquer la garantie.

#### **2. Définitions**

##### **Bien assuré**

Tout nouveau bien mobilier à usage privé acheté neuf auprès d'un Vendeur par Internet, d'une valeur unitaire minimale de 50 EUR et non exclu de la présente garantie et pour autant que l'achat ait été envoyé pendant la période de garantie par la poste ou par un service de messagerie au Benelux.

##### **Vendeur**

Tout commerçant professionnel qui propose les biens assurés à la vente via Internet.

##### **Livraison non conforme**

L'achat assuré réceptionné n'est pas conforme à la marque d'usine ou de distribution mentionnée sur le bon de commande et/ou le bien assuré est endommagé, cassé ou incomplet lors de la livraison.

### **Non-livraison**

La livraison du bien assuré n'a pas eu lieu dans le délai de 30 jours à compter de la commande confirmée par le vendeur et ce délai dépasse le délai de livraison annoncé lors de la commande.

### **Paiement par Internet**

Paiement intégral par Internet avec un moyen de paiement émis par Argenta et lié au compte de paiement, avec ou sans introduction du code PIN, sans signature manuscrite ou électronique.

### **3. Durée de la garantie**

L'assureur remboursera l'assuré si, au plus tard le 90e jour après le débit du paiement ou après la livraison du bien assuré, aucune solution satisfaisante n'est trouvée entre le vendeur et l'assureur ou l'assuré.

### **4. Procédure de remboursement et conditions d'application**

#### **a. En cas de non-livraison**

L'Assureur remboursera à l'Assuré le montant de l'achat TTC (frais de port inclus) du bien assuré jusqu'à concurrence des montants effectivement payés au Vendeur et de la limite précisée à l'article « Montant de la garantie ».

#### **b. En cas de livraison non conforme**

- Si le vendeur accepte le renvoi du bien assuré et qu'il envoie ensuite un article de remplacement ou rembourse le prix d'achat, l'assurance couvre les frais de renvoi du bien assuré au vendeur si ce dernier ne prend pas ces frais à sa charge ;
- Si le vendeur accepte le renvoi du bien assuré mais n'envoie pas d'article de remplacement ou ne rembourse pas le montant de l'achat à l'assuré, l'assurance couvre les frais de renvoi du bien assuré au vendeur et le remboursement du montant de l'achat du bien assuré (à l'exclusion des frais d'affranchissement) ;
- Si le vendeur n'accepte pas le renvoi du bien assuré, l'assurance couvre les frais d'envoi du bien assuré à l'assureur et le remboursement du prix d'achat (à l'exclusion des frais de port).

Le montant d'achat du Bien assuré s'entend toutes taxes comprises, à concurrence des montants payés au Vendeur.

L'Assureur se réserve le droit, à ses frais, de faire procéder à une expertise ou à une enquête sur les circonstances et les dommages réels subis par le Bien Assuré et logiquement sur le montant de l'indemnité qu'il doit verser à l'Assuré au titre de la présente.

### **5. Montant de la garantie**

Jusqu'à 1.250 EUR TTC, par Sinistre, par Formule SILVER et par période de 12 mois consécutifs.

L'indemnité TTC est versée à l'Assuré en euros sur le numéro de compte indiqué par l'Assuré à cet effet.

### **Intégralité**

Si les Biens Assurés endommagés forment un tout et s'avèrent à la fois inutilisables et irremplaçables séparément, le prix d'achat de l'ensemble complet sera remboursé à concurrence de 1.250 EUR.

### **Seuil d'intervention**

La garantie ne s'applique qu'aux biens d'une valeur unitaire égale ou supérieure à 50 EUR TTC.

## **6. Exclusions**

Les biens suivants et les dommages causés par :

- les animaux ;
- les biens et marchandises périssables ;
- les denrées alimentaires ;
- les boissons ;
- les plantes ;
- les véhicules à moteur (à l'exclusion des véhicules à pédales non autonomes jusqu'à 25 km/h) ;
- l'argent, les actions, les obligations, les certificats de dividendes, les certificats et les papiers, les autres instruments monétaires ;
- les bijoux et les objets précieux, tels que les objets d'art, l'or et l'argenterie d'une valeur d'au moins 150 EUR ;
- les données informatiques à consulter ou à télécharger en ligne (notamment les fichiers mp3, les photos, les logiciels...) ;
- les services, y compris les services en ligne ;
- les biens destinés à un usage professionnel ;
- les articles achetés pour la revente
- les biens achetés par l'intermédiaire d'un site web où les produits sont vendus aux enchères (site web de vente aux enchères) ;
- une erreur intentionnelle ou frauduleuse de l'assuré ;
- une grève des prestataires de services ou des transporteurs, un lock-out ou un sabotage dans le cadre d'une grève, d'un lock-out ou d'un sabotage consulté ;
- toute réclamation résultant de l'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement émis par Argenta et lié au Compte de paiement ;
- les biens d'occasion.

## **7. Etendue territoriale**

Seuls les achats effectués sur un site de vente situé dans un pays de l'Union européenne ou du Royaume-Uni, aux Etats-Unis d'Amérique et où le bien assuré est livré dans le Benelux sont assurés.

## **2. PROTECTION DES ACHATS EN CAS DE DOMMAGES ET DE VOL**

### **1. Objet de la couverture**

L'assureur rembourse l'assuré jusqu'à un maximum de 750 EUR :

- En cas de vol qualifié du bien assuré : le prix d'achat du bien assuré volé ;
- En cas de dommage accidentel (bris) du bien assuré : les frais de réparation de ce bien ou, si ces frais sont supérieurs au prix d'achat du bien ou si le bien ne peut être réparé, le prix d'achat du bien assuré.

## **2. Définitions**

### **Vol qualifié**

Vol avec effraction ou violence.

### **Effraction**

Forcer, endommager ou détruire tout mécanisme de fermeture.

### **Violence**

Toute menace physique ou toute forme de violence physique exercée par un tiers dans le but de soustraire les biens assurés à l'assuré.

### **Dommmages accidentels**

Toute forme de destruction, de dommage partiel ou total dû à un événement extérieur soudain.

### **Bien assuré**

Tout nouveau bien mobilier d'une valeur unitaire d'au moins 50 EUR TTC, à l'exclusion des biens suivants :

- les bijoux
- les fourrures
- animaux vivants
- les plantes
- les denrées périssables ou les boissons
- les espèces ou les devises
- les chèques de voyage
- les titres de transport et tous les titres négociables
- les véhicules à moteur neufs ou d'occasion (à l'exclusion des véhicules à pédales non autonomes jusqu'à 25 km/h)
- les biens achetés pour la vente
- les téléphones portables et les smartphones.

## **3. Durée de la couverture**

La garantie est acquise dans la mesure où le vol ou le dommage accidentel qualifié survient dans les 90 jours suivant la date d'achat ou de livraison du bien assuré.

## **4. Procédure d'indemnisation et conditions d'application**

L'Assureur indemniserà l'Assuré à la suite d'un Vol qualifié ou d'un Dommage accidentel.

### **a. En cas de Vol qualifié**

L'Assureur rembourse à l'Assuré le montant d'achat TTC (frais de port inclus) des Biens Assurés dans la limite des sommes effectivement versées au Vendeur et du plafond précisé à l'article « Montant de la garantie » ci-dessous.

**b. En cas de Dommage Accidentel**

L'Assureur rembourse les frais de réparation de ce bien ou, si ces frais dépassent le prix d'achat du bien ou si le bien n'est pas réparable, le prix d'achat du Bien assuré dans la limite des sommes effectivement versées au réparateur ou au Vendeur et dans la limite précisée à l'article « Montant de la garantie » ci-dessous.

Le prix d'achat du Bien Assuré s'entend toutes taxes comprises, à concurrence des montants payés au Vendeur.

L'Assureur se réserve le droit de faire procéder, à ses frais, à une expertise ou à une enquête sur les circonstances et les dommages réels subis par les Biens Assurés, et logiquement sur le montant de l'indemnité à verser à l'Assuré au titre de la présente.

**5. Montant de la garantie**

Jusqu'à 750 EUR par Sinistre, par Formule SILVER. Les demandes de remboursement doivent être présentées dans les 90 jours suivant l'achat. Au cours d'une période de 12 mois consécutifs, le remboursement maximal est de 750 EUR.

Le remboursement TTC sera transféré à l'Assuré en euros sur le numéro de compte indiqué par l'Assuré à cet effet.

**Intégralité**

Si les biens assurés endommagés forment un tout et s'avèrent à la fois inutilisables et irremplaçables séparément, le prix d'achat de l'ensemble complet sera remboursé.

**Seuil d'intervention**

La garantie ne s'applique qu'aux biens d'une valeur unitaire égale ou supérieure à 50 EUR TTC.

**6. Exclusions**

Sont exclus de la garantie les dommages résultants :

- d'une faute intentionnelle ou d'une intention frauduleuse de l'Assuré ou de l'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendants ou descendants).
- de la disparition ou de la perte des biens assurés.
- les dommages causés pendant le transport ou lors de manipulations par le Vendeur.
- le vol autre que le vol qualifié ; le vol simple est exclu.
- l'usure normale ou la détérioration graduelle des biens assurés due à l'érosion, à la corrosion, à l'humidité ou à l'effet du froid ou de la chaleur sur les biens assurés.
- un défaut propre aux biens assurés.
- le non-respect des instructions d'utilisation recommandées par le producteur ou le distributeur de ce bien.
- un défaut de fabrication du Bien Assuré.
- la guerre civile ou la guerre avec des puissances étrangères
- un embargo, une confiscation, une saisie ou une destruction ordonnée par un gouvernement ou une autorité publique.
- la désintégration d'un noyau atomique ou des radiations ionisantes.

## **7. Etendue géographique**

Seuls sont assurés les achats effectués sur un site de vente situé dans un pays de l'Union européenne ou du Royaume-Uni, aux Etats-Unis d'Amérique et lorsque le bien assuré est livré dans le Benelux.

## **3. DISPOSITIONS GENERALES POUR TOUTES LES GARANTIES**

### ***Que faire en cas de sinistre***

- L'Assuré doit conserver et envoyer tous les reçus et autres documents demandés par l'Assureur (ou le gestionnaire de sinistres désigné) pour la bonne gestion d'un sinistre.
- L'assuré doit déclarer le sinistre à l'assureur en envoyant le formulaire de déclaration complété et signé dès que possible et au plus tard dans un délai de 20 jours après le sinistre. Le formulaire de déclaration peut être téléchargé à l'adresse [www.argenta.be](http://www.argenta.be). Le formulaire de déclaration doit être complété avec tous les documents relatifs au sinistre et envoyé par courrier à Europ Assistance Belgique, Claims, Kantersteen 47, 1000 Bruxelles ou par e-mail à [claims@europ-assistance.be](mailto:claims@europ-assistance.be).
- Les paiements effectués de bonne foi par l'Assureur déchargent l'Assureur en relation avec la demande d'indemnisation.

### ***Preuve de la réclamation***

#### **1. Assurance pour les achats en ligne**

Documents à joindre :

- le bon de commande avec la date de la commande et la description du bien.
- Le document de livraison (si disponible)

#### **2. Assurance achats en cas de dommages et de vol**

**Dans chaque cas**, l'assuré doit remettre à l'assureur les documents suivants :

- tout document identifiant le bien assuré, ainsi que son prix et sa date d'achat, tel qu'une facture ou un ticket de caisse.

**En cas de Vol qualifié**, l'Assuré doit en outre communiquer à l'Assureur les documents suivants :

- l'original du procès-verbal
- toute preuve du Sinistre, à savoir
  - en cas de Vol avec violence : tout justificatif tel que certificat médical, témoignage, ou déclaration écrite, datée et signée du témoin indiquant ses nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse et profession,
  - Pour le Vol avec effraction : tout document prouvant l'effraction tel que le devis ou la facture de réparation du mécanisme de fermeture ou une copie de la déclaration faite par l'Assuré à son Assureur multirisque habitation ou véhicule.

**En cas de Dommage Accidentel**, l'Assuré doit en outre communiquer les documents suivants :

- l'original du cahier des charges ou de la facture de réparation, ou
- l'attestation du vendeur précisant la nature des dommages et confirmant que les biens assurés sont irréparables.

**Fraude**

Toute fraude de la part de l'Assuré dans la déclaration ou dans le remplissage des questionnaires entraîne la perte de tous ses droits à l'égard de l'Assureur. Chaque document doit donc être rempli de manière complète et exacte. L'assureur se réserve le droit de poursuivre l'assuré devant les tribunaux compétents en cas de fraude.