

Keytrade Bank VISA Gold

Conditions générales d'assurances

Les présentes conditions générales de vente sont valables pour les assurances 'Safe Online', 'Extension de garantie', 'Annulation et interruption de voyage' et 'Assistance Voyage' proposées au titulaire dans le cadre de la carte Keytrade Bank VISA Gold.

Outre ces conditions générales d'assurances, sont également d'application :

- les conditions particulières de la carte VISA qui régissent les droits, obligations et responsabilités respectives des parties concernées lors de l'émission et de l'utilisation de la carte ;
- les conditions particulières d'assurances pour lesquelles des dispositions particulières des garanties applicables relatives au risque assuré ont été déposées.

Les conditions générales et particulières d'assurances constituent ensemble les conditions d'assurance.

En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières, ces dernières prévalent.

Afin de pouvoir bénéficier des prestations, de la couverture ou du service, la carte doit être utilisée conformément aux conditions de la banque.

En outre, la durée de validité des conditions d'assurance ne peut être échue.

1. Définitions

- **Assureur/AXA Assistance** : Inter Partner Assistance SA, compagnie d'assurances agréée par la BNB sous le numéro 0487, avec siège social Avenue Louise 166, 1050 Bruxelles - BE0415 591 055 – téléphone +32 2 550 04 00 – ING 310-0727000-71. Code IBAN : BE49 3100 7270 0071. Code BIC : BBRUBEBB – membre du Groupe AXA Assistance, ci-après dénommé « AXA Assistance »
- **Le preneur d'assurance** : Keytrade Bank, Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles
- **L'assuré** : la personne renseignée comme personne assurée aux conditions particulières d'application.
- **Le titulaire de la carte** : le titulaire d'une carte Keytrade Bank VISA Gold tel que mentionné aux conditions particulières d'application.
- **La carte assurée** : la carte Keytrade Bank VISA Gold émise par le preneur d'assurance, qui n'a pas été résiliée ou bloquée de manière permanente et pour laquelle les cotisations ont été dûment payées.
- **Durée des conditions d'assurance** : la période qui a été convenue contractuellement entre l'assureur et le preneur d'assurance.

2. Début et fin de la couverture

Les garanties prennent cours dès que le titulaire de la carte est en possession de celle-ci, comme mentionné aux conditions particulières d'application.

La couverture prend fin:

- si la carte a été bloquée définitivement par la banque ;
- si le client renonce à la carte, ou ;
- si la carte n'est plus valable.

La couverture cesse automatiquement dans les cas suivants :

- en cas de non-renouvellement ou de retrait de la carte par Keytrade Bank
- en cas de non-renouvellement ou de résiliation du contrat entre l'assureur et le preneur d'assurance.

Les conditions particulières peuvent déterminer des durées particulières pour la couverture des sinistres assurés.

3. Que faire en cas de sinistre ?

La déclaration des sinistres doit se faire par écrit.

Procédure :

- Téléchargez le formulaire de déclaration correspondant au sinistre via le site web <https://www.keytradebank.be/fr/banque/cartes/carte-de-credit-visa-gold/>

Renvoyez le formulaire dûment rempli et signé :

- scanné par mail Claims-assistance@ip-assistance.com

- ou par courrier à :

AXA Assistance

c/o Carte Keytrade Bank VISA Gold – Service Remboursements

Avenue Louise, 166/1

1050 Bruxelles.

Indemnisation des sinistres

Tous les montants que l'assureur doit payer en vertu des conditions d'assurance sont versés à l'assuré.

Tous les montants payés sont exprimés en euros (€).

Subrogation

L'assureur se subroge à l'assuré dans ses droits, actions et recours contre tout tiers responsable et ce, à concurrence de ses dépenses.

Sauf en cas de malveillance, l'assureur ne peut se tourner vers les descendants, ascendants, partenaire ou alliés en ligne directe du titulaire de la carte, ni vers les personnes habitant sous le même toit, ses invités ou son personnel de maison. L'assureur peut, toutefois, se tourner vers ces personnes pour autant que leur responsabilité soit réellement garantie par un contrat d'assurance.

6. Reconnaissance de dette

L'assuré s'engage à rembourser dans le mois à l'assureur les prestations qui ne sont pas couvertes par le contrat et qui lui ont été octroyées à titre d'avance.

7. Protection de la vie privée

L'assuré donne l'autorisation expresse à l'assureur et au preneur d'assurance, tous deux responsables du traitement des données, de traiter toutes ses données personnelles dans le cadre du présent contrat. Il est tenu compte des points suivants, conformément à la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée :

- « Le détenteur des données est Keytrade Bank, dont le siège social est établi à 1170 Bruxelles, Boulevard du Souverain 100. Les données communiquées par l'assuré – pour autant qu'il s'agisse de la gestion d'assurances – sont traitées par AXA Assistance SA, Avenue Louise 166/1, 1050 Bruxelles. En tant que responsable du traitement des données, AXA Assistance peut transmettre les données à des prestataires et sous-traitants, notamment la société sœur indienne d'AXA Assistance. »
- Le but de ces fichiers est d'identifier les assurés, de gérer les contrats et les prestations d'assistance et d'optimiser les relations avec les clients existants.
- Toute personne qui prouve son identité peut accéder aux données contenues dans le fichier la concernant. Elle a le droit de faire supprimer ou modifier toute donnée personnelle qui serait incomplète ou non pertinente compte tenu de l'objet du traitement.
- Pour exercer ce droit, l'intéressé doit adresser une demande écrite au Legal Department de Keytrade Bank, par lettre au Boulevard du Souverain 100 à 1170 Bruxelles ou par e-mail à legal@keytradebank.be. Pour les données à caractère personnel traitées par l'assureur, l'intéressé doit adresser sa demande à AXA Assistance – Service Juridique – Data Privacy Officer, Avenue Louise 166/1, 1050 Bruxelles, legal.bnl@axa-assistance.com
- En outre, il peut consulter le registre public des traitements automatisés auprès de la Commission de la protection de la vie privée.

8. Clause de consentement

Les assurés donnent l'autorisation à AXA Assistance de traiter les données médicales ou autres informations sensibles les concernant, pour autant qu'elles soient nécessaires pour le suivi de : la gestion de l'assistance, la gestion des coûts et le calcul de l'assistance et la gestion d'éventuels litiges.

9. Plaintes

En cas de plainte concernant les prestations d'assurance, l'assureur peut s'adresser au Service Qualité d'AXA ASSISTANCE :

- Par e-mail : customer.care.bnl@axa-assistance.com
- Par courrier : AXA ASSISTANCE
Customer Care
Avenue Louise 166 Bte 1
1050 Bruxelles

La plainte sera examinée le plus rapidement possible par le Service Qualité d'AXA ASSISTANCE et traitée dans les délais suivants :

- Un accusé de réception de la plainte suivra dans les trois jours ouvrables, avec une explication sur le déroulement ultérieur de la procédure, à moins qu'une réponse soit donnée dans la semaine.
- Dans les cinq jours une réponse définitive est envoyée à l'assuré, à l'exception des problèmes complexes, ces questions sont traitées endéans le mois.
- Si cela est impossible, le problème est analysé et non-respect de ce délai est motivé, avec une indication, dans le mois, de la durée dans laquelle une réponse finale peut être attendue.

L'assureur peut éventuellement s'adresser au service de l'Ombudsman des Assurances (par lettre : Square de Meeûs, 35, 1000 Bruxelles ; par téléphone : 02 / 547 58 71 ; par fax : 02 / 547 59 75, par courrier électronique : info@ombudsman.as), sans préjudice de la possibilité qu'a le Preneur d'Assurance d'entamer une procédure judiciaire. L'Ombudsman des Assurances et son équipe examinent les litiges en assurances entre un consommateur et une entreprise d'assurances ou un intermédiaire en assurances.

10. Prescription

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite au bout de trois ans à compter de l'événement qui y a donné naissance.

11. Modifications des conditions d'assurance

Les modifications des conditions d'assurance sont communiquées aux assurés via les canaux habituels (états de dépenses mensuels ou courrier) et sont opposables aux assurés à partir de ce moment-là.

12. Droit d'application et juridiction compétente

Le droit belge est d'application pour les conditions d'assurance.

Tout litige sera exclusivement jugé par les tribunaux belges compétents.