



BUNQ B.V.

*EXTENSION DE GARANTIE ET COUVERTURE
DE PROTECTION DES ACHETEURS*





TABLE DES MATIÈRES

TABLEAU DES AVANTAGES	1
VOS AVANTAGES	2
PRÉSENTATION	2
DÉFINITIONS	3
DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
EXCLUSIONS GÉNÉRALES	4
SECTIONS DES AVANTAGES	6
EXTENSION DE GARANTIE	6
PROTECTION DES ACHETEURS	8
NOUS CONTACTER	10
FAIRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION	10
PROCÉDURE DE RÉCLAMATION	10
UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES	10



TABLEAU DES AVANTAGES

Avantages	Limite des avantages
Tous les montants représentent la limite maximale par bénéficiaire et par demande d'indemnisation, sauf indication contraire.	
Extension de garantie	
Extension de garantie, par période de 365 jours maximum	1 500 € maximum
– extension de la garantie initiale du fabricant	1 an
Protection des acheteurs	
Protection des acheteurs, maximum par incident et par période de 365 jours	2 500 € maximum
– Montant minimum d'achat par article	25 €



VOS AVANTAGES

PRÉSENTATION

Ce document ne constitue pas un contrat d'assurance, mais résume les avantages qui **vous** sont offerts au titre de la **possession** d'une carte Bunq B.V. par l'entremise de Bunq B.V. La fourniture de ces avantages est liée à la détention d'une Police d'assurance délivrée à Mastercard Europe S.A. par Inter Partner Assistance.

Mastercard Europe S.A. est seul Preneur d'assurance au titre de la Police d'assurance et bénéficie seul de droits directs auprès de l'assureur en vertu de la police. Cet accord ne **vous** confère pas de droits directs en vertu de la Police d'assurance, mais **vous** permet, en tant que Titulaire de carte Bunq B.V. de bénéficier des avantages. Le strict respect des modalités et conditions de cet accord est nécessaire si **vous** souhaitez en bénéficier.

ADMISSIBILITÉ

Vous ne pouvez bénéficier des avantages indiqués dans ce document que si **vous** êtes **titulaire** d'une carte Bunq B.V. valide au moment de tout incident donnant lieu à une demande d'indemnisation. Bunq B.V. **vous** informera en cas de changements importants apportés à ces modalités et conditions ou si la Police à l'appui des avantages offerts en vertu du présent contrat est annulée ou expire sans renouvellement à des conditions équivalentes.

Ceci est **votre** guide des avantages et **notre** contrat. Il contient des détails sur les avantages, les conditions et les exclusions relatifs aux **titulaires de carte** Bunq B.V. et constitue la base sur laquelle toutes **vos** demandes d'indemnisation seront résolues.

ASSUREUR

Inter Partner Assistance SA, en tant que telle et par l'intermédiaire de ses succursales, et les sociétés du groupe AXA désignées par IPA fourniront et administreront les avantages et les services disponibles au titre de la présente politique. Inter Partner Assistance SA est agréée par la Banque Nationale de Belgique en Belgique et sa succursale française est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution pour ses pratiques commerciales et la protection des consommateurs.

PRENEUR D'ASSURANCE

Mastercard Europe S.A., Chaussée de Tervuren 198, 1410 Waterloo, Belgique.

SUBROGATION

Votre police d'assurance est une assurance secondaire. Si **vous** possédez une autre assurance, **vous** devez réclamer **vos** dédommagements auprès de la première police d'assurance, indemnité, garantie ou toute autre source pour toute réclamation allant jusqu'au plafond de la police. Une fois ce plafond atteint, **notre** couverture d'assurance prend effet. **Nous** ne paierons pas les frais s'il existe une autre police d'assurance, indemnité, garantie, caisse maladie ou toute autre source couvrant les mêmes pertes, détériorations, dépenses ou responsabilités.

ANNULATION DES AVANTAGES

Ces avantages sont compris avec **votre carte couverte**, ils ne peuvent donc pas être résiliés séparément. Si **vous** résiliez la **carte couverte**, la couverture prendra fin, tout comme les avantages. Veuillez consulter le contrat de **votre** carte de crédit pour obtenir de plus amples informations quant au mode de résiliation de la **carte couverte**.

LOI EN VIGUEUR

Cette police sera régie par les lois de France.

DÉFINITIONS

Chaque mot ou expression se rapportant à une définition a le même sens tout au long des présents barèmes des avantages et apparaît en gras. Il peut également y avoir des définitions spécifiques relatives à certaines sections de la police. Celles-ci sont toutes répertoriées au début de la section en question.

TABEAU DES AVANTAGES	Le tableau énumérant les montants des avantages à la page 1.
TITULAIRE DE CARTE	Le titulaire d'une carte couverte .
PARENT PROCHE	La mère, le père, la sœur, le frère, l'épouse, l'époux, le fiancé/la fiancée ou le conjoint de fait (tout couple engagé dans une union de fait habitant en permanence à la même adresse), la fille, le fils (y compris la fille ou le fils adoptif), le grand-père, la grand-mère, le petit fils, la petite fille, le beau-père, la belle-mère, le gendre, le beau-fils, la belle-fille, la belle-sœur, le beau-frère, la demi-sœur, le demi-frère, l'enfant placé en famille d'accueil, le tuteur légal.
PAYS DE RÉSIDENCE	Le pays dans lequel vous résidez légalement et dans lequel la carte couverte a été émise. Vous devez posséder une adresse postale à laquelle vous pouvez vous référer dans ce pays.
CARTE COUVERTE	Toute Carte Green, émise par Bunq B.V., qui est valide et activée au moment de la survenance de tout incident donnant lieu à une demande d'indemnisation.
PAIRE OU ENSEMBLE	Objets faisant partie d'un ensemble ou normalement utilisés en même temps.
PÉRIODE DE COUVERTURE	Les achats effectués après le 27/01/2020 ou après la date d'entrée en vigueur de votre carte couverte (selon la dernière éventualité) sont couverts. La couverture prend fin lorsque le compte de la carte est résilié ou lorsque ces avantages sont annulés ou qu'ils expirent.
VOL/ CAMBRIOLAGE	Tout vol commis par violence, menace de violence, agression, assaut ou effraction par un tiers (personne qui n'est pas membre de la famille, un parent proche ou un compagnon de voyage).
SANS SURVEILLANCE	Lorsque vous ne pouvez exercer une surveillance directe sur votre bien ou véhicule et que vous n'êtes pas en mesure d'empêcher un acte frauduleux sur votre bien ou véhicule.
NOUS/NOTRE/NOS	Le prestataire de services, organisé par Inter Partner Assistance S.A.
VOUS/VOTRE/ BÉNÉFICIAIRE	Le Titulaire de la carte . VEUILLEZ NOTER : Vous n'êtes couvert que si l' article admissible est acheté avec la carte couverte pendant la période de couverture .

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Vous devez observer les conditions suivantes pour bénéficier de la protection complète prévue par la présente police. Si **vous** ne **vous** conformez pas, **nous** pourrions, à **notre** entière discrétion, refuser **votre** demande d'indemnisation ou réduire l'indemnisation qui **vous** sera versée.

1. **Vous** devez prendre toutes les précautions et tous les soins raisonnables pour éviter toute situation susceptible d'entraîner une demande d'indemnisation. **Vous** devez agir comme si **vous** n'étiez pas couvert et prendre les mesures nécessaires pour minimiser autant que possible **votre** perte et prendre des mesures raisonnables pour prévenir un autre incident et récupérer les biens manquants.
2. **Nous vous** prions de **nous** informer dans les 28 jours à compter du moment où **vous** apprenez que **vous** devrez envoyer une demande d'indemnisation. Par ailleurs, **vous** devez **nous** retourner **votre** formulaire de demande dûment rempli et accompagné de toute information supplémentaire le plus tôt possible.
3. **Vous** devez signaler tout incident aux autorités de police locales du pays où il s'est produit et établir un procès-verbal de délit ou de perte de bien, comportant un numéro d'incident.
4. **Vous** ne devez abandonner aucune des propriétés que **nous** aurons à gérer et conserver tous les articles endommagés, car **nous** pourrions avoir besoin de les examiner.
5. **Vous** devez **nous** fournir toute la documentation requise à la page 10 à **vos** frais. Il est possible que

- nous vous** demandons de fournir d'autres documents que ceux énumérés pour étayer **votre** demande d'indemnisation. Si **vous** ne les fournissez pas, **votre** demande d'indemnisation peut se voir rejetée.
6. **Vous** ou **vos** représentants légaux devez **nous** envoyer, à **vos** frais, l'ensemble des informations, preuves, factures originales, reçus, rapports, assistance éventuellement nécessaire, y compris les détails d'autres polices d'assurance susceptibles de couvrir l'objet de la demande d'indemnisation. **Nous** pouvons refuser de **vous** indemniser pour les frais pour lesquels **vous** n'êtes pas en mesure de fournir de reçus ou de factures. Veuillez conserver une copie de tous les documents qui **nous** sont envoyés.
 7. **Nous** sommes en droit, si **nous** le souhaitons, en **votre** nom mais à **nos** frais, de :
 - prendre en charge la résolution de toute demande d'indemnisation ;
 - intenter une action en justice en **votre** nom pour obtenir un dédommagement de quelqu'un d'autre à **notre** avantage ou pour récupérer d'un tiers des paiements déjà effectués ;
 - prendre des mesures pour récupérer les biens perdus ou supposés tels.
 8. Si **vous** ou toute personne agissant en **votre** nom tentez de **vous** procurer des fonds, des informations ou d'autres biens par tromperie ou tout autre moyen illégal, y compris une déclaration ou une omission de fait délibérée afin de déformer la situation réelle, la présente police sera nulle et non avenue. **Nous** pourrions en informer les forces de l'ordre et **vous** devrez **nous** rembourser tout montant déjà reçu en vertu de la police.
 9. Si **nous** payons des frais pour lesquels **vous** n'êtes pas couvert, **vous** devrez rembourser cette somme dans le mois suivant **notre** demande.
 10. Si **vous** possédez plusieurs cartes Bunq B.V., **nous** ne **vous** indemniserons que dans la limite maximum des cartes, les montants des avantages ne pouvant pas se cumuler.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Ces exclusions s'appliquent à travers toute **votre** police. **Nous** ne paierons aucune demande d'indemnisation découlant directement ou indirectement de :

1. Sous toutes les sections, toute demande d'indemnisation ne découlant pas des circonstances énumérées dans le point CE QUI EST COUVERT.
2. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** n'avez pas fourni tous les documents nécessaires que **nous vous** avons indiqués à la page 10, et cela à **vos** frais. **Nous** pouvons également être amenés à **vous** demander d'autres documents que ceux énumérés pour étayer **votre** demande d'indemnisation.
3. **Vos** agissements illégaux ou toute procédure judiciaire entamée à **votre** encontre, ou toute perte ou toute détérioration délibérément subie ou causée par **vous**.
4. Toute autre perte, détérioration ou dépense supplémentaire découlant de l'incident pour lequel **vous** présentez une demande d'indemnisation. Ces pertes, détériorations 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 détresse ou encore la perte de jouissance.
5. Les opérations en tant que membre des forces armées, des autorités de police, des pompiers, des services infirmiers ou ambulanciers ou des employés d'un ministère gouvernemental.
6. Toute demande d'indemnisation pour laquelle **vous** avez droit à une compensation au titre d'une autre assurance, y compris tout montant recouvrable de toute autre source, hormis pour tout excédent dépassant la somme qui aurait été couverte par une autre assurance, ou tout montant recouvrable de toute autre source si ces avantages n'avaient pas été fournis.
7. Toute dépense dont il **vous** aurait été demandé de **vous** acquitter ou dont il aurait été attendu que **vous vous** acquittiez, si l'incident entraînant la demande d'indemnisation ne s'était pas produit.
8. Toute situation dont **vous** avez connaissance et qui pourrait raisonnablement donner lieu à une demande d'indemnisation au titre de la présente police.
9. 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 désordres à l'ordre public lorsqu'ils prennent les proportions d'un soulèvement, d'un coup d'État militaire ou d'une usurpation de pouvoir.

10. Rayonnements ionisants ou contamination par la radioactivité provenant de tout combustible ou déchet nucléaire, de la combustion d'un combustible nucléaire, des propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses de tout assemblage nucléaire ou composant nucléaire de cet assemblage.
11. Perte, destruction ou détérioration directement occasionnée par des ondes de pression causées par des avions et d'autres dispositifs aériens se déplaçant à des vitesses soniques ou supersoniques.



SECTIONS DES AVANTAGES

EXTENSION DE GARANTIE

DÉFINITIONS – APPLICABLE À CETTE SECTION

APPAREILS « BRUNS »	Équipement audio et vidéo, y compris les téléviseurs (LCD et plasma), les projecteurs home cinéma, les systèmes hi-fi, les appareils photo, les caméras et les systèmes GPS.
APPAREILS « BLANCS »	Appareils électroménagers, y compris les machines à laver, les sèche-linge, les lave-vaisselle, les cuisinières, les fours, les réfrigérateurs, les aspirateurs, les fers à repasser, les grille-pain et les brosses à dents électriques.
ARTICLE ADMISSIBLE	Un appareil « brun » ou un appareil « blanc » que vous avez acheté neuf pour l'utiliser personnellement, dont le montant a été entièrement (100 %) prélevé sur votre carte couverte dans un magasin situé dans le pays de domicile (autre qu'une zone en franchise de droits) ou sur un site Internet dont la société de vente est enregistrée dans le pays de domicile , l'article étant destiné à un usage personnel dans le pays de domicile et n'étant pas repris parmi les articles non couverts. Le fabricant doit fournir une garantie d'origine d'au moins 24 mois pour l'article admissible dans le pays d'achat.
PÉRIODE DE GARANTIE PROLONGÉE	La période commençant le jour suivant l'expiration de la garantie d'origine du fabricant (qui ne peut être inférieure à 24 mois) et se terminant 12 mois plus tard.
PANNE MÉCANIQUE	Le dysfonctionnement interne d'un article admissible qui aurait été couvert par les modalités de la garantie d'origine du fabricant, qui est uniquement dû à un défaut matériel ou de fabrication et qui entraîne le non-fonctionnement de l'article admissible aux fins pour lesquelles il a été conçu.

CE QUI EST COUVERT

Vous êtes couvert pour les frais de réparation d'un article admissible après une panne mécanique pendant la période de garantie prolongée.

Les frais de réparation sont payés jusqu'à concurrence du prix d'achat initial payé pour l'article admissible, dans les limites prévues dans le **tableau des avantages**. Si les frais de réparation dépassent le prix d'achat initial, **nous** remplaçons l'article admissible par un modèle équivalent possédant les mêmes caractéristiques, dont la valeur ne dépasse pas le prix d'achat initial, dans les limites prévues dans le **tableau des avantages**. Si aucun modèle équivalent possédant les mêmes caractéristiques n'est disponible, **vous** serez crédité d'un montant égal au prix d'achat initial, dans les limites prévues dans le **tableau des avantages**. Le montant maximum versé par période de 365 jours est indiqué dans le **tableau des avantages**.

Si un article admissible fait partie d'une paire ou d'un ensemble, la couverture ne s'étend qu'à l'article admissible qui a subi une panne mécanique, et non au reste de la **paire ou de l'ensemble**.

Veuillez consulter le point FAIRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

EN CAS DE DEMANDE D'INDEMNISATION

Si un article admissible tombe en panne, veuillez **nous** en informer par téléphone en indiquant **votre** nom, numéro de **carte couverte**, la marque/le modèle de l'article admissible et la date de la panne. **Nous vous** confirmerons si l'article admissible est couvert et **vous** serez redirigé vers un centre de réparation agréé. **Nous vous** transmettrons un formulaire de demande d'indemnisation. Veuillez conserver le reçu de la réparation du centre de réparation précisant la panne mécanique et son prix. Les formulaires de demande d'indemnisation et tous les documents doivent **nous** parvenir dans les 90 jours suivant la date de la réparation. Tous les

paiements que **nous** effectuons **vous** sont destinés.

CONDITIONS SPÉCIALES POUR LES DEMANDES D'INDEMNISATION

1. **Vous** devez conserver la preuve d'achat démontrant que la transaction a été payée en totalité avec la **carte couverte** ainsi que la carte de garantie d'origine du fabricant.
2. L'Extension de garantie couvre uniquement les frais de réparation relatifs à une panne mécanique, à condition que **votre** produit tombe en panne après l'expiration de la garantie d'origine du fabricant.
3. **Vous** devez **vous** adresser au centre de réparation autorisé par **nous** pour la réparation de l'article admissible.
4. **Nous** pouvons désigner un expert ou un enquêteur pour évaluer les circonstances de la demande d'indemnisation et le montant à **vous** verser.
5. Si **nous** remplaçons l'article admissible, celui-ci devient **notre** propriété et l'article de remplacement n'est pas couvert par ces avantages.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les articles non électriques.
2. Les véhicules motorisés de tout type, les vélos, les appareils de navigation nautique et aérienne, les caravanes, les remorques, les aéroglisseurs, mais aussi les pièces ou accessoires de l'un de ces articles et les produits de consommation nécessaires à leur utilisation et à leur entretien.
3. Les téléphones portables, les outils de jardinage électriques, le matériel informatique et de communication (tels que les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les écrans, les photocopieurs, les télécopieurs, les scanners, les consoles de jeux, les modems, les notebooks, les tablettes), les logiciels et autres accessoires pour ordinateurs non entièrement assemblés par le fabricant.
4. Les chaudières ou les fours.
5. Les produits authentiques vendus par le biais de canaux non autorisés en concurrence directe avec des distributeurs autorisés.
6. Les articles qui ne sont pas couverts par une garantie d'origine du fabricant valable dans le **pays de domicile**.
7. Les articles dont le **pays de domicile** n'est pas spécifié ou qui ne sont pas disponibles dans le **pays de domicile**.
8. Les articles qui ne sont pas achetés neufs ou les articles modifiés, remis à neuf ou reconditionnés.
9. Les articles achetés pour la revente.
10. Les articles qui sont définis par le fournisseur comme étant des articles consommables ou des articles devant être jetés après usage, y compris, mais sans s'y limiter, les ampoules, les fusibles, les piles, les filtres, les courroies, les sacs et les cartouches d'impression.
11. Les frais d'installation ou de reconstruction, ou les changements apportés à un article.
12. Les frais de nettoyage, y compris, mais sans s'y limiter, ceux du filtre d'une machine à laver, des vidéos et des cassettes.
13. Le coût de la correction des blocages (hormis dans le système de refroidissement de l'équipement de réfrigération).
14. Les coûts occasionnés par l'évacuation d'un article.
15. Tous les frais engagés pour accéder à la réparation d'un appareil qui a été incorporé dans des unités fixées.
16. Les dépenses liées au retrait d'un produit par le fournisseur.
17. Les articles utilisés à des fins commerciales.
18. Les articles fixés de façon permanente au **domicile** ou au bureau.
19. Les dépenses liées aux réparations occasionnées à la suite d'un entretien, d'une inspection ou d'une installation, ou celles liées aux frais de rappel lorsqu'un réparateur agréé ne trouve pas la défaillance de l'article.

20. Les dommages causés par le non-respect de l'installation, des instructions ou du manuel du fournisseur, ou par l'utilisation d'accessoires non approuvés.
21. La corrosion.
22. Les dommages imputables à des mauvais traitements ou à de la négligence.
23. La foudre, un orage ou une inondation.
24. Les dépenses liées aux réparations non effectuées par des ateliers agréés par **nos soins**.
25. Tous les coûts autres que ceux qui sont spécifiquement couverts par les modalités de la garantie de réparation écrite du fabricant d'origine.

PROTECTION DES ACHETEURS

DÉFINITIONS – APPLICABLE À CETTE SECTION

ARTICLE ADMISSIBLE	Un article, acheté par le titulaire de carte uniquement pour son usage personnel (y compris les cadeaux), dont le montant a été entièrement (100 %) prélevé sur la carte couverte et qui n'est pas énuméré à la section CE QUI N'EST PAS COUVERT.
PRIX D'ACHAT	Le relevé de Bunq B.V. ou le ticket de caisse du magasin relatif à l'article admissible, dont le montant atteint au moins 25 € (ou l'équivalent en monnaie locale).

CE QUI EST COUVERT

En cas de **vol** et/ou de dommages accidentels à un article admissible dans les 90 jours suivant l'achat, **nous** remplaçons ou réparons, à **notre** entière discrétion, l'article admissible ou **nous** créditions le compte du **titulaire de carte** d'un montant ne dépassant pas le prix d'achat de l'article admissible ou la limite par article unitaire indiquée dans le **tableau des avantages**, le montant le plus bas étant retenu.

Nous ne versons pas une somme plus élevée que celle indiquée dans le **tableau des avantages** par événement, ou une somme supérieure au montant maximum indiqué dans le **tableau des avantages** par période de 365 jours.

Veuillez consulter le point FAIRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

CONDITIONS SPÉCIALES POUR LES DEMANDES D'INDEMNISATION

1. La Protection des acheteurs ne couvre que les demandes d'indemnisation ou les parties de demandes d'indemnisation qui ne sont pas couvertes par d'autres garanties, sûretés, assurances ou polices d'indemnisation applicables, sous réserve des limites de responsabilité indiquées.
2. Les demandes d'indemnisation pour un article admissible appartenant à **une paire ou un ensemble** sont payées jusqu'à concurrence du prix d'achat total **de la paire ou de l'ensemble**, à condition que les articles ne soient pas utilisables individuellement et ne puissent pas être remplacés individuellement.
3. Si **vous** achetez l'article admissible comme cadeau pour quelqu'un d'autre, **nous** rembourserons, si **vous** le souhaitez, toute demande d'indemnisation valable au **bénéficiaire**, à condition que **vous** fassiez la demande d'indemnisation.
4. **Vous** devez faire diligence, mais aussi tout ce qui est raisonnablement possible pour éviter tout **vol** ou dommage physique direct à un article admissible.
5. **Vous** devez **nous** envoyer, à **vos** frais si **nous** le demandons, tout article admissible endommagé ou toute partie endommagée **d'une paire ou d'un ensemble**, et céder les droits légaux de recouvrement de la partie responsable jusqu'à concurrence du montant que **nous** avons payé.
6. **Vous** devez prouver que la demande d'indemnisation n'a pas été envoyée à d'autres compagnies d'assurance.
7. **Vous** devez **nous** fournir l'original du ticket de caisse du magasin, l'original du reçu de carte, l'original du compte montrant la transaction et le rapport de police en cas de vol.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les événements non liés à un **vol** à des dommages causés par un accident.
2. La disparition mystérieuse d'articles admissibles.
3. Les événements causés par la fraude, les mauvais traitements, la négligence ou le non-respect du manuel du fabricant.
4. Les articles admissibles qui ont été utilisés avant l'achat, mais aussi les articles d'occasion, modifiés ou achetés de manière frauduleuse.
5. Les dommages causés aux articles admissibles par des défauts du produit ou des erreurs de production.
6. Le **vol** non signalé aux autorités de police dans les 24 heures suivant la découverte et pour lequel aucun rapport écrit n'est obtenu.
7. Les articles admissibles laissés **sans surveillance** dans un endroit accessible au public.
8. Le **vol** d'articles admissibles dans un véhicule à moteur ou les dommages causés à des articles admissibles par suite du **vol** du véhicule à moteur.
9. Le **vol** d'un bien, d'un terrain ou d'un local, à moins que l'entrée ou la sortie du bien ou du local n'ait été obtenue par l'usage de la force, causant des dommages physiques visibles au bien ou au local.
10. Les bijoux, les montres, les métaux précieux, les pierres précieuses et tout article en métaux précieux et pierres précieuses.
11. Les véhicules à moteur, les motos, les vélos, les bateaux, les caravanes, les remorques, les aéroglisseurs, les appareils de navigation aérienne et leurs accessoires.
12. Le service, les espèces, les chèques voyage, les billets, les documents, la monnaie, l'argent, l'or, les œuvres d'art, les antiquités, les pièces rares, les timbres et les pièces de collection.
13. Les animaux, les plantes vivantes, les consommables, les denrées périssables ou les installations permanentes.
14. Les articles et équipements électroniques, y compris, mais sans s'y limiter, les téléphones portables, les ordinateurs ou le matériel informatique présents sur **votre** lieu de travail, les articles utilisés à des fins professionnelles.
15. Les dommages dus à l'usure, l'utilisation ou l'activité normales pendant les sports et les jeux (balles de golf ou de tennis, par exemple).
16. **Le vol** ou les dommages lorsque l'article admissible est sous la surveillance, le contrôle ou la garde d'un tiers autre que celui exigé en vertu des règles de sécurité.
17. Les articles admissibles qui ne sont pas reçus par le **titulaire de la carte** ou par une autre partie désignée par le **titulaire de la carte**.
18. La vente par correspondance ou les articles livrés par courrier jusqu'à ce que les articles soient reçus, vérifiés et signés à l'adresse de livraison.
19. Les dépenses liées aux réparations non effectuées par des ateliers agréés par **nos soins**.
20. Les dommages causés par l'eau, l'humidité ou un tremblement de terre.
21. Les pertes causées par une guerre déclarée ou non déclarée, la confiscation par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique, ou résultant d'actes illégaux.
22. Le **vol** ou les dommages accidentels à tout article admissible lorsqu'une autre assurance couvre le même **vol** ou les mêmes dommages accidentels, lorsque les modalités et conditions de cette autre assurance n'ont pas été respectées ou pour le remboursement de toute franchise manifeste.



NOUS CONTACTER

FAIRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION

En cas d'urgence, **vous** devez **nous** appeler au +33 1828 83147.

Pour toute autre demande d'indemnisation, appelez **notre** service d'assistance téléphonique dédié au +33 1828 83147 (du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h) pour obtenir un formulaire de demande d'indemnisation.

Vous devrez indiquer :

- **votre** nom
- les grandes lignes de **votre** demande d'indemnisation.

Nous vous prions de **nous** informer **sous** 28 jours (sauf indications contraires) à compter du moment où **vous** apprenez que **vous** devrez envoyer une demande d'indemnisation. Par ailleurs, **vous** devez **nous** retourner **votre** formulaire de demande dûment rempli et accompagné de toute information supplémentaire éventuelle le plus tôt possible.

Veillez conserver une copie de tous les documents que **vous nous** envoyez. Pour **favoriser** la résolution rapide et équitable d'une demande d'indemnisation, **nous** pouvons parfois avoir recours à un agent de traitement des demandes.

Vous devrez obtenir des renseignements sur l'état de **votre** demande d'indemnisation pendant **votre** absence. **Nous** pourrions être amenés à **vous** réclamer davantage de documents que ceux mentionnés ci-dessous pour étayer **votre** demande d'indemnisation. Si **vous** ne fournissez pas les documents nécessaires, **votre** demande d'indemnisation pourra se voir rejetée. **Vous** trouverez ci-dessous la liste des documents à fournir pour **nous** aider à traiter **votre** demande d'indemnisation le plus vite possible :

- Les relevés de comptes et les reçus originaux de tous les débours à **votre** charge.
- Les notes ou factures originales qui **vous** sont adressées.
- Les détails de toute autre assurance susceptible de couvrir l'incident.
- Tout document dont **vous** disposez pour étayer votre demande d'indemnisation.
- Les reçus originaux ou une preuve de propriété pour les objets volés, perdus ou endommagés.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Nous faisons tout notre possible pour vous fournir des services de la plus haute qualité possible. Cependant, il peut arriver que vous ayez le sentiment de ne pas avoir reçu le niveau de prestation auquel vous pensez avoir droit. Dans ce cas, la procédure ci-dessous explique ce que vous devez faire.

Vous pouvez contacter l'équipe responsable des Réclamations, qui organisera une enquête en votre nom : +33 1828 83147.

Une fois notre enquête terminée, s'il est impossible de parvenir à un accord, vous aurez le droit de faire appel auprès de l'autorité de surveillance compétente :

La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 PARIS Cedex 09.

Courriel le.mediateur@mediation-assurance.org

Site Internet <https://www.mediation-assurance.org>

Ces procédures n'affectent pas votre droit à intenter une action en justice.

UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Les détails **vous** concernant **vous**, **votre** couverture d'assurance en vertu de cette police et **vos** demandes d'indemnisation seront détenus par **nous** soins (au titre de Contrôleur des données) pour la souscription, l'administration des polices, le traitement des demandes d'indemnisation, le traitement des plaintes, les sanctions et la prévention des fraudes, conformément aux clauses de la loi sur la protection des données en vigueur et conformément aux assurances contenues dans la politique de confidentialité de **notre** site Web

(voir ci-dessous).

Nous collectons et traitons ces informations en tant que de besoin pour l'exécution de **notre** contrat d'assurance avec **vous** ou pour **nous** conformer à **nos** obligations légales, ou autrement dans **nos** intérêts légitimes dans la gestion de **nos** activités et la fourniture de **nos** produits et services.

Ces activités peuvent inclure :

- a. l'utilisation d'informations sensibles relatives à **votre** santé ou vulnérabilité ou celle d'autres personnes bénéficiant de **vos** garanties d'assistance, dans le but de fournir les services décrits dans cette police. En recourant à **nos** services, **vous** consentez à ce que **nous** utilisions ces informations à ces fins ;
- b. la divulgation d'informations à **votre** sujet et sur **votre** couverture d'assurance aux sociétés du groupe AXA, à **nos** prestataires de services et à **nos** agents afin de gérer et d'assurer le service de **votre** couverture d'assurance, de **vous** offrir une assistance voyage, de prévenir toute fraude, de recouvrer tout paiement et de toute autre manière requise ou permise par la loi applicable ;
- c. la surveillance et/ou l'enregistrement de **vos** appels téléphoniques en rapport avec la couverture à des fins d'archivage, de formation et de contrôle qualité ;
- d. des études techniques pour analyser les demandes d'indemnisation et les primes, adapter les tarifs, soutenir le processus d'abonnement et consolider l'information financière (y compris réglementaire) ; des analyses détaillées sur les demandes d'indemnisation/missions/appels à mieux surveiller les fournisseurs et les opérations ; des analyses du degré de satisfaction de la clientèle et la construction de segments de clientèle pour mieux adapter les produits aux besoins du marché ;
- e. l'obtention et la conservation de toute preuve pertinente et appropriée à l'appui de **votre** réclamation, dans le but de fournir des services en vertu de la présente police et de valider **votre** réclamation ; et
- f. l'envoi de demandes de commentaires ou de sondages concernant **nos** services et d'autres communications sur **notre** service à la clientèle.

Nous vous demanderons séparément **votre** consentement avant d'utiliser ou de divulguer **vos** données personnelles à une autre partie désireuse de **vous** contacter à propos d'autres produits ou services (marketing direct). **Vous** pouvez retirer **votre** consentement à l'égard des activités de marketing à tout moment ou refuser les demandes de commentaires en contactant le délégué à la protection des données (voir les coordonnées ci-dessous).

Nous menons ces activités au Royaume-Uni, au sein et en dehors de l'Espace économique européen, dans le cadre desquelles le traitement des lois et/ou accords sur la protection des données que **nous** avons conclus avec les parties réceptrices assure un niveau similaire de protection des données personnelles.

En utilisant ces avantages et **nos** services, **vous** reconnaissez que **nous** pouvons utiliser **vos** données personnelles et consentir à **notre** utilisation d'informations sensibles, comme décrit ci-dessus. Si **vous nous** fournissez des informations sur d'autres personnes, **vous** acceptez de les informer de l'utilisation de **leurs** données comme décrit dans les présentes et dans l'avis de confidentialité de **notre** site Web (voir ci-dessous).

Vous avez droit, sur demande, à une copie des informations que **nous** détenons à **votre** sujet, et **vous** disposez d'autres droits relatifs à la manière dont **nous** utilisons **vos** données comme indiqué dans l'avis de confidentialité de **notre** site Web (voir ci-dessous). Veuillez **nous** faire savoir si **vous** pensez qu'une information que **nous** détenons à **votre** sujet est inexacte, afin que **nous** puissions la corriger.

Si **vous** souhaitez connaître les informations détenues par AXA Travel Insurance Limited à **votre** sujet, ou si **vous** avez d'autres demandes concernant **notre** utilisation de **vos** données, veuillez **nous** écrire à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des données
AXA Travel Insurance Limited
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR

Email : dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk

Notre politique de confidentialité complète est disponible sur :
www.axa-assistance.com/en.privacypolicy

Le cas échéant, **nous** pouvons **vous** fournir une copie papier sur simple demande de **votre** part.