Protection des frais de retour
pour les achats en ligne
Conditions générales

Le programme de protection des frais de retour pour les achats en ligne (« protection des frais de retour ») est fourni par AIG Travel EMEA Ltd. et sponsorisé par Mastercard Europe SA. Mastercard Europe SA ne participe pas à l'administration du programme ni au traitement des demandes de

remboursements, paiement des réclamations, résolution des litiges liés à ce programme ou tout autre service offert via ce programme. Toutes les réclamations, demandes de renseignements et activités liées au service sont gérées par AIG Travel EMEA Ltd., assisté par Qover SA.

(I) – DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES APPLICABLES À CETTE COUVERTURE

Administrateur signifie AIG Travel EMEA Ltd., assisté par Qover SA, établi en Belgique, rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles.

Période assurée signifie :

a) la date d'émission de la carte lorsque la protection des frais de retour est incluse avec la carte au moment de l'émission de la carte ; ou
b) toute autre date notifiée par le **Commanditaire**, où la protection des frais de retour est intégrée dans la carte après l'émission de la carte.

Cartes admissibles : les cartes de crédit Mastercard à usage personnel ou commercial émises en Belgique ou au Luxembourg, ainsi qu'une sélection de cartes de débit et de cartes prépayées Mastercard émises par un émetteur participant en Belgique ou au Luxembourg.

Pertes : tout frais ou toute dépense encourus par le Titulaire de la carte à la suite d'un évènement couvert par la présente politique.

Service de retour gratuit : service pour lequel **vous** n'êtes pas tenu responsable des **frais de retour** des articles que **vous** avez achetés auprès d'une boutique en ligne.

Marchandises : articles que **vous** avez achetés à titre personnel auprès d'un site de vente en ligne et qui **vous** sont livrés.

Catastrophe naturelle : inondations, tempêtes, glissements de terrain, activités ou éruptions volcaniques, tremblements de terre et/ou raz-de-marée.

Frais de retour : désignent les frais d'expédition que vous engagez en cas de retour de **Marchandises**. Ils comprennent les frais de retour.

Commanditaire : désigne Mastercard Europe SA, dont le siège social est situé à Chaussée de Tervuren 198A, 1410 Waterloo, Belgique.

Territoire : la Belgique et le Luxembourg, les pays dans lesquels la protection des frais de retour est fournie aux titulaires d'une **Carte admissible**.

Vous : le titulaire d'une **Carte admissible**.

Votre/Vos : **vous** appartenant ou se rapportant à **vous**.

(II) – PORTÉE DE LA COUVERTURE

L'**Administrateur** Vous indemnisera pour les **frais de retour** encourus durant une période n'excédant pas 30 jours à compter de la date initiale de réception des **marchandises**, dans le cas où un **service de retour gratuit** n'est pas fourni par le Vendeur.

Le nombre de demandes d'indemnisation par période de 12 mois à compter de la date de la première demande est limité à 3, et le montant maximum couvert par demande est de 30 € (taxes incluses).

(III) – LIMITATIONS ET EXCLUSIONS

A. Période assurée

La couverture sera effective pendant la **Période Assurée**. La couverture prendra fin à la première des dates suivantes :

- La date à laquelle vous cessez d'être **Titulaire de carte** ;
- La date à laquelle Vous cessez de répondre aux exigences prévues par les conditions d'admissibilité énoncées dans les Conditions générales ;
- La date de résiliation ou d'expiration de la protection des frais de retour par le **Commanditaire**.

B. Limitations de la couverture :

L'**Administrateur** paiera un maximum de 30 € par évènement (taxes incluses) et un maximum de 3 demandes d'indemnisation par période de 12 mois consécutifs, à compter de la date de la première demande d'indemnisation.

Pour que la couverture soit applicable, les **marchandises** doivent avoir été payées avec la **carte admissible.**

Toutes les **marchandises** visées par une demande d'indemnisation doivent avoir été achetées, avec la **carte admissible,** sur un site Internet enregistré dans le **Territoire**, ou dans l'EEE, au Royaume-Uni, en Norvège, en Suisse, aux États-Unis et/ou au Canada.

C. EXCLUSIONS

Les frais ou pertes suivants sont exclus du remboursement :

1. Les **Frais de retour** des **marchandises** achetées en dehors de la période de protection ;
2. Les **Frais de retour** des **marchandises** qui **vous** ont été livrées plus de 30 jours à compter de la date de livraison initiale ;
3. Les **Frais de retour** en cas de rappel des **marchandises** par le fabricant ou du fournisseur ;
4. Les **marchandises** achetées ou retournées dans un État situé en dehors de l'EEE, du Royaume-Uni, de la Norvège, de la Suisse, des États-Unis et/ou du Canada, ou dans une boutique hors taxe ;
5. Les **marchandises** illégales ou acquises par des moyens illégaux ;
6. Les **marchandises** non matérielles, y compris, mais sans s'y limiter, les espèces, billets de toute nature, les instruments négociables, les lingots, les pièces ou timbres rares ou précieux, les plantes, les animaux, les biens de consommation, les denrées périssables et les services ;
7. Les œuvres d'art, pièces d'antiquité, armes à feu et **marchandises** de collection ;
8. Les fourrures, bijoux, joyaux, pierres précieuses et articles en or ou contenant de l'or (ou autres métaux précieux et/ou pierres précieuses) ;

9. Les produits pharmaceutiques et autres produits médicaux, produits optiques et équipements médicaux ;
10. Tout frais de retour supplémentaire encourus en raison d'un défaut de livraison ou de la non-réalisation de l'échange des **marchandises** pour quelque raison que ce soit ;
11. Toute perte consécutive ou perte d'utilisation des **marchandises** ;
12. En raison d'une **catastrophe naturelle** ;
13. les Pertes causées par une guerre, invasion, actes d'ennemis étrangers, hostilités ou activités offensives (qu'une guerre ait été déclarée ou non), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection, troubles civils, soulèvement, prise de pouvoir militaire ou autre, loi martiale, acte de terrorisme, émeutes ou actes de toute autorité légalement constituée ou actes de vandalisme de tout type ; ou
14. les Pertes découlant d'un ordre émis par un gouvernement, une autorité publique, un tribunal ou un agent des douanes.
15. les Pertes découlant ou liées à un évènement nucléaire, biologique, de radiation ou chimique.

En outre, l'**Administrateur** ne sera pas responsable des **Pertes** découlant directement ou indirectement de sanctions financières. L'**Administrateur** ne fournira pas de couverture ni ne devra s'acquitter du paiement d'une demande d'indemnisation ou fournir une compensation quelconque au titre de la protection des frais de retour qui pourrait exposer l'**Administrateur**, ainsi que sa société mère et les entités qui la contrôlent, à l'imposition d'une sanction, interdiction ou restriction en vertu des Résolutions des Nations Unies, ou des lois et réglementations relatives aux sanctions économiques ou commerciales de l'Union européenne, du Grand-Duché du Luxembourg ou des États-Unis d'Amérique, en conséquence de la fourniture d'une telle couverture, du paiement d'une telle demande d'indemnisation ou d'une telle prestation.

(IV) – COMMENT SOUMETTRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION

Le lien suivant, https://europe-mwi.aig.com/eu/eu-mwi/europe/mc-be/ , vous redirigera vers un formulaire de demande d'indemnisation en ligne.

Les documents que Vous devez soumettre à l'**Administrateur** pourraient inclure :

a) le reçu original pour l'achat des **marchandises** en question ;
b) la preuve que les marchandises ont été payées avec la **carte admissible**
c) la politique de retour du vendeur, ou toute communication avec le marchand confirmant que la politique de retour ne comprend pas les frais d'expédition
d) un reçu pour les **frais de retour** que **vous** avez encourus ;
e) tout autre document qui semble pertinent à l'Administrateur pour le traitement des réclamations ;

Tout coût lié à la compilation des informations et des documents requis, et leur soumission à l'**Administrateur**, sont à votre charge.

Si vous n'êtes pas satisfait du niveau de service que vous recevez dans le cadre de votre remboursement, vous pouvez déposer une réclamation.

Pour déposer votre réclamation, contactez l'Administrateur par e-mail à mediation@qover.com. Lorsque vous contactez l'**Administrateur**, veuillez indiquer votre nom et votre adresse e-mail, votre numéro de réclamation ou autres références, et expliquer de manière claire et concise la raison de votre insatisfaction.

Après réception de votre réclamation, l'**Administrateur** en accusera réception dans un délai de 5 jours, en fournissant simultanément les informations et coordonnées du service en charge du traitement de la réclamation, et apportera une réponse définitive dans les plus brefs délais et au plus tard dans un délai de 35 jours après avoir reçu votre plainte.

Aucune des solutions de règlement à l'amiable énoncées ci-dessus n'affectera le droit de la personne concernée de recourir à une action en justice. Il est par ailleurs précisé que la soumission d'une réclamation et/ou la procédure de gestion des réclamations n'affectent ni ne suspendent en aucune manière que ce soit le délai de prescription de toute autre action en justice intentée par le plaignant.

NOTRE UTILISATION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

AIG Travel EMEA Ltd. veille à protéger la vie privée de ses clients, des demandeurs d'indemnisation et autres contacts professionnels.

Les « **Données à caractère personnel** » sont celles qui sont propres à vous ou à d'autres personnes (p. ex., votre conjoint(e) ou d'autres membres de votre famille) et permettent de vous/les identifier. Lorsque vous partagez des Données à caractère personnel concernant une autre personne, vous devez (sauf accord contraire de notre part) informer cette personne du contenu du présent avis et de notre Politique de confidentialité, ainsi qu'obtenir son autorisation (dans la mesure du possible) de partager ses Données à caractère personnel avec nous.

Les types de Données à caractère personnel que nous pouvons recueillir et les motifs de leur collecte – En fonction de notre relation avec vous, les Données à caractère personnel que nous recueillons peuvent inclure : les coordonnées, les données financières et informations bancaires, les informations de référence et de notation de crédit, les données sensibles sur l'état de santé ou les traitements médicaux (recueillies avec votre consentement lorsque la loi applicable l'exige), ainsi que d'autres Données à caractère personnel que vous nous fournissez ou que nous obtenons dans le cadre de notre relation avec vous. Les Données à caractère personnel peuvent être utilisées aux fins suivantes :

Administration du programme, p. ex., communications, traitement des demandes d'indemnisation et des paiements

Évaluation et prise de décisions sur les services et les modalités du programme, ainsi que le règlement des sinistres

Fourniture d'une assistance et de conseils sur les voyages et les questions médicales

Gestion de nos activités commerciales et de notre infrastructure informatique

Prévention, détection et investigation de la criminalité, p. ex., fraude et blanchiment d'argent

Établissement et défense des droits légaux

Conformité juridique et réglementaire (y compris le respect des lois et réglementations en dehors de votre pays de résidence)

Surveillance et enregistrement des appels téléphoniques, pour raisons de qualité, de formation et de sécurité

Analyses et études de marché

Le partage des Données à caractère personnel - Aux fins susmentionnées, les Données à caractère personnel peuvent être partagées avec les sociétés de notre groupe et des tiers (tels que des courtiers et autres entités de distribution d'assurances, des assureurs et réassureurs, des agences de référence de crédit, des professionnels de la santé et autres prestataires de services). Les Données à caractère personnel seront partagées avec d'autres parties tierces (y compris des autorités gouvernementales) si la loi ou la réglementation l'exige. Les Données à caractère personnel (y compris les détails sur les blessures) peuvent être inscrites aux registres des sinistres qui sont partagés avec d'autres assureurs. Nous sommes tenus d'enregistrer toutes les demandes d'indemnisation de tiers relatives à des dommages corporels auprès des comités d'indemnisation des accidents du travail. Nous pouvons consulter ces registres afin de prévenir, détecter et enquêter sur des fraudes ou de valider les antécédents en matière de sinistres vous concernant ou concernant toute autre personne ou tout autre bien susceptible d'être impliqué dans la police ou le sinistre. Les Données à caractère personnel peuvent être partagées avec des acheteurs potentiels et confirmés, et transférées en cas de vente de notre société ou de transfert d'actifs commerciaux.

Transferts internationaux - En raison de la nature mondiale de nos activités, les Données à caractère personnel peuvent être transférées à des parties situées dans d'autres pays (y compris les États-Unis, la Chine, le Mexique, la Malaisie, les Philippines, les Bermudes et d'autres pays dont les lois sur la protection des données peuvent être différentes de celles de votre pays de résidence). Lorsque nous effectuons de tels transferts, nous prenons les mesures nécessaires pour garantir que vos Données à caractère personnel sont protégées de manière adéquate et transférées conformément aux exigences de la loi sur la protection des données. De plus amples informations sur les transferts internationaux sont présentées dans notre Politique de confidentialité (voir ci-dessous).

Sécurité des Données à caractère personnel – Des mesures de sécurité physiques et techniques appropriées sont employées pour assurer la sécurité de vos Données à caractère personnel. Lorsque nous fournissons des Données à caractère personnel à un tiers (y compris nos prestataires de service) ou engageons un tiers pour recueillir des Données à caractère personnel en notre nom, le tiers sera sélectionné avec soin et requis d'appliquer des mesures de sécurité appropriées.

Vos droits – Vous disposez d'un certain nombre de droits en vertu de la loi sur la protection des données, concernant notre utilisation des Données à caractère personnel. Ces droits peuvent n'être applicables que dans certains cas et sont soumis à certaines exemptions. Ces droits peuvent inclure un droit d'accès aux Données à caractère personnel, un droit de rectification des données inexactes, un droit à l'effacement des données ou de limitation du traitement des données. Ces droits peuvent également inclure le droit de transférer vos données à une autre entité, le droit de vous opposer à notre utilisation de vos Données à caractère personnel, le droit de demander une intervention humaine dans une décision automatisée vous concernant, le droit de retirer votre consentement et le droit d'adresser une plainte au contrôleur de la protection des données. Vous trouverez de plus amples informations sur vos droits et la manière dont vous pouvez les exercer dans notre Politique de confidentialité (voir ci-dessous).

Politique de confidentialité - Vous trouverez de plus amples informations sur vos droits et la manière dont nous recueillons, utilisons et divulguons vos Données à caractère personnel dans notre Politique de confidentialité. Cliquez ici : https://www.aig.com/globalprivacy ou demandez une copie imprimée en écrivant à : Data Protection Officer, AIG Travel EMEA Ltd., 125-135 First Floor, Telecom House, Preston Road, Brighton, England, BN1 6AF.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES, OBLIGATIONS ET CLAUSES DE NON-RESPONSABILITÉ

Général : Ces garanties et services sont valables pour les titulaires de cartes Mastercard® admissibles à partir du 11/11/2024. Ce document remplace tout guide ou communication sur le programme que vous avez pu recevoir précédemment. Les informations contenues dans la présente ne sont fournies qu'à titre de référence. Ce document ne constitue en aucun cas une Politique, un contrat, une garantie ou une promesse de remboursement ni aucune autre prestation de garantie. Toutes les garanties et les services sont susceptibles d'être modifiés par le **Commanditaire**, les souscripteurs ou autres prestataires de service, à tout moment et sans préavis. La fourniture des services est soumise à la disponibilité et aux restrictions légales applicables.

Annulation : le **Commanditaire** peut mettre fin à ce programme à tout moment ou choisir de ne pas renouveler la protection des frais de retour pour les Titulaires de cartes, quels qu'ils soient. La protection des frais de retour sera résiliée à la date d'expiration de votre carte Mastercard ou si le compte cesse d'être valide, selon la première de ces éventualités. Si la garantie/le programme est annulé(e), les titulaires de carte en seront informés au préalable, dès que cela sera raisonnablement possible. L'heure de prise d'effet de toute Annulation mentionnée dans cette section est établie à 00h01, heure locale du pays de résidence du Titulaire de carte. Toute demande de remboursement en vertu de ces couvertures soumise avant la date de prise d'effet de l'annulation ne sera pas remise en cause par cette annulation ou non-renouvellement, sous réserve des conditions générales.

Compte valide : (1) Votre compte de carte Mastercard doit être ouvert, valide et en règle pour que ces prestations, cette couverture ou ces services soient applicables ; et (2) ces prestations ne seront pas versées et la couverture ne sera pas applicable si, à la date de l'achat des **Marchandises**, votre compte carte Mastercard n'est pas ouvert, valide, en règle ; ou est en situation de délinquance, de recouvrement ou d'annulation.

Dissimulations, fraudes et fausses déclarations : La couverture, les garanties ou les services décrits dans le présent document seront considérés nuls, avant ou après la perte ou la demande de services, s'il a été établi que vous avez dissimulé ou faussement déclaré des faits matériels ou des circonstances, ou avez fourni des informations frauduleuses concernant les services décrits ici à : le **Commanditaire**, l'institution financière émettrice de la carte, l'**Administrateur** ou toute autre Société fournissant des services et/ou effectuant des démarches administratives pour le compte de ce programme.

Sanctions : le **Commanditaire** n'est pas tenu de fournir une couverture ni de verser des indemnités ou fournir des garanties en vertu du présent accord, dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement de telles indemnités ou la fourniture de telles garanties exposerait le **Commanditaire**, l'institution financière émettrice de la carte, l'**Administrateur** ou toute autre Société fournissant des services et/ou effectuant des démarches administratives pour le compte de ce programme ou leur société mère et leur entité de contrôle ultime à des sanctions, interdictions ou restrictions en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, les lois ou réglementations de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique.

L'Administrateur ne fournira pas de protection des frais de retour pour toutes dépense engagées directement ou indirectement par une personne ou une entité figurant sur une liste de surveillance gouvernementale comme partisane du terrorisme, trafic de stupéfiants ou de personnes, de piraterie, de la prolifération d'armes de destruction massive, du crime organisé, de la cyberactivité malveillante ou de l'abus des droits de l'homme ; ni ne versera de paiement pour les demandes d'indemnisation, pertes ou dépenses impliquant un prestataire de services figurant sur une telle liste.

Arbitrage : Tout différend au sujet des conditions de ce contrat, y compris les questions concernant leur existence, validité ou résiliation, sera renvoyé à ou résolu par voie d'arbitrage en Belgique et conformément aux règles/règlements d'arbitrage belges.

Prévention des pertes : Vous devez user de tous les moyens raisonnables pour éviter des pertes subséquentes au moment et après avoir subi une perte.

Subrogation : Si l'**Administrateur** verse un paiement et indemnise de quelque manière que ce soit une perte applicable en vertu de ce contrat, l'**Administrateur** sera alors subrogé à tous **vos** droits de recouvrement contre toute(s) autre(s) personne(s) et **vous** devrez remplir, signer et faire parvenir tous les documents nécessaires pour garantir ces droits. En cas de perte, **vous** convenez de ne prendre aucune mesure qui pourrait porter atteinte à de tels droits de subrogation.

Charge de la preuve : Si dans le cadre de toute action, poursuite ou autre procédure l'**Administrateur** décréte qu'en raison d'une clause d'exclusion qui pourrait être applicable, une perte ou un dommage n'est pas couvert par la protection des frais de retour, il **vous** incombe de prouver le contraire.

Déférence : l'**Administrateur** n'est en aucun cas tenu de fournir une protection en vertu de ce contrat, à moins que toutes les obligations détaillées dans chacune des sections de ce contrat soient respectées.

Le **Commanditaire** n'est pas responsable et ne sera soumis à aucune réclamation de la part des titulaires de carte découlant des services fournis. Toutes les obligations liées à l'exécution, à la gestion et à la fourniture des avantages du programme relèvent de la seule responsabilité de l'**Administrateur**. Les titulaires de carte doivent adresser toute réclamation, préoccupation ou problème lié à l'**Administrateur**, comme spécifié dans les présentes conditions générales.

Le **Commanditaire** n'est pas responsable de l'exécution, du traitement ou de l'approbation des demandes de remboursement. Le **Commanditaire** ne garantit pas la performance du fournisseur de services et ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout dommage direct, indirect, accessoire, spécial, consécutif ou punitif découlant de ou lié à la protection des frais de retour, y compris, mais sans s'y limiter, les retards, refus de réclamation ou erreurs commises par l'**Administrateur**. La responsabilité totale du **Commanditaire**, le cas échéant, ne dépassera pas le montant payé pour la réclamation spécifique des frais de retour, sous réserve des limites maximales et des conditions d'éligibilité spécifiées dans les présentes conditions générales.

L'incapacité du **Commanditaire**, de l'**Administrateur** ou d'un autre fournisseur de services à faire valoir un droit ou une disposition des présentes conditions générales ne constitue pas une renonciation à ce droit ou à cette disposition. Aucune renonciation à une modalité ou à une condition par le **Commanditaire**, l'**Administrateur** ou un autre fournisseur de services ne sera considérée comme une renonciation supplémentaire ou continue à cette modalité ou à toute autre modalité ou condition. Toute renonciation doit être écrite et signée par un représentant autorisé du **Commanditaire**, de l'**Administrateur** ou du fournisseur de services pour être effective.