

I. TERMINOLOGIE – TOEPASSELIJK JURIDISCH KADER

Art. 1 – Terminologie

In de onderstaande algemene voorwaarden worden de volgende termen gebruikt:

- de kredietkaart = de kredietkaart ING VISA of ING Mastercard;
- de rekening = de ING-rekening waaraan de kredietkaart verbonden is;
- ING = de uitgever van de kredietkaart en de kredietgever, namelijk ING België nv, Bank, Marnixlaan 24, 1000 Brussel, RPR Brussel, btw BE 0403.200.393, uitgever van de kaart;
- de Vennootschap = equensWorldline nv, Haachtsesteenweg 1442, 1130 Brussel, vennootschap die de ING Mastercard Business-kaarten en -verrichtingen voor rekening van ING beheert; de Vennootschap behandelt voor rekening van ING ook de schadegevallen als gevolg van het frauduleuze gebruik van de kredietkaart, volgens de regels en procedures die door de Vennootschap werden opgesteld;
- de kaarthouder = de natuurlijke persoon in wiens naam en voor wiens gebruik de kredietkaart door ING werd uitgegeven.
- Mastercard Europe: verwijst naar Mastercard Europe bvba, Chaussée de Tervuren 198A, 1410 Waterloo, die het netwerk van geldautomaten en terminals van Mastercard beheert.
- VISA Europe: verwijst naar VISA Europe, W2 6TT, London, United Kingdom die het netwerk van geldautomaten en terminals beheert dat het VISA-netwerk vormt.
- de betalingsopdracht: elke instructie om een betalingsverrichting uit te voeren.
- de betalingsverrichting: de handeling die bestaat uit de storting, overdracht of geldopneming, onafhankelijk van de verbintenissen tussen de partijen die betrokken zijn bij de onderliggende verrichting die aan de betalingsverrichting ten grondslag ligt.
- duurzame drager: elk instrument dat de kaarthouder in staat stelt informatie op te slaan die aan hem persoonlijk is gericht zodat hij deze in de toekomst gemakkelijk kan raadplegen gedurende een tijdspanne die is aangepast aan de doeleinden waarvoor de informatie is bestemd en die de identieke reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
- authenticatie: een procedure waarmee ING de identiteit van de kaarthouder dan wel de validiteit van het gebruik van een specifieke betalingsinstrument kan verifiëren, het gebruik van de persoonlijke veiligheidsgegevens van de kaarthouder inbegrepen.
- sterke cliëntauthenticatie : een authenticatie met

gebruikmaking van twee om meer factoren die worden aangemerkt als kennis (iets wat alleen de kaarthouder weet, zoals een pincode), bezit (iets wat de kaarthouder heeft, zoals een bankkaart) en inherente eigenschap (iets wat de kaarthouder is, zoals een vingerdruk) en die onderling onafhankelijk zijn, in de zin dat compromittering van één ervan geen afbreuk doet aan de betrouwbaarheid van de andere en die zodanig is opgezet dat de vertrouwelijkheid van de authenticatiegegevens wordt beschermd.

- persoonlijke beveiligingsgegevens : gepersonaliseerde kenmerken door ING aan de betalingsdienstgebruiker gegeven met authenticatie als doeleinde.

Art. 2 – Toepasselijk juridisch kader

Art. 2.1 -Behalve indien deze algemene voorwaarden er uitdrukkelijk van afwijken, zijn de bepalingen van het Algemeen reglement van de verrichtingen van ING en het Bijzonder reglement van de betalingsverrichtingen van toepassing op de kredietkaart ING Card.

Art. 2.2 Op elk ogenblik in de contractuele relatie hebben de kaarthouder en de rechtspersoon het recht om de contractuele voorwaarden die van toepassing zijn op de met de kaarten verbonden diensten, op papier of op een andere duurzame drager te verkrijgen.

Ze kunnen overigens ook worden geraadpleegd op de site www.ing.be.

II. BEPALINGEN EIGEN AAN DE KAART

Art. 3 - Toekenning en terbeschikkingstelling van de kredietkaart en de geheime code

Art. 3.1 – De aanvraag van de kredietkaart gebeurt door de kaarthouder.

Het aanvragen van deze kredietkaart en de ermee verband houdende diensten (bijvoorbeeld en niet beperkt tot: wijziging van de limiet, vervanging van de kaart, beheer van de PIN-code, buiten Europa gebruik stellen van de kaart, blokkering van de kaart...) worden door ING aangeboden via een kantoor, via de ING Banking diensten of telefonisch bij de afdeling Client Services.

Voordat de kredietkaart wordt toegekend heeft ING het volgende bestand geraadpleegd: de Centrale voor kredieten aan particulieren van de Nationale Bank van België, Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel.

ING heeft het recht om de toekenning van de

kredietkaart te weigeren zonder deze beslissing te moeten motiveren.

De ondertekening van de aanvraag voor de toekenning van de kredietkaart en de diensten die er eventueel aan zijn gekoppeld, impliceert de naleving van dit reglement, het Algemeen reglement van de verrichtingen van de Bank en het Bijzonder reglement van de betalingsverrichtingen.

Art. 3.2 – De kredietkaart wordt per post naar de kaarthouder gestuurd of tot zijn beschikking gesteld in de ING kantoren.

Het bestaan van bijzondere instructies betreffende de bewaring en/ of verzending van de briefwisseling is geen belemmering voor de verzending via de post van de kredietkaart en/ of van elk middel dat het gebruik ervan mogelijk maakt.

Wanneer de kredietkaart per post wordt verzonden, heeft de houder 30 dagen tijd vanaf de bekendmaking van het bericht over de verzending van de kredietkaart per post in zijn rekeningafschriften om de niet-ontvangst te melden aan ING Client Services. Wanneer de kredietkaart ter beschikking wordt gesteld in de ING kantoren, kan de kaarthouder, ofwel bij de aanvraag van de kredietkaart ofwel nadat ING hem op de hoogte heeft gebracht van de beschikbaarheid van zijn kredietkaart in het kantoor, vragen dat de kredietkaart wordt opgestuurd naar een opgegeven adres, in België of in het buitenland. ING heeft evenwel het recht de verzending van de kredietkaart te weigeren en zich te beperken tot het ter beschikking stellen van de kredietkaart in de ING kantoren. ING kan slechts gevolg geven aan een verzoek van de kaarthouder voor de verzending van de kredietkaart wanneer dat verzoek gebeurt via het daartoe bestemde formulier, dat door de kaarthouder behoorlijk werd ingevuld en ondertekend. ING verstuurt de kredietkaart op verzoek van de kaarthouder per aangetekende brief met ontvangstbewijs. Alle kosten voor de verzending van de kredietkaart zijn ten laste van de kaarthouder.

ING draagt de risico's van de verzending van de kredietkaart en/ of van de middelen (PIN code, ...) die het gebruik ervan mogelijk maken.

Na de ontvangst van de kredietkaart en/of van de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken, is de kaarthouder aansprakelijk voor alle verbintenissen en vorderingen die ontstaan uit de toekenning en het gebruik van de kredietkaart, conform de bepalingen van deze algemene voorwaarden, in het bijzonder art.

9.1.

Het bewijs van de verzending en van de ontvangst van de kredietkaart en/of van de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken rust bij ING neer. De kaarthouder heeft het recht om het tegenbewijs door alle rechtsmiddelen te leveren.

Art. 3.3 -

Na ontvangst van de kredietkaart heeft de kaarthouder verschillende mogelijkheden:

- Ofwel bekijkt hij de pincode in de ING-Banking app.-
- Ofwel ontvangt hij per sms een geheime pincode na aanvraag, overeenkomstig de procedure die hem door ING werd meegedeeld in de begeleidende brief bij zijn kredietkaart.
- Ofwel krijgt hij een verzegelde enveloppe thuis bezorgd waarin een geheime code staat vermeld. De kredietkaart wordt geactiveerd bij het eerste gebruik met geheime code overeenkomstig de procedure die hem door ING werd meegedeeld in de verzegelde enveloppe.
- Ofwel kiest hij zelf zijn eigen pincode bij een ING-automaat in het kantoor of bij een CASH-punt wanneer de kredietkaart wordt overhandigd.
- Ofwel gebruikt hij zijn kredietkaart met zijn oude geheime code. De kredietkaart wordt geactiveerd vanaf het eerste gebruik met geheime code overeenkomstig de procedure die hem door ING werd meegedeeld in de begeleidende brief bij de kredietkaart.
-

Hij kan deze code naar eigen goeddunken wijzigen. Wanneer de kaarthouder zijn geheime code wijzigt, zorgt hij er voor om de voorzichtigheidsmaatregelen die bij onderhavige algemene voorwaarden gevoegd zijn, na te leven.

De kaarthouder kan via de ING kanalen (kantoor, call of online) een ING Card Reader vragen. Zodra de transactie door de kaarthouder elektronisch ondertekend is met de ING Card Reader en zijn kredietkaart, zal de procedure waarmee de kaarthouder zijn online transacties met een wachtwoord kan beveiligen niet meer beschikbaar zijn voor de betrokken kaarthouder.

Art. 4 – Functies van de kaart

Art. 4.1 – De kredietkaart biedt de titularis de mogelijkheid om producten of diensten te betalen die worden aangeboden door handelaars die zijn aangesloten bij het Mastercard- of Visa- netwerk, zowel

in België als in het buitenland, door de kredietkaart te tonen en gebruik te maken van de authenticatiemethode die door de aangesloten handelaar wordt voorgesteld (bijvoorbeeld authenticatie met pincode of door ondertekening van een aankoopbewijs).

Art. 4.2 – Op vertoon van zijn kredietkaart en middels de ondertekening van een sales voucher kan de kaarthouder in bepaalde bankkantoren contant geld opnemen, zowel in België als in het buitenland (zie ook art. 7.2).

Art. 4.3 – Met zijn kredietkaart en zijn geheime code kan de titularis ook geld opnemen aan bankautomaten en zijn aankopen betalen in handelszaken die over een elektronische betaalterminal beschikken, zowel in België als in het buitenland (zie ook art. 7.2).

Art. 4.4 – De kaarthouder kan goederen en diensten kopen via verkoop op afstand zoals per telefoon, post, fax, internet enz.
De optie betalingen uitvoeren op het internet kan door de kaarthouder aan- of uitgezet worden via de digitale ING-kanalen. Als u niets doet is deze optie ingeschakeld.

Art. 4.5 – Met behulp van de kredietkaart kan de kaarthouder een garantie verstrekken in verband met de levering van bepaalde diensten waarbij het betalen van een waarborg gebruikelijk is (bijvoorbeeld bij een hotelreservatie, het huren van een auto enz.); de handelaar kan in dat geval vragen om een bepaald bedrag als waarborg in zijn voordeel voorlopig te reserveren. Dit bedrag wordt afgetrokken van de maandelijkse uitgavelimiet.

Art 4.6 - De contactloze betalingen.

Als uw kredietkaart contactloze betalingen toelaat, kan uw verrichting contactloos gebeuren aan betaalterminals die hiervoor uitgerust zijn.
Voor betalingen van bedragen kleiner dan 50 EUR kan de transactie zonder geheime pincode gebeuren (met een maximaal cumulatief bedrag van 100 EUR voor opeenvolgende verrichtingen zonder pincode).
De optie contactloos betalen kan door de kaarthouder aan- of uitgezet worden via de digitale ING-diensten.
Als u niets doet is deze optie ingeschakeld.

Art. 4.7 – Vanaf 1 oktober 2024 heeft de kaarthouder ten alle tijde de mogelijkheid om zijn kaart tijdelijk te blokkeren en te deblokkeren via de ING Banking-diensten. Deze optie valt volledig onder de verantwoordelijkheid van de klant en staat los van

een blokkering door ING. Bij verlies of diefstal dient de kaarthouder nog steeds Card Stop te bellen of zijn kaart definitief te blokkeren via de ING Banking-diensten, overeenkomstig artikel 9.1.2, 6° van deze algemene voorwaarden.

Art 4.8. - Inschrijving in wallets van derden

Met de ING Banking-applicatie kunt u uw kredietkaart registreren in verschillende soorten digitale portemonnees van derden via de diensten die in de app worden aangeboden (zoals Apple Pay, Google Pay of Click 2 Pay (Click 2 Pay is alleen beschikbaar voor de Mastercard-kredietkaarten)). Hierdoor kunt u die portemonnees gebruiken om betalingen te doen bij verkooppunten (Apple Pay & Google Pay) of online (Apple Pay, Google Pay, Click 2 Pay). Deze diensten zijn niet standaard geactiveerd en de klant moet zelf zijn kredietkaart registreren in de portemonnee.

Art. 5 – Gebruiksvoorwaarden en -limieten

Art. 5.1 – De geldende gebruikslimieten worden aan de titularis meegedeeld bij de aanvraag van de kredietkaart.

De kredietkaart mag uitsluitend door de titularis worden gebruikt, conform de voorwaarden die van kracht zijn op het ogenblik van het gebruik en binnen de hem toegekende en meegedeelde gebruikslimieten. Zo moet de kaarthouder er meer bepaald op letten de beschikbare gebruikslimiet niet te overschrijden.
De kredietkaart is persoonlijk en niet overdraagbaar. Uit veiligheidsoverwegingen moet ze bij ontvangst door de kaarthouder worden ondertekend met onuitwisbare inkt.

Art. 5.2 Binnen de minimale en maximale limieten die door ING werden vastgelegd en aan de kaarthouder werden meegedeeld, kunnen de toepasbare plafonds op verzoek van de kaarthouder worden aangepast zulks via het kantoor, via de ING Banking diensten of door te telefoneren naar de afdeling Client Services naargelang zijn behoefte en mits aanvaarding door ING.

Bovendien kan de titularis binnen de voornoemde minimale en maximale limieten, in de volgende gevallen een wijziging aanvragen van de toepasbare plafonds:

1° na verlies, diefstal, verduistering of om het even welk ongeoorloofd gebruik van de kredietkaart en/ of van de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken;
2° wanneer op de uitgavenstaat een verrichting wordt vermeld die werd uitgevoerd zonder zijn toestemming.

Binnen de minimale en maximale limieten die door ING

werden vastgelegd en aan de titularis meegegeeld, kunnen de toepasbare plafonds ook, op verzoek van de titularis, tweemaal per jaar worden aangepast.

Art. 6 – Vorm van de toestemming – Bewijs van elektronische verrichtingen – Onherroepelijkheid van opdrachten

Art. 6.1 – Naargelang het soort gebruikte diensten, en onder voorbehoud van de veronderstelling in art. 6.3, wordt de toestemming voor het uitvoeren van de verrichtingen die met de kredietkaart worden gedaan, gegeven via de elektronische of manuele ondertekening van het aankoopbewijs dat door de handelaar wordt aangeboden.

Art. 6.1.2 - De elektronische handtekening kan worden gezet via de PIN- en kaartlezer of via itsme of via het ondertekenen van de transactie in de ING Banking app.

Art. 6.2 – Het intoetsen van de geheime code van vier cijfers in een daartoe bestemde terminal (met inbegrip van een ING Card Reader), samen met de validering door die terminal, is gelijkwaardig aan de elektronische handtekening van de kaarthouder.

De kaarthouder erkent dat het bestand dat wordt gecreëerd door het gebruik van zijn ondertekeningsmiddelen, zijn elektronische handtekening vormt voor zover ze wordt gevalideerd door de informaticasystemen van de Vennootschap en/ of ING en door deze laatste wordt erkend als uitgaande van de titularis en voor zover de ondertekeningsmiddelen die door ING tot zijn beschikking worden gesteld, geldig zijn en niet werden herroepen of vervallen zijn.

Voor al zijn verrichtingen aanvaardt de kaarthouder dat de elektronische handtekening – gevalideerd door de informaticasystemen van de Vennootschap en/ of ING en erkend als uitgaande van de kaarthouder – beantwoordt aan de voorwaarden inzake identificatie van de titularis en integriteit van de inhoud die aan een handtekening gekoppeld zijn, conform art. 1322, alinea 2 van het Burgerlijk Wetboek en dat de verrichting die is voorzien van deze elektronische handtekening dezelfde bewijswaarde heeft als een door de kaarthouder manueel ondertekende schriftelijke verrichting en die laatste als dusdanig verbindt.

De kaarthouder aanvaardt dat, op voorwaarde dat de elektronische handtekening werd gevalideerd door de informaticasystemen van de Vennootschap en/ of ING en werd erkend als uitgaande van de titularis, alle

verrichtingen die zijn voorzien van de elektronische handtekening van de titularis en die door ING via de elektronische diensten worden ontvangen, een geldig en afdoend bewijs vormen van zijn instemming met het bestaan en de inhoud van de betrokken verrichting, evenals van de overeenstemming tussen de inhoud van de verrichting zoals ze werd doorgegeven door de kaarthouder en de inhoud van de verrichting zoals ze door de Vennootschap en/ of ING werd ontvangen.

Art. 6.3 – De kaarthouder aanvaardt dat het meedelen aan de handelaar van het nummer en de vervaldatum van de kredietkaart, eventueel samen met de CVC-code (Card Validation Code) en het paswoord Mastercard SecureCode of Verified by Visa (zie art. 3.3), een betalingsopdracht vormt die door de kaarthouder aan de handelaar wordt gegeven. In geval van betwisting kan de Vennootschap de authenticiteit van de opdracht bewijzen middels om het even welk rechtsmiddel, onverminderd art. 6.4 en onverminderd art. 9 in geval van fraude door derden als gevolg van het verlies, de diefstal, de verduistering of het ongeoorloofde gebruik van de kredietkaart en/ of van de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken.

Art. 6.4 – Bovengenoemde bepalingen doen geen afbreuk aan het recht van de kaarthouder om met alle rechtsmiddelen het tegenbewijs te leveren, noch aan de andere bepalingen van deze algemene voorwaarden, in het bijzonder art. 9.2, 10° (bewijslast in geval van betwisting van een betalingsverrichting).

Art. 6.5 De kaarthouder kan een betalingsopdracht niet herroepen nadat deze opdracht door de Vennootschap en/ of ING werd ontvangen of, in geval van een betalingsverrichting die door of via de begunstigde (bv. de handelaar) werd geïnitieerd, nadat de betalingsopdracht werd doorgegeven of nadat aan de begunstigde de toestemming werd gegeven voor de uitvoering van de verrichting, conform de bepalingen in de artikelen 6.1 tot 6.3.

Deze bepaling geldt onverminderd art. 10 (terugbetaling van toegestane bankverrichtingen die werden geïnitieerd door of via een begunstigde).

Art. 7 – Tarifiering van de diensten

Art. 7.1 – De kredietkaart wordt afgeleverd tegen betaling van een jaarlijkse bijdrage voor het gebruik van de kredietkaart als betaalmiddel. Het bedrag van deze bijdrage, evenals de kosten die zijn verbonden aan het gebruik van de diensten waartoe de kredietkaart toegang verleent, worden op papier of via

duurzame drager aan de kaarthouder meegedeeld bij de aanvraag van een kredietkaart, en worden eveneens vermeld in de folder *Tarief voor de meest voorkomende bankverrichtingen voor natuurlijke personen*, die gratis verkrijgbaar is in elk ING-kantoor.

De rekening wordt na de aflevering van de kredietkaart voor de bijdrage gedebiteerd. Deze kosten worden vervolgens jaarlijks aangerekend.

Art. 7.2 – Transacties in vreemde valuta worden omgerekend in de munteenheid van de uitgavenstaat tegen een wisselkoers die door ING wordt bepaald. Die koers is gebaseerd op de wisselkoers van de Europese Centrale Bank, zoals hij officieel wordt gepubliceerd op de dag waarop de Vennootschap de verrichtingen ontvangt. Voor elke transactie die plaatsvindt in het buitenland in een munteenheid die niet behoort tot de EMU wordt de wisselkoers verhoogd met een wisselmarge die door ING aan de kaarthouder wordt meegedeeld (zie de folder *"Tarief voor de meest voorkomende bankverrichtingen voor natuurlijke personen"*, die gratis verkrijgbaar is in elk ING-kantoor). Wanneer de kaarthouder zijn gsmnummer heeft meegedeeld aan ING, zal de kaarthouder, ingevolge zijn kaartgebruik in de hoedanigheid van consument, automatisch sms-berichten ontvangen met betrekking tot de valutawisselkost van met de kaart geïnitieerde grensoverschrijdende betalingstransacties in de munt van een lidstaat van de EER of in GBP. Deze informatiedienst wordt gratis aangeboden door ING. De kaarthouder heeft te allen tijde de mogelijkheid om van deze dienstverlening uit te schrijven door de ING-klantendienst te contacteren. (02/464 60 01)

Voor elke geldopneming zal de uitgavenstaat, naast het opgenomen bedrag, een commissie bevatten die op dat bedrag wordt berekend en door ING aan de kaarthouder wordt meegedeeld (zie de folder *"Tarief voor de meest voorkomende bankverrichtingen voor natuurlijke personen"*, die gratis verkrijgbaar is in elk ING-kantoor en de brochure *ING Visa en ING Mastercard – Gids voor de titularis*, die samen met de kredietkaart wordt overhandigd).

Art. 7.3 – De van toepassing zijnde bijdrage en kosten kunnen door de Bank worden gewijzigd volgens de bepalingen in art. 12.

Art. 8 – Terbeschikkingstelling en betaling van de uitgavenstaten

Art. 8.1 – Voor zover er met de kredietkaart uitgevoerde transacties werden geregistreerd,

verstuurt de Vennootschap iedere maand voor rekening van de Bank een uitgavenstaat Visa of Mastercard aan de kaarthouder. Die uitgavenstaat vermeldt de verrichtingen die de titularis met zijn kredietkaart heeft uitgevoerd en die door de Vennootschap werden geregistreerd sinds de opstelling van de vorige uitgavenstaat.

Deze uitgavenstaat wordt op een van de volgende manieren verstrekt:

1) Klanten die a) ervoor gekozen hebben om elektronische rekeningafschriften te ontvangen voor ten minste één van hun rekeningen en b) een geldig e-mailadres hebben opgegeven, ontvangen hun maandafschrift via Zoomit ING. Het staat hen echter vrij om dit te weigeren en ervoor te kiezen om hun rekeningafschriften per gewone post te ontvangen. Hij kan zijn keuze te allen tijde wijzigen en opnieuw opteren om zijn afschriften via ING Zoomit te ontvangen.

2) Klanten die niet geopteerd hebben om hun rekeninguittreksels elektronisch te ontvangen of die geweigerd hebben om hun uittreksels via ING Zoomit te ontvangen, ontvangen hun maandelijkse uitgavenstaat via de gewone post. Zij kunnen er echter voor kiezen om hun uitgavenstaat via ING Zoomit te ontvangen. Ze kunnen hun keuze op elk moment wijzigen.

De informatie met betrekking tot de verrichtingen betreft:

- de elementen waarmee de kaarthouder alle met de kredietkaart verrichte betalingen kan identificeren, en in voorkomend geval, de gegevens van de begunstigde van de verrichting;
- het bedrag van de betalingsverrichting in de munteenheid van de rekening waaraan de kredietkaart is verbonden of in de munteenheid die in de betalingsopdracht werd gebruikt;
- het bedrag van alle kosten die op de betalingsverrichting werden toegepast en, in voorkomend geval, de uitsplitsing daarvan;
- in voorkomend geval, de wisselkoers die bij de betalingsverrichting werd gehanteerd en het bedrag van de betalingsverrichting na die wisselverrichting.

Art. 8.2 – De uitgavenstaten worden betaald op de manier die tussen ING en de kaarthouder werd overeengekomen bij de aanvraag van de kredietkaart. Verkiest de kaarthouder een andere betaalwijze, dan kan hij daartoe een verzoek richten tot zijn kantoor.

Art. 9 – Respectieve verplichtingen en verantwoordelijkheden van de kaarthouder en de Bank

Art. 9.1 – Verplichtingen van de kaarthouder

Art. 9.1.1 – Door de handtekening die de kaarthouder op de kaartaanvraag en op de kredietkaart plaatst, en onverminderd de bepalingen in dit art. 9 en de dwingende wettelijke bepalingen, aanvaardt de kaarthouder – in eigen naam – alle verbintenissen en vorderingen die voortvloeien uit de toekenning en het gebruik van de kredietkaart, met of zonder geheime code.

Hij erkent dat de (alle) rekeninghouder(s) en hij zelf hoofdelijk en ondeelbaar gehouden zijn tot deze verbintenissen en vorderingen tegenover ING en de Vennootschap.

De erfgenamen en rechthebbenden van de kaarthouder zijn hoofdelijk en ondeelbaar gehouden tot alle verbintenissen en vorderingen die voortvloeien uit het gebruik van de kredietkaart.

De kaarthouder is verantwoordelijk voor het meedelen van zijn kaartgegevens als die mededeling niet de onmiddellijke aankoop van goederen of diensten inhoudt (reserveringen, waarborg, huur, emergency check out ...). Deze bepaling doet echter geen afbreuk aan het artikel 9.1.2, 10°, alinea 2 en 12° (geen verantwoordelijkheid van de kaarthouder in de hypothesen vermeld door deze bepalingen, behalve fraude van de kaarthouder) .

Art. 9.1.2 – De kaarthouder heeft de volgende verplichtingen:

1° De kaarthouder verbindt zich ertoe de veiligheidsvoorschriften na te leven die bij deze algemene voorwaarden zijn gevoegd en er integraal deel van uitmaken;

2° De kredietkaart mag uitsluitend door de titularis worden gebruikt, conform de voorwaarden die van kracht zijn op het ogenblik van het gebruik, en binnen de hem toegekende en meegedeelde gebruikslimieten;

3° Om het frauduleuze gebruik van elektronische betalingssystemen te voorkomen, verbindt de kaarthouder zich ertoe om alle redelijke maatregelen te treffen om de vertrouwelijkheid van zijn persoonlijke beveiligingsgegevens te beschermen – in het bijzonder de pincode - en deze niet aan derden bekend te maken, onverminderd het recht van de kaarthouder om beroep te doen op de diensten van een betalingsinitiatiedienstaanbieder of van een

rekeninginformatiedienstaanbieder . Hij mag ze niet in een gemakkelijk herkenbare vorm noteren, meer bepaald op de kredietkaart of op een voorwerp of een document dat hij bij de kredietkaart of op zak bewaart, tegelijkertijd met de kredietkaart. Niet-naleving van die regel wordt door ING en de Vennootschap beschouwd als een zware nalatigheid, zonder daarbij afbreuk te doen aan de beoordelingsbevoegdheid van de gerechtshoven en rechtbanken;

4° Om elk misbruik door derden te voorkomen, verbindt de kaarthouder zich ertoe de kredietkaart zorgvuldig te bewaren en ze bijvoorbeeld niet onbeheerd achter te laten in een voertuig of een voor het publiek toegankelijke ruimte, tenzij ze, in het laatste geval, in een afgesloten kast of lade opgeborgen is. Plaatsen waar een groot aantal mensen feitelijk toegang toe heeft, zonder dat het echt om publiek toegankelijke ruimten gaat, worden daarmee gelijkgesteld;

5° De titularis verbindt zich ertoe zijn kredietkaart bij ontvangst met onuitwisbare inkt te tekenen op de daartoe voorziene plaats op de rugzijde van de kredietkaart, en in voorkomend geval, de oude kredietkaart, die door deze kredietkaart wordt vervangen, te vernietigen;

6° Wanneer hij kennis neemt van het verlies, de diefstal, het onrechtmatige gebruik of elk niet-toegestaan gebruik van de kredietkaart en/ of de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken (zoals de geheime code of het paswoord Verified by Visa), verbindt de kaarthouder zich ertoe dat **onmiddellijk mee te delen** :

-**ofwel Card Stop**, telefonisch (7 dagen per week, 24 uur per dag op het nummer 078/170 170 of +32 78 170 170 vanuit het buitenland)

-**ofwel de Bank** via de ING Banking diensten (Doe-het-zelf-zone) of telefonisch bij de afdeling Client Services (02/ 464 60 01).

Het telefoongesprek met Card Stop of met de ING afdeling Customer Services wordt automatisch opgenomen. De aldus opgenomen gegevens gelden als bewijs in geval van betwisting en worden bijgehouden conform art. 14 (bescherming van de persoonlijke levenssfeer), onverminderd de artikelen VI.83 en VII.2 § 4 van het Wetboek van Economisch Recht.

Onder "verlies" of "diefstal" wordt in deze algemene voorwaarden iedere ongewilde ontvreemding van de kredietkaart bedoeld. Onder "onrechtmatig gebruik" of "elk niet- toegestaan gebruik" wordt verstaan, elk

onrechtmatig of ongeoorloofd gebruik van de kredietkaart en/ of de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken, ook al is de kredietkaart nog in het bezit van de kaarthouder.

De kaarthouder verbindt zich ertoe de kaart onmiddellijk te blokkeren indien ze geblokkeerd raakt in een geldautomaat, en zulks op de reeds vermelde manieren (telefonisch bij Card Stop, via de ING Banking diensten (Doe-het-zelf-zone) of telefonisch via de afdeling Client Services).

7° De titularis moet de diefstal of het verlies van de kredietkaart en/ of de bekendwording van de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken, voor zover mogelijk binnen 24 uur melden aan de lokale officiële autoriteiten en het bewijs daarvan, evenals de gegevens van die aangifte, overmaken aan de Vennootschap als die daarnaar vraagt. Eveneens verbindt hij zich ertoe de Vennootschap alle informatie mee te delen die nodig is voor het onderzoek. De niet-naleving van de verplichtingen van huidig artikel 9.1.2, 7° wordt echter, op zich, niet beschouwd als een grove nalatigheid.

8° De titularis verbindt zich ertoe een betalingsopdracht niet te herroepen nadat deze opdracht door de Vennootschap of de Bank werd ontvangen of, in geval van een betalingsverrichting die door of via de begunstigde (bv. de handelaar) werd geïnitieerd, nadat de betalingsopdracht werd doorgegeven of nadat hij aan de begunstigde zijn toestemming heeft gegeven voor de uitvoering van de verrichting, conform de bepalingen in art. 6. Deze bepaling geldt onverminderd art. 10 (terugbetaling van toegestane bankverrichtingen die werden geïnitieerd door of via een begunstigde);

9° De kaarthouder verbindt zich ertoe kennis te nemen van de uitgavenstaten die hem worden toegestuurd. Hij kan de Vennootschap of ING niet verwijten de evolutie van zijn uitgaven niet te hebben gevolgd, tenzij wordt bewezen dat ING of de Vennootschap een zware of opzettelijke fout zouden hebben begaan.

De titularis moet de Bank op de hoogte brengen van de boeking op zijn uitgavenstaat van elke verrichting die zonder zijn toestemming werd uitgevoerd, en van elke fout of onregelmatigheid die op voornoemde uitgavenstaat of -staten werd vastgesteld. Deze kennisgeving moet schriftelijk worden bevestigd.

Nadat de informatie betreffende de betwiste verrichting is verstrekt of ter beschikking werd gesteld,

verkrijgt de rekeninghouder die zich rekenschap geeft van een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde verrichting, welke aanleiding geeft tot een vordering, alleen rechtzetting van deze verrichting door de Bank indien hij haar onverwijld en uiterlijk dertien maanden na de debetdatum van de verrichting, kennis geeft van de bewuste verrichting, tenzij de Bank, in voorkomend geval, hem de informatie betreffende de betwiste verrichting niet verstrekt heeft of ter beschikking heeft gesteld overeenkomstig de afgesproken wijze. Als de kennisgeving niet schriftelijk werd gedaan, kan de schriftelijke bevestiging waarvan sprake in alinea 1 van huidig artikel door de rekeninghouder gedaan worden na het verstrijken van de voornoemde termijnen;

10° De kaarthouder draagt, ten belope van maximaal 50 EUR, het verlies als gevolg van elke ongeoorloofde betalingsverrichting die voortvloeit uit het gebruik van de verloren, gestolen of verduisterde kredietkaart, en die plaatsvond ofwel voor de dag waarop hij overging tot de kennisgeving zoals bedoeld in art. 9.1.2, 6°, alinea 1 (voor manueel uitgevoerde transacties), ofwel voor het moment van zijn melding (voor elektronische transacties).

De rekeninghouder draagt echter geen enkel verlies - en het plafond van 50 euro is dus niet van toepassing - indien:

- het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van de kredietkaart niet door de kaarthouder kon worden vastgesteld voorafgaande aan de betaling (met name in geval van vervalsing, kopiëring of hacking (of "skimming") enz. van de kaartgegevens), behalve als de kaarthouder en/of de rekeninghouder op frauduleuze wijze heeft/hebben gehandeld;

- het verlies voortvloeit uit een handeling of nalatigheid van een werknemer of agent van de Bank of van de Vennootschap;

11° Hij draagt elk verlies als gevolg van ongeoorloofde betalingsverrichtingen tot op het ogenblik dat de kennisgeving waarvan sprake in art. 9.1.2, 6°, alinea 1 werd gegeven, indien deze verliezen het gevolg zijn van het feit dat de kaarthouder zich opzettelijk of als gevolg van een grove nalatigheid niet heeft gehouden aan een of meer verplichtingen waaraan hij moet voldoen krachtens de bepalingen van dit artikel. In dat geval is de limiet van 50 EUR waarvan sprake in punt 10° hierboven dus niet van toepassing.

Wordt als een grove nalatigheid beschouwd: de niet-naleving van de bepalingen in de artikelen 9.1.2, 3°

(geheimhouding van de code en van het paswoord Mastercard SecureCode of Verified by Visa) en 9.1.2, 6°, alinea 1 (de Bank of Card Stop onmiddellijk op de hoogte brengen van het verlies, de diefstal, de verduistering of elk ongeoorloofd gebruik van de kredietkaart en/ of de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken), onverminderd de soevereine beoordelingsbevoegdheid van de hoven en rechtbanken.

Bovendien wijst de Bank de kaarthouder erop dat andere feiten of gedragingen, ongeacht of ze al dan niet voortvloeien uit de niet-naleving door de kaarthouder van zijn verplichtingen in het kader van deze algemene voorwaarden, als grove nalatigheid kunnen worden beschouwd, naargelang de omstandigheden waarin ze zich hebben voorgedaan of tot uiting kwamen, waarbij in voorkomend geval de uiteindelijke beoordelingsbevoegdheid toekomt aan de gerechtshoven en rechtbanken.

Inzake 'phishing'-fraude, bij de beoordeling van de mogelijke grove nalatigheid van de kaarthouder, kan, afhankelijk van de specifieke omstandigheden van elk geval, en onverminderd de beoordelingsbevoegdheid van de gerechtshoven en rechtbanken, onder meer rekening worden gehouden met :

- het communiceren per telefoon persoonlijke beveiligingsgegevens (bijvoorbeeld de pincode, een challenge code/OTP gegenereerd door een kaartlezer of via sms) aan een derde partij, zelfs wanneer deze zich voordoeft als een medewerker van ING;
- het gevolg geven aan een voorgestelde dienst die buiten de standaard of redelijk te verwachten diensten van een bank valt (bijvoorbeeld het toegang verlenen aan computer of smartphone op vraag van een zogezegde bankmedewerker);
- het klikken op een link die gecommuniceerd werd per e-mail, sms of op een sociaal netwerk en communiceren via de site, al dan niet beveiligd, waarnaar deze link verwijst gepersonaliseerde beveiligingsgegevens waarmee frauduleuze transacties kunnen worden uitgevoerd, zelfs wanneer de site in kwestie overeenkomsten vertoont met de site van de financiële instelling van de cliënt;
- het niet reageren bij de ontvangst van een bericht waarin de cliënt wordt gewaarschuwd voor de installatie van een nieuwe applicatie waarin de cliënt wordt uitgenodigd om te reageren als hij niet de initiatiefnemer is;
- het niet opvolgen van waarschuwingen die worden gegeven wanneer ING of andere instellingen (zoals ITSME) de klant activeringscodes of andere codes

sturen;

- het aan een derde partij medelen van een activeringscode, die nodig is om de installatie van een betaallapp te voltooien, al dan niet via een beveiligde site of op een sociaal netwerk;
- het niet detecteren van gemakkelijk detecteerbare anomalieën in een ontvangen bericht, zoals spelfouten, het gebruik van een andere taal dan die van de klant, een URL-adres dat op geen enkele manier overeenkomt met dat van de afzender die het bericht zou hebben verzonden, een link naar een verdachte domeinnaam (bijvoorbeeld een vreemd land dat a priori geen link heeft naar de afzender die het bericht zou hebben verzonden);
- het uitvoeren van handelingen die niet overeenkomen met de door de klant gewenste transactie (bijvoorbeeld zijn kaartlezer gebruiken volgens een procedure die alleen van toepassing is om een betaling uit te voeren, terwijl de klant geld moet ontvangen);
- het bevestigen van een betalingstransactie die doorheen het proces voldoende werd weergegeven om mogelijke anomalieën te detecteren (bedrag en/of naam van de begunstigde);
- het gevolg geven aan een uitnodiging om een betaalinstrument te vernieuwen dat de klant nochtans niet bezit;
- het gevolg geven aan een uitnodiging van een leverancier (bijv. een energieleverancier) waarvan u geen klant bent.

12° In afwijking van de bepalingen van de punten 10° en 11° hierboven, en in afwijking van het artikel 9.1.1., vierde alinea, lijdt de titularis geen enkel verlies voor betalingstransacties waarvoor geen sterke cliëntauthenticatie nodig is, met name bij gebruik van een pincode.

Deze uitzonderingsregeling is echter niet van toepassing indien wordt vastgesteld dat de kaarthouder op frauduleuze wijze heeft gehandeld;

13° Indien de kaarthouder bedrieglijk heeft gehandeld, draagt hij het volledige verlies dat voortvloeit uit ongeoorloofde betalingsverrichtingen die werden uitgevoerd zowel voor als na de kennisgeving waarvan sprake in art. 9.1.2, 6°, alinea 1 (ongeacht de verplichting van de Bank om alles in het werk te stellen om elk verder gebruik van de kredietkaart te verhinderen).

Art. 9.2 – Verplichtingen van de Bank

1° De Bank zorgt ervoor dat op elk ogenblik de gepaste

middelen beschikbaar zijn waarmee de kaarthouder de kennisgeving waarvan sprake in art. 9.1.2, 6°, alinea 1 kan bezorgen en, in voorkomend geval, de deblokking van zijn kredietkaart kan aanvragen indien dit technisch nog mogelijk is.

De kosten voor het vervangen van de kredietkaart zijn vermeld in de brochure "Tarieven van belangrijkste transacties van natuurlijke personen";

2° De Bank neemt alle nodige maatregelen ter voorkoming van ieder gebruik van de kredietkaart nadat ze (of Card Stop) op de hoogte werd gebracht van het verlies, de diefstal, de verduistering of elk ongeoorloofd gebruik van de kredietkaart en/ of van de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken;

3° Ze verschaft, op verzoek, aan de kaarthouder, gedurende achttien maanden vanaf de kennisgeving waarvan sprake in art. 9.1.2, 6°, alinea 1 het bewijs dat de kaarthouder deze kennisgeving inderdaad heeft ingediend.

4° Ze zorgt ervoor dat de persoonlijke beveiligingsgegevens niet toegankelijk zijn voor onbevoegde derden, onverminderd de verplichtingen van de kaarthouder zoals bedoeld in art. 9.1.2;

5° Behalve in geval van bedrog, grove nalatigheid of opzettelijk verzuim van de kaarthouder met betrekking tot een of meer verplichtingen waaraan hij zich krachtens art. 9.1.2 moet houden, draagt de Bank het verlies, boven het bedrag van 50 EUR dat ten laste valt van de titularis, voor ongeoorloofde verrichtingen die werden uitgevoerd voor de kennisgeving zoals bedoeld in art. 9.1.2, 6°, alinea 1;

6° De Bank draagt al het verlies dat wordt geleden door de kaarthouder indien :

- het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van de kredietkaart niet door de kaarthouder kon worden vastgesteld voorafgaande aan de betaling (met name in geval van vervalsing, kopiëring of hacking (of "skimming") enz. van de kaartgegevens), behalve als de kaarthouder en/of de rekeninghouder op frauduleuze wijze heeft/hebben gehandeld;
- het verlies voortvloeit uit een handeling of nalatigheid van een werknemer of agent van de Bank of van de Vennootschap;

7° Behalve in geval van bedrog van de kaarthouder draagt zij de verliezen als gevolg van ongeoorloofde

betalingen verrichtingen die werden uitgevoerd na de kennisgeving zoals bedoeld in art. 9.1.2, 6°, alinea 1;

8° Behalve in geval van bedrog van de kaarthouder draagt ze alle gevolgen die voortvloeien uit het gebruik van de kredietkaart door een onbevoegde derde in geval van niet- naleving van een van de verplichtingen, vermeld in punten 1°, 3° en 4° van dit art. 9.2;

9° Tenzij wordt vastgesteld dat de kaarthouder bedrieglijk of met opzet heeft gehandeld, draagt ze de verliezen als gevolg van een niet-toegestane verrichting als voor deze verrichting geen sterke cliëntauthenticatie nodig was, met name bij gebruik van een pincode ;

10° Wanneer, bij naleving van de bepalingen van art. 9.1.2, 9° de kaarthouder betwist dat een betalingsverrichting werd toegestaan, of beweert dat een betalingsverrichting niet correct werd uitgevoerd, verbinden de Bank of de Vennootschap die optreedt voor rekening van de Bank, zich ertoe om via alle rechtsmiddelen (interne registers of om het even welk ander relevant element naargelang de omstandigheden) aan te tonen dat de verrichting geauthenticeerd, naar behoren geregistreerd en geboekt is en dat ze niet ongunstig werd beïnvloed door een technisch defect of enig ander falen.

De verrichtingen die worden uitgevoerd via de kredietkaart worden automatisch geregistreerd op een journaalstrook of informatiedrager. De Bank en de kaarthouder kennen bewijskracht toe aan de journaalstrook waarop de gegevens geregistreerd staan met betrekking tot alle verrichtingen van de geldautomaat of de betaalterminal en/ of aan de informatiedrager die deze zou vervangen of aanvullen.

Voor elke verrichting aan een geldautomaat of een betaalterminal waarvoor een afgedrukt document met de gegevens van de verrichting kan worden afgeleverd, heeft dat document een informatieve waarde.

De voorgaande bepalingen doen geen afbreuk aan het recht van de kaarthouder om met alle rechtsmiddelen het tegenbewijs te leveren en gelden onverminderd de dwingende wettelijke bepalingen of bepalingen van openbare orde die bijzondere regels zouden vastleggen inzake het bewijzen van elektronische verrichtingen die via de kredietkaart worden uitgevoerd.

11° Het bedrag van de tegemoetkoming van de Bank in geval van niet-uitgevoerde, foutief uitgevoerde of ongeoorloofde verrichtingen wordt als volgt bepaald:

a) in geval van niet-uitvoering of foutieve uitvoering van een betalingsverrichting die gebeurde door middel van de kredietkaart, betaalt de Bank zo nodig en zonder uitstel aan de kaarthouder het bedrag van de niet-uitgevoerde of foutief uitgevoerde verrichting terug, door de gedebiteerde rekening terug in de toestand te brengen waarin ze zich zou hebben bevonden indien de foutieve verrichting niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering komt overeen met de valutadatum van de debitering van de oorspronkelijke verrichting.

De Bank staat ook in voor de kosten en interesten die de titularis eventueel heeft gelopen wegens de niet-uitvoering of de foutieve uitvoering van de betalingsverrichting, op voorwaarde dat die kosten en interesten door bewijsstukken worden gestaafd.

De kaarthouder ontvangt de correctie van een niet-uitgevoerde of foutief uitgevoerde verrichting alleen indien hij zijn klacht tijdig heeft ingediend, conform de bepalingen van art. 9.1.2, 9°.

b) in geval van een ongeoorloofde betalingsverrichting betaalt de Bank aan de kaarthouder onverwijld het bedrag van de ongeoorloofde verrichting terug, en brengt ze de gedebiteerde rekening terug in de toestand waarin ze zich zou hebben bevonden indien de ongeoorloofde verrichting niet zou hebben plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering komt overeen met de valutadatum van de debitering van de betwiste verrichting. Deze bepaling geldt onverminderd de verplichtingen en verantwoordelijkheden van de kaarthouder zoals beschreven in art. 9.1.2.

c) in het geval zoals bedoeld in 6° (verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van de kredietkaart die niet door de kaarthouder kon worden opgemerkt voorafgaande aan de betaling) en in 9° (gebruik van de kredietkaart zonder sterke cliëntauthenticatie, met name zonder pincode) en tenzij de kaarthouder er op frauduleuze wijze heeft gehandeld, betaalt de Bank zonder verwijl het nodige bedrag aan de kaarthouder terug om de gedebiteerde rekening weer in die toestand te zetten waarin ze zich bevond voorafgaande aan het gebruik van de verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikte kredietkaart zoals vermeld in artikel 9.1.2, 10°, alinea 2, en artikel 9.2, 6° van de onderhavige Algemene Voorwaarden of van de zonder sterke cliëntauthenticatie gebruikte kredietkaart (met name zonder pincode), en dit met de correcte valutadatum .

d) behalve de bedragen die zijn bedoeld in de voorgaande alinea's moet de Bank aan de titularis ook de eventuele andere financiële gevolgen terugbetalen, op voorwaarde dat de uit hoofde hiervan geëiste bedragen door bewijsstukken worden gestaafd.

In afwijking van de voorgaande bepalingen aanvaardt de Bank geen enkele aansprakelijkheid in geval van overmacht of wanneer de Bank gebonden is door andere wettelijke verplichtingen van nationale wetgevingen of van de Europese Unie.

12° De Bank stuurt geen kredietkaart naar de cliënt wanneer deze ze niet vooraf heeft aangevraagd, tenzij in geval van verlenging of vervanging van een bestaande kaart;

13° Ze houdt een intern register bij van de betalingsverrichtingen, gedurende ten minste vijf jaar vanaf de uitvoering van de verrichtingen, onverminderd andere wettelijke bepalingen inzake het voorleggen van bewijsstukken;

14° Ze aanvaardt in elk geval de verantwoordelijkheid voor elke zware of opzettelijke fout van haar diensten.

Art. 10 – Terugbetaling van toegestane betalingsverrichtingen die werden geïnitieerd door of via de begunstigde

Art. 10.1 De kaarthouder heeft recht op terugbetaling van een toegestane betalingsverrichting die werd geïnitieerd door of via zijn begunstigde en die reeds werd uitgevoerd, indien aan de volgende cumulatieve voorwaarden is voldaan:

1° de toestemming die voor deze betalingsverrichting werd gegeven, vermeldde op het ogenblik waarop ze werd gegeven niet het exacte bedrag van de verrichting;

en 2° het bedrag van de betalingsverrichting was hoger dan het bedrag waaraan de kaarthouder zich redelijkerwijs kon verwachten, rekening houdend met het profiel van zijn uitgaven in het verleden, met de bepalingen in de van toepassing zijnde contractuele voorwaarden en met de relevante omstandigheden van de zaak. De titularis mag evenwel geen redenen invoeren die verband houden met een wisselverrichting indien de overeengekomen referentiewisselkoers werd toegepast (zie de folder Tarief van de betalingsverrichtingen).

Op verzoek van de Bank verstrekt de kaarthouder de

feitelijke elementen met betrekking tot deze omstandigheden.

Indien aan de terugbetalingsvoorwaarden werd voldaan, komt de terugbetaling overeen met het totale bedrag van de uitgevoerde betalingsverrichting. De valutadatum van de creditering komt overeen met de valutadatum van de debitering van de verrichting.

Art. 10.2 Om de in art. 10.1 bedoelde terugbetaling te verkrijgen, moet de kaarthouder zijn verzoek tot terugbetaling indienen, binnen acht weken nadat de rekening werd gedebiteerd.

Binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van het verzoek tot terugbetaling betaalt de Bank ofwel het totale bedrag van de betalingsverrichting terug, ofwel rechtvaardigt zij haar weigering om terug te betalen. In dat laatste geval staat het de titularis vrij klacht in te dienen bij de instanties, bedoeld in art. 15 van deze algemene voorwaarden.

Art. 10.3 In afwijking van de voorgaande bepalingen heeft de kaarthouder geen recht op terugbetaling wanneer:

1° hij zijn toestemming tot uitvoering van de betalingsverrichting rechtstreeks aan de Bank heeft gegeven;

en 2° wanneer de gegevens betreffende de uit te voeren betalingsverrichting hem, op de wijze die tussen de partijen werd overeengekomen, ten minste vier weken voor de vervaldag door de Bank of door de begunstigde werden verschaft of tot zijn beschikking werden gesteld.

Art. 11 – Recht van de Bank om de kredietkaart te blokkeren of in te houden – Teruggave van de kredietkaart – Verlenging van de kaart

Art. 11.1 – De Bank heeft het recht om het gebruik van de kredietkaart te blokkeren of om de kredietkaart in te houden op grond van objectief gemotiveerde redenen met betrekking tot de veiligheid van de kredietkaart of wanneer een vermoeden bestaat van een ongeoorloofd of bedrieglijk gebruik van de kredietkaart en/ of van de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken of op grond van een aanzienlijk verhoogd risico dat de titularis in de onmogelijkheid verkeert om zijn betalingsverplichtingen na te komen.

Art. 11.2 – Wanneer de Bank gebruikmaakt van haar recht om het gebruik van de kredietkaart te blokkeren

of de kredietkaart in te houden, brengt ze de kaarthouder daarvan op de hoogte per brief (post of aangetekend), e-mail, via een uitgavenstaat of op elke andere wijze die ze geschikt acht naargelang de omstandigheden, en wel indien mogelijk voordat de kredietkaart wordt geblokkeerd, en anders onmiddellijk daarna, tenzij het verschaffen van deze informatie wordt belemmerd door objectief gemotiveerde veiligheidsredenen of verboden is op grond van de geldende wetgeving.

Art. 11.3 – Wanneer de redenen die de blokkering verantwoordt niet langer bestaan, zal de Bank de kredietkaart deblokken of vervangen.

Art. 11.4 – De kaarthouder verbindt zich ertoe de kredietkaart aan de Bank terug te bezorgen bij blokkering of definitieve afsluiting van de rekening waaraan de kredietkaart verbonden is, of bij elk ander gemotiveerd verzoek van de Bank.

Art. 11.5 – De kredietkaart is geldig tot de laatste dag van de maand en het jaar die erop vermeld staan. Tenzij drie maanden voor de aangegeven vervaldag door de kaarthouder aan de Bank anders wordt meegedeeld, of weigering door de Bank die wordt meegedeeld conform art. 13.3, wordt een nieuwe kredietkaart aan de kaarthouder afgeleverd voordat de geldigheidsduur van de vorige kredietkaart verstreken is, en wordt ze tot zijn beschikking gesteld volgens de bepalingen die staan beschreven in art. 3.2.

Uit veiligheidsoverwegingen verbindt de kaarthouder zich ertoe om de nieuwe kredietkaart bij ontvangst met onuitwisbare inkt te ondertekenen en de oude kredietkaart te vernietigen.

Art. 12 – Wijziging van de algemene voorwaarden en de tarieven

Art. 12.1 Met uitzondering van de bepalingen betreffende een kredietopening die eventueel aan de kredietkaart is verbonden, worden eventuele wijzigingen van deze algemene voorwaarden en de tarieven overeengekomen tussen de Bank enerzijds en de kaarthouder anderzijds.

Daartoe zal de Bank de kaarthouder minstens twee maanden of, als de kaarthouder geen consument is, minstens één maand, voor de invoering van de voorgestelde wijzigingen hiervan per brief (post of aangetekend), e-mail, of op elke andere duurzame drager, bijvoorbeeld een e-mail aan het laatste, bij de Bank bekende, (post- of elektronisch) adres van de

kaarthouder en rekeninghouder.

Indien de kaarthouder niet akkoord gaat met de voorgestelde wijzigingen, heeft hij het recht om, vóór de beoogde datum van inwerkingtreding van de voorgestelde wijzigingen, een einde te maken aan het gebruik van de kredietkaart, kosteloos en met onmiddellijke ingang. Hij kan eveneens aanspraak maken op de terugbetaling van de jaarlijkse bijdrage, vermeld in art. 7.1, naar rata van de nog resterende periode, te beginnen vanaf de maand die volgt op de maand waarin het gebruik van de kredietkaart werd beëindigd.

De kaarthouder wordt verondersteld de voorgestelde wijzigingen te hebben aanvaard indien hij nog voor de datum van inwerkingtreding van deze wijzigingen niet aan de Bank heeft gemeld dat hij de wijzigingen niet aanvaardt.

Art. 12.2 In afwijking van art. 12.1, en met uitzondering van de bepalingen betreffende de kredietopening die eventueel verbonden is aan de kredietkaart, kunnen wijzigingen van de wisselkoers, die zijn gebaseerd op de tussen de partijen overeengekomen referentiewisselkoers (zie de folder Tarief voor de meest voorkomende bankverrichtingen voor natuurlijke personen) onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving worden toegepast.

Art. 13 – Duur en ontbinding van de overeenkomst

Art. 13.1 De overeenkomst met betrekking tot de terbeschikkingstelling en het gebruik van de kredietkaart wordt gesloten voor onbepaalde duur.

Art. 13.2 De kaarthouder kan de overeenkomst met betrekking tot de terbeschikkingstelling en het gebruik van de kredietkaart zonder kosten noch rechtvaardiging en met onmiddellijke uitwerking opzeggen.

De opzegging moet gebeuren in het kantoor van de titularis, via ING Client Services of via de ING Banking-diensten van ING (zoals die geregeld worden door de Algemene Gebruiksvoorwaarden van deze diensten die in bijlage bij het Algemeen Reglement der Verrichtingen van de Bank zijn opgenomen)

Art. 13.3 De Bank kan de overeenkomst opzeggen zonder rechtvaardiging, met een opzegtermijn van twee maanden, die per brief (post of aangetekend), e-mail, bericht op het rekeningafschrift, of op elke andere duurzame drager, bijvoorbeeld een e-mail aan het laatste, bij de Bank bekende, (post- of elektronisch)

adres van de kaarthouder en rekeninghouder, worden meegedeeld.

Deze bepaling geldt onverminderd dwingende wettelijke bepalingen van openbare orde die de Bank verplichten een einde te maken aan de overeenkomst en/ of om bijzondere maatregelen te nemen in uitzonderlijke omstandigheden, en onverminderd de artikelen 11.1 (recht om het gebruik van de kredietkaart te blokkeren of om de kredietkaart in te houden op grond van objectief gemotiveerde redenen) en 11.4 (teruggave van de kredietkaart bij blokkering of definitieve afsluiting van de rekening waaraan zij verbonden is).

Art. 13.4 De titularis heeft recht op terugbetaling van de jaarlijkse bijdrage zoals bedoeld in art. 7.1, naar rata van de resterende periode, te beginnen vanaf de maand die volgt op de maand waarin de overeenkomst werd ontbonden.

In geval van opzegging, moet de kredietkaart in twee gesneden worden (de chip moet eveneens in twee gesneden worden) of teruggegeven worden aan de Bank. Wanneer de kredietkaart niet onmiddellijk wordt vernietigd of bij de Bank is ingeleverd, is de kaarthouder verantwoordelijk voor betalingstransacties die nog met de kredietkaart verricht zouden kunnen zijn. Hij verbindt zich ertoe alle domiciliëringen die via de kredietkaart worden betaald, stop te zetten.

Art. 14 – Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Persoonsgegevens die meegedeeld worden aan of ter beschikking gesteld worden van ING worden verwerkt overeenkomstig de Europese Verordening van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (hierna de "Europese Verordening" genoemd) en de Belgische wetgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de uitvoeringsbesluiten daarvan.

14.1. Verwerking van de gegevens door ING
Naast de andere door ING verwerkte gegevens (in voorkomend geval afkomstig van externe, al dan niet publieke, bronnen) die vermeld worden in artikel 6 (Bescherming van de persoonlijke levenssfeer) van het Algemeen reglement van de verrichtingen van ING, worden de gegevens van de kaarthouder en de kaartgegevens die meegedeeld worden:

- bij de aanvraag of de ontvangst van de kaart;

- bij het gebruik van de kaart;
 - bij elke aangifte van verlies of diefstal van de kredietkaart en/of de geheime code;
 - bij elke wijziging van de gebruiksvoorwaarden van de kredietkaart en/of de geheime code;
 - of bij de afhaling of teruggave van de kredietkaart door de Bank verwerkt voor doeleinden van het centrale klantbeheer, beheer van rekeningen en betalingen, verlenen en beheren van kredieten (indien van toepassing), bemiddeling (van verzekeringen, leasing en/of overige producten of diensten van partnerbedrijven; lijst op aanvraag) (indien van toepassing), marketing (o.a. onderzoeken en statistieken) van bancaire diensten, verzekerings- en/of financiële diensten (o.a. leasing) en/of overige producten of diensten (in voorkomende gevallen verricht door partnerbedrijven; lijst op aanvraag) die door de Bank worden aangeboden, het totaalbeeld van de klant, alsmede het controleren van transacties en het voorkomen van onregelmatigheden. Deze gegevens worden door ING ook verwerkt voor de andere (in voorkomend geval secundaire) doeleinden vermeld in artikel 6 (Bescherming van de persoonlijke levenssfeer) van het Algemeen reglement van de verrichtingen van ING.
- 14.2. Mededeling van gegevens door ING**
Deze gegevens zijn niet bestemd om meegedeeld te worden aan derden, uitgezonderd aan:
- de aangewezen personen door de houder van de kaart;
 - zelfstandige agenten van ING die in zijn naam en voor zijn rekening handelen;
 - bedrijven waarvan de tussenkomst noodzakelijk is voor het realiseren van de doeleinden vermeld in artikel 14.1, en in het bijzonder:
 - voor het beheer van betalingstransacties en de kaarten, in het bijzonder: de vennootschap equensWorldline nv (België), Swift cvba (België), Mastercard Europe bvba (België), VISA Europe (België) en zijn aangesloten handelaren (waar de klant verkiest zijn betalingen uit te voeren), de clearing- en vereffeningsinstellingen voor betalingen (Uitwisselingscentrum en Verrekening ('UCV'), Systèmes technologiques d'échange et de traitement SA ('STET'));
 - voor het personaliseren van de ING Card: Thales SA (Frankrijk);
 - voor het autoriseren van transacties en gegevensverstrekking voor afschriften van de kredietkaarten: SIA (Italië);
 - voor het versturen van maandelijks uitgavenstaten via ING Zoomit diensten: Codabox nv (Zoomit);
 - voor de archivering van uw gegevens in elektronische of papiervorm: OASIS Groep (in België);
 - voor het elektronisch/IT-beheer (inclusief cyberbeveiliging): ICT-leveranciers zoals Unisys Belgium nv (gevestigd in België), IBM Belgium bvba (gevestigd in België), Adobe (gevestigd in Ierland), Contrast Europe VBR (gevestigd in België), Salesforce Inc. (gevestigd in de VS), Ricoh Nederland BV (gevestigd in Nederland), Fujitsu BV (gevestigd in Nederland), Tata Consultancy Services Belgium nv (gevestigd in België en India), HCL Belgium nv (gevestigd in België), Cognizant Technology Solutions Belgium nv (gevestigd in België), Getronics BV (gevestigd in Nederland), ING Tech Poland (gevestigd in Polen);
 - voor marketingdoeleinden: Selligent nv, Bisnode Belgium nv en Social Seeder bvba (allen gevestigd in België) en, in voorkomend geval, externe callcenters (met name voor enquêtes);
 - voor het beheer van incidenten inzake betalingen en kredieten: personen met een activiteit van minnelijke invordering van schulden van de consument en die daartoe op grond van artikel 4, § 1er van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument, zijn ingeschreven bij de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie.
 - De BELGISCHE BRANCH OF ZURICH INSURANCE EUROPE AG, Da Vincilaan 5, 1930 Zaventem, België, in het kader van de afsluiting van de verzekeringspolis door ING ten behoeve van de begunstigen ervan en het beheer van deze overeenkomst;
 - bedrijven van de ING Groep die al dan niet gevestigd zijn in de Europese Unie;
 - verbonden verzekeringsmaatschappijen; of
 - overige partnerbedrijven van de Bank (lijst op aanvraag), die in een lidstaat van de Europese Unie zijn gevestigd, namens welke en voor rekening van welke de Bank producten of diensten aanbiedt, ingeval de betrokken personen zich hiervoor inschrijven of een bepaalde belangstelling hebben;
 - bevoegde autoriteiten;
 - kredietinstellingen, financiële instellingen en vergelijkbare instellingen als bedoeld in artikel 5.6 van het Algemeen Reglement van verrichtingen van de Bank onder de in dat artikel gedefinieerde voorwaarden; en, indien van toepassing, overeenkomstig de hiernavolgende bepalingen.
- en dit, in voorkomend geval, in overeenstemming met de bepalingen hierna.
- Deze gegevens kunnen ook worden verstrekt aan andere vennootschappen van de ING Groep, al dan niet gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie, die

bancaire, verzekerings- of financiële activiteiten uitoefenen en/of een activiteit die daar in het verlengde van ligt (lijst op aanvraag), met als doel het centrale beheer van het klantenbestand, marketing van bancaire, financiële en verzekeringsdiensten, (met uitzondering van het verzenden van reclame per e-mail, tenzij de betrokken persoon toestemming heeft gegeven), het totaalbeeld van de klant, levering van hun diensten (indien van toepassing) en de controle van de rechtmatigheid van de verrichtingen (met inbegrip van het voorkomen van onrechtmatigheden).

De gegevens die door ING verzameld worden in zijn hoedanigheid van verzekeringsbemiddelaar worden tevens meegedeeld aan de betrokken verzekeringsmaatschappijen die geen deel uitmaken van de ING Groep en die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie (met name NN Non-Life Insurance nv, NN Insurance Belgium nv, AON Belgium bvba, ZURICH INSURANCE EUROPE AG, Cover-More Blue Insurance Services Limited, Cover-More Group Limited, CARDIF(F),...) en hun eventuele vertegenwoordigers in België (met name NN Insurance Services Belgium nv voor NN Non-Life Insurance nv), voor zover deze noodzakelijk zijn voor het evalueren van het verzekerde risico en, in voorkomend geval, voor het afsluiten en beheren van de verzekeringspolis, de marketing van hun verzekeringsdiensten (uitgezonderd het versturen van reclame via e-mail), centraal cliëntenbeheer en de controle van de regelmatigheid van de verrichtingen (met inbegrip van het voorkomen van onregelmatigheden).

Daarnaast kunnen ze tevens doorgegeven worden aan verzekeringsmakelaars die als verzekeringstussenpersoon optreden voor ING.

De identificatiegegevens van de begunstigde van de kredietkaart en de kaartgegevens worden bovendien doorgegeven aan de vennootschap equensWorldline nv (het bedrijf dat de kaarten en transacties met de ING Mastercard en VISA Card beheert voor rekening van ING) met het oog op een centraal cliëntenbeheer, marketing van producten en diensten van andere handelaars (behalve indien de betrokken persoon kosteloos en op verzoek bezwaar maakt tegen dergelijke direct marketing), om een algemeen beeld te krijgen van de klant, en voor de uitvoering van betalingen in naam en voor rekening van ING.

Ze kunnen worden doorgegeven aan een land dat geen deel uitmaakt van de Europese Unie, dat al dan niet het gepaste beschermingsniveau biedt voor de persoonsgegevens, bijvoorbeeld:

- de cvba Swift bewaart de betalingsgegevens in de VS, waardoor ze zijn onderworpen aan de Amerikaanse wetgeving;
- bepaalde betalingsgegevens worden meegedeeld aan equensWorldline nv en worden op hun beurt meegedeeld door deze laatste partij aan andere bedrijven van de groep Worldline in Marokko en India, die handelen als onderaannemers van equensWorldline nv.
- bepaalde gegevens die doorgegeven worden aan vennootschappen van de ING Groep buiten de Europese Unie.

ING geeft gegevens slechts door aan een niet-lidstaat van de Europese Unie die geen gepast beschermingsniveau biedt in de gevallen die in de toepasselijke privacywetgeving voorzien zijn, bijvoorbeeld wanneer de gepaste contractuele clausules waarnaar verwezen in artikel 46.2 van de Europese Verordening voorzien zijn.

14.3. Rechten van de betrokkenen

Elke natuurlijke persoon kan kosteloos kennis nemen van de gegevens die hem of haar betreffen, en deze in voorkomend geval laten corrigeren.

Hij of zij kan tevens verzoeken om deze gegevens te laten wissen of hun verwerking te beperken, of zich verzetten tegen de verwerking van de gegevens. Ten slotte beschikt deze persoon ook over een recht op overdraagbaarheid van gegevens.

Elke natuurlijk persoon kan, kosteloos en op enkel verzoek, bezwaar aantekenen tegen de verwerking van de hem betreffende gegevens door de Bank voor doeleinden van direct marketing (ongeacht of het gaat om direct marketing van bancaire, financiële (met inbegrip van leasing) en/of verzekeringsdiensten of direct marketing van andere door de Bank aangeboden producten of diensten (indien van toepassing, verricht door partnerbedrijven; lijst op aanvraag).en/of verbonden verzekeraars in de Europese Unie en hun vertegenwoordigers in België. De persoon kan om redenen die verband houden met zijn specifieke situatie ook bezwaar maken tegen de verwerking van de persoonsgegevens die op hem of haar betrekking hebben voor statistische doeleinden.

14.4. Privacyverklaring van ING en andere toepasselijke bepalingen voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, Data Protection Officer van ING en toezichthoudende autoriteit

Voor alle bijkomende informatie over de verwerking van persoonsgegevens door ING en, meer bepaald, over de geautomatiseerde individuele besluitvorming

door ING (waaronder profilering), de ontvangers van de gegevens, de rechtmatigheid van de verwerking, de behandeling van gevoelige gegevens, de bescherming van de lokalen met behulp van veiligheidscamera's, de verplichte mededeling van persoonsgegevens, de voorwaarden en modaliteiten voor de uitoefening van de rechten waarover elke persoon beschikt en de bewaring van de gegevens door ING, kan de persoon in kwestie kennis nemen van:

- artikel 6 (Bescherming van de persoonlijke levenssfeer) van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING; en
- de 'Privacyverklaring van ING' in bijlage bij het voornoemde Reglement.

Wie vragen heeft over de verwerking van persoonsgegevens door ING, kan contact openemen met ING via de gebruikelijke communicatiekanalen van ING:

- door zich aan te melden op de diensten ING Banking en, in voorkomend geval, een bericht te sturen via deze diensten met de vermelding 'Privacy'.
- door zich te wenden tot het ING-kantoor of zijn contactpersoon bij ING,
- door te bellen naar het volgende nummer: +32.2.464.60.02,
- door een formulier online in te vullen op www.ing.be/contact met de referentie "Privacy"

Bij klachten over de verwerking van persoonsgegevens door ING, kan de persoon in kwestie zich richten tot de afdeling Complaint Management van ING door een klacht te sturen, met als onderwerp 'Privacy', en met een kopie van zijn identiteitskaart of paspoort, naar:

- via een brief gericht aan het volgende adres: ING België, Complaint Management, Marnixlaan 24, 1000 Brussel.
- via e-mail aan het volgende adres: klachten@ing.be

Indien hij of zij niet tevreden is met het antwoord of bijkomende info wenst over de bescherming van de privacy, kan de persoon in kwestie zich wenden tot de afgevaardigde voor gegevensbescherming (ook wel 'Data Protection Officer' of DPO genoemd) van ING:

- via een brief gericht aan het volgende adres: ING Privacy Office, Marnixlaan 24, 1000 Brussel.- via e-mail gericht aan het volgende adres: ing-be-PrivacyOffice@ing.com.

Alle betrokkenen beschikken tevens over het recht om een klacht in te dienen bij de bevoegde autoriteit voor de bescherming van de privacy, voor België, de Privacycommissie (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel; www.privacycommission.be).

Art. 15 Klachten – Gerechtiglijk en buitengerechtiglijk verhaal

Art. 15.1 Elke klacht met betrekking tot de overeenkomst voor het ter beschikking stellen en het gebruik van de kredietkaart, of de met de kredietkaart uitgevoerde verrichtingen, moet schriftelijk worden gemeld aan het ING-kantoor van de titularis of aan de Vennootschap: equensWorldline SA/ NV Haachtsesteenweg 1442, 1130 Brussel - Tel.: 02 205 85 85

Art. 15.2 Wanneer de cliënt geen genoegdoening van de Bank heeft verkregen, kan hij kosteloos klacht indienen bij de Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen op het volgende adres: North Gate II, Koning Albert II-laan 8 1000 Brussel www.ombudsfin.be E-mail: Ombudsman@Ombudsfin.be

De cliënt kan zich eveneens richten tot de Algemene directie Controle en Bemiddeling bij de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand & Energie op het volgende adres:

FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie
Algemene Directie Controle en Bemiddeling
Centrale diensten – Frontoffice
WTC III
Simon Bolivarlaan 30
B-1000 Brussel
Tel.: 02 277 54 85
Fax: 02 277 54 52
E-mail: eco.inspec.fo@economie.fgov.be

Deze bepaling geldt onverminderd het recht van de cliënt om een gerechtelijke procedure in te leiden.

Art. 16 – Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

Art. 16.1 Alle rechten en plichten van de kaarthouder en de Bank worden beheerst door het Belgische recht.

Art. 16.2 Onder voorbehoud van dwingende wettelijke bepalingen of bepalingen van openbare orde die de regels van bevoegdheidstoewijzing vastleggen, en meer bepaald in geval van geschillen met consumenten, is de Bank, ongeacht of zij eiseres dan wel verweerster is, gemachtigd om alle geschillen met betrekking tot deze algemene voorwaarden, de eraan verbonden diensten en/ of de met behulp van de kredietkaart uitgevoerde verrichtingen, voor de gerechtshoven en rechtbanken van Brussel te brengen

of te laten brengen, of voor de rechtbanken van het rechtsgebied waar de zetel is gevestigd waarmee de zakenrelaties met de rekeninghouder, rechtstreeks of onrechtstreeks via een filiaal of kantoor worden onderhouden.

III. OVERIGE BEPALINGEN

Art. 17 – Bepalingen betreffende verbintenissen van derden

Art. 17 – Kaarten waarvan de uitgaven worden gedomicilieerd op een rekening waarvan de kaarthouder noch (mede)houder noch volmachthebber is, moeten worden teruggegeven zodra de domiciliëring eindigt. De rekeninghouder blijft nochtans gehouden tot terugbetaling van de uitgaven die met de kredietkaart werden gedaan tot op de dag waarop ze werd teruggegeven.

Art. 18 – Informatieverplichting

Art. 18 – De kaarthouder verklaart dat de informatie die aan ING werd meegedeeld juist is en verbindt zich ertoe om, gedurende de uitvoering van de overeenkomst en de geldigheidsduur van de kredietkaart, ING onverwijld op de hoogte te brengen van alle feiten die een negatieve invloed kunnen hebben op zijn terugbetalingscapaciteit of zijn solvabiliteit.

Elke kaarthouder of borgsteller verbindt zich ertoe om ING onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke adreswijziging. Hij geeft ING of haar volmachthebber de toestemming om deze overeenkomst te gebruiken om bij de bevoegde administratie elke aanvraag tot adresopzoeking in te dienen die hem betreft, indien hij heeft verzuimd zijn adreswijziging mee te delen.

ENKELE VEILIGHEIDSVORSCHRIFTEN

BETAAL VEILIG MET UW kredietkaart EN UW GEHEIME CODE ...Uw betaalkaart: een waardevol en uiterst persoonlijk instrument!

_ Teken uw kredietkaart meteen na ontvangst op de daartoe bestemde plaats; zo niet, kan een dief het in uw plaats doen! Sommige betalingen worden immers uitgevoerd op basis van de handtekening van de kaarthouder.

_ Vernietig kaarten die verlopen zijn. Vernietig ook uw oude kredietkaart meteen na ontvangst van de nieuwe kredietkaart.

_ Bewaar uw kredietkaart op zak of op een veilige plaats. Laat uw kredietkaart nooit achter op een publiek toegankelijke plaats (bv. een sportzaal) en

evenmin op uw werkplek of in uw auto.

_ Bewaar uw tickets van geldopnemingen en betalingen. Controleer uw rekeningafschriften en de uitgavenstaten van uw kredietkaarten altijd meteen na ontvangst. Meld iedere afwijking onmiddellijk aan uw bank of aan de verzender van het document.

_ Deel het nummer van uw kredietkaart alleen mee aan algemeen bekende handelaars (bv. bij het reserveren van uw vakantie via internet).

_ Zorg ervoor dat u, in de mate van het mogelijke, uw kredietkaart niet uit het oog verliest wanneer u in een winkel betaalt. Let erop dat u uw eigen kredietkaart terugkrijgt na de betaling.

_ Gebruik uw kredietkaart uitsluitend voor de functies waarvoor ze bestemd is.

Zorg ervoor dat uw geheime code en in voorkomend geval uw paswoord Mastercard SecureCode of Verified by Visa, geheim blijven ... En dat is helemaal niet moeilijk!

_ **Leer uw geheime code en uw paswoord van buiten** zodra u ze hebt ontvangen of gekozen, en vernietig onmiddellijk het bericht waarin die code u werd meegedeeld.

_ Verander zo snel mogelijk uw geheime code aan een geldautomaat. Kies daarbij niet voor een al te gemakkelijke code (zoals een deel van uw geboortedatum, het postnummer van uw gemeente, de eerste vier cijfers van uw telefoonnummer enz.)

Gemakshalve kunt u geneigd zijn één code te kiezen voor al uw kaarten of toegangscode's. Dat houdt natuurlijk ook risico's in!

_ **Uw geheime code en uw paswoord moeten geheim blijven: deel ze dus aan niemand mee**, zelfs niet aan een familielid, een vriend(in) of iemand die zozeggd te goeder trouw is. Niemand heeft het recht uw code of paswoord te vragen, uw bank niet, en evenmin de politiediensten of een verzekeringsmaatschappij.

_ **Schrijf uw geheime code en uw paswoord vooral niet** op, ook niet in gecodeerde vorm, bv. weggemoffeld in een vals telefoonnummer.

_ **Tik uw geheime code steeds in alle discretie in**, zowel aan een geldautomaat als bij een handelaar. Vermijd dat iemand u ongemerkt gadeslaat, en scherm het toetsenbord af met uw vrije hand.

Laat u door niemand afleiden.

Merkt u iets ongewoons, breng dan onmiddellijk uw bankkantoor en eventueel ook de handelaar op de hoogte.

_ Vermoed u dat uw geheime code niet langer betrouwbaar is, wijzig ze dan onmiddellijk aan een geldautomaat. Kunt u uw code niet meteen

veranderen, contacteer dan onmiddellijk uw bank.

_ Voor het binnengaan in de selfservice van een bank moet u nooit uw geheime code invoeren. Wordt uw geheime code toch gevraagd, ga dan niet binnen en verwittig onmiddellijk uw bank.

Wat moet u doen bij verlies, diefstal of enig ander voorval?

-Ofwel verwittig onmiddellijk Card Stop op het telefoonnummer +32 (0)78 170 170. Deze service is 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar en uw kaart wordt onmiddellijk geblokkeerd. Belt u vanuit het buitenland en beschikt u niet over een toetsentelefoon, wacht dan gewoon tot het einde van het menu. U wordt dan verbonden met een operator.
-Ofwel verwittig onmiddellijk de bank via de ING Banking diensten (Doe-het-zelf-zone) of via een oproep aan de afdeling Customer Services (02/464 60 01).

Noteer het registratienummer van uw oproep aan Card Stop (of aan de door uw bank aangewezen dienst). Dat is nuttig voor de latere uit te voeren stappen. Bij verlies of diefstal van uw kaart moet u binnen 24 uur een proces-verbaal laten opmaken door de lokale politiediensten en dient u hen een kopie of de volledige referentie ervan te vragen. Als uw kaart door een (geld)automaat wordt ingeslikt, moet u onmiddellijk verzet aantekenen ofwel via Card Stop (+32 (0)78 170 170)

Ofwel via de online banking diensten (Doe-het-zelf-zone) of via een oproep aan de afdeling Customer Services.(02/464 60 01).

Meer informatie?

Uw bank staat steeds tot uw beschikking voor meer informatie over de specifieke producten en diensten die ze aanbiedt.

Enkele tips om veilig te betalen:

_ bewaar uw kredietkaart altijd op zak of op een veilige plaats.

_ uw geheime code en, in voorkomend geval, uw paswoord moeten geheim blijven: deel ze dus aan niemand mee en schrijf ze nergens op.

_ tik uw geheime code discreet in zodat niemand ze kan zien.

_ kies een nieuwe geheime code als u denkt dat iemand anders ze kent.

_ meld onmiddellijk elke afwijking die u vaststelt op uw rekeningafschriften of op de uitgavenstaten van uw kredietkaart.

_ bewaar uw kredietkaart even zorgvuldig als u uw geld bewaart.

_ waarschuw onmiddellijk ofwel Card Stop (+32 (0)78 170 170) ofwel de bank via de ING banking diensten

(Doe-het-zelf-zone) of via een oproep aan de afdeling Customer Services (02/464 60 01) bij verlies, diefstal of een ander voorval (bv. wanneer uw kaart door een geldautomaat wordt ingeslikt).

Zorg ervoor dat u het nummer van Card Stop steeds bij de hand hebt (bv. in het geheugen van uw mobiele telefoon) of leer het uit het hoofd. Het nummer staat trouwens vermeld op de meeste geldautomaten.

VEILIGHEIDSTIPS SPECIFIEK VOOR PHISHING-FRAUDE

o Reageer nooit op een verzoek met betrekking tot een product van de Bank dat u niet bezit (bijv. creditcard) of een applicatie die u niet gebruikt (bijv. It'sme);

o Als u een e-mail of sms ontvangt, volg dan nooit de getoonde link naar een vermeende betalings- of bankidentificatiesite, zelfs niet als de schermen lijken op die van ING of haar logo tonen.

o Initieer altijd uw eigen bankverrichtingen via de applicaties of programma's die door ING ter beschikking worden gesteld;

o ING zal u nooit vragen :

- mondeling uw betaalkaartgegevens, uw ING ID-nummer of de unieke validatiecodes verkregen met uw kaart, uw ING Card Reader en uw geheime code mee te delen;

- de controle over uw computer, tablet, smartphone enz. over te dragen;

- een programma voor toegang op afstand installeren op uw computer, tablet, smartphone enz;

- uw tegoeden overzetten naar een zogenaamd beveiligde rekening;

Volg in dit verband nooit advies of aanbevelingen op van een onbekende derde partij waar je niet om hebt gevraagd.

Bel bij de minste twijfel het antifraudeteam van ING op 02/464 60 60 (ma t/m vr 8.00-20.00 / za 9.00-17.00) of Cardstop (24 uur per dag) op 078 170 170.

o Garandeer de vertrouwelijkheid van de unieke validatiecodes (verkregen via de ING Card Reader, kaart en geheime code) en de unieke codes die door ING worden verstuurd (bijvoorbeeld via sms).

Deze codes kunnen :

- alleen worden gebruikt om verrichtingen te valideren die u hebt geïnitieerd via programma's of toepassingen die ING ter beschikking stelt;

- in geen geval worden meegedeeld aan derden, bijvoorbeeld telefonisch of via een ander scherm dan een ING-toepassing;

- in geen geval worden gebruikt om een betaling te ontvangen;

o Controleer zorgvuldig de aard en het bedrag van elke verrichting die u via It'sme valideert;

In geval van twijfel, valideer niet en bel het antifraudeteam van ING op 02/464 60 60 (ma t/m vr 8.00-20.00 / za 9.00-17.00) of Cardstop (24 uur per dag) op 078 170 170;

o Bescherm uzelf tegen kwade opzet:

- bezoek de pagina 'Fraude en veiligheid' op www.ing.be;

- bezoek de officiële Belgische website www.safeonweb.be gewijd aan cyberveiligheid;

- installeer de safeonweb-app om op de hoogte te blijven van bestaande fraudepogingen

REISANNULATIEVERZEKERING
ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold
Algemene Voorwaarden

Polis geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN1000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis krachtens een volmacht om namens de verzekeraar op te treden.

Cover-More Blue Insurance Services Limited is een verzekeringstussenpersoon die opereert in het kader van de vrijheid van dienstverlening, geautoriseerd door en onder toezicht van de Central Bank of Ireland krachtens de Regelgeving verzekeringsdistributie van Europese Unie 2018. Ons referentienummer bij de Centrale Bank van Ierland is C29373 en je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Centrale Bank van Ierland door hun website te bezoeken op <http://registers.centralbank.ie/>.

Cover-More Group Limited bezit 100% van het aandelenkapitaal. De belangrijkste aandeelhouder van Cover-More Group Limited is Zurich Insurance Group.

Niet-dringende schadebehandeling, algemene vragen omtrent de verzekering en de initiële klachtenbehandeling worden namens Cover-More verzorgd door Qover SA ("Qover"). Qover SA is een onafhankelijke Belgische verzekeringsagent die geregistreerd is bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder nummer 0650.939.878, met maatschappelijke zetel te 31, rue du Commerce, Brussel 1000.

Verzekeraar:

Zurich Insurance Europe AG, een naamloze vennootschap naar Duits recht
Maatschappelijke zetel :

Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt a.M.

Geregistreerd in Frankfurt a.M., HRB 133359

Tevens geregistreerd in België onder de naam Zurich Insurance Europe AG, Belgisch bijkantoor, Da Vincilaan 5, 1930 Zaventem.

KBO nummer 0882.245.682 van de Kruispuntbank van Ondernemingen, FSMA code 2079.

Verzekeringnemer:

ING België N.V., Marnixlaan 24, 1000 Brussel.

DEFINITIES

Gerechtigde personen en verzekerde personen:

- Elke ING Visa Gold of ING Mastercard Gold Kaarthouder, waarvan de naam gedrukt is op de kredietkaart, tijdens haar geldigheidsduur en uitgegeven door de Verzekeringnemer, alsook
- De familieleden die onder hetzelfde dak wonen als de Kaarthouder, wanneer zij samen met de Kaarthouder reizen of afzonderlijk.

Kaart: Geldige ING Visa Gold of ING Mastercard Gold kredietkaart, uitgegeven door de Verzekeringnemer.

Kaarthouder: De natuurlijke persoon van wie de naam op de kredietkaart staat.

Partner: De persoon waarmee de Kaarthouder op het moment van het schadegeval een feitelijke of wettelijke entiteit vormt, die op duurzame wijze op hetzelfde adres woont en op hetzelfde adres gedomicilieerd is.
Een origineel attest van de ambtenaar van de burgerlijke stand vormt het bewijs.

Familie:

- De echtgeno(o)t(e) of Partner van de Verzekerde,
- De natuurlijke of adoptiekinderen van de Kaarthouder of deze van zijn echtgenoot of Partner, van minder dan 25 jaar.

Verzekerde reis: Elke verplaatsing voor andere dan professionele of commerciële doeleinden, met een maximum van 90 opeenvolgende dagen en waarbij de totale kosten voor het vervoer en het verblijf, voor zover van toepassing, voor ten minste 50 % met de kredietkaart werden betaald.

Ziekte: Elke wijziging van de gezondheidstoestand, vastgesteld door een erkend geneesheer vóór annulering waardoor de uitvoering van de door de Verzekerde geboekte reis verhinderd is.

Ongeval: Elke onvrijwillige aantasting van de

gezondheidstoestand van de Verzekerde, ten gevolge van een onverwacht voorval met een uitwendige oorzaak, vastgelegd door een erkend geneesheer.

Ernstige materiële schade: Alle materiële schade (brand, diefstal, waterschade, explosie, instorting) veroorzaakt aan de woonplaats van de Verzekerde of in zijn beroepslokale en die de aanwezigheid ter plaatse van de Verzekerde vereist om de vereiste bewarende maatregelen te treffen of wanneer de politiediensten zijn aanwezigheid vorderen.

Geweld: Fysieke geweldpleging of bedreiging met de bedoeling te schaden, die materiële, lichamelijke en/ of geestelijke schade tot gevolg heeft.

Diefstal met geweld: Fysieke geweldpleging door een derde op de Verzekerde of opzettelijke dwang door een derde met de bedoeling de Verzekerde te bestelen.

Diefstal met braak: Braak door het openbreken van sloten van een dichte, afgedekte en afgesloten ruimte of een afgesloten voor het wegverkeer bestemd motorvoertuig.

Reisdocumenten: Het paspoort of de identiteitskaart die de vervoermaatschappij vraagt voor de Verzekerde reis.

Activiteiten: Huurwagen, schouwspel of excursie, voorzien gedurende de Verzekerde reis, vooraf geboekt en voor ten minste 50% met de kredietkaart betaald.

Schadegeval: een onder deze waarborg verzekerde gebeurtenis die zich voordoet.

Wij/U/onze(n) : Cover-More Blue Insurance Services Limited

WAARBORGEN

ANNULATIE EN VERBREKING VAN DE REIS

1. Verzekerde prestaties

Op voorwaarde dat ten minste 50% van de kosten van de Verzekerde reis met de kredietkaart werd betaald, betalen wij de niet-invorderbare kosten van de Verzekerde terug bij annulering, wijziging of onderbreking van een Verzekerde reis, ten belope van maximum 6.000 euro per reis, per kredietkaart, per opeenvolgende periode van 12 maanden en per Familie en dit, volgens onderstaande voorwaarden:

A. Bij annulering of wijziging van de Verzekerde reis betalen wij de niet invorderbare kosten terug die in

de verkoopvoorwaarden worden vastgelegd. Indien de wijziging of de annulering echter meer dan 60 dagen voor de vertrekdatum wordt gedaan, is de terugbetaling beperkt tot 1.250 euro per reis, behalve indien de redenen van de annulering of de wijziging van de Verzekerde reis na deze termijn van 60 dagen nog altijd bestaan.

- B. Bij onderbreking van de Verzekerde reis betalen we het deel van de ongebruikte prestaties van de Verzekerde reis terug, desgevallend berekend prorata temporis of op basis van originele ontvangstbewijzen voor ongebruikte accommodatie- of reiskosten.
- C. Bij annulering, wijziging of onderbreking van de Verzekerde reis betalen wij het deel van de ongebruikte Activiteiten terug, ten belope van maximum 200 euro per persoon en 500 euro voor het geheel van de Verzekerden.

Tussenkomstdrempel: Als de niet-invorderbare kosten van de Verzekerde bij annulering, wijziging of onderbreking van een Verzekerde reis zoals beschreven onder punten A., B. en C. hierboven meer dan 100 euro bedraagt, wordt het totale vergoedingsbedrag terugbetaald aan de Verzekerde met een maximum van 6.000 euro per reis, per kredietkaart, per opeenvolgende periode van 12 maanden. De dekking is niet van toepassing indien deze kosten minder dan 100 euro bedragen.

2. Voorwaarden van de waarborg

De waarborg is enkel verschuldigd bij:

- Ziekte, Ongeval of overlijden van de Verzekerde, zijn echtgenoot/ echtgenote, zijn Partner, hun ascendenten (maximum 2e graad), hun descendenten (maximum 2e graad), broers, zusters, aangetrouwde bloedverwanten (maximum 2e graad), aangetrouwde familie (maximum 2e graad). We benadrukken wel dat hoger vermelde personen niet worden vergoed indien ze de hoedanigheid van Verzekerde niet bezitten.
- Aanzienlijke schade aan onroerend goed die dringend de aanwezigheid van de Kaarhouder ter plekke vereist en die het gevolg is van diefstal, brand of natuurrampen die wordt toegebracht aan de hoofd- of tweede verblijfplaats van de Kaarhouder of de bedrijfsruimte van de onderneming waarvan de Kaarhouder de eigenaar, de bestuurder of de directeur is.
- Diefstal van de Reisdocumenten met geweld of braak.

3. Aanvangsdatum van de waarborg:

De waarborg begint op de datum van aankoop of boeking van de Verzekerde reis, op voorwaarde dat ten

minste 50% van de reiskosten met de kredietkaart wordt betaald.

Als de Verzekerde reis vóór 01/01/2024 werd betaald, is de waarborg alleen van toepassing als de reden (zoals hierboven gedefinieerd in de "Voorwaarden van de Waarborg") voor de annulering, wijziging of onderbreking van de reis na 21/02/2024 optreedt.

De waarborg annulering begint te lopen:

- bij ziekte, Ongeval, overlijden: vanaf de aankoop of boeking van de Verzekerde reis.
- bij Ernstige materiële schade: ten hoogste 10 dagen voor de begindatum van de Verzekerde reis.
- bij diefstal van de Reisdocumenten: ten hoogste 72 uur voor de begindatum van de Verzekerde reis.

De waarborg onderbreking begint te lopen op de dag waarop de Verzekerde reis begint.

4. Stopzetting van de waarborg

- **De waarborg annulering** loopt af op de dag na de begindatum van de Verzekerde reis om 00:00 uur.
- **De waarborg onderbreking** loopt af in elk geval, op de dag van terugkeer in het land van de woonplaats of de normale verblijfplaats van de Verzekerde en zodra er 90 dagen zijn verstreken vanaf de vertrekdatum van de verzekerde Reis

UITSLUITINGEN

Er wordt uitdrukkelijk verduidelijkt dat de waarborg niet geldt bij:

- annulering of onderbreking door de niet-voorlegging door de Verzekerde om welke reden ook, van een van de documenten die nodig zijn voor de Verzekerde reis zoals visa, vervoerbewijzen, vaccinatieboekje, enz.
- annulering of onderbreking van de Verzekerde reis door toedoen van de vervoerder of de organisator om welke reden ook.

De waarborgen annulering en onderbreking kunnen verder niet in onderstaande omstandigheden worden toegepast:

- reizen die in het kader van een beroepsactiviteit worden geboekt of ondernomen,
- psychische ziekten,
- niet-gestabiliseerde ziekten die werden vastgesteld voor de aankoop van de Verzekerde reis en die aanleiding kunnen geven tot plotse complicatie voor het vertrek,
- gevolgen van het gebruik van drugs of niet medisch voorgeschreven geneesmiddelen,

- Ongevallen die zich hebben voorgedaan tijdens races, wedstrijden of competities die het gebruik van motorvoertuigen vereisen,
- Ongevallen die voortvloeien uit het gebruik van luchtvaartuigen (behalve de luchtvaartuigen die geschikt zijn voor het vervoer van passagiers),
- de gevolgen van burgeroorlog of oorlog met vreemde mogendheden, oproer, opstand of volksbewegingen, waaraan de Verzekerde actief zou hebben deelgenomen,
- de desintegratie van de atoomkern of ioniserende straling;
 - voor de waarborg onderbreking, de ziektes of lichte verwondingen die ter plaatse kunnen worden behandeld,
- reizen die worden ondernomen met het oog op een medische behandeling,
- de omstandigheden die de Verzekerde kent en/ of die aanwezig waren op het moment van de boeking of het vertrek op reis, die de schade redelijkerwijze voorspelbaar maakten en/ of waarvoor een negatief reisadvies werd gegeven door de vervoerder, de Wereldgezondheidsorganisatie of het ministerie van buitenlandse zaken van het land waar de Verzekeringnemer gevestigd is,
- reizen die tegen medisch advies in ondernomen worden.

Bovendien,

- zullen we geen betalingen doen of diensten of voordelen verlenen aan U of een andere partij voor zover een dergelijke dekking, betaling, dienst, voordeel en/of een bedrijf of activiteit van de Verzekerde een toepasselijke wet- of regelgeving met betrekking tot handel of economische sancties zou schenden.
- dekken we geen verlies, schade, aansprakelijkheid, kosten of uitgaven van welke aard dan ook die direct of indirect voortvloeien uit of in verband staan met: i) een entiteit die gevestigd, woonachtig, gevestigd, geïncorporeerd, geregistreerd of gevestigd is in een uitgesloten rechtsgebied; ii) enig eigendom of vermogen dat zich bevindt in een uitgesloten rechtsgebied; iii) enige natuurlijke persoon die woonachtig of gevestigd is in een uitgesloten rechtsgebied; iv) enige claim, actie, rechtszaak of handhavingprocedure die wordt ingesteld of gehandhaafd in een uitgesloten rechtsgebied; of v) enige betaling die wordt gedaan in een uitgesloten rechtsgebied. Deze uitsluiting is niet van toepassing op enige dekking of uitkering die de verzekeraar verplicht is te verschaffen krachtens enige wet- of regelgeving die op die verzekeraar van toepassing

is; de bepalingen van een sanctieclausule hebben echter voorrang. Voor de toepassing van deze uitsluiting betekent "uitgesloten gebied": - Wit-Rusland (Republiek Wit-Rusland); en - de Russische Federatie; en - Oekraïne (met inbegrip van het Krimchiereiland en de regio's Donetsk en Luhansk);

De verzekeringspremie die de Verzekerde aan zijn Tour Operator of zijn reisbureau heeft betaald, wordt in geen geval door ons terugbetaald.

WAT TE DOEN BIJ EEN SCHADEGEVAL

De Verzekerde moet ons de Schade binnen 20 kalenderdagen na de datum van de Schade melden.

Het schadegeval kan worden ingediend via de website <https://ing-insurances.qover.com/>.

De schadeaangifte moet worden ingevuld met de gevraagde informatie en een bewijs van betaling van de reis met de kaart bevatten.

De Verzekerde moet ons tevens de volgende documenten overhandigen:

In het geval van een reisannulering:

- de boekingsbevestiging,
- bewijs van annulering.

In het geval van een reisonderbreking:

- de boekingsbevestiging,
- de verklaring van het reisbureau over het aantal niet-gebruikte dagen of originele ontvangstbewijzen voor ongebruikte accommodatie- of reiskosten.

In geval van overlijden:

- de overlijdensakte.

In geval van ziekte:

- het medische formulier.

In geval van aanzienlijke materiële schade:

- een bewijsstuk van de plaatselijke autoriteiten (vervoersbewijs, verklaring van de brandweer, enz.).

In geval van diefstal van de Reisdocumenten door geweldpleging of inbraak:

- een kopie van het rapport aan de politie en het nummer van het rapport.

We behouden ons het recht voor om alle andere documenten of inlichtingen op te vragen die noodzakelijk zijn voor de validatie van de Schade en de evaluatie van de schadeloosstelling. We openen het schadedossier binnen 2 werkdagen. Een

ontvangstbevestiging met vermelding van het dossiernummer wordt per e-mail aan de verzekerde toegezonden.

ALGEMENE BEPALINGEN

Territoriale uitgestrektheid van de waarborgen: de hele wereld.

Expertise / betaling van de vergoeding: We kunnen een expert of een enquêteur sturen om de omstandigheden van het schadegeval te beoordelen en het bedrag van de vergoeding te evalueren.

De vergoeding, inclusief alle taksen, zal in euro aan de verzekerde worden betaald op de bankrekening die de verzekerde heeft opgegeven.

Aanvangsdatum van de waarborgen: De waarborgen van dit contract starten op de datum waarop de Verzekerde kredietkaart van kracht wordt of later, afhankelijk van de specifieke voorwaarden van elke waarborg. Geen garantie wordt van kracht vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst onderschreven door de Verzekeringnemer bij ons.

Einde van de dekking: Niettegenstaande tegenstrijdige clausules in onderhavig contract, worden de waarborgen onmiddellijk van rechtswege opgeheven, ook voor de geboekte of betaalde reizen, indien de kredietkaart niet wordt vernieuwd of wordt opgezegd of bij opzegging van het verzekeringscontract dat de Verzekeringnemer met ons heeft afgesloten, om welke reden dan ook.

Verjaring: Elke vordering in het kader van dit contract is verjaard na drie (3) jaar vanaf de gebeurtenis die er aanleiding toe geeft.

Onze klachtenprocedure

Onze inzet voor klantenservice.

Wij zetten ons in om een hoge standaard van klantenservice te bieden. Als u van mening bent dat dit niet het geval is, willen we dat graag van u horen.

Met wie eerst contact opnemen

Als uw probleem betrekking heeft op verzekeringsdekking of een claim, nodigen wij u uit om contact op te nemen met Qover, die de bevoegdheid heeft om klachten namens de verzekeraar te beheren.

U kunt contact opnemen met Qover door het formulier voor nieuwe klachten in te vullen op het volgende adres <https://ing-insurances.qover.com/complaints>

Als u om wat voor reden dan ook geen gebruik kunt maken van het online klachtenformulier, kunt u ook een klacht indienen bij Qover via :

- post naar Mediation Dienst van Qover SA/NV, 31 Handelstraat, 1000 Brussels (Belgium) ; telefoon op +32 2 808 35 14 ;
- email naar complaint@qover.com

Als uw klacht mondeling of op een niet-duurzame drager is ingediend en niet onmiddellijk naar tevredenheid kan worden opgelost, raden we je aan om de klacht te herhalen op een duurzame schriftelijke drager.

Qover bevestigt de ontvangst van uw klacht per e-mail binnen de eerste drie werkdagen na ontvangst. Uw klacht wordt vervolgens geanalyseerd en Qover zal binnen 30 dagen na ontvangst van uw klacht, of binnen 30 dagen na ontvangst van alle gevraagde informatie, een definitieve antwoord geven.

Volgende stappen als u nog steeds niet tevreden bent

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van uw klacht, staat het u vrij om de Insurance Ombudsman, een onafhankelijke instantie, te vragen om uw zaak te beoordelen.

Meer informatie over de Ombudsman en het soort klachten dat hij kan onderzoeken is beschikbaar op zijn website Welkom op de website van de Ombudsman van de Verzekeringen.

U kunt hem ook als volgt contacteren:

Per post: Ombudsman Verzekeringen / de MeeÛsquare 35, 1000 Brussel of elektronisch via de website

De Ombudsman van de Verzekeringen brengt binnen 90 dagen na ontvangst van het volledige dossier advies uit. Het advies van de Ombudsman van de Verzekeringen is niet bindend en als het niet bevredigend is, kunt u de zaak voorleggen aan de rechtbank. Als de Ombudsman Verzekeringen uw klacht niet kan onderzoeken, kunt u juridisch advies inwinnen.

Wet van toepassing op het contract: Dit contract wordt beheerd door het Belgisch recht en de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. De Rechtbanken van België zijn uitsluitend bevoegd voor elk geschil dat kan ontstaan tussen de partijen.

Subrogatie: Artikel 95 van de Verzekeringwet van 4 april 2014 bepaalt dat wij de rechten en plichten van de verzekerde ten opzichte van derden overnemen tot het bedrag van de door laatstgenoemde betaalde schadevergoeding.

Verklaring Gegevensbescherming

Cover-More verklaring gegevensbescherming

Cover-More Blue Insurance Services Limited en de aan haar gelieerde bedrijven ("wij", "ons" of "onze") zetten zich in om uw privacy en persoonlijke gegevens te allen tijde te beschermen en om ervoor te zorgen dat alle persoonlijke gegevens die wij verwerken, worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens.

Onze volledige gegevensbeschermingsverklaring kunt u vinden op www.blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/.En.

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis namens de verzekeraar (verzekeraarsaanbieder). Wanneer u een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeraarsaanbieder van het door u gekozen product/dienst ook verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens voor de doeleinden zoals beschreven in zijn privacybeleid. Hieronder vindt u meer informatie over het privacybeleid van de Verzekeraarsaanbieder.

Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeraarsaanbieder kan worden geraadpleegd op het volgende adres: [Privacy / Zurich Insurance](#).

Hoe kunt u contact met ons opnemen.

Als u vragen hebt over de manier waarop wij uw gegevens gebruiken, kunt u contact met ons opnemen via adressedataprotection@blueinsurance.ie.

Qover verklaring gegevensbescherming

Qover verwerkt uw gegevens in overeenstemming met de nationale en Europese regelgeving en richtlijnen. U vindt alle details over hoe wij uw persoonsgegevens verwerken in ons Privacybeleid dat beschikbaar is op onze website: <https://www.qover.com/terms-and-policies>.

Als u vragen hebt over hoe Qover uw gegevens gebruikt, of als u een papieren exemplaar van de verklaring nodig hebt, kunt u contact opnemen met Qover via privacy@qover.com.

**AANKOOPVERZEKERING -
ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold
Algemene Voorwaarden**

Polis geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN1000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis krachtens een volmacht om namens de verzekeraar op te treden.

Cover-More Blue Insurance Services Limited is een verzekeringstussenpersoon die opereert in het kader van de vrijheid van dienstverlening, geautoriseerd door en onder toezicht van de Central Bank of Ireland krachtens de Regelgeving verzekeringsdistributie van Europese Unie 2018. Ons referentienummer bij de Centrale Bank van Ierland is C29373 en je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Centrale Bank van Ierland door hun website te bezoeken op <http://registers.centralbank.ie/>.

Cover-More Group Limited bezit 100% van het aandelenkapitaal. De belangrijkste aandeelhouder van Cover-More Group Limited is Zurich Insurance Group.

Niet-dringende schadebehandeling, algemene vragen omtrent de verzekering en de initiële klachtenbehandeling worden namens Cover-More verzorgd door Qover SA ("Qover"). Qover SA is een onafhankelijke Belgische verzekeringsagent die geregistreerd is bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder nummer 0650.939.878, met maatschappelijke zetel te 31, rue du Commerce, Brussel 1000.

Verzekeraar:

Zurich Insurance Europe AG, een naamloze vennootschap naar Duits recht
Maatschappelijke zetel :

Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt a.M.

Geregistreerd in Frankfurt a.M., HRB 133359

Tevens geregistreerd in België onder de naam Zurich Insurance Europe AG, Belgisch bijkantoor, Da Vincilaan 5, 1930 Zaventem.

KBO nummer 0882.245.682 van de Kruispuntbank van Ondernemingen, FSMA code 2079.

Verzekeringnemer:

ING België N.V., Marnixlaan 24, 1000 Brussel.

DEFINITIES

Verzekerde: de Kaarthouder, die in zijn of haar hoedanigheid van burger handelt, in het kader van zijn privéleven.

Kaart: Geldige ING Visa Gold of ING Mastercard Gold kredietkaart, uitgegeven door de Verzekeringnemer.

Kaarthouder: de natuurlijke persoon van wie de naam op de kredietkaart staat.

Verzekerd goed: elk roerend goed met een eenheidswaarde van 50 euro inclusief taksen of meer, nieuw aangekocht, volledig betaald met de kredietkaart, met uitzondering van volgende goederen:

- juwelen,
- bont,
- levende dieren,
- planten,
- bederfelijke goederen of dranken,
- contanten,
- deviezen,
- reischeques,
- vervoerbewijzen en elk verhandelbaar waardepapier,
- nieuwe of tweedehands motorvoertuigen,
- en draagbare telefoons.

Schadegeval: gekwalificeerde diefstal van het Verzekerde goed of de accidentele schade veroorzaakt aan het Verzekerde goed. Zal beschouwd worden als één enkel schadegeval, de gekwalificeerde diefstal of de accidentele schade van een groep van de Verzekerde Goederen

Gekwalificeerde diefstal: diefstal met braak of geweld

Braak: forceren, beschadigen of vernielen van elk slotmechanisme

Geweld: elke fysieke bedreiging of elke vorm van fysiek geweld door een derde met als doel om het Verzekerde goed aan de Verzekerde te onttrekken

Accidentele schade: elke vorm van vernietiging, gedeeltelijke of gehele beschadiging te wijten aan een plotse externe gebeurtenis.

Juwelen: elk object, bestemd om door een persoon te worden gedragen, en geheel of gedeeltelijk samengesteld uit kostbare metalen of kostbare stenen.

Partner: De persoon waarmee de Kaarthouder op het moment van het schadegeval een feitelijke of wettelijke entiteit vormt, die op duurzame wijze op

hetzelfde adres woont en op hetzelfde adres gedomicilieerd is.

Een origineel attest van de ambtenaar van de burgerlijke stand vormt het bewijs.

Derden: elke persoon andere dan de Verzekerde, zijn echtgenoot/ echtgenote, Partner, zijn ascendenten of descendenten.

Wij/U/onze(n) Cover-More Blue Insurance Services Limited

WAARBORGEN

Voorwerp van de waarborg: we vergoeden de Verzekerde binnen de perken van de dekking:

- Bij Gekwalificeerde diefstal van het Verzekerde goed: de aankoopprijs van het gestolen Verzekerde goed,
- Bij Accidentele schade (breuk) aan het Verzekerde goed: de herstellingskosten van dit goed of, als deze kosten hoger zijn dan de aankoopprijs van het goed of wanneer het goed niet kan worden hersteld, de aankoopprijs van het Verzekerde goed.

Duur van de waarborg: de dekking is verworven in de mate waarin de Gekwalificeerde diefstal of de Accidentele schade **voorzakt binnen de 200 dagen** na de aankoopdatum of de leveringsdatum van het Verzekerde goed.

UITSLUITINGEN

Is uitgesloten van de waarborg, het schadegeval dat voortvloeit uit:

- een opzettelijke fout of frauduleus opzet door de Verzekerde of één van zijn naasten (huwelijkspartner, Partner, ascendenten of descendenten);
- de verdwijning of het verlies van het Verzekerde goed;
- schade veroorzaakt door de leverancier tijdens het transport of tijdens manipulaties;
- andere Diefstal dan Gekwalificeerde Diefstal; Diefstal, eenvoudige Diefstal is uitgesloten;
- normale slijtage of geleidelijke aftakeling van het Verzekerde goed door erosie, corrosie, vochtigheid of de invloed van koude of warmte op het Verzekerde goed;
- een gebrek eigen aan het Verzekerde goed;
- het niet naleven van de gebruiksvoorschriften aanbevolen door de producent of de verdeler van dit goed;
- een fabricagefout van het Verzekerde goed;
- burgeroorlog of oorlog met vreemde mogendheden;

- een embargo, confiscatie, inbeslagname of vernietiging in opdracht van een regering of een publieke autoriteit;
- de desintegratie van de atoomkern of ioniserende straling;
- goederen die voor verkoop worden gekocht.

Bovendien,

- zullen we geen betalingen doen of diensten of voordelen verlenen aan U of een andere partij voor zover een dergelijke dekking, betaling, dienst, voordeel en/of een bedrijf of activiteit van de Verzekerde een toepasselijke wet- of regelgeving met betrekking tot handel of economische sancties zou schenden.
- dekken we geen verlies, schade, aansprakelijkheid, kosten of uitgaven van welke aard dan ook die direct of indirect voortvloeien uit of in verband staan met: i) een entiteit die gevestigd, woonachtig, gevestigd, geïncorporeerd, geregistreerd of gevestigd is in een uitgesloten rechtsgebied; ii) enig eigendom of vermogen dat zich bevindt in een uitgesloten rechtsgebied; iii) enige natuurlijke persoon die woonachtig of gevestigd is in een uitgesloten rechtsgebied; iv) enige claim, actie, rechtszaak of handavingsprocedure die wordt ingesteld of gehandhaafd in een uitgesloten rechtsgebied; of v) enige betaling die wordt gedaan in een uitgesloten rechtsgebied. Deze uitsluiting is niet van toepassing op enige dekking of uitkering die de verzekeraar verplicht is te verschaffen krachtens enige wet- of regelgeving die op die verzekeraar van toepassing is; de bepalingen van een sanctieclausule hebben echter voorrang. Voor de toepassing van deze uitsluiting betekent "uitgesloten gebied": - Wit-Rusland (Republiek Wit-Rusland); en - de Russische Federatie; en - Oekraïne (met inbegrip van het Krimchiereiland en de regio's Donetsk en Luhansk);

Bedrag van de waarborg: 4.000 euro per Verzekerde persoon en per Schadegeval, met een maximum van 8.000 euro per opeenvolgende periode van 12 maanden.

Tussenkomstdrempel: de waarborg wordt enkel toegepast voor goederen met een eenheidswaarde van 50 euro, inclusief taksen, of meer.

Geheel: als het Verzekerde goed deel uitmaakt van een geheel en wanneer blijkt dat dit goed ten gevolge van een Schadegeval individueel onbruikbaar of onvervangbaar wordt, dan strekt de dekking zich uit

over het geheel.

WAT TE DOEN BIJ EEN SCHADEGEVAL

In geval van een schadegeval: de Verzekerde moet, zodra hij de Gekarakteriseerde Diefstal van een eigendom of de Toevallige Schade veroorzaakt aan het Verzekerde Goed bemerkt:

- In geval van een overval: binnen 48 uur een klacht indienen bij de bevoegde autoriteiten;
- in alle gevallen: ons het schadegeval zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 20 kalenderdagen na de datum van het schadegeval melden via de website <https://ing-insurances.qover.com/>. De vordering moet alle hieronder vermelde bewijsstukken bevatten.

Bewijs van de Ramp:

In alle gevallen moet de Verzekerde ons op de hoogte brengen:

- elk bewijs van betaling van de Verzekerde goederen met de kredietkaart (betalingsbewijs, afschrift van de kaart),
- elk bewijsstuk aan de hand waarvan de gekochte goederen kunnen worden geïdentificeerd, alsmede de aankoopprijs en de datum van aankoop, zoals een factuur of kassabon.

In geval van gekwalificeerde diefstal moet de Verzekerde ons ook de volgende documenten overhandigen:

- het originele politierapport;
- ook geen bewijs van de gebeurtenis:
- in geval van diefstal door geweldpleging: elk bewijsstuk, zoals een medisch attest of een door de getuige geschreven, gedateerde en ondertekende getuigenverklaring, waarin zijn naam, voornaam, geboortedatum en -plaats, adres en beroep zijn vermeld),
- in geval van diefstal door inbraak: elk document dat de inbraak bewijst, zoals bijvoorbeeld de prijsopgave of de factuur van de herstelling van het sluitmechanisme of een kopie van de verklaring van de verzekerde aan zijn omnium- of autoverzekeringsmaatschappij.

In geval van Accidentele Schade, moet de Verzekerde ook mededelen:

- de oorspronkelijke reparatiebegroting of factuur, of
- het attest van de verkoper waarin de aard van de schade is aangegeven en waarin wordt verklaard dat het goed onherstelbaar is.

We behouden ons het recht voor om alle andere

documenten of informatie op te vragen die nodig zijn om de schadevordering te valideren en de schadeloosstelling te beoordelen.

Het schadedossier wordt door ons binnen 2 werkdagen geopend. Een ontvangstbevestiging met het dossiernummer wordt per e-mail aan de verzekerde toegezonden.

ALGEMENE BEPALINGEN

Territoriale uitgestrektheid van de waarborgen: de hele wereld.

Expertise/ betaling van de vergoeding: We kunnen een expert of een enquêteur sturen om de omstandigheden van het schadegeval te beoordelen en het bedrag van de vergoeding te evalueren.

Indien een Schadegeval eensluidend wordt verklaard met hoger vermelde modaliteiten en de Verzekeraar vaststelt dat het Schadegeval verzekerd is, betaalt hij de schadevergoeding binnen de 10 kalenderdagen vanaf de datum waarop de Verzekeraar bevestigt dat de dekking inderdaad verworven is.

Aanvangsdatum van de waarborgen: De waarborgen van dit contract starten op de datum waarop de Verzekerde kredietkaart van kracht wordt of later, afhankelijk van de specifieke voorwaarden van elke waarborg. Geen garantie wordt van kracht vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst onderschreven door de Verzekeringnemer bij ons. Elk schadegeval dat optreedt vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst wordt niet gedekt door dit verzekeringsovereenkomst.

Einde van de dekking: Niettegenstaande tegenstrijdige clausules in onderhavig contract, worden de waarborgen onmiddellijk van rechtswege opgeheven, ook voor de gekochte en betaalde goederen, indien de kredietkaart niet wordt vernieuwd of wordt opgezegd of bij opzegging van het verzekeringsovereenkomst dat de Verzekeringnemer met ons heeft afgesloten, om welke reden dan ook.

Verjaring: Elke vordering in het kader van dit contract is verjaard na drie (3) jaar vanaf de gebeurtenis die er aanleiding toe geeft.

Onze klachtenprocedure

Onze inzet voor klantenservice.

Wij zetten ons in om een hoge standaard van klantenservice te bieden. Als u van mening bent dat dit niet het geval is, willen we dat graag van u horen.

Met wie eerst contact opnemen

Als uw probleem betrekking heeft op verzekeringsdekking of een claim, nodigen wij u uit om contact op te nemen met Qover, die de bevoegdheid heeft om klachten namens de verzekeraar te beheren. U kunt contact opnemen met Qover door het formulier voor nieuwe klachten in te vullen op <https://ing-insurances.qover.com/complaints>

Als u om wat voor reden dan ook geen gebruik kunt maken van het online klachtenformulier, kunt u ook een klacht indienen bij Qover via :

- post naar Mediation Dienst van Qover SA/NV, 31 Handelstraat, 1000 Brussels (Belgium) ; telefoon op +32 2 808 35 14 ;
- email naar complaint@qover.com

Als uw klacht mondeling of op een niet-duurzame drager is ingediend en niet onmiddellijk naar tevredenheid kan worden opgelost, raden we je aan om de klacht te herhalen op een duurzame schriftelijke drager.

Qover bevestigt de ontvangst van uw klacht per e-mail binnen de eerste drie werkdagen na ontvangst. Uw klacht wordt vervolgens geanalyseerd en Qover zal binnen 30 dagen na ontvangst van uw klacht, of binnen 30 dagen na ontvangst van alle gevraagde informatie, een definitieve antwoord geven.

Volgende stappen als u nog steeds niet tevreden bent

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van uw klacht, staat het u vrij om de Insurance Ombudsman, een onafhankelijke instantie, te vragen om uw zaak te beoordelen.

Meer informatie over de Ombudsman en het soort klachten dat hij kan onderzoeken is beschikbaar op zijn website Welkom op de website van de Ombudsman van de Verzekeringen.

U kunt hem ook als volgt contacteren:
Per post: Ombudsman Verzekeringen / de Meeûssquare 35, 1000 Brussel of elektronisch via de website

De Ombudsman van de Verzekeringen brengt binnen 90 dagen na ontvangst van het volledige dossier advies

uit. Het advies van de Ombudsman van de Verzekeringen is niet bindend en als het niet bevredigend is, kunt u de zaak voorleggen aan de rechtbank. Als de Ombudsman Verzekeringen uw klacht niet kan onderzoeken, kunt u juridisch advies inwinnen.

Wet van toepassing op het contract: Dit contract wordt beheerd door het Belgisch recht en de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. De Rechtbanken van België zijn uitsluitend bevoegd voor elk geschil dat kan ontstaan tussen de partijen.

Subrogatie: Artikel 95 van de Verzekeringwet van 4 april 2014 bepaalt dat wij de rechten en plichten van de verzekerde ten opzichte van derden overnemen tot het bedrag van de door laatstgenoemde betaalde schadevergoeding.

Verklaring Gegevensbescherming

Cover-More verklaring gegevensbescherming

Cover-More Blue Insurance Services Limited en de aan haar gelieerde bedrijven ("wij", "ons" of "onze") zetten zich in om uw privacy en persoonlijke gegevens te allen tijde te beschermen en om ervoor te zorgen dat alle persoonlijke gegevens die wij verwerken, worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens. Onze volledige gegevensbeschermingsverklaring kunt u vinden op www.blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis namens de verzekeraar (verzekeraarsaanbieder). Wanneer u een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeraarsaanbieder van het door u gekozen product/dienst ook verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens voor de doeleinden zoals beschreven in zijn privacybeleid. Hieronder vindt u meer informatie over het privacybeleid van de Verzekeraarsaanbieder.

Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeraarsaanbieder kan worden geraadpleegd op het volgende adres: [Privacy / Zurich Insurance](#).

Hoe kunt u contact met ons opnemen.

Als u vragen hebt over de manier waarop wij uw gegevens gebruiken, kunt u contact met ons opnemen via adressedataprotection@blueinsurance.ie.



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE KREDIETKAARTEN ING VISA GOLD EN ING MASTERCARD GOLD

(Versie 01/01/2025)

Qover verklaring gegevensbescherming

Qover verwerkt uw gegevens in overeenstemming met de nationale en Europese regelgeving en richtlijnen. U vindt alle details over hoe wij uw persoonsgegevens verwerken in ons Privacybeleid dat beschikbaar is op onze website: <https://www.qover.com/terms-and-policies>.Si.

Als u vragen hebt over hoe Qover uw gegevens gebruikt, of als u een papieren exemplaar van de verklaring nodig hebt, kunt u contact opnemen met Qover via privacy@qover.com.

**VERZEKERING LEVERING VAN VIA INTERNET
GEKOCHTE GOEDEREN - ING Visa Gold/ ING Mastercard
Gold
Algemene Voorwaarden**

Polis nr: geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN10000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis krachtens een volmacht om namens de verzekeraar op te treden.

Cover-More Blue Insurance Services Limited is een verzekeringstussenpersoon die opereert in het kader van de vrijheid van dienstverlening, geautoriseerd door en onder toezicht van de Central Bank of Ireland krachtens de Regelgeving verzekeringsdistributie van Europese Unie 2018. Ons referentienummer bij de Centrale Bank van Ierland is C29373 en je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Centrale Bank van Ierland door hun website te bezoeken op <http://registers.centralbank.ie/>.

Cover-More Group Limited bezit 100% van het aandelenkapitaal. De belangrijkste aandeelhouder van Cover-More Group Limited is Zurich Insurance Group.

Niet-dringende schadebehandeling, algemene vragen omtrent de verzekering en de initiële klachtenbehandeling worden namens Cover-More verzorgd door Qover SA ("Qover"). Qover SA is een onafhankelijke Belgische verzekeringsagent die geregistreerd is bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder nummer 0650.939.878, met maatschappelijke zetel te 31, rue du Commerce, Brussel 1000.

Verzekeraar:

Zurich Insurance Europe AG, een naamloze vennootschap naar Duits recht

Maatschappelijke zetel :

Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt a.M.

Geregistreerd in Frankfurt a.M., HRB 133359

Tevens geregistreerd in België onder de naam Zurich Insurance Europe AG, Belgisch bijkantoor, Da Vincilaan 5, 1930 Zaventem.

KBO nummer 0882.245.682 van de

Kruispuntbank van Ondernemingen, FSMA code 2079.

Verzekeringnemer:

ING België N.V., Marnixlaan 24, 1000 Brussel.

DEFINITIES

Verzekerde: elke Kaarthouder, die met een ander doel dan zijn commerciële of professionele activiteit handelt.

Kaart: Geldige ING Visa Gold of ING Mastercard Gold kredietkaart, uitgegeven door de Verzekeringnemer.

Kaarthouder: de natuurlijke persoon van wie de naam op de kredietkaart staat.

Partner: De persoon waarmee de Kaarthouder op het moment van het schadegeval een feitelijke of wettelijke entiteit vormt, die op duurzame wijze op hetzelfde adres woont en op hetzelfde adres gedomicilieerd is.

Een origineel attest van de ambtenaar van de burgerlijke stand vormt het bewijs.

Derden: elke andere persoon dan de Verzekerde, zijn echtgenoot/ echtgenote of Partner en nageslacht.

Verzekerd goed: elk nieuw roerend goed voor privégebruik dat via internet bij een Verkoper is gekocht, mits de aankoop per post of koerier is verzonden naar België, met een minimum eenheidswaarde van 50 euro en dat het niet uit onderhavige waarborg is uitgesloten.

Verkoper: iedere handelaar die de Verzekerde goederen via internet te koop aanbiedt.

Niet-conforme levering: de in ontvangst genomen Verzekerde aankoop voldoet niet aan het op het bestelformulier vermelde fabrieks- of distributiekennmerk en/ of het Verzekerde goed is bij levering beschadigd, gebroken of onvolledig.

Niet-levering: de levering van het Verzekerde goed vond niet plaats binnen dertig (30) kalenderdagen na de uit de uitgavenstaat van de kredietkaart van de

Verzekerde blijkende afschrijving van het aankoopbedrag.

Internetbetaling: betaling via internet met een kredietkaart, met of zonder invoering van de PIN code, zonder handgeschreven of elektronische handtekening, waarvan het bedrag van de uitgavenstaat van de kredietkaart van de Verzekerde wordt afgeschreven.

Schadegeval: een onder deze waarborg verzekerde gebeurtenis die zich voordoet.

Wij/U/onze(n): Cover-More Blue Insurance Services Limited

WAARBORGEN

Bij incident met de levering van een verzekerde internetaankoop kan de Verzekerde onder de volgende cumulatieve voorwaarden de waarborg inroepen:

- het Verzekerde goed moet met de geldige verzekerde kredietkaart zijn betaald;
- betaling van deze aankoop moet blijken uit de uitgavenstaat van de kredietkaart.

Vergoedingsprocedure

We zullen de Verzekerde vergoeden indien binne de 90 dagen na debet van de betaling van het Verzekerde goed geen bevredigende oplossing wordt gevonden tussen de Verkoper en ons of de Verzekerde.

Bij niet-levering van een Verzekerd goed:

We vergoeden de Verzekerde het aankoopbedrag inclusief taksen (inclusief portkosten) van het Verzekerde goed tot ten hoogste de daadwerkelijk aan de Verkoper betaalde bedragen en de in het artikel "Bedrag van de vergoedingen per Schadegeval en per jaar" genoemde limiet.

Bij Niet-conforme levering van een Verzekerd goed:

- Indien de Verkoper akkoord gaat met de retourzending van het Verzekerde goed en vervolgens een vervangend artikel stuurt of het aankoopbedrag vergoedt, dekt de verzekering de kosten van retourzending van het Verzekerde goed aan de Verkoper, indien de Verkoper deze kosten niet voor zijn rekening neemt;
- Indien de Verkoper akkoord gaat met de retourzending van het Verzekerde goed, maar geen vervangend artikel stuurt of het aankoopbedrag niet vergoedt aan de Verzekerde, dekt de verzekering de kosten van retourzending aan de Verkoper en de vergoeding van het aankoopbedrag van het Verzekerde goed (exclusief portkosten);
- Indien de Verkoper niet akkoord gaat met de

retourzending van het Verzekerde goed, dekt de verzekering de kosten van verzending van het Verzekerde goed naar de Verzekeraar en de vergoeding van het aankoopbedrag (exclusief portkosten).

Het aankoopbedrag van het Verzekerde goed geldt inclusief alle taksen, tot ten hoogste de aan de Verkoper betaalde bedragen.

We behouden ons het recht voor om voor eigen rekening een expertise of een onderzoek naar de toedracht en de reële schade aan het Verzekerde goed te laten verrichten en logischerwijze naar het bedrag van de vergoeding die we krachtens onderhavige aan de Verzekerde moet betalen.

UITSLUITINGEN

Zijn uitgesloten uit onderhavige waarborg, volgende goederen en schadegevallen door:

- dieren;
- bederfelijke goederen en waar; voedingsmiddelen;
- dranken;
- planten;
- motorvoertuigen;
- geld, aandelen, obligaties, dividendbewijzen, certificaten en papieren, overige geldswaardige papieren;
- sieraden en kostbare voorwerpen, zoals kunst, goud- en zilverwerk met een waarde van ten minste € 150;
- online te openen of te downloaden computergegevens (in het bijzonder mp3-bestanden, foto's, software,...);
- dienstverlening, inclusief onlinedienstverlening;
- voor zakelijk gebruik bestemde goederen;
- voor de handel bestemde goederen;
- via een veilingwebsite gekochte goederen;
- een opzettelijke fout door de Verzekerde;
- de gevolgen van daden, die de Verzekerde ondergaat tijdens een burgeroorlog of een oorlog met vreemde mogendheden;
- een staking van de dienstverleners of de vervoerders, een lock-out of sabotage in het kader van een overlegde stakingsactie, lock-out of sabotage;
- elk schadegeval ten gevolge van het frauduleuze gebruik van de kredietkaart.

Bovendien,

- zullen we geen betalingen doen of diensten of voordelen verlenen aan U of een andere partij voor zover een dergelijke dekking, betaling, dienst, voordeel en/of een bedrijf of activiteit van de Verzekerde een toepasselijke wet- of regelgeving met betrekking tot handel of economische sancties zou schenden.

- dekken we geen verlies, schade, aansprakelijkheid, kosten of uitgaven van welke aard dan ook die direct of indirect voortvloeien uit of in verband staan met: i) een entiteit die gevestigd, woonachtig, gevestigd, geïncorporeerd, geregistreerd of gevestigd is in een uitgesloten rechtsgebied; ii) enig eigendom of vermogen dat zich bevindt in een uitgesloten rechtsgebied; iii) enige natuurlijke persoon die woonachtig of gevestigd is in een uitgesloten rechtsgebied; iv) enige claim, actie, rechtszaak of handhavingsprocedure die wordt ingesteld of gehandhaafd in een uitgesloten rechtsgebied; of v) enige betaling die wordt gedaan in een uitgesloten rechtsgebied. Deze uitsluiting is niet van toepassing op enige dekking of uitkering die de verzekeraar verplicht is te verschaffen krachtens enige wet- of regelgeving die op die verzekeraar van toepassing is; de bepalingen van een sanctieclausule hebben echter voorrang. Voor de toepassing van deze uitsluiting betekent "uitgesloten gebied": - Wit-Rusland (Republiek Wit-Rusland); en - de Russische Federatie; en - Oekraïne (met inbegrip van het Krimchiereiland en de regio's Donetsk en Luhansk);

Bedrag van de schadevergoeding per Schadegeval en per jaar

1.250 euro inclusief taksen, per Schadegeval, per Verzekerde en per opeenvolgende periode van 12 maanden.

Wanneer de beschadigde Verzekerde goederen één geheel vormen en apart zowel niet te gebruiken als niet te vervangen blijken te zijn, wordt het aankoopbedrag van het complete geheel vergoed.

Betaling van de vergoeding

De vergoeding wordt inclusief alle taksen in euro aan de Verzekerde overgemaakt op het door hem daartoe aangegeven rekeningnummer.

WAT TE DOEN BIJ EEN SCHADEGEVAL

De Verzekerde moet ons het Schadegeval zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 20 kalenderdagen na de datum van het Schadegeval melden via de website <https://ing-insurances.qover.com/>. De vordering moet alle hieronder vermelde bewijsstukken bevatten.

In geval van niet-conforme levering wordt de Verzekerde verondersteld kennis te hebben van de Schade bij de ontvangst van de levering of zodra hij kennis heeft van de niet-conformiteit van de levering.

In geval van niet-levering wordt de Verzekerde

verondersteld kennis te hebben van het Verlies zodra de Verzekerde Goederen niet aan hem werden geleverd binnen de termijn vermeld in de algemene verkoopsvoorwaarden van de Handelaar. Na ontvangst van de verklaring treden we in naam van de Verzekerde rechtstreeks op met de Handelaar of de vervoerder om een minnelijke schikking te treffen.

Bewijsstukken die door de verzekerde moeten worden overgelegd in geval van niet-levering of niet-conforme levering:

De verzekerde moet het bewijs van zijn schade leveren met het oog op de vergoeding en in het bijzonder

- Het afdrukken van het bewijs van bestelling (e-mail), elke bevestiging van aanvaarding van de bestelling door de Handelaar of het afdrukken van het bestelscherm,
- Een kopie van het afschrift van de kredietkaart of het bericht van automatische incasso van de Verzekerde waaruit het (de) van de bestelling afgeschreven bedrag(en) blijkt.
- In geval van levering door een vervoerder: de leveringsbon die aan de verzekerde wordt overhandigd,
- In geval van een door de Verzekerde ontvangen postzending, het traceerbewijs in het bezit van de Verzekerde,
- In geval van teruggave van het Gegarandeerde Goed aan de Handelaar, een bewijs van het bedrag van de verzendingskosten met ontvangstbevestiging.

We behouden ons het recht voor om alle andere documenten of inlichtingen op te vragen die nodig zijn om de schade te bevestigen en de schadevergoeding te bepalen.

Het schadedossier wordt door ons binnen 2 werkdagen geopend.

Een ontvangstbevestiging met het dossiernummer wordt per e-mail aan de verzekerde toegezonden.

ALGEMENE BEPALINGEN

Territoriale uitgestrektheid van de waarborgen: voor de dekking Levering van Internetaankopen

- zijn uitsluitend aankopen verzekerd die worden gedaan op een in een land van Europese Unie of in de Verenigde Staten van Amerika gevestigde verkoopsite.
- de Verzekerde aankoop dient in het land waar de kredietkaart is uitgegeven te worden geleverd.

Expertise/ betaling van de vergoeding: We kunnen een expert of een enquêteur sturen om de

omstandigheden van het schadegeval te beoordelen en het bedrag van de vergoeding te evalueren.

Aanvangsdatum van de waarborgen: De waarborgen van dit contract starten op de datum waarop de Verzekerde kredietkaart van kracht wordt of later, afhankelijk van de specifieke voorwaarden van elke waarborg. Geen garantie wordt van kracht vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst onderschreven door de Verzekeringnemer bij ons. Elk schadegeval die optreden vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst wordt niet gedekt door dit verzekeringscontract.

Einde van de dekking: Niettegenstaande tegenstrijdige clausules in onderhavig contract, worden de waarborgen onmiddellijk van rechtswege opgeheven, ook voor de betaalde goederen, indien de kredietkaart niet wordt vernieuwd of wordt opgezegd of bij opzegging van het verzekeringscontract dat de Verzekeringnemer met ons heeft afgesloten, om welke reden dan ook.

Verjaring: Elke vordering in het kader van dit contract is verjaard na drie (3) jaar vanaf de gebeurtenis die er aanleiding toe geeft.

Onze klachtenprocedure

Onze inzet voor klantenservice.

Wij zetten ons in om een hoge standaard van klantenservice te bieden. Als u van mening bent dat dit niet het geval is, willen we dat graag van u horen.

Met wie eerst contact opnemen

Als uw probleem betrekking heeft op verzekeringsdekking of een claim, nodigen wij u uit om contact op te nemen met Qover, die de bevoegdheid heeft om klachten namens de verzekeraar te beheren. U kunt contact opnemen met Qover door het formulier voor nieuwe klachten in te vullen op <https://ing-insurances.qover.com/complaints>

Als u om wat voor reden dan ook geen gebruik kunt maken van het online klachtenformulier, kunt u ook een klacht indienen bij Qover via :

- post naar Mediation Dienst van Qover SA/NV, 31 Handelstraat, 1000 Brussels (Belgium) ; telefoon op +32 2 808 35 14 ;
- email naar complaint@qover.com

Als uw klacht mondeling of op een niet-duurzame drager is ingediend en niet onmiddellijk naar tevredenheid kan worden opgelost, raden we je aan om de klacht te herhalen op een duurzame schriftelijke drager.

Qover bevestigt de ontvangst van uw klacht per e-mail binnen de eerste drie werkdagen na ontvangst. Uw klacht wordt vervolgens geanalyseerd en Qover zal binnen 30 dagen na ontvangst van uw klacht, of binnen 30 dagen na ontvangst van alle gevraagde informatie, een definitieve antwoord geven.

Volgende stappen als u nog steeds niet tevreden bent

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van uw klacht, staat het u vrij om de Insurance Ombudsman, een onafhankelijke instantie, te vragen om uw zaak te beoordelen.

Meer informatie over de Ombudsman en het soort klachten dat hij kan onderzoeken is beschikbaar op zijn website Welkom op de website van de Ombudsman van de Verzekeringen.

U kunt hem ook als volgt contacteren:

Per post: Ombudsman Verzekeringen / de Meeûsquare 35, 1000 Brussel of elektronisch via de website De Ombudsman van de Verzekeringen brengt binnen 90 dagen na ontvangst van het volledige dossier advies uit. Het advies van de Ombudsman van de Verzekeringen is niet bindend en als het niet bevredigend is, kunt u de zaak voorleggen aan de rechtbank. Als de Ombudsman Verzekeringen uw klacht niet kan onderzoeken, kunt u juridisch advies inwinnen.

Wet van toepassing op het contract: Dit contract wordt beheerd door het Belgische recht en de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. De Rechtbanken van België zijn uitsluitend bevoegd voor elk geschil dat kan ontstaan tussen de partijen.

Subrogatie: Artikel 95 van de Verzekeringswet van 4 april 2014 bepaalt dat wij de rechten en plichten van de verzekerde ten opzichte van derden overnemen tot het bedrag van de door laatstgenoemde betaalde schadevergoeding.

Verklaring Gegevensbescherming

Cover-More verklaring gegevensbescherming

Cover-More Blue Insurance Services Limited en de aan haar gelieerde bedrijven ("wij", "ons" of "onze") zetten zich in om uw privacy en persoonlijke gegevens te allen tijde te beschermen en om ervoor te zorgen dat alle persoonlijke gegevens die wij verwerken, worden



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE KREDIETKAARTEN ING VISA GOLD EN ING MASTERCARD GOLD

(Versie 01/01/2025)

verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens. Onze volledige gegevensbeschermingsverklaring kunt u vinden op www.blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/En.

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis namens de verzekeraar (verzekeraarsaanbieder). Wanneer u een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeraarsaanbieder van het door u gekozen product/dienst ook verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens voor de doeleinden zoals beschreven in zijn privacybeleid. Hieronder vindt u meer informatie over het privacybeleid van de Verzekeraarsaanbieder.

Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeraarsaanbieder kan worden geraadpleegd op het volgende adres: [Privacy / Zurich Insurance](#).

Hoe kunt u contact met ons opnemen.

Als u vragen hebt over de manier waarop wij uw gegevens gebruiken, kunt u contact met ons opnemen via adressedataprotection@blueinsurance.ie.

Qover verklaring gegevensbescherming

Qover verwerkt uw gegevens in overeenstemming met de nationale en Europese regelgeving en richtlijnen. U vindt alle details over hoe wij uw persoonsgegevens verwerken in ons Privacybeleid dat beschikbaar is op onze website: <https://www.qover.com/terms-and-policies.Si>.

Als u vragen hebt over hoe Qover uw gegevens gebruikt, of als u een papieren exemplaar van de verklaring nodig hebt, kunt u contact opnemen met Qover via privacy@qover.com.

**UITBREIDING WAARBORG CONSTRUCTEUR ING
Visa Gold/ ING Mastercard Gold
ALGEMENE VOORWAARDEN**

Polis geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN1000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis krachtens een volmacht om namens de verzekeraar op te treden.

Cover-More Blue Insurance Services Limited is een verzekeringstussenpersoon die opereert in het kader van de vrijheid van dienstverlening, geautoriseerd door en onder toezicht van de Central Bank of Ireland krachtens de Regelgeving verzekeringsdistributie van Europese Unie 2018. Ons referentienummer bij de Centrale Bank van Ierland is C29373 en je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Centrale Bank van Ierland door hun website te bezoeken op <http://registers.centralbank.ie/>.

Cover-More Group Limited bezit 100% van het aandelenkapitaal. De belangrijkste aandeelhouder van Cover-More Group Limited is Zurich Insurance Group.

Niet-dringende schadebehandeling, algemene vragen omtrent de verzekering en de initiële klachtenbehandeling worden namens Cover-More verzorgd door Qover SA ("Qover"). Qover SA is een onafhankelijke Belgische verzekeringsagent die geregistreerd is bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder nummer 0650.939.878, met maatschappelijke zetel te 31, rue du Commerce, Brussel 1000.

Verzekeraar:

Zurich Insurance Europe AG, een naamloze vennootschap naar Duits recht
Maatschappelijke zetel :

Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt a.M.

Geregistreerd in Frankfurt a.M., HRB 133359

Tevens geregistreerd in België onder de naam Zurich Insurance Europe AG, Belgisch bijkantoor, Da Vincilaan 5, 1930 Zaventem.

KBO nummer 0882.245.682 van de Kruispuntbank van Ondernemingen, FSMA code 2079.

Verzekeringnemer:

ING België nv., 24 Marnixlaan, 1000 Brussel

DEFINITIES

Verzekerde: elke Kaarthouder, die met een ander doel dan zijn commerciële of professionele activiteit handelt.

Kaart: geldige ING Visa Gold of ING Mastercard Gold kredietkaart, uitgegeven door de Verzekeringnemer

Kaarthouder: de natuurlijke persoon van wie de naam op de kredietkaart staat.

Verzekerd artikel: nieuw roerend goed voor huishoudelijk gebruik (ook "witgoed" genoemd) of

elektronische audio- en videoapparatuur voor privé-gebruik bestemd (ook “bruingoed” genoemd), ander dan een communicatie- of computerproduct, (i) dat de Verzekerde in België heeft aangekocht en waarvan het totale bedrag volledig werd betaald met de kredietkaart, (ii) dat een oorspronkelijke waarborg geniet gedurende 24 maanden, (iii) en waarvan de aankoop prijs hoger is dan of gelijk is aan 50 euro (inclusief taksen, maar exclusief vervoerkosten).

Deze drie voorwaarden zijn cumulatief.

Oorspronkelijke waarborg: de waarborg van het Verzekerde artikel aangeboden door de fabrikant of de verdeler.

Periode van de uitgebreide waarborg: de periode die begint vanaf de einddatum van de Oorspronkelijke waarborg en ten laatste 12 maanden na de begindatum van de uitgebreide waarborgperiode eindigt.

Niet-gedekt product: een product dat in de Uitsluitingen van deze algemene voorwaarden wordt omschreven.

Panne: betekent voor een Verzekerd artikel de gebrekkige werking die het gebruik verhindert waarvoor het ontworpen is omwille van een panne of een storing die verzekerd zouden zijn door de modaliteiten van de oorspronkelijke waarborg, indien deze niet beperkt was in de tijd.

Hersteldienst: de verkoper of het zelfstandige herstelcentrum dat door ons is erkend om de Verzekerde artikelen te onderzoeken en/ of te herstellen.

Herstelkosten: de kosten van de onderdelen, de arbeidstijd en het vervoer van het Verzekerde artikel.

Vervangingskosten: indien de herstelkosten de originele koopprijs van het Verzekerde artikel overschrijden: de kosten ter vervanging van het Verzekerde artikel door een nieuw exemplaar met dezelfde technische functies en met een koopwaarde die de originele koopprijs van het Verzekerde artikel niet overschrijdt.

Schadegeval: een onder deze waarborg verzekerde gebeurtenis die zich voordoet.

WAARBORG

Voorwerp en duur van de waarborg:

De Uitbreiding van de waarborg constructeur voor een duur van 12 maanden, verlengt de Oorspronkelijke waarborg op de Verzekerde artikelen voor een aanvullende periode van 12 maanden, in overeenstemming met de beperkingen en de Uitsluitingen.

We betalen de Herstelkosten terug ter waarde van 3.000 euro per schadegeval en per opeenvolgende periode van 12 maanden en per Verzekerde, op een periode van 12 kalendermaanden vanaf de dag waarop de Oorspronkelijke waarborg afloopt.

Uitsluitingen:

Zijn niet gedekt door deze verzekering:

- Communicatie- en informaticaproducten zoals printers, draagbare computer, draagbare telefoon, spelconsoles, fax, ... ook “grijsgoed” genoemd.
- De kosten die niet overeenstemmen met de kosten van de onderdelen en/ of de arbeidstijd en die voortvloeien uit een Panne of de kosten voor een onderdeel of een omstandigheid die niet door de oorspronkelijke waarborg wordt gedekt.
- Alle andere plichten of kosten die niet overeenstemmen met deze die specifiek worden gedekt door de modaliteiten van de oorspronkelijke waarborg.
- De schade, pannes of defecten door gebeurtenissen buiten het Verzekerde artikel of die het rechtstreekse of onrechtstreekse gevolg zijn van het vervoer, de levering of de installatie van het Verzekerde artikel.
- De panne die voortvloeit uit de fabricatie, de wijziging of de verandering aan de oorspronkelijke kenmerken van het Verzekerde artikel.
- Boten, voertuigen, drones, motorboten, vliegtuigen of motorvoertuigen en/ of hun onderdelen.
- De artikelen waarvoor de oorspronkelijke waarborg voor meer dan of minder dan 2 jaar geldt.
- De artikelen die worden gekocht om te worden doorverkocht of de artikelen die gebruikt, beschadigd, tentoongesteld of tweedehands worden aangekocht.
- De kosten voor het heropstarten van het Verzekerde artikel en de kosten voor de disfunctie die tijdens de installatie wordt vastgesteld.
- Rubberen onderdelen (de voegen van de deuren zijn daarentegen wel verzekerd).
- Aanpassingen die de gebruiker mag maken zonder het Verzekerde artikel te openen.
- Artikelen zonder serienummer van de fabrikant.
- Kosten in verband met de beschadiging van de Verzekerde artikelen door een ongeval, onvoorzichtigheid, verkeerd gebruik, opzettelijke

beschadiging, infestatie van insecten of ongedierte, diefstal, zand, brand, aardbeving, storm en een orkaan, bliksem, explosie, impact van een luchtvaartuig, waterschade, corrosie, lekken van batterijen of een natuurramp.

- De kosten in verband met problemen of werkingsgebreken ten gevolge van ongeoorloofde wijzigingen of de niet-naleving van de instructies voor de installatie, het gebruik of het onderhoud die de fabrikant geeft.
- Artikelen die voor professionele of commerciële doeleinden worden gebruikt.
- Vervanging van allerhande verbruiksartikelen met inbegrip van, maar niet beperkt tot, batterijen, deksels, filters, lampen, riemen, zakken, inktpatronen en gelijkaardige artikelen.
- De kosten voor het nakijken, inspecteren of reinigen van het toestel die niet overeenstemmen met de kosten gemaakt in het kader van een verzoek voor schadevergoeding in verband met het Verzekerde artikel.
- De herstellkosten van een oppervlakkige schade wanneer de werking van het toestel niet wordt beïnvloed door een dergelijke schade, zoals de beschadiging die zich uit in blutsen in de afwerking, in de verf, krassen en roest.
- Een panne die voortvloeit uit een elektriciteitspanne of vermogensschommelingen, een onaangepaste of ongeschikte spanning of stroomsterkte van een elektrische aansluiting/ voeding of van de leidingen.
- De kosten voor of voortvloeiend uit de toevoeging of de integratie in het Verzekerde artikel van aanvullende producten of bestanddelen die niet inbegrepen zijn in het normale werkingskader van het Verzekerde artikel, behalve indien deze toevoeging of integratie gebeurt met de schriftelijke instemming van de oorspronkelijke fabrikant.
- De kosten voor of voortvloeiend uit het herformatteren van de harde schijf van het Verzekerde artikel bij het herstellen, onderhouden, schoonmaken, veranderen of aanpassen van het Verzekerde artikel, alsook de kosten voor of voortvloeiend uit het verlies of de schade die wordt veroorzaakt door preventieve onderhoudswerken of de kostprijs van deze werken en/ of van de aanpassingen aan delen of aan de assemblage van het Verzekerde artikel.
- De bestekkosten.
- De kosten voor of voortvloeiend uit door de gebruikers vervangbare batterijen, besmettingen met virussen, muizen met een trackball en lasers of het verlies en/ of de beschadiging die rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door de software, de batterij, de verzekering of elk ander verbruiksproduct.
- Elk niet-afgelopen deel van de oorspronkelijke waarborg veroorzaakt door de vereffening, de sluiting van de onderneming (tijdelijk of permanent) of elke andere onderbreking die de fabrikant treft, of nog zijn vermogen om de oorspronkelijke waarborg na te leven.
- De kosten voor de wijziging of de retour van het Verzekerde artikel ten gevolge van een ontwerpfout, omwille van de openbare veiligheid of een wettelijke vereiste.
- Schade ten gevolge van verkeerd gebruik.
- Herstellingen of beschadigingen aan het Verzekerde artikel wanneer een herstelling niet werd goedgekeurd door ons.
- Schade veroorzaakt door de hersteller.
- De schade die uit de algemene voorwaarden van de fabrikant of de verdeler is uitgesloten.
- De gevolgen van een oorlog of een opstand in eigen land of met vreemde mogendheden of de confiscatie door de overheid.
- De gevolgen van ionenstralingen.

Bovendien,

- zullen we geen betalingen doen of diensten of voordelen verlenen aan U of een andere partij voor zover een dergelijke dekking, betaling, dienst, voordeel en/of een bedrijf of activiteit van de Verzekerde een toepasselijke wet- of regelgeving met betrekking tot handel of economische sancties zou schenden.
- dekken we geen verlies, schade, aansprakelijkheid, kosten of uitgaven van welke aard dan ook die direct of indirect voortvloeien uit of in verband staan met: i) een entiteit die gevestigd, woonachtig, gevestigd, geïncorporeerd, geregistreerd of gevestigd is in een uitgesloten rechtsgebied; ii) enig eigendom of vermogen dat zich bevindt in een uitgesloten rechtsgebied; iii) enige natuurlijke persoon die woonachtig of gevestigd is in een uitgesloten rechtsgebied; iv) enige claim, actie, rechtszaak of handhavingprocedure die wordt ingesteld of gehandhaafd in een uitgesloten rechtsgebied; of v) enige betaling die wordt gedaan in een uitgesloten rechtsgebied. Deze uitsluiting is niet van toepassing op enige dekking of uitkering die de verzekeraar

verplicht is te verschaffen krachtens enige wet- of regelgeving die op die verzekeraar van toepassing is; de bepalingen van een sanctieclausule hebben echter voorrang. Voor de toepassing van deze uitsluiting betekent "uitgesloten gebied": - Wit-Rusland (Republiek Wit-Rusland); en - de Russische Federatie; en - Oekraïne (met inbegrip van het Krimchiereiland en de regio's Donetsk en Luhansk);

Bedrag van de waarborg: de maximale aansprakelijkheid van onderhavige algemene voorwaarden bedraagt 3.000 euro per schadegeval en per opeenvolgende periode van 12 maanden en per Verzekerde.

De Verzekerde kan geen bedrag ontvangen dat hoger is dan de aankoopprijs van het Verzekerde artikel op de uitgavenstaat van de kredietkaart.

Wat te doen bij een schadegeval

- De Verzekerde moet kopieën bewaren en opsturen van alle ontvangstbewijzen en andere documenten die door ons (of de aangewezen schadebehandelaar) worden opgevraagd om een geldige schadeclaim te kunnen afhandelen.
- De Verzekerde moet ons het Schadegeval zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 20 kalenderdagen na de datum van het Schadegeval melden via de website <https://ing-insurances.gover.com/>. De vordering moet alle hieronder vermelde bewijsstukken bevatten.
- De te goeder trouw door ons gedane betaling zal resulteren in de afwikkeling van de claim.

Bewijs van de Ramp:

- Het origineel of een kopie van de aankoopfactuur met vermelding van het serienummer van de fabrikant en een kopie van het afschrift van de kredietkaart waaruit de aankoop van het Verzekerde Artikel met de kredietkaart blijkt.
- De gedetailleerde reparatiefactuur, met vermelding:
 - de naam, het adres en de handtekening van de verzekerde,
 - de datum van de pech,
 - het merk, type en model van het verzekerde artikel,
 - beschrijving van de fout,
 - de aard van de verrichte werkzaamheden,
 - de prijsopgave van de hersteller (met het officiële stempel van de hersteller) met opgave van de leverings-, onkosten- en arbeidskosten
- De kopie van de oorspronkelijke garantie

Betaling van compensatie: De Herstellingskosten of Vervangingskosten zoals gedefinieerd in de sectie DEFINITIES. De schadevergoeding, inclusief alle belastingen, wordt in euro's overgemaakt naar de verzekerde op de door hem aangewezen bankrekening.

Indien het verzekerde voorwerp deel uitmaakt van een stel dat onbruikbaar en onvervangbaar is, stemt de vergoeding overeen met de aankoopprijs van het gehele stel. De schadevergoeding wordt betaald in euro en is inclusief BTW.

We behouden ons het recht voor om alle andere documenten of informatie op te vragen die nodig zijn om de schadevordering te valideren en de schadeloosstelling te beoordelen.

We zullen het schadedossier binnen 2 werkdagen openen.

Een ontvangstbevestiging met het dossiernummer wordt per e-mail aan de verzekerde toegezonden.

ALGEMENE BEPALINGEN

Territoriale uitgestrektheid van de waarborgen: België.

Expertise/ betaling van de vergoeding: We kunnen een expert of een enquêteur sturen om de omstandigheden van het schadegeval te beoordelen en het bedrag van de vergoeding te evalueren.

Aanvangsdatum van de waarborgen: De waarborgen van dit contract starten op de datum waarop de Verzekerde kredietkaart van kracht wordt of later, afhankelijk van de specifieke voorwaarden van elke waarborg. Geen garantie wordt van kracht vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst onderschreven door de Verzekeringnemer bij ons. Schadegevallen die oplopen vóór de datum van inwerkingtreding van de kredietkaart of vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst worden niet gedekt door dit verzekeringscontract.

Einde van de dekking: Niettegenstaande tegenstrijdige clausules in onderhavig contract, worden de waarborgen onmiddellijk van rechtswege opgeheven, ook voor de betaalde goederen, indien de kredietkaart niet wordt vernieuwd of wordt opgezegd of bij opzegging van het verzekeringscontract dat de Verzekeringnemer met de Verzekeraar heeft afgesloten, om welke reden dan ook.

Verjaring: Elke vordering in het kader van dit contract is verjaard na drie (3) jaar vanaf de gebeurtenis die er

aanleiding toe geeft.

Onze klachtenprocedure

Onze inzet voor klantenservice.

Wij zetten ons in om een hoge standaard van klantenservice te bieden. Als u van mening bent dat dit niet het geval is, willen we dat graag van u horen.

Met wie eerst contact opnemen

Als uw probleem betrekking heeft op verzekeringsdekking of een claim, nodigen wij u uit om contact op te nemen met Qover, die de bevoegdheid heeft om klachten namens de verzekeraar te beheren.

U kunt contact opnemen met Qover door het formulier voor nieuwe klachten in te vullen op <https://ing-insurances.qover.com/complaints>

Als u om wat voor reden dan ook geen gebruik kunt maken van het online klachtenformulier, kunt u ook een klacht indienen bij Qover via :

- post naar Mediation Dienst van Qover SA/NV, 31 Handelstraat, 1000 Brussels (Belgium) ; telefoon op +32 2 808 35 14 ;
- email naar complaint@qover.com

Als uw klacht mondeling of op een niet-duurzame drager is ingediend en niet onmiddellijk naar tevredenheid kan worden opgelost, raden we je aan om de klacht te herhalen op een duurzame schriftelijke drager.

Qover bevestigt de ontvangst van uw klacht per e-mail binnen de eerste drie werkdagen na ontvangst. Uw klacht wordt vervolgens geanalyseerd en Qover zal binnen 30 dagen na ontvangst van uw klacht, of binnen 30 dagen na ontvangst van alle gevraagde informatie, een definitieve antwoord geven.

Volgende stappen als u nog steeds niet tevreden bent

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van uw klacht, staat het u vrij om de Insurance Ombudsman, een onafhankelijke instantie, te vragen om uw zaak te beoordelen.

Meer informatie over de Ombudsman en het soort klachten dat hij kan onderzoeken is beschikbaar op zijn website Welkom op de website van de Ombudsman van de Verzekeringen.

U kunt hem ook als volgt contacteren:

Per post: Ombudsman Verzekeringen / de Meeûsquare

35, 1000 Brussel of elektronisch via de website De Ombudsman van de Verzekeringen brengt binnen 90 dagen na ontvangst van het volledige dossier advies uit. Het advies van de Ombudsman van de Verzekeringen is niet bindend en als het niet bevredigend is, kunt u de zaak voorleggen aan de rechtbank. Als de Ombudsman Verzekeringen uw klacht niet kan onderzoeken, kunt u juridisch advies inwinnen.

Wet van toepassing op het contract: Dit contract wordt beheerd door het Belgisch recht en de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. De Rechtbanken van België zijn uitsluitend bevoegd voor elk geschil dat kan ontstaan tussen de partijen.

Subrogatie: Artikel 95 van de Verzekeringwet van 4 april 2014 bepaalt dat wij de rechten en plichten van de verzekerde ten opzichte van derden overnemen tot het bedrag van de door laatstgenoemde betaalde schadevergoeding.

Verklaring Gegevensbescherming

Cover-More verklaring gegevensbescherming

Cover-More Blue Insurance Services Limited en de aan haar gelieerde bedrijven ("wij", "ons" of "onze") zetten zich in om uw privacy en persoonlijke gegevens te allen tijde te beschermen en om ervoor te zorgen dat alle persoonlijke gegevens die wij verwerken, worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens.

Onze volledige gegevensbeschermingsverklaring kunt u vinden op <http://www.blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/>

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis namens de verzekeraar (verzekeraarsaanbieder). Wanneer u een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeraarsaanbieder van het door u gekozen product/dienst ook verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens voor de doeleinden zoals beschreven in zijn privacybeleid. Hieronder vindt u meer informatie over het privacybeleid van de Verzekeraarsaanbieder.

Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeraarsaanbieder kan worden geraadpleegd op het volgende adres: [Privacy / Zurich Insurance](#).

Hoe kunt u contact met ons opnemen.

Als u vragen hebt over de manier waarop wij uw



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE KREDIETKAARTEN ING VISA GOLD EN ING MASTERCARD GOLD

(Versie 01/01/2025)

gegevens gebruiken, kunt u contact met ons opnemen via adressedataprotection@blueinsurance.ie.

Qover verklaring gegevensbescherming

Qover verwerkt uw gegevens in overeenstemming met de nationale en Europese regelgeving en richtlijnen. U vindt alle details over hoe wij uw persoonsgegevens verwerken in ons Privacybeleid dat beschikbaar is op onze website: <https://www.qover.com/terms-and-policies>.

Als u vragen hebt over hoe Qover uw gegevens gebruikt, of als u een papieren exemplaar van de verklaring nodig hebt, kunt u contact opnemen met Qover via privacy@qover.com.

KAARTFRAUDEVERZEKERING
ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold
Algemene Voorwaarden

Polis geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN1000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis krachtens een volmacht om namens de verzekeraar op te treden.

Cover-More Blue Insurance Services Limited is een verzekeringstussenpersoon die opereert in het kader van de vrijheid van dienstverlening, geautoriseerd door en onder toezicht van de Central Bank of Ireland krachtens de Regelgeving verzekeringsdistributie van Europese Unie 2018. Ons referentienummer bij de Centrale Bank van Ierland is C29373 en je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Centrale Bank van Ierland door hun website te bezoeken op <http://registers.centralbank.ie/>.

Cover-More Group Limited bezit 100% van het aandelenkapitaal. De belangrijkste aandeelhouder van Cover-More Group Limited is Zurich Insurance Group.

Niet-dringende schadebehandeling, algemene vragen omtrent de verzekering en de initiële klachtenbehandeling worden namens Cover-More verzorgd door Qover SA ("Qover"). Qover SA is een onafhankelijke Belgische verzekeringsagent die geregistreerd is bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder nummer 0650.939.878, met maatschappelijke zetel te 31, rue du Commerce, Brussel 1000.

Verzekeraar:

Zurich Insurance Europe AG, een naamloze vennootschap naar Duits recht
Maatschappelijke zetel :

Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt a.M.

Geregistreerd in Frankfurt a.M., HRB 133359

Tevens geregistreerd in België onder de naam Zurich Insurance Europe AG, Belgisch bijkantoor, Da Vincilaan 5, 1930 Zaventem.

KBO nummer 0882.245.682 van de Kruispuntbank van Ondernemingen, FSMA code 2079.

Verzekeringnemer:

ING België N.V., Marnixlaan 24, 1000 Brussel.

DEFINITIES

Verzekerde: elke Kaarthouder, die met een ander doel dan zijn commerciële of professionele activiteit handelt.

Kaart: Geldige ING Visa Gold of ING Mastercard Gold kredietkaart, uitgegeven door de Verzekeringnemer.

Kaarthouder: de natuurlijke persoon van wie de naam op de kredietkaart staat.

Kaarthouder: De natuurlijke persoon van wie de naam op de kredietkaart staat.

Partner: De persoon waarmee de Kaarthouder op het moment van het schadegeval een feitelijke of wettelijke entiteit vormt, die op duurzame wijze op hetzelfde adres woont en op hetzelfde adres gedomicilieerd is.

Een origineel attest van de ambtenaar van de burgerlijke stand vormt het bewijs.

Derde: elke persoon andere dan de Verzekerde, zijn echtgeno(o)t(e) of Partner, zijn ascendenten, zijn descendenten.

Schadegeval: elke frauduleuze betaling of frauduleuze geldafhaling door een Derde met behulp van een verloren of gestolen kredietkaart tijdens de duur van deze polis.

Wij/U/onze(n) : Cover-More Blue Insurance Services Limited

WAARBORGEN

Voorwerp van de verzekering: terugbetaling van het eigen risico dat na tussenkomst van ING ten laste van de Verzekerde blijft, in geval van frauduleuze betalingsoperaties of frauduleuze geldafhalingen door

een Derde met behulp van de kredietkaart, voor zover deze frauduleuze operaties werden uitgevoerd tussen het moment van verlies of diefstal en het moment waarop de kredietkaart geblokkeerd wordt door Card Stop 078/170 170.

Bedrag van de dekking: 150 euro per kredietkaart per opeenvolgende periode van 12 maanden. Alle frauduleuze operaties, begaan ten gevolge van eenzelfde verlies of eenzelfde diefstal van een kredietkaart vormen één en hetzelfde Schadegeval.

UITSLUITINGEN:

Zijn uitgesloten, schadegevallen die voortkomen uit:

- Een opzettelijke fout of frauduleus opzet door de Verzekerde of door één van zijn naasten (huwelijkspartner, Partner, ascendent of descendent),
- Oorlog of burgeroorlog;
- Een embargo, confiscatie, inbeslagname of vernietiging in opdracht van een regering of publieke autoriteit;
- Desintegratie van atoomkern of ioniserende straling.

Bovendien,

- dekken we geen schade die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van een reis ondernomen door een verzekerde naar een bestemming waarvoor de overheid van het land waar de verzekerde woont, adviseert om alle niet-essentiële reizen naar die bestemming te vermijden.
- zullen we geen betalingen doen of diensten of voordelen verlenen aan U of een andere partij voor zover een dergelijke dekking, betaling, dienst, voordeel en/of een bedrijf of activiteit van de Verzekerde een toepasselijke wet- of regelgeving met betrekking tot handel of economische sancties zou schenden.
- dekken we geen verlies, schade, aansprakelijkheid, kosten of uitgaven van welke aard dan ook die direct of indirect voortvloeien uit of in verband staan met: i) een entiteit die gevestigd, woonachtig, gevestigd, geïncorporeerd, geregistreerd of gevestigd is in een uitgesloten rechtsgebied; ii) enig eigendom of vermogen dat zich bevindt in een uitgesloten rechtsgebied; iii) enige natuurlijke persoon die woonachtig of gevestigd is in een uitgesloten rechtsgebied; iv) enige claim, actie, rechtszaak of handhavingprocedure die wordt ingesteld of gehandhaafd in een uitgesloten rechtsgebied; of v) enige betaling die wordt gedaan in een uitgesloten rechtsgebied. Deze uitsluiting is niet van toepassing

op enige dekking of uitkering die de verzekeraar verplicht is te verschaffen krachtens enige wet- of regelgeving die op die verzekeraar van toepassing is; de bepalingen van een sanctieclausule hebben echter voorrang. Voor de toepassing van deze uitsluiting betekent "uitgesloten gebied": - Wit-Rusland (Republiek Wit-Rusland); en - de Russische Federatie; en - Oekraïne (met inbegrip van het Krimschiereiland en de regio's Donetsk en Luhansk);

WAT TE DOEN BIJ EEN SCHADEGEVAL

De verzekerde moet, zodra hij de diefstal of het verlies van de Kaart vaststelt

- ING België N.V. onmiddellijk op de hoogte brengen van dit verlies of zo snel mogelijk contact opnemen met Card Stop op 078/170 170 om de kredietkaart te blokkeren.
- zo spoedig mogelijk een klacht indienen bij de bevoegde politiediensten.

De Verzekerde moet ons de Schade zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 20 kalenderdagen na de datum van de Schade melden via de website <https://ing-insurances.gover.com/>. De schadeaangifte moet alle hieronder vermelde bewijsstukken van schade bevatten.

Bewijs van schade: In alle gevallen moet de Verzekerde ons mededelen

- dossiernummer geopend door Card Stop 078/170 170 waaruit blijkt dat de verzekerde verzet heeft aangetekend;
- in geval van frauduleus gebruik van de Kaart: een kopie van elk ontvangstbewijs van de bank waaruit blijkt dat de bedragen op frauduleuze wijze met de Kaart werden gedebiteerd;
- kopie van het aangifterapport van de politie;
- het bewijs dat de bank ING heeft aanvaard om de frauduleuze geldopnames of transacties uitgevoerd door een Derde met de Kredietkaart van de Verzekerde terug te betalen.

We behouden ons het recht voor om alle andere documenten of informatie op te vragen die nodig zijn om de schadevordering te valideren en de schadeloosstelling te beoordelen.

We zullen het schadedossier binnen 2 werkdagen openen.

Een ontvangstbevestiging met het dossiernummer wordt per e-mail aan de verzekerde toegezonden.

ALGEMENE BEPALINGEN

Territoriale uitgestrektheid van de waarborgen: de hele wereld.

Expertise / betaling van de vergoeding: We kunnen een expert of een enquêteur sturen om de omstandigheden van het schadegeval te beoordelen en het bedrag van de vergoeding te evalueren. De schadevergoeding wordt in euro's overgemaakt naar de verzekerde op de door hem aangewezen bankrekening.

Aanvangsdatum van de waarborgen: De waarborgen van dit contract starten op de datum waarop de Verzekerde kredietkaart van kracht wordt of later, afhankelijk van de specifieke voorwaarden van elke waarborg. Geen garantie wordt van kracht vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst onderschreven door de Verzekeringnemer bij ons. Elk schadegeval dat optreedt vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst wordt niet gedekt door dit verzekeringscontract.

Einde van de dekking: Niettegenstaande tegenstrijdige clausules in onderhavig contract, de waarborgen worden onmiddellijk van rechtswege opgeheven indien de kredietkaart niet wordt vernieuwd of wordt opgezegd of bij opzegging van het verzekeringscontract dat de Verzekeringnemer met ons heeft afgesloten, om welke reden dan ook.

Verjaring: Elke vordering in het kader van dit contract is verjaard na drie (3) jaar vanaf de gebeurtenis die er aanleiding toe geeft.

Onze klachtenprocedure

Onze inzet voor klantenservice.

Wij zetten ons in om een hoge standaard van klantenservice te bieden. Als u van mening bent dat dit niet het geval is, willen we dat graag van u horen.

Met wie eerst contact opnemen

Als uw probleem betrekking heeft op verzekeringsdekking of een claim, nodigen wij u uit om contact op te nemen met Qover, die de bevoegdheid heeft om klachten namens de verzekeraar te beheren.

U kunt contact opnemen met Qover door het formulier voor nieuwe klachten in te vullen op <https://ing-insurances.qover.com/complaints>

Als u om wat voor reden dan ook geen gebruik kunt maken van het online klachtenformulier, kunt u ook een klacht indienen bij Qover via :

- post naar Mediation Dienst van Qover SA/NV, 31 Handelstraat, 1000 Brussels (Belgium) ; telefoon op +32 2 808 35 14 ;

- email naar complaint@qover.com

Als uw klacht mondeling of op een niet-duurzame drager is ingediend en niet onmiddellijk naar tevredenheid kan worden opgelost, raden we je aan om de klacht te herhalen op een duurzame schriftelijke drager.

Qover bevestigt de ontvangst van uw klacht per e-mail binnen de eerste drie werkdagen na ontvangst. Uw klacht wordt vervolgens geanalyseerd en Qover zal binnen 30 dagen na ontvangst van uw klacht, of binnen 30 dagen na ontvangst van alle gevraagde informatie, een definitieve antwoord geven.

Volgende stappen als u nog steeds niet tevreden bent

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van uw klacht, staat het u vrij om de Insurance Ombudsman, een onafhankelijke instantie, te vragen om uw zaak te beoordelen.

Meer informatie over de Ombudsman en het soort klachten dat hij kan onderzoeken is beschikbaar op zijn website Welkom op de website van de Ombudsman van de Verzekeringen.

U kunt hem ook als volgt contacteren:

Per post: Ombudsman Verzekeringen / de Meeûsquare 35, 1000 Brussel of elektronisch via de website

De Ombudsman van de Verzekeringen brengt binnen 90 dagen na ontvangst van het volledige dossier advies uit. Het advies van de Ombudsman van de Verzekeringen is niet bindend en als het niet bevredigend is, kunt u de zaak voorleggen aan de rechtbank. Als de Ombudsman Verzekeringen uw klacht niet kan onderzoeken, kunt u juridisch advies inwinnen.

Wet van toepassing op het contract: Dit contract wordt beheerd door het Belgisch recht en de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. De Rechtbanken van België zijn uitsluitend bevoegd voor elk geschil dat kan ontstaan tussen de partijen.

Subrogatie: Artikel 95 van de Verzekeringwet van 4 april 2014 bepaalt dat wij de rechten en plichten van de verzekerde ten opzichte van derden overnemen tot het bedrag van de door laatstgenoemde betaalde schadevergoeding.

Verklaring Gegevensbescherming

Cover-More verklaring gegevensbescherming

Cover-More Blue Insurance Services Limited en de aan haar gelieerde bedrijven ("wij", "ons" of "onze") zetten zich in om uw privacy en persoonlijke gegevens te allen tijde te beschermen en om ervoor te zorgen dat alle persoonlijke gegevens die wij verwerken, worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens.

Onze volledige gegevensbeschermingsverklaring kunt u vinden op www.blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/En.

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis namens de verzekeraar (verzekeraarsaanbieder). Wanneer u een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeraarsaanbieder van het door u gekozen product/dienst ook verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens voor de doeleinden zoals beschreven in zijn privacybeleid. Hieronder vindt u meer informatie over het privacybeleid van de Verzekeraarsaanbieder.

Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeraarsaanbieder kan worden geraadpleegd op het volgende adres: at [Privacy / Zurich Insurance](#).

Hoe kunt u contact met ons opnemen.

Als u vragen hebt over de manier waarop wij uw gegevens gebruiken, kunt u contact met ons opnemen via adressedataprotection@blueinsurance.ie.

Qover verklaring gegevensbescherming

Qover verwerkt uw gegevens in overeenstemming met de nationale en Europese regelgeving en richtlijnen. U vindt alle details over hoe wij uw persoonsgegevens verwerken in ons Privacybeleid dat beschikbaar is op onze website: <https://www.qover.com/terms-and-policies.Si>.

Als u vragen hebt over hoe Qover uw gegevens gebruikt, of als u een papieren exemplaar van de verklaring nodig hebt, kunt u contact opnemen met Qover via privacy@qover.com.

**REISONGEVALLENVERZEKERING
ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold
Algemene Voorwaarden**

Polis geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN10000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis krachtens een volmacht om namens de verzekeraar op te treden.

Cover-More Blue Insurance Services Limited is een verzekeringstussenpersoon die opereert in het kader van de vrijheid van dienstverlening, geautoriseerd door en onder toezicht van de Central Bank of Ireland krachtens de Regelgeving verzekeringsdistributie van Europese Unie 2018. Ons referentienummer bij de Centrale Bank van Ierland is C29373 en je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Centrale Bank van Ierland door hun website te bezoeken op <http://registers.centralbank.ie/>.

Cover-More Group Limited bezit 100% van het aandelenkapitaal. De belangrijkste aandeelhouder van Cover-More Group Limited is Zurich Insurance Group.

Niet-dringende schadebehandeling, algemene vragen omtrent de verzekering en de initiële klachtenbehandeling worden namens Cover-More verzorgd door Qover SA ("Qover"). Qover SA is een onafhankelijke Belgische verzekeringsagent die geregistreerd is bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder nummer 0650.939.878, met maatschappelijke zetel te 31, rue du Commerce, Brussel 1000.

Verzekeraar:

Zurich Insurance Europe AG, een naamloze vennootschap naar Duits recht
Maatschappelijke zetel :

Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt a.M.

Geregistreerd in Frankfurt a.M., HRB 133359

Tevens geregistreerd in België onder de naam Zurich Insurance Europe AG, Belgisch bijkantoor, Da Vincilaan 5, 1930 Zaventem.

KBO nummer 0882.245.682 van de Kruispuntbank van Ondernemingen, FSMA code 2079.

Verzekeringnemer:

ING België S.A, Marnixlaan 24, 1000 Brussel.

DEFINITIES

Gerechtigde personen en verzekerde personen:

- Elke ING Visa Gold of ING Mastercard Gold Kaarthouder, waarvan de naam gedrukt is op de kredietkaart, tijdens haar geldigheidsduur en uitgegeven door de Verzekeringnemer, alsook
- De leden van zijn familie, wanneer ze afzonderlijk of

samen met u reizen, en uitsluitend indien de reistickets of het verblijf betaald werden met de verzekerde kredietkaart.

Kaart: Geldige ING Visa Gold of ING Mastercard Gold kredietkaart, uitgegeven door de Verzekeringnemer.

Kaarthouder: De natuurlijke persoon van wie de naam op de kredietkaart staat.

Partner: De persoon waarmee de Kaarthouder op het moment van het schadegeval een feitelijke of wettelijke entiteit vormt, die op duurzame wijze op hetzelfde adres woont en op hetzelfde adres gedomicilieerd is.
Een origineel attest van de ambtenaar van de burgerlijke stand vormt het bewijs.

Familie:

- De echtgeno(o)t(e) of Partner van de Verzekerde,
- De natuurlijke of adoptiekinderen van de Kaarthouder of deze van zijn echtgenoot of Partner, van minder dan 25 jaar.

Derde:

Iedere natuurlijke of rechtspersoon, met uitzondering van:

- de verzekerde zelf;
- ascendenten of descendenten in directe lijn, en een ieder die onder hetzelfde dak als de verzekerde woont.

Buitenland

Ieder land, met uitzondering van het land:

- waarin verzekerde gedomicilieerd is;
- waarin verzekerde zijn vaste verblijfplaats heeft;
- waarin verzekerde zijn vaste werkplaats heeft.

Reis

Verplaatsing van de verzekerde naar een bestemming in het buitenland van maximum 60 opeenvolgende dagen.

Verzekerde reis

Iedere reis waarvan 100% van de totale kostprijs van vervoer met de verzekerde kredietkaart wordt betaald of 30% van de totale reissom indien het vervoer in de totale reissom is inbegrepen.

Arts

Arts en/ of lid van een Artsenorde die in het land waar de schade ontstaat en/ of wordt behandeld, gerechtigd is om de geneeskunde uit te oefenen.

Vergiftiging

Alle stoornissen die zich voordoen als gevolg van de inbreng van een stof in het lichaam van de verzekerde, waarvan het gemeten gehalte aan zuivere alcohol en/ of verboden stoffen hoger is dan het maximaal toegestane gehalte volgens de wetgeving in het land waar de schade zich voordoet.

Lichamelijke schade

Iedere door een persoon geleden lichamelijke aantasting.

Materiële schade

Iedere verslechtering, beschadiging, accidenteel verlies en/ of vernietiging van een voorwerp of een stof, met inbegrip van lichamelijke aantasting van een dier.

Ongeval

Plotselinge gebeurtenis die zich gedurende de looptijd van het contract voordoet, waarvan de oorzaak of een van de oorzaken extern is aan het lichaam van de verzekerde en die bij de verzekerde lichamelijke schade veroorzaakt.

De volgende gebeurtenissen worden aan Ongevallen gelijkgesteld indien en voor zover deze gebeurtenissen de verzekerde gedurende de looptijd van het contract overkomen:

- Aantastingen van de gezondheid die het directe en uitsluitende gevolg zijn van een verzekerd Ongeval of een poging om in gevaar verkerende personen of zaken te redden;
- Inademen van gassen of dampen en het innemen van giftige of bijtende stoffen;
- Luxaties, distorsies, spierverrekkingen en -scheuringen als gevolg van een plotselinge lichamelijke inspanning;
- Bevriezing, zonnebrand, zonnesteek;
- Verdrinking;
- Miltvuur, hondsdolheid, tetanus.

Oorlog

Al dan niet verklaard gewapend verzet van een staat tegen een andere staat, een invasie of bezetting.

Aan oorlog worden in het bijzonder gelijkgesteld: oorlogsactiviteiten met gebruik van de krijgsmacht door ongeacht welke soevereine natie met economische, geografische, nationalistische, politieke, raciale, religieuze of andere doelen.

Burgeroorlog

Gewapend verzet tussen twee of meerdere partijen van eenzelfde staat, op etnische, religieuze of ideologische gronden.

Aan een burgeroorlog worden in het bijzonder

gelijkgesteld: een gewapende opstand, een revolutie, een volksofstand, een staatsgreep, de gevolgen van een krijgswet, door een regering of plaatselijke autoriteiten gelaste sluiting van grenzen.

Terrorisme

De volgende daden die in het buitenland en/ of in het land van reisbestemming bij terugkeer sluiting van de luchthaven(s) en/ of van het luchtruim en/ of van de terminal en/of van het station tot gevolg hebben, worden beschouwd als daden van terrorisme:

- Daadwerkelijk gebruik of dreiging van gebruik van kracht of geweld met schade, verwondingen, ongelukken of onrust als doel of als gevolg;
- Het plegen van een daad met gevaar voor mensenlevens of eigendommen tegen een persoon, eigendom of regering, met als al dan niet te kennen gegeven doelstelling het nastreven van economische, etnische, nationalistische, politieke, raciale of religieuze belangen, ongeacht of deze belangen al dan niet worden verklaard.
- Door de bevoegde regering als terrorisme gekenmerkte of erkende daad.

De volgende daden worden niet als daden van terrorisme beschouwd:

- Daden van oproer, stakingen, volksofstanden, revoluties en aanvallen waarbij kernwapens, biologische of chemische wapens worden gebruikt;
- Diefstal of andere misdaden die voornamelijk worden gepleegd met het oog op persoonlijk gewin en daden die voornamelijk worden gepleegd vanwege vroegere persoonlijke relaties tussen de dader(s) en het slachtoffer (de slachtoffers).

Ziekenhuis

Een instelling die in het land waar de schade ontstaat of wordt behandeld, door het Ministerie van Volksgezondheid wordt erkend en die is belast met de medische behandeling van zieken en verongelukte personen, met uitzondering van de volgende instellingen: sanatoria voor preventieve behandeling, sanatoria, psychiatrische instellingen en revalidatiecentra, rusthuizen en andere instellingen van hetzelfde soort.

Ziekenhuisopname

Verblijf in een ziekenhuis dat nodig is voor de medische behandeling van een ziekte of ongeval, met inbegrip van de verblijfskosten.

Huurwagen

Motorvoertuigen met ten minste vier wielen (inclusief campers en vrachtwagens) die worden gebruikt voor

het particuliere vervoer van personen of voorwerpen, gedurende een periode van ten hoogste 60 dagen, met uitzondering van lease-auto's.

Wij/U/onze(n) : Cover-More Blue Insurance Services Limited

WAARBORGEN

Voorwerp van de overeenkomst

De onderhavige overeenkomst biedt de verzekerde in het kader van deze algemene voorwaarden de genoemde dekking en vergoeding, wanneer hij reist met een van de hierna genoemde openbaarvervoermiddelen: vliegtuig, trein, boot of bus, indien en voor zover 100% van de totale kostprijs van openbaar vervoer vóór vertrek met een verzekerde kredietkaart zijn betaald of 30% van de totale reissom indien het openbaar vervoer in het totaalbedrag is inbegrepen. De dekking geldt ook voor reizen die met een huurwagen worden gemaakt. De heen- of terugreis naar/ van een instapplaats met het doel de verzekerde reis te maken, is eveneens verzekerd, ook indien deze reis niet met de kredietkaart is betaald.

Verzekerde risico's

Indien er een Ongeval plaatsvindt terwijl van de bovengenoemde openbaarvervoermiddelen gebruik wordt gemaakt, zijn Verzekerden bij overlijden of blijvende gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid verzekerd, indien en voor zover er sprake is van een invaliditeit van ten minste 25%, berekend op basis van de Officiële Belgische Schaal ter Bepaling van de Graad van Invaliditeit (BOBI) die op de dag van het Ongeval van kracht is.

Overlijden ten gevolge van een Ongeval

Indien de verzekerde binnen twee jaar na het verzekerde Ongeval uitsluitend ten gevolge van dit ongeval komt te overlijden, wordt de in de bijzondere voorwaarden genoemde vergoeding aan de begunstigden uitgekeerd. Indien de Verzekeraar ten minste zes maanden na het ongeval na controle van alle beschikbare bewijzen en bewijsstukken, gegronde reden heeft om te veronderstellen dat het een verzekerde schade betreft, wordt de verdwijning van de verzekerde beschouwd als een gebeurtenis op basis waarvan een beroep kan worden gedaan op de dekking van de onderhavige overeenkomst.

Indien na uitkering komt vast te staan dat de verzekerde nog in leven is, worden alle bedragen die

door de Verzekeraar als schadevergoeding zijn uitgekeerd, door de begunstigde(n) aan haar terugbetaald.

Vergoedingen wegens overlijden en blijvende invaliditeit kunnen niet gelijktijdig voor eenzelfde persoon worden uitgekeerd.

Blijvende invaliditeit ten gevolge van een Ongeval

Wanneer de verzekerde slachtoffer is van een verzekerd Ongeval en er medisch wordt vastgesteld dat er sprake is van blijvende invaliditeit, keert de Verzekeraar het kapitaal uit dat berekend is op basis van het bedrag dat in de bijzondere voorwaarden is vastgesteld, vermenigvuldigd met het invaliditeitspercentage dat is vastgesteld volgens de Officiële Belgische Schaal ter bepaling van de graad van invaliditeit (BOBI) die op de dag van het Ongeval van kracht is, met een maximale invaliditeitsgraad van 100%.

wanneer er sprake is van een invaliditeitsgraad van ten minste 66%, wordt de invaliditeit als volledig beschouwd en voor 100% vergoed.

Letsel aan reeds invalide of functioneel verloren gedane ledematen of organen wordt slechts vergoed op basis van het verschil tussen de toestand vóór het Ongeval en de toestand daarna. de waardering van letsel aan een ledemaat of een orgaan kan niet worden verhoogd op basis van reeds bestaande invaliditeit van een ander ledemaat of orgaan.

Indien de gevolgen van een Ongeval erger worden door invaliditeit, ziekte, oorzaken of omstandigheden die geen verband houden met het Ongeval, kan de vergoeding niet hoger zijn dan die welke verschuldigd zou zijn indien het slachtoffer tijdens het Ongeval volledig gezond zou zijn geweest.

De vergoeding wordt verleend op basis van de conclusies van de door de Verzekeraar aangewezen controle-arts of, indien er geen controle-arts is aangewezen, op basis van de ingediende medische verklaringen.

Indien de consolidatie niet binnen 12 maanden na het Ongeval wordt bereikt, kan de Verzekeraar op verzoek van de verzekerde een voorschot uitkeren van ten hoogste de helft van de minimum vergoeding die hem op de dag van consolidatie kan worden uitgekeerd.

Vergoedingen wegens overlijden en blijvende invaliditeit kunnen niet gelijktijdig voor eenzelfde persoon worden uitgekeerd.

Repatriëring van het lichaam na Reisongeval overlijden

De Verzekeraar vergoedt de kosten van repatriëring van het stoffelijk overschot van de verzekerde naar een kerkhof in het land van zijn vroegere woonplaats of zijn

vaste verblijfplaats, met inbegrip van de kosten van de post-mortem behandeling, balseming en de voor repatriëring benodigde douanekosten. de kosten van de rouwdienst en de teraardebestelling worden niet vergoed.

De Verzekeraar zorgt niet voor de organisatie van de repatriëring.

Kosten van onderzoek en redding

We vergoeden tot ten hoogste het in deze Voorwaarden vermelde bedrag de aangetoonde kosten van redding en/ of onderzoek indien de verzekerde ten gevolge van lichamelijk letsel zich niet meer kan bewegen.

Vergoedingslimiet

1. Uitkeringslimiet
 - Reisongeval overlijden - € 200.000
 - Reisongeval blijvende invaliditeit € 200.000
 - repatriëring van lichaam na overlijden door ongeval, inclusief onderzoek en reddingskosten- € 30.000
2. Vergoedingslimiet

De maximale vergoeding die op basis van deze polis per verzekerde persoon per verzekerde schade wordt uitgekeerd bedraagt 230.000 EUR, ongeacht het aantal kaarten dat werd gebruikt. Voor een en dezelfde gebeurtenis bedraagt de maximale vergoeding op basis van deze overeenkomst ten hoogste 5 miljoen euro.

Luchtvaarisico

De Verzekering strekt zich uit tot het gebruik, als passagier, van een voor personenvervoer erkend vliegtuig of helikopter, indien en voorzover de verzekerde geen deel uitmaakt van de bemanning en tijdens de vlucht geen beroeps- of andere activiteit in verband met het toestel of de eigenlijke vlucht uitoefent.

UITSLUITINGEN

De voorwaarden zijn niet van toepassing in volgende gevallen:

- Oorlog, burgeroorlog.
 - De verzekerde behoudt echter het recht op de waarborg gedurende 14 kalenderdagen vanaf het begin van de vijandigheden wanneer hij in het buitenland door dergelijke gebeurtenissen wordt verrast en in zoverre hij er niet actief aan deelneemt.
- Opzet en/ of uitlokking en/ of klaarblijkelijk roekeloze daad, tenzij het gaat om een verantwoorde poging tot redding van mensen en/ of dieren en/ of goederen.
- Intoxicatie.

- Zelfmoord of poging tot zelfmoord.
- Atoomreacties en/ of radioactiviteit en/ of ioniserende straling, behalve opgelopen tijdens het medisch vereiste behandeling ingevolge een gedekte schade.
- Sporten, inclusief trainingen, beoefend ten professionelen titel of uit hoofde van een bezoldigd contract, alsook volgende sporten beoefend als onbezoldigd liefhebber: luchtsporten met uitzondering van ballonvaren.
- Alpinisme, bergbeklimmen, wandelen buiten begaanbare en/ of officieel aangeduide paden
- Jacht op grof wild.
- Skischansspringen, alpineski en/ of snowboard en/ of langlauf, allen beoefend buiten begaanbare en/ of officieel aangeduide pistes.
- Speleologie, rafting, canyoning, bungee jumping, diepzeeduiken.
- Martiale sporten.
- Competitie met gemotoriseerde voertuigen met uitzondering van toeristische rally's waarvoor geen enkele tijd en/ of snelheidsnorm wordt opgelegd.
- Deelname en/ of training en/ of voorbereidende proeven aan snelheidswedstrijden.
- Weddenschappen en/ of uitdagingen - twisten en/ of vechtpartijen behalve bij wettige zelfverdediging (een proces-verbaal van de autoriteiten zal als bewijs dienen).
- Onlusten en maatregelen ter bestrijding ervan, tenzij verzekeringsnemer en/ of verzekerde en/ of begunstigde bewijst/ bewijzen dat de verzekerde er niet actief heeft aan deelgenomen.

Bovendien,

- dekken we geen schade die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van een reis ondernomen door een verzekerde naar een bestemming waarvoor de overheid van het land waar de verzekerde woont, adviseert om alle niet-essentiële reizen naar die bestemming te vermijden.
- zullen we geen betalingen doen of diensten of voordelen verlenen aan U of een andere partij voor zover een dergelijke dekking, betaling, dienst, voordeel en/of een bedrijf of activiteit van de Verzekerde een toepasselijke wet- of regelgeving met betrekking tot handel of economische sancties zou schenden.
- dekken we geen verlies, schade, aansprakelijkheid, kosten of uitgaven van welke aard dan ook die direct of indirect voortvloeien uit of in verband staan met: i) een entiteit die gevestigd, woonachtig, gevestigd, geïncorporeerd, geregistreerd of gevestigd is in een uitgesloten

rechtsgebied; ii) enig eigendom of vermogen dat zich bevindt in een uitgesloten rechtsgebied; iii) enige natuurlijke persoon die woonachtig of gevestigd is in een uitgesloten rechtsgebied; iv) enige claim, actie, rechtszaak of handhavingprocedure die wordt ingesteld of gehandhaafd in een uitgesloten rechtsgebied; of v) enige betaling die wordt gedaan in een uitgesloten rechtsgebied. Deze uitsluiting is niet van toepassing op enige dekking of uitkering die de verzekeraar verplicht is te verschaffen krachtens enige wet- of regelgeving die op die verzekeraar van toepassing is; de bepalingen van een sanctieclausule hebben echter voorrang. Voor de toepassing van deze uitsluiting betekent "uitgesloten gebied": - Wit-Rusland (Republiek Wit-Rusland); en - de Russische Federatie; en - Oekraïne (met inbegrip van het Krimschiereiland en de regio's Donetsk en Luhansk);

WAT TE DOEN BIJ EEN SCHADEGEVAL

- a) We moeten onverwijld van ieder ongeval met dodelijke afloop in kennis worden gesteld. De Verzekerde moet ons het Schadegeval zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 20 kalenderdagen na de datum van het Schadegeval melden via de website <https://ing-insurances.qover.com/>.
- b) De verzekerde is verplicht ons onverwijld alle nuttige inlichtingen te verstrekken en in te gaan op de verzoeken die hem worden gedaan om de omstandigheden en de omvang van de schade vast te stellen.
- c) De verzekerde moet alle redelijke maatregelen nemen om de omstandigheden van de schade te voorkomen en te beperken.

Indien de verzekerde een van de onder a), b) en c) genoemde verplichtingen niet nakomt en we dientengevolge schade lijden, hebben we het recht te vorderen dat onze uitkering wordt verminderd ten belope van het geleden verlies. We kunnen onze dekking weigeren indien de verzekerde met bedrieglijk opzet niet aan de onder a), b) en c) genoemde verplichtingen heeft voldaan.

ALGEMENE BEPALINGEN

Leeftijdsgrens

De dekking loopt van rechtswege af op de eerste vervaldatum na de 75e verjaardag van de verzekerde.

Begunstigden bij overlijden

Bij overlijden van de verzekerde zijn de begunstigten: de echtgeno(o)t(e) van de verzekerde, indien en voor zover zij niet van tafel en bed waren gescheiden, bij

ontbreken van een echtgenoot, de kinderen van verzekerde, bij ontbreken daarvan, de partner van de verzekerde, bij ontbreken daarvan, de rechthebbenden van de verzekerde, met uitzondering van de staat. Schuldeisers, met inbegrip van de belastingdienst kunnen geen aanspraak maken op de vergoeding. De verzekerde kan per brief aan de verzekeraar een andere begunstigde aanwijzen.

Aanvangsdatum van de waarborgen: De waarborgen van dit contract starten op de datum waarop de Verzekerde kredietkaart van kracht wordt of later, afhankelijk van de specifieke voorwaarden van elke waarborg. Geen garantie wordt van kracht vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst onderschreven door de Verzekeringnemer bij ons. Elk schadegeval dat optreedt vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst wordt niet gedekt door dit verzekeringscontract.

Einde van de dekking: Niettegenstaande tegenstrijdige clausules in onderhavig contract, worden de waarborgen onmiddellijk van rechtswege opgeheven, ook voor de geboekte of betaalde reizen, indien de kredietkaart niet wordt vernieuwd of wordt opgezegd of bij opzegging van het verzekeringscontract dat de Verzekeringnemer met ons heeft afgesloten, om welke reden dan ook.

Territoriale uitgestrektheid van de waarborgen: de hele wereld.

Verjaring: Elke vordering in het kader van dit contract is verjaard na drie (3) jaar vanaf de gebeurtenis die er aanleiding toe geeft.

Betaling van de vergoeding

De vergoeding wordt inclusief alle taksen in euro aan de Verzekerde overgemaakt op het door hem daartoe aangegeven rekeningnummer.

Onze klachtenprocedure

Onze inzet voor klantenservice.

Wij zetten ons in om een hoge standaard van klantenservice te bieden. Als u van mening bent dat dit niet het geval is, willen we dat graag van u horen.

Met wie eerst contact opnemen

Als uw probleem betrekking heeft op verzekeringsdekking of een claim, nodigen wij u uit om

contact op te nemen met Qover, die de bevoegdheid heeft om klachten namens de verzekeraar te beheren. U kunt contact opnemen met Qover door het formulier voor nieuwe klachten in te vullen op <https://ing-insurances.qover.com/complaints>

Als u om wat voor reden dan ook geen gebruik kunt maken van het online klachtenformulier, kunt u ook een klacht indienen bij Qover via :

- post naar Mediation Dienst van Qover SA/NV, 31 Handelstraat, 1000 Brussels (Belgium) ; telefoon op +32 2 808 35 14 ;
- email naar complaint@qover.com

Als uw klacht mondeling of op een niet-duurzame drager is ingediend en niet onmiddellijk naar tevredenheid kan worden opgelost, raden we je aan om de klacht te herhalen op een duurzame schriftelijke drager.

Qover bevestigt de ontvangst van uw klacht per e-mail binnen de eerste drie werkdagen na ontvangst. Uw klacht wordt vervolgens geanalyseerd en Qover zal binnen 30 dagen na ontvangst van uw klacht, of binnen 30 dagen na ontvangst van alle gevraagde informatie, een definitieve antwoord geven.

Volgende stappen als u nog steeds niet tevreden bent

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van uw klacht, staat het u vrij om de Insurance Ombudsman, een onafhankelijke instantie, te vragen om uw zaak te beoordelen.

Meer informatie over de Ombudsman en het soort klachten dat hij kan onderzoeken is beschikbaar op zijn website Welkom op de website van de Ombudsman van de Verzekeringen.

U kunt hem ook als volgt contacteren:

Per post: Ombudsman Verzekeringen / de Meeûsquare 35, 1000 Brussel of elektronisch via de website De Ombudsman van de Verzekeringen brengt binnen 90 dagen na ontvangst van het volledige dossier advies uit. Het advies van de Ombudsman van de Verzekeringen is niet bindend en als het niet bevredigend is, kunt u de zaak voorleggen aan de rechtbank. Als de Ombudsman Verzekeringen uw klacht niet kan onderzoeken, kunt u juridisch advies inwinnen.

Wet van toepassing op het contract: Dit contract wordt beheerd het Belgisch recht en door de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. De Rechtbanken van België zijn uitsluitend bevoegd voor elk geschil dat kan ontstaan tussen de partijen.



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE KREDIETKAARTEN ING VISA GOLD EN ING MASTERCARD GOLD

(Versie 01/01/2025)

Bescherming van privacy: De Verzekerde verleent bij dezen, uitsluitend voor het aangaan en het goede beheer van de overeenkomst, speciale toestemming voor de verwerking van zijn medische gegevens. (Wet bescherming persoonsgegevens).

Vergoeding: De vergoedingen worden vastgesteld op basis van de medische en feitelijke gegevens waarover de Verzekeringsmaatschappij beschikt. De Verzekerde en/ of Begunstigde(n) heeft/ hebben het recht om al dan niet akkoord te gaan met de vastgestelde bedragen. Indien zij niet akkoord gaan, dienen zij de Verzekeringsmaatschappij binnen 90 kalenderdagen na ontvangst van het bericht per aangetekend schrijven van de bezwaren in kennis te stellen. Schadevergoedingen worden na aanvaarding door de Verzekerde en/ of Begunstigde(n) renteloos uitgekeerd. Indien we niet akkoord gaan, vervallen verzoeken tot vergoeding drie jaar na het bericht.

Subrogatie: Artikel 95 van de Verzekeringwet van 4 april 2014 bepaalt dat wij de rechten en plichten van de verzekerde ten opzichte van derden overnemen tot het bedrag van de door laatstgenoemde betaalde schadevergoeding.

Verklaring Gegevensbescherming

Cover-More verklaring gegevensbescherming

Cover-More Blue Insurance Services Limited en de aan haar gelieerde bedrijven ("wij", "ons" of "onze") zetten zich in om uw privacy en persoonlijke gegevens te allen tijde te beschermen en om ervoor te zorgen dat alle persoonlijke gegevens die wij verwerken, worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens. Onze volledige gegevensbeschermingsverklaring kunt u vinden op www.blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/En.

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis namens de verzekeraar (verzekeraarsaanbieder). Wanneer u een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeraarsaanbieder van het door u gekozen product/dienst ook verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens voor de doeleinden zoals beschreven in zijn privacybeleid. Hieronder vindt u meer informatie over het privacybeleid van de Verzekeraarsaanbieder.

Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeraarsaanbieder kan worden geraadpleegd op het volgende adres: [Privacy / Zurich Insurance](#).

Hoe kunt u contact met ons opnemen.

Als u vragen hebt over de manier waarop wij uw gegevens gebruiken, kunt u contact met ons opnemen via adressedataprotection@blueinsurance.ie.

Qover verklaring gegevensbescherming

Qover verwerkt uw gegevens in overeenstemming met de nationale en Europese regelgeving en richtlijnen. U vindt alle details over hoe wij uw persoonsgegevens verwerken in ons Privacybeleid dat beschikbaar is op onze website: <https://www.qover.com/terms-and-policies.Si>.

Als u vragen hebt over hoe Qover uw gegevens gebruikt, of als u een papieren exemplaar van de verklaring nodig hebt, kunt u contact opnemen met Qover via privacy@qover.com.

BIKE ASSISTANCE
ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold
Algemene Voorwaarden

Polis geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN10000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis krachtens een volmacht om namens de verzekeraar op te treden.

Cover-More Blue Insurance Services Limited is een verzekeringstussenpersoon die opereert in het kader van de vrijheid van dienstverlening, geautoriseerd door en onder toezicht van de Central Bank of Ireland krachtens de Regelgeving verzekeringsdistributie van Europese Unie 2018. Ons referentienummer bij de Centrale Bank van Ierland is C29373 en je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Centrale Bank van Ierland door hun website te bezoeken op <http://registers.centralbank.ie/>.

Cover-More Group Limited bezit 100% van het aandelenkapitaal. De belangrijkste aandeelhouder van Cover-More Group Limited is Zurich Insurance Group.

Bijstand wordt verleend door VAB NV adres: Pastoor

Coplaan 100, 2070 Zwijndrecht, België, register nr:
BE0436.267.594

Verzekeraar:

Zurich Insurance Europe AG, een naamloze vennootschap naar Duits recht
Maatschappelijke zetel :
Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt a.M.
Geregistreerd in Frankfurt a.M., HRB 133359
Tevens geregistreerd in België onder de naam Zurich Insurance Europe AG, Belgisch bijkantoor, Da Vincilaan 5, 1930 Zaventem.
KBO nummer 0882.245.682 van de Kruispuntbank van Ondernemingen, FSMA code 2079.

Verzekeringnemer:

ING België N.V., Marnixlaan 24, 1000 Brussel.

DEFINITIES

Gerechtigde personen en verzekerde personen:

Elke ING Card Kaarhouder, waarvan de naam gedrukt is op de kredietkaart, tijdens haar geldigheidsduur en uitgegeven door de Verzekeringnemer, alsook de leden van zijn/haar familie gedomicilieerd op hetzelfde adres. In de Algemene Voorwaarden wordt verwezen naar de verzekerde personen door gebruik te maken van de termen "u" of "uw".

Kaart:

Geldige ING Visa Gold of ING Mastercard Gold kredietkaart, uitgegeven door de Verzekeringnemer.

Kaarthouder:

De natuurlijke persoon van wie de naam op de kredietkaart staat.

De Verzekerde tweewieler:

De verzekerde tweewieler dient de eigendom te zijn van een verzekerde persoon en van het type fiets of elektrische fiets.

Uw Woonplaats-woning:

Uw domicilie, die zich in België dient te bevinden.

Ongeval:

Een plotse, uitwendige gebeurtenis buiten uw wil, die de immobilisatie van uw tweewieler veroorzaakt op de plaats van deze gebeurtenis.

Pech:

Een plotse mechanische, elektrische of elektronische stoornis die de immobilisatie van uw tweewieler veroorzaakt op de plaats van deze gebeurtenis.

Repatriëring:

De terugkeer naar uw woonplaats of tijdelijke verblijfplaats in België.

Het voorwerp van dit contract

Binnen de grenzen bepaald door de voorwaarden, modaliteiten en bedragen die zijn vastgelegd in de Algemene en Bijzondere Voorwaarden, waarborgt dit contract het inzetten van de meest geschikte middelen om de Assistance uit te voeren ten voordele van in aanmerking komende en verzekerde personen. We kunnen niet verantwoordelijk gehouden worden voor vertragingen of het niet nakomen van overeengekomen diensten indien deze vertragingen of de niet-uitvoering te wijten is aan: overmacht, een niet te verwachten voorval, staking, burgeroorlog, oorlog, oproer, volksofstand, beslissing van de overheid, beperking van het vrije verkeer, radioactieve straling, explosie, sabotage, kaping of terrorisme.

Aanvangsdatum van de waarborgen:

De waarborgen van dit contract starten op de datum waarop de Verzekerde kredietkaart van kracht wordt of later, afhankelijk van de specifieke voorwaarden van elke waarborg. Geen garantie wordt van kracht vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst onderschreven door de Verzekeringnemer bij ons. Elk schadegeval dat optreedt vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst wordt niet gedekt door dit verzekeringscontract.

Hulpverlening

Het contract voorziet bijstand, waarbij de tweewieler en de berijder gepatriëerd worden naar de woonplaats of tijdelijke verblijfplaats, of getransporteerd worden naar de dichtstbijzijnde hersteller indien de tweewieler niet meer bruikbaar is tijdens een verplaatsing door een panne, een ongeval of diefstal.

De Bike Assistance geeft maximaal twee keer per verzekeringsjaar recht op pechverhelping, per contract.

Telefoon nr voor Bijstand is (24u/24) : +32 2 808 35 14

Territorialiteit

In een straal van 50 kilometer rond uw domicilie of tijdelijke verblijfplaats in België, met een vrijstelling van 5 kilometer rond uw domicilie of tijdelijke verblijfplaats.

Indien de Bijstand buiten België moet worden verleend, maar binnen een straal van 50 kilometer, vergoeden wij de redelijke transportkosten die de verzekerden hebben betaald voor de repatriëring van de fiets naar het

geregistreerde adres, de tijdelijke verblijfplaats of het vervoer naar de dichtstbijzijnde hersteller, afhankelijk van wat het dichtstbij is.

Subrogatie

We treden voor het bedrag van de door hen uitbetaalde vergoedingen in uw rechten en rechtsvorderingen tegen derden.

Indien door uw toedoen de indeplaatsstelling geen gevolg kan hebben kunnen we van u de terugbetaling vorderen van de betaalde vergoedingen in de mate van het door ons geleden nadeel.

De keuze van de middelen ter uitvoering van de verbintenissen

De geleverde prestaties en/of de betaling van de voorziene bedragen ter uitvoering van dit contract kunnen nooit een bron van verrijking uitmaken voor de begunstigde.

Indien een transport of repatriëring georganiseerd dient te worden is het wij die de meest geschikte middelen hiervoor kiezen.

We houden hierbij rekening met de reismiddelen en de kosten die oorspronkelijk gepland waren en geeft voorrang aan deze middelen indien deze nog gebruikt kunnen worden.

Zelf georganiseerde hulpverlening

De organisatie van een in dit contract voorziene prestatie, zowel als het aangaan van kosten die daar betrekking op hebben, door een verzekerde persoon of zijn omgeving kunnen slechts vergoed worden indien we ervan op de hoogte werden gebracht en op voorhand en uitdrukkelijk heeft ingestemd door een dossiernummer mee te delen.

De kosten gemaakt naar aanleiding van zelf georganiseerde hulpverlening worden in ieder geval slechts vergoed na voorlegging van de originele onkostennota's en van alle elementen die de feiten bewijzen die recht geven op de waarborg.

De kosten gemaakt naar aanleiding van zelf georganiseerde hulpverlening worden slechts terugbetaald ten belope van de bedragen vermeld in deze Algemene Voorwaarden en binnen de grenzen van de kosten die we ten laste zouden hebben genomen indien zij zelf de bijstand had georganiseerd.

Verjaring

Elke rechtsvordering voortvloeiend uit dit contract verjaart na drie jaar te rekenen vanaf de datum van de gebeurtenis die het vorderingsrecht doet ontstaan.

Wettelijke regels - Wettelijke macht - klachten

Dit contract wordt beheerst door deze Algemene

Voorwaarden, de bepalingen van de verzekeringswet en het Belgisch recht.

Klachten over onze diensten kunnen worden toegezonden:

- via the complaints form at <https://ing-insurances.qover.com/complaints>
- per email naar complaint@qover.com. Je klacht wordt doorgestuurd naar de klachtenafdeling van VAB
- per post Klachten Dienst, VAB NV Pastoor Coplaan 100, 2070 Zwijndrecht, België.

Als uw klacht mondeling of op een niet-duurzame drager is ingediend en niet onmiddellijk naar tevredenheid kan worden opgelost, raden we je aan om de klacht te herhalen op een duurzame schriftelijke drager.

Indien, na de behandeling van uw klacht door onze diensten, een geschil blijft bestaan, hebt u de mogelijkheid om beroep aan te tekenen bij de Ombudsman van de Verzekeringen, Meeûssquare 35, 1000 Brussel, info@ombudsman-insurance.be, fax +32 2 547 59 75.

Alle geschillen tussen de partijen zijn onderworpen aan de exclusieve bevoegdheid van de Belgische rechtbanken.

Uw verplichtingen:

Afgezien van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, zijn uw verplichtingen de volgende:

1. Mededeling van een vordering :

Neem bij een Ongeval onmiddellijk contact op met ons - nadat u eerste hulp hebt gekregen - en volg de instructies op: telefoon (24 uur per dag) op **+32 2 808 35 14**.

2. De overdracht van nuttige informatie :

Verstrek ons onverwijld, en in ieder geval binnen 20 dagen, alle relevante informatie en beantwoord de vragen die u worden gesteld om de omstandigheden en de omvang van de schade te kunnen vaststellen.

3. Verliespreventie :

Neem alle redelijke maatregelen om een ramp te voorkomen.

Ten tweede, alle redelijke stappen ondernemen om de negatieve gevolgen van een ramp te voorkomen of te beperken.

4. Andere verzekering :

Indien u andere verzekeringspolissen hebt die hetzelfde risico dekken, gelieve dan ons op de hoogte te brengen van de waarborgen en de identiteit van deze

verzekeraars.

5. Bewijs van materiële schade :

Laat in geval van poging tot diefstal, beroving of vandalisme onmiddellijk aangifte doen bij de gerechtelijke autoriteiten die het dichtst bij de plaats zijn gevestigd waar de feiten zich hebben voorgedaan of door u zijn waargenomen.

Ten tweede dient u, zowel bij aflevering als bij het ophalen van uw tweewieler, altijd een gedetailleerd rapport op te stellen over de staat van uw tweewieler indien we uw tweewieler vervoeren of repareren, om eventuele latere geschillen te voorkomen.

6. Sancties bij niet-nakoming van uw verplichtingen:

Als u een van uw verplichtingen niet nakomt en er een verband is met de vordering, verliest u uw recht op bijstand.

In de gevallen bedoeld in de artikelen I, 1., 2. en 3. mogen we onze uitkeringen evenwel slechts verminderen met het door hem geleden verlies. Niet-nakoming van uw verplichtingen uit frauduleuze overwegingen, opzettelijk verzuim of onjuistheid van een aangifte leidt systematisch tot verlies van al uw rechten op bijstand.

Uitsluitingen en beperkingen

1. Algemene uitsluitingen:

- 1.1. Alle schadegevallen die bestonden voor of op het ogenblik van de aanvang van de betreffende waarborg of op het ogenblik van de verplaatsing, en hun gevolgen.
- 1.2. Alle omstandigheden die bekend of aanwezig waren op het ogenblik van de aanvang van de betreffende waarborg of op het ogenblik van de verplaatsing, waardoor het schadegeval redelijkerwijze te verwachten was.
- 1.3. Overmatig gebruik van geneesmiddelen, gebruik van drugs, verdovende of opwekkende middelen, dronkenschap of alcoholisme.
- 1.4. Roekeloos gedrag en werkzaamheden waaraan bijzondere arbeids- of bedrijfsgevaars zijn verbonden.
- 1.5. Deelname aan weddenschappen, misdaden of vechtpartijen, behalve in geval van wettige zelfverdediging.
- 1.6. Staking, beslissing van de overheid, beperking van het vrije verkeer, radioactieve straling of het vrijwillig veronachtzamen van wettelijke of officiële bepalingen.
- 1.7. Oorlog, burgeroorlog, opstand, revolutie of oproer.
- 1.8. We kunnen niet verantwoordelijk gehouden

worden voor vertragingen of het niet nakomen van overeengekomen diensten indien deze vertragingen of de niet-uitvoering te wijten is aan: overmacht, een niet te verwachten voorval, staking, burgeroorlog, oorlog, oproer, volksofstand, beslissing van de overheid, beperking van het vrije verkeer, radioactieve straling, explosie, sabotage, kaping of terrorisme.

- 1.9. Elke schade ten gevolge van hulpverleningen, transporten, repatriëringen of herstellingen die met uw akkoord en onder uw controle worden uitgevoerd. Alleen de dienstverlener zelf is verantwoordelijk voor de schade ten gevolge van de door hem uitgevoerde prestaties.
- 1.10. Faillissement en financieel onvermogen.
- 1.11. Zelfmoordpoging en zelfmoord.
- 1.13. Epidemieën en quarantaine.
- 1.14. Natuurrampen
- 1.15. Alle gevolgen van de in dit contract vermelde uitsluitingen.

2. Beperkingen:

- 2.1. Zelf georganiseerde transporten
De terugbetaling door ons is beperkt tot 250 EUR per tweewieler.
Deze beperking is niet van toepassing indien het transport van de geïmmobiliseerde tweewieler werd opgelegd door een officiële instantie of na een verkeersongeval waarbij u lichamelijk letsel opliep waardoor u in de onmogelijkheid verkeerde om ons te contacteren.
- 2.2. Pechverhelping kan alleen geboden worden op plaatsen die vrij toegankelijk zijn voor de hulpverleners, dit ter beoordeling van ons.
- 2.3. Pechverhelping is beperkt tot een straal van 50 kilometer rond uw domicilie of tijdelijke verblijfplaats in België, met een vrijstelling van 5 kilometer rond uw domicilie of tijdelijke verblijfplaats.

Bovendien,

- dekken we geen schade die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van een reis ondernomen door een verzekerde naar een bestemming waarvoor de overheid van het land waar de verzekerde woont, adviseert om alle niet-essentiële reizen naar die bestemming te vermijden.
- zullen we geen betalingen doen of diensten of voordelen verlenen aan U of een andere partij voor zover een dergelijke dekking, betaling, dienst, voordeel en/of een bedrijf of activiteit van de Verzekerde een toepasselijke wet- of regelgeving met betrekking tot handel of economische sancties

zou schenden.

- dekken we geen verlies, schade, aansprakelijkheid, kosten of uitgaven van welke aard dan ook die direct of indirect voortvloeien uit of in verband staan met: i) een entiteit die gevestigd, woonachtig, gevestigd, geïncorporeerd, geregistreerd of gevestigd is in een uitgesloten rechtsgebied; ii) enig eigendom of vermogen dat zich bevindt in een uitgesloten rechtsgebied; iii) enige natuurlijke persoon die woonachtig of gevestigd is in een uitgesloten rechtsgebied; iv) enige claim, actie, rechtszaak of handhavingsprocedure die wordt ingesteld of gehandhaafd in een uitgesloten rechtsgebied; of v) enige betaling die wordt gedaan in een uitgesloten rechtsgebied. Deze uitsluiting is niet van toepassing op enige dekking of uitkering die de verzekeraar verplicht is te verschaffen krachtens enige wet- of regelgeving die op die verzekeraar van toepassing is; de bepalingen van een sanctieclausule hebben echter voorrang. Voor de toepassing van deze uitsluiting betekent "uitgesloten gebied": - Wit-Rusland (Republiek Wit-Rusland); en - de Russische Federatie; en - Oekraïne (met inbegrip van het Krimchiereiland en de regio's Donetsk en Luhansk).

van uw persoonlijke gegevens voor de doeleinden zoals beschreven in zijn privacybeleid. Hieronder vindt u meer informatie over het privacybeleid van de Verzekeringsaanbieder.

Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeringsaanbieder kan worden geraadpleegd op het volgende adres: at [Privacy / Zurich Insurance](#).

Hoe kunt u contact met ons opnemen.

Als u vragen hebt over de manier waarop wij uw gegevens gebruiken, kunt u contact met ons opnemen via dataprotection@blueinsurance.ie.

Data Protection Statement

VAB SA/NV optredend als gegevensverwerker voor Cover-more en Zurich, de gegevensbescherming valt onder de gegevensbeschermingsverklaring van Cover-More.

Cover-More Blue Insurance Services Limited en de aan haar gelieerde bedrijven ("wij", "ons" of "onze") zetten zich in om uw privacy en persoonlijke gegevens te allen tijde te beschermen en om ervoor te zorgen dat alle persoonlijke gegevens die wij verwerken, worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens.

Onze volledige gegevensbeschermingsverklaring kunt u vinden op www.blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/En.

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis namens de verzekeraar (verzekeringsaanbieder). Wanneer u een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeringsaanbieder van het door u gekozen product/dienst ook verantwoordelijk voor de verwerking

ING Global Assistance

Assistance nummer 24/24u - 7/7d

Tel. +32 2 550 06 00.

De algemene voorwaarden 50001N/ 012015

Hieronder volgen de algemene voorwaarden van de ING Global Assistance, de betalende optie bij een ING Mastercard Gold of een ING Visa Gold. Deze voorwaarden zijn geldig voor elke ING Global Assistance onderschreven vanaf 01/12/2011.

DEFINITIES

Verzekeraar

Inter Partner Assistance nv, verzekeringsmaatschappij, toegelaten onder het codenummer 0487.

Vennootschapszetel: Regentlaan 7, 1000 Brussel – RPR Brussel – Btw BE 0415.591.055.

Tel. +32 2 550 04 00 – www.ip-assistance.be – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE66 3630 8057 8243.

Verzekeringnemer

ING België nv, verzekeringsmakelaar, ingeschreven in het register van de verzekeringstussenpersonen onder het codenummer 12381A. Vennootschapszetel: Marnixlaan 24, B-1000 Brussel – RPR Brussel – Btw BE 0403.200.393. Tel. + 32 2 547 21 11 – iNeem contact op met ING België via ing.be/contact – www.ing.be – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE45 3109 1560 2789.

Kaart

Geldige ING Visa Gold of ING Mastercard Gold kredietkaart, uitgegeven door de verzekeringnemer.

Kaarthouder

De natuurlijke persoon van wie de naam op de kredietkaart staat en die gekozen heeft voor de betalende optie 'ING Global Assistance'.

De rekening

De ING-rekening waaraan de kredietkaart verbonden is.

Verzekerden

Alle verzekerden moeten in België gedomicilieerd zijn of er gewoonlijk verblijven (d.w.z. minstens 180 dagen per jaar).

1. Elke kaarthouder;
2. Naast de kaarthouder zijn de volgende personen eveneens verzekerde op voorwaarde dat zij onder hetzelfde dak wonen (er gedomicilieerd zijn of er gewoonlijk verblijven, d.w.z. minstens 180 dagen per

jaar) als de kaarthouder:

- zijn in feite of in rechte samenwonende echtgeno(o)t(e) of partner;
- zijn alleenstaande kinderen of de alleenstaande kinderen van zijn verzekerde partner, zelfs indien ze niet meer ten laste zijn;
- zijn andere familieleden of de andere familieleden van zijn verzekerde partner (vader, moeder, broer, zus, grootvader, grootmoeder, kleinkind);

Volgende personen zijn eveneens verzekerde:

- zijn alleenstaande kinderen, die omwille van een scheiding van de ouders elders wonen, voor zover zij nog fiscaal ten laste zijn van hem of van zijn gescheiden partner;
- zijn alleenstaande kinderen of de alleenstaande kinderen van zijn verzekerde partner die voor hun studie elders verblijven, voor zover zij nog fiscaal ten laste zijn van hem of van zijn verzekerde partner;
- zijn alleenstaande kinderen of de alleenstaande kinderen van zijn verzekerde partner die niet meer met hen in gezinsverband leven maar nog steeds van hen afhankelijk zijn voor hun bestaansmiddelen;
- de (achter)kleinkinderen van de verzekerde of zijn verzekerde partner voor zover zij de verzekerde vergezellen bij de reis of verplaatsing;
- iedere andere persoon gedomicilieerd bij de kaarthouder;

De andere personen die gratis in het verzekerde voertuig worden vervoerd en deelnemen aan de reis (met uitsluiting van de occasionele lifter) zijn eveneens verzekerd, maar uitsluitend bij een verkeersongeval, een mechanisch defect, diefstal of carjacking van het verzekerde voertuig.

Verzekerd(e) voertuig(en)

De ING Global Assistance voorziet een automatische dekking voor twee voertuigen van het gezin van de kaarthouder.

Het verzekerde voertuig is het nieuwe of tweedehandse voertuig van het type motorfiets, personenauto, auto voor dubbel gebruik, terreinwagen, motorhome, minibus, firma- of leasingwagen waarvan het HTG (hoogst toegelaten gewicht) minder dan 3,5 ton en de lengte maximum 8 meter bedraagt. De getrokken caravan, campingcar of aanhangwagen voor privégebruik is eveneens en zonder bij premie verzekerd indien het HTG niet meer dan 3,5 ton en de lengte maximum 8 meter bedraagt. Trekkend voertuig en getrokken voertuig mogen in totaal de 7 ton niet overschrijden. Het voertuig mag nog geen 10 jaar oud zijn op de ingangsdatum van de dekking, behalve indien het voertuig reeds door een andere ING Assistance, ING Lion Assistance of ING Global

Assistance polis werd gedekt die sinds maximum 30 dagen afgelopen is. De voertuigen die in het verkeer worden gebracht onder een “proefrit- of handelaarsplaat” en taxi’s zijn niet verzekerd. Een vervangwagen wordt, bij uitbreiding, als een verzekerd voertuig beschouwd gedurende maximum 1 maand, voor zover deze vervanging ter kennis gebracht is aan de verzekeraar. Het vervangvoertuig moet toebehoren aan een in België woonachtige derde. Voertuigen die ingeschreven zijn in het buitenland kunnen niet worden verzekerd, behalve indien de wagen zich op regelmatige basis in België bevindt (d.w.z. minstens 180 dagen per jaar).

De voertuigen van personeelsleden van buitenlandse ambassades in België, van de NAVO en van de instellingen van de Europese Unie gevestigd in België, worden uitzonderlijk ook beschouwd als zijnde gedekte voertuigen, onafhankelijk van het feit of ze ingeschreven zijn in België of in het buitenland. Deze personeelsleden moeten ingeschreven zijn in het bevolkingsregister van een Belgische gemeente.

Verkeersongeval

Elk contact tussen het verzekerde voertuig en een derde partij of een stilstaande of mobiele hindernis die het verdere verloop van de reis of de voorziene verplaatsing met dito voertuig onmogelijk maakt of die abnormaal of gevaarlijk rijgedrag (met betrekking tot de wegcode) met zich meebrengt dat de veiligheid van de personen of het voertuig in gevaar brengt.

Ongeval met lichamelijk letsel

Een plotse gebeurtenis die onafhankelijk van de wil van de verzekerde een lichamelijk letsel of kwetsuur tot gevolg heeft, vastgesteld wordt door een bevoegde medische autoriteit en waarvan de oorzaak extern is aan het organisme van het slachtoffer.

Bevoegde medische autoriteit

Beoefenaars van de medische praktijk die erkend worden door de Belgische wetgeving of de wetgeving in voege in het betrokken land.

Bagage

Alle persoonlijke bezittingen die door de verzekerde werden meegenomen of die vervoerd worden met het verzekerde voertuig.

Worden niet als bagage aanzien: zweefvliegtuig, boot, handelswaar, wetenschappelijk materiaal, bouwmetaal, meubilair, paarden en vee.

Domicilie

De plaats in België waar de kaarthouder gedomicilieerd is en gewoonlijk verblijft.

Tweede verblijf

De plaats in België die het eigendom is van de kaarthouder of van één van de andere verzekerden en waar de verzekerden af en toe verblijven ter gelegenheid van vrije tijd, vakantie, met uitzondering van caravans en stacaravans.

Ziekte

Elke onvrijwillige stoornis van de gezondheid die medisch kan worden vastgesteld.

Terrorisme

Onder terrorisme wordt verstaan: een clandestien georganiseerde actie of dreiging van actie met ideologische, politieke, etnische of religieuze bedoelingen, individueel of door een groep uitgevoerd, waarbij geweld wordt gepleegd of personen of de economische waarde van een materieel of immaterieel goed geheel of gedeeltelijk wordt vernield, ofwel om indruk te maken op het publiek, een klimaat van onveiligheid te scheppen of de overheid onder druk te zetten, ofwel om het verkeer of de normale werking van een dienst of een onderneming te belemmeren. Overeenkomstig de wet van 1 april 2007 betreffende de verzekering tegen schade veroorzaakt door terrorisme, beslist het Comité TRIP of een gebeurtenis beantwoordt aan de wettelijke definitie van terrorisme.

VERZEKERDE PRESTATIES Voorwerp

De overeenkomst heeft tot doel de verzekerde te dekken voor de hierna vermelde risico’s binnen de perken van de in de algemene voorwaarden van de ING Global Assistance vermelde waarborgen en kapitalen. Alle vermelde bedragen zijn inclusief kosten en taksen.

Territoriale uitgestrektheid

Bijstandsprestaties voor personen:

- in België;
- in het buitenland, d.w.z. dat de verzekerden in de hele wereld gedekt zijn, behalve in landen waar oorlog gevoerd wordt.

Bijstandsprestaties voor voertuigen:

- in België;
- in de landen en eilanden van geografisch Europa, behalve in Turkije, met name: Albanië, Andorra, Armenië, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Europees Rusland, Finland, Frankrijk, Georgië, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Faeröer Eilanden, Kosovo, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Moldavië, Monaco, Montenegro, Nederland,

Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, San Marino, Servië, Slowakije, Slovenië, Spanje, Tsjechië, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Voormalige Joegoslavische Republiek Macedonië, Wit-Rusland, Zweden, Zwitserland.

Bijstand thuis:

- het domicilie in België van de kaarthouder;
- het tweede verblijf in België van de kaarthouder of van één van de andere verzekerden.

Geldigheid

Om op de gewaarborgde prestaties te kunnen rekenen mag de duur van het verblijf in het buitenland niet meer dan 90 opeenvolgende dagen bedragen. De gebeurtenissen die na deze periode van 90 opeenvolgende dagen plaatsvinden geven geen recht op waarborg.

Aanvraag prestaties

Om de verzekerde prestaties te kunnen genieten moet de verzekerde de tussenkomst aan de verzekeraar aanvragen op het ogenblik van de feiten. Afwijkingen hierop voor medische kosten in het buitenland zijn beschreven in de rubriek "Bijstandsprestaties voor personen in geval van ziekte, verwondingen en overlijden" en voor voertuigen in de rubriek "Bijstandsprestaties voor voertuigen in België en in het buitenland".

Terugbetaling van voorschotten voor gemaakte kosten bij niet gewaarborgde prestaties

Indien de verzekeraar in het kader van een gedekte waarborg een voorschot verleent voor de opgelopen niet gedekte kosten, dan moet de verzekerde een kredietkaartnummer opgeven zodat de verzekeraar het voorgeschoten bedrag kan debiteren van de rekening van de verzekerde of van zijn gevolmachtigde.

Indien het schadegeval niet gewaarborgd is door de ING Global Assistance, zal de verzekeraar de verzekerde uit menselijke overwegingen en in de mate van het mogelijke helpen. De verzekeraar zal de prestatie organiseren voor zover zij in rechtstreeks verband staat met de gevolgen van het schadegeval.

De kosten die hieruit voortvloeien vallen ten laste van de verzekerde. In dit geval moet de verzekerde een kredietkaartnummer opgeven zodat de verzekeraar de gemaakte kosten kan debiteren van de rekening van de verzekerde of van zijn gevolmachtigde.

Opsturen van documenten

Om van de verzekerde prestaties te kunnen genieten, moet de verzekerde binnen de twee maanden na de

feiten of de aanvraag van tussenkomst de originele facturen voor de kosten waar de verzekeraar haar akkoord over heeft gegeven en alle andere bewijsstukken die de verzekeraar heeft gevraagd naar de verzekeraar opsturen.

Telecommunicatiekosten

In geval van een door de ING Global Assistance verzekerde hulpverlening, betaalt de verzekeraar de noodzakelijke telecommunicatiekosten, die de verzekerde, in het kader van het verzekerde voorval in het buitenland, heeft gemaakt met de verzekeraar, terug. De verzekeraar is slechts tot deze prestatie verplicht indien de verzekerde de originele facturen of bewijsstukken van de gemaakte kosten kan voorleggen.

Keuze transportmiddel

De keuze van het transportmiddel wordt enkel door het medisch team van de verzekeraar bepaald en dit in functie van de medische belangen van de patiënt. De geneesheer van de verzekeraar moet verplicht zijn toestemming gegeven hebben voor ieder vervoer.

Fraude

De verzekeraar zal effectieve fraude of pogingen in die richting streng controleren. De bewezen fraude zal op de verzekerde worden verhaald. Wat de waarborg "Ter beschikking stellen van een vervangwagen in België" betreft, zal de verzekeraar deze controle uitvoeren door steekproeven en nauwe contacten met haar sleepdienst en de garagehouders.

Bijstandsprestaties voor personen in geval van ziekte, verwondingen en overlijden

IN BELGIË

Bij overlijden in België neemt de verzekeraar enkel de kosten voor het vervoer van het stoffelijke overschot van de plaats van overlijden naar de plaats van begraving of crematie ten laste. Voor de overige bijstandswaarborgen aan personen in België wordt verwezen naar de rubriek "Bijstand thuis".

IN HET BUITENLAND

Medische bijstand

Ten gevolge van ziekte of ongeval en indien het medisch team van de verzekeraar het nodig acht, stuurt de verzekeraar een geneesheer naar de plaats waar de verzekerde zich bevindt teneinde de te treffen maatregelen beter te kunnen inschatten en deze te organiseren.

Repatriëring of vervoer van de zieke of gewonde

verzekerde

Naar gelang de ernst van het geval en in overleg met de behandelende geneesheer en/of huisarts, zorgt de verzekeraar voor de organisatie en tenlasteneming van de repatriëring of het ziekentransport van de verzekerde per:

- ambulancevliegtuig;
- lijnvliegtuig;
- helikopter;
- trein eerste klasse;
- ziekenwagen.

De verzekerde wordt vervoerd tot in een ziekenhuis in België dat zich in de buurt van het domicilie bevindt, of tot aan het domicilie indien de toestand van de verzekerde geen ziekenhuisopname vereist.

Voor de landen buiten Europa en het Middellandse-Zeegebied gebeurt het vervoer uitsluitend per lijnvliegtuig. In elk geval is de beslissing tot vervoer of repatriëring afhankelijk van het akkoord van de medische dienst van de verzekeraar.

Het vervoermiddel en de plaats van ziekenhuisopname worden steeds gekozen in het belang van de verzekerde.

De verzekeraar neemt het vervoer van de niet begeleide bagage van de verzekerde ten laste, d.w.z. al de persoonlijke bagage die de verzekerde op reis vervoert. Worden niet als bagage beschouwd: een zweefvliegtuig, een surfplank, een boot, handelswaar, wetenschappelijk materiaal, bouw materiaal, meubilair, paarden en vee.

Repatriëring of vervoer van de andere verzekerden

Indien tot repatriëring of ziekentransport van de zieke of gewonde verzekerde wordt besloten, zal de verzekeraar eveneens het volgende organiseren en voor haar rekening nemen:

- ofwel het vervoer van de andere verzekerden tot aan hun domicilie in België, per trein eerste klasse of per lijnvliegtuig (economy class);
- ofwel de voortzetting van hun reis, tot het bedrag van de kosten waarmee de verzekeraar zou hebben ingestemd voor hun terugkeer naar België.

Bezoek bij verblijf in een ziekenhuis

Indien het medische team van de verzekeraar oordeelt dat wegens de toestand van de zieke of gewonde verzekerde een onmiddellijke repatriëring niet verantwoord of onmogelijk is en indien de opname in een ziekenhuis ter plaatse meer dan 5 kalenderdagen zou duren, regelt en neemt de verzekeraar het vervoer (heen en terug) van één ander gezinslid van eerste of tweede graad per trein eerste klasse of per lijnvliegtuig

(economy class) ten laste om het hem mogelijk te maken zich tot bij de zieke of gewonde verzekerde te begeven.

De hotelkosten ter plaatse (kamer + ontbijt) van dit gezinslid worden ten laste genomen tot een bedrag van 100 EUR per dag gedurende maximum 10 dagen.

Wanneer de verzekerde in het ziekenhuis een kind jonger dan 18 jaar is, geldt de minimumduur van 5 kalenderdagen niet en kunnen de vader en moeder van het kind op dezelfde manier naar het ziekenhuis reizen. De hotelkosten ter plaatse (kamer + ontbijt) van de vader en de moeder worden ten laste genomen tot een bedrag van 100 EUR per dag per persoon gedurende maximum 10 dagen.

Terugkeer en begeleiding van de kinderen jonger dan 18 jaar

Indien noch de zieke of gewonde verzekerde, noch een andere verzekerde kan zorgen voor de verzekerde kinderen jonger dan 18 jaar die hen vergezellen, dan zal de verzekeraar de verplaatsing van een hostess of van een door het gezin aangewezen persoon organiseren en ten laste nemen om voor de verzekerde kinderen te zorgen en ze naar hun domicilie in België terug te brengen. De hotelkosten (kamer + ontbijt) van deze persoon worden tot maximum 125 EUR ten laste genomen.

Terugkeer huisdier

In geval van repatriëring van een zieke of gewonde verzekerde neemt de verzekeraar de terugreis ten laste van de onbewaakt achtergelaten huisdieren (hond of kat) indien geen andere verzekerde voor hen kan zorgen.

Medische kosten ten gevolge van ziekte of ongeval

De medische kosten ten gevolge van ziekte of ongeval in het buitenland worden terugbetaald met een maximum van 100.000 EUR per verzekerde persoon. Een bedrag van 50 EUR per verzekerde persoon zal van de aan de verzekerde verschuldigde som worden afgetrokken voor dossierkosten.

Worden gedekt:

- de erelonen van geneesheren en chirurgen;
- de geneesmiddelen voorgeschreven door een geneesheer of chirurg;
- de kleine tandverzorging ten gevolge van een ongeval of een acute aanval (met uitsluiting van protheses) tot maximum 125 EUR per persoon;
- de kosten van de ziekenhuisopname;
- de kosten van het vervoer per ziekenwagen, per slee of per helikopter, door een geneesheer voorgeschreven, voor een plaatselijk traject.

Voorwaarden tot tenlasteneming

De tenlasteneming van de kosten komt na uitputting van de vergoedingen of uitkeringen die voor dezelfde risico's gewaarborgd zouden worden aan de verzekerde of aan zijn rechthebbenden door de Sociale Zekerheid of door elke andere voorzorgsinstelling die dezelfde kosten dekt.

De verzekerde kan bij de verzekeraar inlichtingen krijgen over de voorwaarden waaronder hij in het buitenland de uitkeringen kan genieten waarin de Sociale Zekerheid voorziet. Hij moet echter zelf voor de nodige documenten zorgen.

Betalingsmodaliteiten

Indien de verzekeraar de gemaakte medische kosten in het buitenland rechtstreeks vergoedt, verbindt de verzekerde zich ertoe zijn dossier aan zijn ziekenfonds te overhandigen en aan de verzekeraar de afrekening van het ziekenfonds en de ontvangen bedragen te bezorgen.

Indien de verzekerde de medische kosten gemaakt in het buitenland zelf heeft betaald komt de verzekeraar tussen voor deze kosten na uitputting van de tussenkomst door het ziekenfonds. De tussenkomst gebeurt na voorlegging van de originele bewijsstukken en van de eventuele afrekening van het ziekenfonds. De verzekerde moet vervolgens alle nodige stappen zetten die de verzekeraar vraagt om de tegemoetkomingen van de Sociale Zekerheid terug te krijgen.

Medische nabehandeling kosten in België

Na een lichamelijk ongeval of ziekte in het buitenland en op voorwaarde dat de verzekerde in het buitenland na akkoord van de arts van de verzekeraar werd opgenomen in een ziekenhuis en daar minstens één nacht moest blijven, neemt de verzekeraar per verzekerde tot een bedrag van maximum 2.500 EUR de medische nabehandeling kosten in België ten laste tot maximum 1 jaar na de dag waarop het ongeval zich heeft voorgedaan of de ziekte zich manifesteerde en na aftrek van de tegemoetkoming van de Sociale Zekerheid of de verzekering van het Ziekenfonds van de verzekerde.

Verlenging van het verblijf van de verzekerde

De verzekeraar neemt de kosten ten laste voor verlenging van het verblijf in het hotel (kamer + ontbijt) tot een bedrag van 100 EUR per dag en per zieke of gewonde verzekerde persoon, met een maximum van 10 dagen, indien op medisch voorschrift en na akkoord van de arts van de verzekeraar de terugreis niet op de vooropgestelde datum kan worden aangevat.

De verzekerde persoon die met de verzekerde meereist en zijn verblijf verlengt, geniet eveneens van deze waarborg.

Dringende vervroegde terugkeer van een verzekerde

Indien de zich in het buitenland bevindende verzekerde zijn verblijf moet onderbreken wegens:

een ziekenhuisopname in België gedurende meer dan 5 kalenderdagen of het overlijden van een lid van zijn familie, d.w.z. de partner, de vader, de moeder, het kind, de broer, de zus, de grootvader, de grootmoeder, het kleinkind, de schoonvader, de schoonmoeder, de schoondochter, de schoonzoon, de schoonbroer of de schoonzus;

OF

het overlijden van een onvervangbare vennoot voor het dagelijkse beheer van de onderneming of van zijn vervanger in de uitoefening van zijn vrij beroep;

organiseert en neemt de verzekeraar ten laste:

ofwel de reis heen en terug van één verzekerde;

ofwel de terugreis van twee verzekerden (niet van toepassing indien de ING Global Assistance werd onderschreven voor een alleenstaande)

tot aan het domicilie of de plaats van begraving of crematie in België, de reis per trein eerste klasse of per lijnvliegtuig (economy class)

Indien in dit geval het verzekerde voertuig ter plaatse achtergelaten moet worden, brengt de verzekeraar het met de inzittenden naar het domicilie terug, overeenkomstig de voorwaarden bepaald in de rubriek "Bijstandsprestaties voor voertuigen in België en in het buitenland".

Deze prestatie wordt slechts verleend na het voorleggen aan de verzekeraar van een medisch getuigschrift of een bewijs van overlijden.

Overlijden van een verzekerde tijdens een reis

Bij het overlijden van een verzekerde in het buitenland organiseert en vergoedt de verzekeraar het volgende: ofwel de kosten voor:

het vervoer van het stoffelijke overschot van de plaats van overlijden naar de plaats van begraving of crematie in België;

de lijkverzorging;

de kisting;

de kist tot een bedrag van maximum 1.000 EUR.

ofwel de kosten voor begraving of crematie ter plaatse, beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar verschuldigd zou zijn in geval van repatriëring. In dit geval organiseert en vergoedt de verzekeraar het vervoer van één familielid uit België om de dienst ter plaatse bij te

wonen en neemt ze de hotelkosten van deze persoon ten laste voor een maximum bedrag van 100 EUR per dag en maximum 3 drie dagen.

Indien gewenst zal de verzekeraar hulp bieden bij de formaliteiten ten gevolge van het overlijden (vb. contact met begrafenisonderneming, informatie over de vereiste administratieve stappen).

Kosten voor opsporing en redding

De verzekeraar waarborgt tot 7.500 EUR per verzekerde persoon de terugbetaling van de kosten voor opsporing en redding gemaakt om het leven of de lichamelijke integriteit van een verzekerde veilig te stellen en dit op voorwaarde dat de redding voortvloeit uit een beslissing genomen door de bevoegde plaatselijke autoriteiten of de officiële hulpdiensten.

Ski

De verzekeraar neemt bij een ongeval op de skibaan de kosten voor het lokaal transport per slee en/of helikopter ten laste. Bij een skiongeval buiten de skibaan zonder gids worden de kosten voor het lokaal transport per slee en/of helikopter niet ten laste genomen. Indien de toestand van de zieke of gewonde verzekerde een opname in het ziekenhuis van meer dan 24 uur en/of een repatriëring door de verzekeraar vereist, neemt de verzekeraar de terugbetaling van het skipasforfait en/of skiles arrangement van de verzekerden op zich dat als gevolg daarvan niet kon worden gebruikt, naar rato van de nog resterende looptijd (maximum 250 EUR per schadegeval).

Verzenden van onmisbare medicijnen, brillen, contactlenzen en prothesen

Bij diefstal, verlies of vergeten van noodzakelijke geneesmiddelen zoekt de verzekeraar deze of gelijkaardige geneesmiddelen ter plaatse.

De verzekeraar organiseert en vergoedt daartoe het bezoek aan een dokter die de geneesmiddelen zal voorschrijven.

Indien de geneesmiddelen niet ter plaatse beschikbaar zijn, bezorgt de verzekeraar aan de verzekerde in het buitenland de door een arts voorgeschreven onmisbare medicijnen, bril, contactlenzen of prothese die beschikbaar zijn in België. De verzekeraar neemt enkel de verzendingskosten van deze voorwerpen en het doktersbezoek ten laste. De aankoop prijs van deze voorwerpen wordt door de verzekeraar voorgeschoten en moet, binnen de 2 maanden na de terbeschikkingstelling, door de verzekerde aan de verzekeraar worden terugbetaald. Deze prestatie is onderworpen aan de plaatselijke en internationale wetgeving.

Uitsluitingen bij bijstand aan personen

De hulpverleningen die niet gevraagd zijn op het tijdstip van de feiten en die niet door of in overleg met de verzekeraar georganiseerd werden; de kosten voor gewone medische raadplegingen en de eruit voortvloeiende ambulante apothekerskosten naar aanleiding van een feit dat zich in het buitenland heeft voorgedaan worden echter wel en binnen de perken van de ING Global Assistance terugbetaald.

Zijn nooit het voorwerp van een terugbetaling, de kosten gemaakt in het kader van:

- goedaardige aandoeningen of letsels die de patiënt niet beletten zijn reis voort te zetten;
- geestesziekten die reeds het voorwerp van een behandeling uitmaakten;
- chronische ziekten die storingen in het zenuwstelsel, het ademhalingsstelsel, de bloedsomloop, het bloed of de nieren hebben teweeggebracht;
- het hervallen en het herstel van alle vastgestelde aandoeningen die nog niet geconsolideerd zijn en behandeld werden vóór de vertrekkdatum van de reis en die een reëel gevaar voor een snelle verslechtering inhouden;
- preventieve geneeskunde en thermale kuren;
- diagnose en behandeling die niet erkend zijn door het RIZIV;
- zwangerschapsproblemen na de 26ste week;
- de aankoop en herstelling van prothesen in het algemeen, met inbegrip van brillen en contactlenzen;
- de kosten met het oog op geneeskundige en heelkundige behandelingen en geneesmiddelen, in België voorgeschreven en/of gemaakt, met uitzondering van de kosten die vallen onder de waarborg medische nabehandeling kosten in België;
- kosten voor begraving of crematie in België.

Reisbijstand in het buitenland

Voor bijstandsprestaties aan personen ten gevolge van ziekte, verwonding of overlijden, zie rubriek "Bijstandsprestaties voor personen in geval van ziekte, verwonding en overlijden".

Voor bijstandsprestaties aan voertuigen, zie rubriek "Bijstandsprestaties voor voertuigen in België en in het buitenland".

Informatiedienst

De verzekeraar stelt 24 uur per dag een inlichtingendienst ter beschikking van de verzekerde voor de volgende informatie:

Informatie vóór en tijdens de reis met betrekking tot:

- identiteitskaart;
- paspoort;

- visa;
- douanevoorschriften;
- reglementeringen voor huisdieren;
- koersen/deviezen;
- uurverschil;
- feestdagen;
- internationaal rijbewijs;
- aanvaarding kredietkaarten;
- de adressen van de buitenlandse consulaten en verkeersbureaus in België alsook Belgische consulaten in het buitenland;
- reisomstandigheden: vervoermiddelen, hotels, reiswegen, het klimaat en de geschikte kledij.

Informatie betreffende preventie en gezondheid van de reiziger:

- basisvaccinaties;
- verplichte vaccinaties;
- aan te bevelen vaccinaties;
- hygiënische en medische voorzorgmaatregelen naargelang het te bezoeken land;
- vaccinatiecentra;
- centra voor specifieke behandelingen en problemen die voorkomen na de terugkeer uit het buitenland;
- de voorwaarden waaronder de verzekerden in het buitenland de uitkeringen kunnen genieten waarin de Sociale Zekerheid voorziet.

Verlies of diefstal van reisdocumenten en vervoerbewijzen in het buitenland

In geval van verlies of diefstal van reisdocumenten (identiteitskaart, reispas, rijbewijs enz.) geeft de verzekeraar aan de verzekerde informatie over het dichtstbijzijnde Belgische consulaat of ambassade. Indien nodig organiseert en betaalt de verzekeraar het vervoer (heen en terug) naar de ambassade teneinde de afgeleverde documenten op te halen. In geval van verlies of diefstal van vervoerbewijzen stelt de verzekeraar aan de verzekerde de tickets ter beschikking die nodig zijn om zijn reis voort te zetten. De verzekerde betaalt de prijs van de tickets aan de verzekeraar terug zodra deze laatste hierom verzoekt.

Verlies, diefstal of vertraging van bagage

In geval van diefstal, verlies, vernietiging of vertraging van meer dan 12 uur bij aflevering door de vliegtuigmaatschappij van de bagage:
 zendt de verzekeraar een koffer met persoonlijke vervangingsstukken naar de verzekerde. Deze koffer, voorzien van een nauwkeurige inventaris van zijn inhoud, moet op vraag van de verzekerde op de zetel van de verzekeraar worden afgeleverd door een familielid of een persoon die hij heeft aangewezen.
 komt de verzekeraar tussen tot een maximum

bedrag van 250 EUR per verzekerde in de aankoop van de meest noodzakelijke zaken ter plaatse. De uitgaven moeten gerechtvaardigd worden door aankoopbewijzen. In geval van diefstal wordt aan de verzekerde een bewijs van aangifte bij de lokale politie- autoriteiten gevraagd.

In geval van diefstal of verlies van bagage tijdens een vlucht, helpt de verzekeraar de verzekerde de nodige formaliteiten te vervullen bij de bevoegde instanties en belast ze zich met het opzoeken van de verloren of gestolen bagage, evenals met het terugzenden van de gevonden bagage.

Terbeschikkingstelling van een tolk

Indien de verzekerde in het buitenland recht heeft op een verzekerde prestatie en problemen of moeilijkheden ondervindt om de gesproken taal te verstaan en te spreken in het kader van deze bijstandsprestatie, wordt de verzekerde ter plaatse bijgestaan door de verzekeraar.

Voorschot

Indien de verzekerde een beroep heeft gedaan op de verzekeraar voor een verzekerd voorval en een voorschot nodig heeft om de niet gedekte kosten (vb. herstellingskosten) te betalen, stelt de verzekeraar, na uitdrukkelijke vraag van de verzekerde, hem de tegenwaarde (in deviezen) van maximum 2.500 EUR ter beschikking. Om van deze waarborg gebruik te kunnen maken, moet de verzekerde een kredietkaartnummer opgeven zodat de verzekeraar het voorgeschoten bedrag kan debiteren van de rekening van de verzekerde of van zijn gevolmachtigde.

Hulp bij stranding in het buitenland

Indien de verzekerde is opgehouden in het buitenland door overmacht (stakingen, natuurfenomenen, epidemieën, ...) dan vergoedt de verzekeraar hem, mits voorlegging van de onkostenbewijzen, de bijkomende reiskosten (overnachtingen en vervoerskosten) tot 100 EUR per dag en een maximum van 500 EUR per verzekerde.

Huisdier

In geval van ziekte of ongeval in het buitenland van een huisdier (kat of hond), komt de verzekeraar tegemoet in de kosten van een dierenarts en dit tot maximaal 75 EUR per ziekte of incident.

Doorgeven van dringende boodschappen naar België

De verzekeraar staat in voor het doorgeven van dringende boodschappen die verband houden met de waarborgen zoals ze in de ING Global Assistance zijn

beschreven.

De inhoud van het bericht kan in geen geval de aansprakelijkheid van de verzekeraar hierin betrekken en moet in overeenstemming zijn met de Belgische en internationale wetgeving.

Uitsluitingen bij reisbijstand

- de hulpverleningen die niet gevraagd zijn op het tijdstip van de feiten en die niet door of in overleg met de verzekeraar georganiseerd werden;
- de gerechtelijke gevolgen in België van een in het buitenland ingestelde vordering tegen een verzekerde.

Juridische bijstand in het buitenland

De verzekeraar schiet voor:

- de door de overheid geëiste strafrechtelijke borgtocht tot maximum 12.500 EUR per verzekerde, indien ten gevolge van een verkeersongeval een verzekerde het voorwerp van gerechtelijke vervolging uitmaakt;
 - de erelonen van een advocaat tot maximum 1.250 EUR per vervolgte verzekerde, indien ten gevolge van een verkeersongeval een verzekerde het voorwerp van gerechtelijke vervolging uitmaakt.
- De verzekeraar verleent voor de terugbetaling van de borgtocht en de erelonen van een advocaat een maximumtermijn van 2 maanden vanaf de dag van het voorschot.

Uitsluitingen bij juridische bijstand

- de hulpverleningen die niet gevraagd zijn op het tijdstip van de feiten en die niet door of in overleg met de verzekeraar georganiseerd werden;
- de gerechtelijke gevolgen in België van een in het buitenland ingestelde vordering tegen een verzekerde.

Bijstandsprestaties voor voertuigen in België en in het buitenland

Pech verhelping en slepen

Indien het verzekerde voertuig geïmmobiliseerd wordt door:

- een verkeersongeval,
 - een mechanisch defect,
 - een poging tot diefstal, vandalisme, carjacking of homejacking,
 - een brand, explosie, implosie, vlammen en/of bliksem,
 - schade aangericht door een dier,
- organiseert en neemt de verzekeraar ten laste
- het ter plaatse sturen van een hersteller;
 - het eventuele slepen van het voertuig naar de garage gekozen door de verzekerde;
 - het eventuele vervoer van de verzekerde van de

plaats van immobilisatie van zijn voertuig tot aan de verhuurdienst of naar zijn bestemming (binnen een straal van maximum 150 km).

Indien de verzekerde geen beroep doet op de verzekeraar voor pechverhelping en slepen van zijn voertuig, dan betaalt de verzekeraar hem tot maximum 200 EUR terug op voorlegging van de factuur van de opgeroepen sleepdienst. De limiet van 200 EUR valt weg indien de verzekerde per ambulance werd weggevoerd na een ongeval en zich zodoende in de onmogelijkheid bevond een beroep te doen op de Assist'Line.

Alle herstellingskosten blijven voor rekening van de verzekerde.

Brandstof

Indien het verzekerde voertuig wordt geïmmobiliseerd omwille van een brandstoftekort of vergissing van brandstof, stuurt de verzekeraar een dienstverlener ter plaatse om het voertuig naar het dichtstbijzijnde benzinestation te slepen. De kosten van de brandstof blijven ten laste van de verzekerde. Bovendien organiseert en neemt de verzekeraar de kosten voor lozing van de tank ten laste. De brandstofkosten en werkuren zijn ten laste van de verzekerde.

Bandenpech

Indien het verzekerde voertuig een lekke band krijgt, organiseert en neemt de verzekeraar de kosten voor het vervangen of voorlopig herstellen van de lekke band op de plaats van de immobilisatie ten laste. Bij verschillende lekke banden tegelijkertijd organiseert en neemt de verzekeraar het slepen van het verzekerde voertuig naar de dichtstbijzijnde garage ten laste.

Openen van een voertuig

Indien de verzekerde niet meer in het verzekerde voertuig kan omdat de sleutels zich in het voertuig bevinden, organiseert en vergoedt de verzekeraar, na voorlegging van een identiteitsbewijs van de verzekerde, het openen van de deuren van het voertuig.

De verzekeraar heeft het recht om na het openen van de deuren de boorddocumenten te consulteren. De verzekeraar moet deze prestatie niet leveren indien het openen van de deuren schade kan toebrengen aan het voertuig.

In geval van verlies of diefstal van de sleutels van het verzekerde voertuig, waarvan er:

- zich een dubbel op het domicilie bevindt van de verzekerde en voor het geval dat de verzekerde in de onmogelijkheid verkeert naar zijn woonplaats terug te keren, organiseert en neemt de verzekeraar de kosten

voor een taxi (heen en terug) van de plaats van immobilisatie naar het domicilie van de verzekerde ten laste tot maximum 65 EUR.

- zich geen dubbel bevindt op het domicilie van de verzekerde, informeert de verzekeraar de verzekerde over de te nemen stappen bij de constructeur om een nieuwe sleutel te bekomen.

Toesturen van onderdelen naar het buitenland

De verzekeraar zendt via de snelste weg de onderdelen die onontbeerlijk zijn voor de goede werking van het voertuig, indien ze niet ter plaatse in het buitenland kunnen worden gevonden. De verzekerde betaalt uitsluitend de prijs terug van de onderdelen die de verzekeraar hem op zijn verzoek heeft toegezonden.

Bijstand aan het geïmmobiliseerde voertuig in het buitenland

Indien ten gevolge van een mechanisch defect of een verkeersongeval in het buitenland, het verzekerde voertuig niet ter plaatse kan worden hersteld binnen een termijn van 5 werkdagen, organiseert en vergoedt de verzekeraar, naar keuze van de verzekerde, één van de volgende prestaties:

In geval van herstelling ter plaatse:

Indien de verzekerde beslist zijn voertuig ter plaatse te laten herstellen zonder het einde van de herstellingen af te wachten, zorgt de verzekeraar voor de organisatie en tenlasteneming van de overbrenging van het voertuig naar het domicilie van de verzekerde of de terbeschikkingstelling aan de verzekerde van een eerste klasse treinbiljet of een vliegtuigbiljet (economy class) om het herstelde voertuig te gaan ophalen. Indien nodig betaalt de verzekeraar een hotel voor 1 nacht in het buitenland voor maximum 100 EUR.

In geval van niet-herstelling ter plaatse:

Indien de verzekerde zijn voertuig niet ter plaatse wenst te laten herstellen of indien herstelling ter plaatse niet mogelijk is, zorgt de verzekeraar voor de organisatie en tenlasteneming van het vervoer en de repatriëring naar de door de verzekerde gekozen garage in de nabijheid van zijn domicilie. Om dit transport binnen de kortst mogelijke termijn mogelijk te maken, verbindt de verzekerde zich ertoe zich te schikken naar de richtlijnen van de verzekeraar, de nodige stappen te ondernemen en de nodige documenten aan de verzekeraar te bezorgen. Een eerste staat van beschrijving van het voertuig zal worden opgemaakt op het ogenblik dat het wordt opgehaald en een tweede bij aflevering van het voertuig. De eventuele schade veroorzaakt tijdens het transport komt ten laste van de verzekeraar.

De verzekeraar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor diefstal van voorwerpen of bijhorigheden die zich binnen of buiten het voertuig zouden bevinden.

De kosten voor bewaring van het voertuig vanaf de dag van de onbruikbaarheid tot de dag waarop het wordt afgehaald met het oog op het transport of de repatriëring ervan, worden ten laste genomen door de verzekeraar.

De kosten ten laste van de verzekeraar kunnen niet méér bedragen dan het bedrag van de restwaarde van het verzekerde voertuig (met als referentie "Eurotax", een uitgave van Eurotax Belgium nv). De prestatie van de verzekeraar beperkt zich in dit geval tot de betaling van de restwaarde van het verzekerde voertuig. Indien ten gevolge van een ongeval het verzekerde voertuig niet hersteld kan worden of wanneer de repatriëringskosten groter zijn dan de restwaarde en de verzekerde beslist om het wrak ter plaatse achter te laten, vervult de verzekeraar de noodzakelijke formaliteiten om het voertuig legaal achter te laten. In bovenstaande gevallen worden de verzekerden die het voertuig gebruiken, vervoerd of gerepatriëerd onder de voorwaarden vermeld in de rubriek "Bijstand aan de geïmmobiliseerde verzekerden".

Indien, ten gevolge van een mechanisch defect of een verkeersongeval in het buitenland, het verzekerde voertuig ter plaatse kan worden gerepareerd binnen de 5 werkdagen, wordt het ter plaatse hersteld. De reparatiekosten blijven ten laste van de verzekerde.

Bijstand aan de geïmmobiliseerde verzekerden in het buitenland

Indien de verzekerden geïmmobiliseerd worden ten gevolge van een verkeersongeval, een mechanisch defect, diefstal, carjacking of homejacking van het verzekerde voertuig, zorgt de verzekeraar naar keuze van de verzekerden voor de organisatie en tenlasteneming (zie rubriek "Bijstand aan het geïmmobiliseerde voertuig in het buitenland") van:

In geval van herstelling ter plaatse

de hotelkosten (kamer + ontbijt) in afwachting van de onontbeerlijke herstelling, tot maximum 100 EUR per verzekerde per dag en een maximum van 1.000 EUR per schadegeval;

OF

de kosten voor een taxi of huurvoertuig tot een bedrag van maximum 100 EUR per verzekerde en een maximum van 1.000 EUR per schadegeval om deze in staat te stellen hun domicilie of hun plaats van bestemming te bereiken, indien deze zich in de nabijheid van de plaats van immobilisatie bevindt;

OF

uitsluitend in het buitenland, en slechts indien het eigen voertuig voor minstens 24 uur geïmmobiliseerd is, en met voorafgaand akkoord van de verzekeraar, het ter beschikking stellen en tenlastenemen van de kosten voor een wagen van het type B (1300 cc tot 1400 cc) gedurende maximum 5 opeenvolgende dagen die het de verzekerde toelaten zijn bestemming of woonplaats te bereiken en/of op de plaats van bestemming mobiel te zijn. In de mate van het mogelijke en rekening houdend met de lokale beschikbaarheid zal de verzekeraar een vervangvoertuig zoeken dat aan de behoeften van de verzekerde voldoet met betrekking tot de te vervoeren passagiers.

In geval van niet-herstelling ter plaatse

de terugkeer, onmiddellijk of op een overeengekomen datum, van de verzekerden per trein eerste klasse of per lijnvlucht (economy class);
OF

de kosten voor een taxi of huurvoertuig tot een bedrag van maximum 100 EUR per verzekerde en een maximum totaal van 1.000 EUR om deze in staat te stellen hun domicilie of hun plaats van bestemming te bereiken, indien deze zich in de nabijheid van de plaats van immobilisatie bevindt;

OF

uitsluitend in het buitenland, en slechts indien het eigen voertuig voor minstens 24 uur geïmmobiliseerd is, en met voorafgaand akkoord van de verzekeraar, het ter beschikking stellen en tenlastenemen van de kosten voor een wagen van het type B (1300 cc tot 1400 cc) gedurende maximum 5 opeenvolgende dagen die het de verzekerde toelaten zijn bestemming of woonplaats te bereiken en/of op de plaats van bestemming mobiel te zijn. In de mate van het mogelijke en rekening houdend met de lokale beschikbaarheid zal de verzekeraar een vervangvoertuig zoeken dat aan de behoeften van de verzekerde voldoet met betrekking tot de te vervoeren passagiers.

De terbeschikkingstelling van een huurwagen is gebonden aan volgende voorwaarden:

het beroep doen van de verzekerde op de verzekeraar voor de organisatie of een voorafgaand akkoord;

de naleving van de voorwaarden en regels voorgeschreven door de firma die het voertuig levert (minimumleeftijd, geldig rijbewijs, borg te betalen met kredietkaart, identificatie van de bestuurder en van de eventuele tweede bestuurder).

Bijstand bij diefstal/carjacking/homejacking van het

verzekerde voertuig

Indien het gestolen voertuig wordt teruggevonden binnen een termijn van 6 maanden, zorgt de verzekeraar voor de organisatie en tenlasteneming, naargelang de staat van het voertuig, van hetgeen volgt:

indien het voertuig rijklaar is, het ter beschikking stellen aan de verzekerde van een eerste klasse treinbiljet of een vliegtuigbiljet (economy class) tot de plaats waar het voertuig zich bevindt. Indien nodig betaalt de verzekeraar een hotel voor 1 nacht in het buitenland voor maximum 100 EUR.

indien het voertuig niet rijklaar is, wordt de repatriëring georganiseerd overeenkomstig de rubriek "Bijstand aan het geïmmobiliseerde voertuig in het buitenland" hierboven.

Ter beschikking stellen van een vervangwagen in België

Indien ten gevolge van een mechanisch defect, een ongeval, een poging tot diefstal, vandalisme, carjacking of homejacking die zich heeft voorgedaan in België, het verzekerde voertuig niet meer rijklaar is en niet onmiddellijk door de pechverhelper kon worden opgestart of hersteld, stelt de verzekeraar in België de verzekerde voor maximum de duur van de herstelling een vervangwagen van categorie B (1300 cc - 1400 cc) ter beschikking.

Onder duur van de herstelling wordt verstaan: bij een mechanisch defect, een poging tot diefstal, vandalisme, carjacking of homejacking de normale herstelduur met een maximum van 15 opeenvolgende dagen.

De verzekerde verbindt zich ertoe:

er op toe te zien dat de herstelling zo vlug mogelijk wordt uitgevoerd;

zijn voertuig zo vlug mogelijk terug in zijn bezit te krijgen en de verzekeraar onmiddellijk op de hoogte te brengen als zijn voertuig hersteld is.

Indien het verzekerde voertuig, ten gevolge van één van bovenvermelde situaties, voorwerp uitmaakt van een totaal verlies, stelt de verzekeraar in België aan de verzekerde een vervangwagen van categorie B (1300 cc -1400 cc) ter beschikking voor maximum de duur dat de verzekerde is geïmmobiliseerd met een maximum van 15 opeenvolgende dagen.

De maximumduur van terbeschikkingstelling van de huurwagen is voor alle bovenvermelde situaties 15 opeenvolgende dagen.

Bij diefstal, carjacking of homejacking van het

verzekerde voertuig, stelt de verzekeraar in België aan de verzekerde een vervangwagen van categorie B (1300 cc - 1400 cc) ter beschikking tot op het ogenblik dat het voertuig wordt teruggevonden met een maximumduur van 15 opeenvolgende kalenderdagen te tellen vanaf de datum wanneer het incident heeft plaatsgevonden.

De verzekeraar neemt de verplaatsingskosten ten laste die de verzekerde heeft gemaakt voor de uitvoering van de formaliteiten voor de ontvangst en de teruggave van het voertuig.

Indien de verzekeraar zorgt voor de repatriëring van het verzekerde voertuig en de kaarthouder bij zijn terugkeer in België niet kan beschikken over een ander vervoermiddel, stelt de verzekeraar aan de kaarthouder een vervangwagen van categorie B (1300 cc - 1400 cc) ter beschikking tot op het ogenblik dat het voertuig van de kaarthouder opnieuw beschikbaar is, met een maximum van 10 opeenvolgende kalenderdagen.

De terbeschikkingstelling van de vervangwagen is verbonden aan volgende voorwaarden:

- het beroep doen van de verzekerde op de verzekeraar voor de pechverhelping of het slepen op het moment van de feiten, behoudens overmacht;
- de naleving van de voorwaarden en regels voorgeschreven door de firma die het voertuig levert (minimumleeftijd, geldig rijbewijs, borg te betalen met kredietkaart, identificatie van de bestuurder en van de eventuele tweede bestuurder).

De kosten voor brandstof, bijkomende verzekeringen, tol en de opgelopen boetes blijven steeds ten laste van de verzekerde.

Ter beschikking stellen van een vervangwagen in het buitenland

Voor het ter beschikking stellen van een vervangwagen in het buitenland wordt verwezen naar de rubriek "Bijstand aan geïmmobiliseerde verzekerden".

Uitsluitingen bij bijstandsprestaties voor voertuigen

- de terugbetaling van de kosten voor de onderdelen, herstelling, onderhoud of brandstof van het verzekerde voertuig;
- de immobilisatie van het voertuig met het oog op onderhoudswerkzaamheden;
- herhaalde defecten als gevolg van het niet herstellen of onderhouden van het voertuig indien in de twaalf voorafgaande maanden de verzekeraar reeds naar aanleiding van twee gelijkaardige of zelfde defecten is

tussen gekomen.

Bijstand thuis

De waarborg "Bijstand thuis" geldt voor het domicilie van de verzekerde en zijn tweede verblijf in België.

Inlichtingen

De verzekeraar stelt 24 uur per dag een telefonische inlichtingendienst ter beschikking van de verzekerde voor de volgende informatie:

- adres en telefoonnummer van de verschillende verpleeginstellingen en ambulancediensten in de nabijheid van het domicilie;
- adres en telefoonnummer van de apotheek en de geneesheer van wacht;
- adres en telefoonnummer van de openbare diensten;
- adres en telefoonnummer van de pechverhelpings- en hersteldiensten die 24 uur per dag ter beschikking staan of die een snelle pechverhelping kunnen verrichten in de volgende domeinen: loodgieterij, schrijnwerkerij, elektriciteit, herstelling van televisietoestellen, slotenmakerij en glazenmakerij.

De verzekeraar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de goede uitvoering van de werken uitgevoerd door het personeel van de door de verzekerde gecontacteerde dienst(en); de tussenkomst van de verzekeraar heeft als enig doel aan de verzekerde één of meer nuttige telefoonnummers mee te delen in de hierboven vermelde omstandigheden.

Psychologische hulp

De verzekeraar stelt 24 uur op 24 een telefonische hulpdienst ter beschikking van de verzekerde, bedoeld om de verzekerde de eerste psychologische steun te verlenen en hem vervolgens door te verwijzen naar een gespecialiseerd hulporganisme. De aanleiding van de oproep kan meer bepaald carjacking zijn, een aanranding, diefstal, een verkeersongeval, schade aan de woning, en in het algemeen beschouwd, alle voorvallen uit het beroeps- of privéleven.

Medische bijstand aan gewonde personen

Wanneer de verzekerde ten gevolge van een "ongeval met lichamelijk letsel" dat zich voordoet in het domicilie of in het tweede verblijf in België en na tussenkomst van de eerste-hulpdiensten en/of de behandelende geneesheer niet ter plaatse kan worden verzorgd en in een ziekenhuis moet worden opgenomen, zorgt de verzekeraar voor de organisatie en tenlasteneming van het vervoer van de verzekerde per ziekenwagen tot het dichtstbijzijnde ziekenhuis, indien nodig onder medische begeleiding. Deze waarborg is niet van toepassing in geval van ziekte. Indien de verzekerde, na verzorging in het ziekenhuis,

niet in staat is zich onder normale omstandigheden te verplaatsen, zorgt de verzekeraar voor het vervoer naar het domicilie en neemt ze de kosten hiervoor ten laste. De kosten worden ten laste genomen na aftrek van de tegemoetkoming van de Sociale Zekerheid of de verzekering van het ziekenfonds van de verzekerde.

Ziekenhuisopname van een kind wiens ouders op verplaatsing zijn

Op aanvraag van de ouders en na akkoord van de behandelende geneesheer regelt de verzekeraar de opname in een ziekenhuis, om welke reden dan ook, van een verzekerd kind jonger dan 18 jaar en neemt ze de vervoerskosten ten laste, met uitzondering van de ziekenhuiskosten.

Indien de ziekenhuisopname langer dan 48 uur duurt, zorgt de verzekeraar voor de terugkeer van de verzekerde of zijn/haar partner die zich in het buitenland bevindt naar het domicilie, per trein eerste klasse of per lijnvliegtuig (economy class) en neemt de kosten hiervan ten laste.

Hulp in de huishouding en kinderoppas

Indien de verzekerde met kinderen jonger dan 18 jaar, ten gevolge van een ongeval met lichamelijk letsel (dat zich in het domicilie of in het tweede verblijf in België heeft voorgedaan) en in overleg met de geneesheer van de verzekeraar voor 48 uur of langer in een ziekenhuis moet worden opgenomen, neemt de verzekeraar de kosten op zich van een huishoudelijke hulp.

Deze tussenkomst is enkel geldig wanneer het ongeval met lichamelijk letsel zich thuis heeft voorgedaan of in het tweede verblijf van de verzekerde in België.

Indien de verzekerde door een ongeval met lichamelijk letsel in het domicilie of in het tweede verblijf in België van de verzekerde voor 48 uur of langer in een ziekenhuis moet worden opgenomen, zorgt de verzekeraar voor het vervoer en de kosten van een oppas voor de kinderen jonger dan 18 jaar.

Voor beide voorgaande prestaties samen neemt de verzekeraar de kosten ten laste ten belope van maximum 250 EUR.

Oppas voor huisdieren

Indien de verzekerde of zijn/haar partner door een ongeval met lichamelijk letsel in het domicilie of in het tweede verblijf in België van de verzekerde voor 48 uur of langer in een ziekenhuis moet worden opgenomen, zorgt de verzekeraar gedurende maximum 48 uur voor de oppas voor de huisdieren (hond of kat), op voorwaarde dat ze de verplichte inenting hebben

gekregen en neemt ze de kosten hiervan op zich tot een maximumbedrag van 65 EUR per huisdier en per schadegeval.

Domicilie of tweede verblijf in België onbewoonbaar of zware schade aan het domicilie of aan het tweede verblijf in België

Indien het domicilie of het tweede verblijf in België beschadigd is ten gevolge van brand, explosie, implosie, waterschade, diefstal, poging tot diefstal, homejacking, vandalisme of glasbreuk en de verzekerden er niet meer op degelijke wijze in kunnen verblijven, organiseert en neemt de verzekeraar ten laste:

de kosten voor 2 opeenvolgende overnachtingen in een hotel, met een maximum van 100 EUR per nacht en per verzekerde.

De verzekeraar belast zich eveneens met de reservering van de hotelkamer(s) en neemt de verplaatsingskosten van de verzekerde op zich indien die niet in staat zou zijn zich met eigen middelen te verplaatsen, met een maximum van 65 EUR.

de kosten voor dringende en levensnoodzakelijke aankopen tot een bedrag van 250 EUR.

de bewakingskosten:

Indien het domicilie of het tweede verblijf in België bewaakt moet worden om de ter plaatse gebleven goederen tegen diefstal te beschermen, organiseert en stuurt de verzekeraar een nachtwaker of bewaker ter plaatse. De verzekeraar neemt hiervan de kosten ten laste voor een maximale duur van 72 uur per schadegeval.

het overbrengen van de inboedel:

De verzekeraar zorgt voor een bedrijfsvoertuig, type rijbewijs B voor de verzekerde, en neemt de huurkosten op zich teneinde het de verzekerde mogelijk te maken de in het domicilie of in het tweede verblijf in België achtergebleven voorwerpen over te brengen. De kosten hiervoor blijven beperkt tot 250 EUR.

De verhuiskosten tot maximaal 250 EUR per incident, indien het domicilie of het tweede verblijf in België na een schadegeval niet binnen 30 dagen bewoonbaar is. In overleg met de verzekerde zorgt de verzekeraar voor het verhuizen van de meubelen naar de nieuwe verblijfplaats in België. Alles moet echter verhuisd worden binnen 60 dagen nadat het schadegeval zich heeft voorgedaan.

De kosten van terugkeer naar de woning:

Indien de verzekerde moet terugkeren naar het op het ogenblik van het optreden van de schade onbewoonde domicilie of het tweede verblijf in België en indien zijn aanwezigheid onontbeerlijk blijkt, stelt de verzekeraar hem een eerste klasse treinbiljet of een vliegtuigbiljet (economy class) ter beschikking, van de plaats waar hij

verblijft naar het in België gelegen domicilie dat het voorwerp van een schadegeval heeft uitgemaakt, en neemt ze de kosten hiervan ten laste. De verzekeraar behoudt zich het recht voor de niet-gebruikte reisbiljetten terug te vorderen.

Indien de verzekerde verplicht wordt ter plaatse terug te keren om zijn verzekerd voertuig op te halen, neemt de verzekeraar onder dezelfde voorwaarden de kosten van een enkel reisbiljet ten laste, 1ste klasse met de trein of economy class met het vliegtuig.

Hulp van een slotenmaker

Indien de verzekerde ten gevolge van verlies, diefstal, het in de woning vergeten van de huissleutels of wegens beschadiging van het slot van de voordeur van de woning, het domicilie of het tweede verblijf in België niet kan betreden, zal de verzekeraar de verplaatsings- en reparatiekosten van een slotenmaker op zich nemen tot een maximum bedrag van 250 EUR. Per verzekerde woning wordt één enkele tussenkomst per verzekeringsjaar toegekend.

Doorgeven van dringende boodschappen naar het buitenland

De verzekeraar geeft geadresseerden in het buitenland kosteloos dringende boodschappen door die verband houden met de waarborgen en de verzekerde prestaties.

De inhoud van het bericht kan in geen geval de aansprakelijkheid van de verzekeraar hierin betrekken en moet in overeenstemming zijn met de Belgische en internationale wetgeving.

ALGEMENE UITSLUITINGEN

De waarborg van de ING Global Assistance wordt geweigerd:

- bij gebeurtenissen veroorzaakt door zelfmoord, opzettelijke daad of zware fout van de verzekerde;
- bij gebeurtenissen als oorlog, burgeroorlog, staking, oproer of volksopstand, terrorisme of sabotage, tenzij de verzekerde aantoont dat hij niet aan die gebeurtenis heeft deelgenomen;
- bij nucleaire ongevallen zoals bepaald door de Conventie van Parijs van 29 juli 1960 en de aanvullende protocollen of die het gevolg zijn van stralingen voortkomende van radio-isotopen;
- in geval van gemotoriseerde competitiesportbeoefening of sportbeoefening beroepshalve;
- bij de beoefening, als amateur, van een sport die gevaarlijk wordt geacht, zoals vliegsport, vechtsport, alpinisme, bobsleeën, skischansspringen, skeleton, speleologie, steeplechase of rotsklimmen;

- bij de beoefening van een gevaarlijk beroep zoals acrobaat, temmer of duiker;
- bij de beoefening van één van de volgende beroepsactiviteiten: beklimmen van daken, ladders of steigers; afdalingen in putten, mijnen of schachten; vervaardiging, gebruik of manipulatie van vuurwerk of springstof;
- voor de behoefte aan bijstand ontstaan terwijl de verzekerde zich bevindt in staat van dronkenschap, strafbare alcoholintoxicatie of in een soortgelijke toestand die het gevolg is van andere producten dan alcoholische dranken;
- voor de gevolgen van een roekeloze daad, een weddenschap of een uitdaging, tenzij de verzekerde aantoont dat er geen oorzakelijk verband bestaat tussen het feit dat de uitsluiting teweegbrengt en het schadegeval;
- voor de terugbetaling van annulatiekosten van het verblijf of de gevolgen van stakingen tenzij specifiek vermeld onder bepaalde prestaties;
- naar aanleiding van natuurrampen, indien de tussenkomst onmogelijk blijkt om redenen onafhankelijk van de wil van de verzekeraar.

JURIDISCH KADER

Duur

De duur van de ING Global Assistance stemt overeen met de duur van uw contract met de verzekeringnemer met betrekking tot uw kredietkaart ING Mastercard Gold of ING Visa Gold.

Aanvang van de waarborg

De waarborgen vangen aan om 0.00 uur van de dag volgend op de datum van ondertekening in het kantoor van de aanvraag:

- van een ING Mastercard Gold of ING Visa Gold kredietkaart met ING Global Assistance;
- tot toevoeging van ING Global Assistance aan de bestaande ING Mastercard Gold of ING Visa Gold kredietkaart.

Waarborgwijziging

De verzekeraar kan de verzekeringsvoorwaarden op elk moment aanpassen.

De bijdrage

De bijdrage wordt na de aflevering van de kredietkaart gedebiteerd van de rekening. Deze kosten worden vervolgens jaarlijks aangerekend.

Indien de betalende optie ING Global Assistance later wordt toegevoegd zal de bijdrage voor de kredietkaart prorata worden aangepast voor de resterende lopende

periode.

Opzegging

De opzegging moet altijd worden betekend hetzij:

- per aangetekend schrijven;
- bij deurwaardersexploot;
- door overhandiging van de brief aan de geadresseerde tegen ontvangstbewijs.

1. Automatische opzegging:

Deze polis en dekking worden automatisch opgezegd in de volgende gevallen:

- in geval van niet-vernieuwing of intrekking van de ING Mastercard Gold of de ING Visa Gold door de verzekeringnemer;
- in geval van niet-vernieuwing of opzegging van het contract tussen de verzekeringnemer en de verzekeraar;
- in geval de kaarthouder de overeenkomst met betrekking tot de terbeschikkingstelling en het gebruik van de kredietkaart opzegt.

2. De kaarthouder kan de optie ING Global Assistance opzeggen zonder motivering en met ingang op de eerstkomende jaarlijkse vervaldag.

3. Na schadegeval

Zowel de verzekeraar, de verzekeringnemer als de kaarthouder kunnen de ING Global Assistance opzeggen na een schadegeval of na een verzoek om hulpverlening, doch ten laatste 30 dagen na de uitbetaling of afhandeling, of de weigering tot tussenkomst. De opzegging wordt ten vroegste 3 maanden na de dag van de betekening van kracht. De opzegging kan van kracht worden 1 maand na de dag van de betekening ervan, indien de kaarthouder of een verzekerde een van de verplichtingen, ontstaan door het zich voordoen van het schadegeval niet is nagekomen met de bedoeling de verzekeraar te misleiden, op voorwaarde dat de verzekeraar bij een onderzoeksrechter een klacht met burgerlijke partijstelling heeft ingediend tegen de verzekerde of dat de verzekeraar hem voor het vonnisgerecht heeft gedagvaard op basis van de betreffende bepalingen in het Strafwetboek.

4. In geval van wijziging van de verzekeringsvoorwaarden

De kaarthouder kan de optie ING Global Assistance opzeggen binnen de 3 maanden te rekenen vanaf de dag van de kennisgeving van een wijziging van de verzekeringsvoorwaarden. De opzeg gaat in 1 maand vanaf de betekening ervan.

5. In geval van verhuis naar het buitenland

De kaarthouder kan het contract stopzetten wanneer hij naar het buitenland verhuist en bijgevolg niet meer aan de verzekeringsvoorwaarden voldoet. De opzeg gaat in op de dag van de verhuis naar het buitenland, maar ten vroegste vanaf de kennisname door de verzekeraar van de verhuis naar het buitenland. Indien de kaarthouder verhuist naar het buitenland en zodoende niet meer aan de verzekeringsvoorwaarden voldoet kan de verzekeraar het contract opzeggen. De opzegperiode van 1 maand gaat in vanaf de dag na het verzenden van de aangetekende opzegbrief door de verzekeraar naar het nieuwe domicilie van de kaarthouder in het buitenland.

De verplichtingen van de verzekerde

Plichten van de verzekerde in geval van schade

De verzekerde moet alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van het schadegeval te voorkomen en te verminderen.

De verzekerde verbindt zich ertoe aan de verzekeraar:

- de bewijsstukken van de gemaakte onkosten te overhandigen;
- het bewijs te leveren van de feiten die recht geven op gewaarborgde prestaties.

Indien de verzekerde één van de bovenvermelde verplichtingen niet nakomt en indien de verzekeraar hierdoor schade ondervindt, heeft de verzekeraar het recht om haar prestaties te verminderen evenredig met de schade die zij heeft geleden.

De verzekeraar mag haar tussenkomst weigeren indien de verzekerde met frauduleuze bedoeling de hierboven opgesomde verplichtingen niet nagekomen is.

Vroeger aangegane verzekeringen

De diensten en terugbetalingen bepaald in de ING Global Assistance gelden slechts als aanvulling bij vroeger aangegane contracten die dezelfde risico's dekken of als aanvulling bij de uitkeringen van de Sociale Zekerheid waarop de verzekerde recht heeft.

Verjaring

Iedere vordering voortvloeiende uit dit contract verjaart na afloop van drie jaar na de gebeurtenis die eraan ten grondslag ligt.

Indeplaatsstelling

De verzekeraar stelt zich in de plaats van de rechten en vorderingen van de verzekerde tot beloop van haar prestaties tegen derden die voor de schade aansprakelijk zijn. De verzekerde kan aan geen enkel

rechtsmiddel verzaken zonder voorafgaande instemming. Indien, door toedoen van de verzekerde, de indeplaatsstelling door de verzekeraar niet meer uitgevoerd kan worden, kan ze van hem de teruggave vorderen van de betaalde vergoeding, in de mate van het geleden nadeel.

De indeplaatsstelling kan geen schade toebrengen aan de verzekerde die slechts ten dele zou zijn vergoed. In dat geval kan hij zijn rechten uitoefenen, voor hetgeen hem verschuldigd blijft, met voorrang op de verzekeraar.

Behalve in geval van kwaadwillig opzet heeft de verzekeraar geen enkel recht van verhaal tegen de descendenten, ascendenten, de partner en de aanverwanten in rechte lijn van de verzekerde, noch tegen zijn leefgenoten.

De verzekeraar kan evenwel verhaal uitoefenen tegen die personen voor zover hun aansprakelijkheid daadwerkelijk is gedekt door een bijstandscontract.

Briefwisseling

Om geldig te zijn, moet iedere kennisgeving gebeuren aan de verzekeraar: Inter Partner Assistance nv, Regentlaan 7, 1000 Brussel.

De mededelingen of kennisgevingen die voor de verzekerde in de ING Global Assistance bestemd zijn, worden geldig gedaan op het adres van de kaarthouder dat door hem werd opgegeven aan de verzekeringnemer of op het adres dat hij nadien aan de verzekeraar zou hebben meegedeeld.

Inlichtingen over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

De persoonsgegevens die de kaarthouder in het kader van de ING Global Assistance meedeelt, worden verwerkt door:

☒ **ING België nv**, Marnixlaan 24, 1000 Brussel, met het oog op het centraal beheer van de cliënten, beheer van rekeningen en betalingen, bemiddeling (o.a. van verzekeringen), kredieten (in voorkomend geval), vermogensbeheer, marketing van bank- en verzekeringsdiensten, globaal overzicht van de cliënteel, controle op de verrichtingen en preventie van onregelmatigheden.

☒ **Inter Partner Assistance nv**, Regentlaan 7, 1000 Brussel, met het oog op het centraal beheer van de cliënten, productie en beheer van persoonsverzekeringen en verzekeringen tegen ongevallen en allerlei gevaren, marketing van verzekeringsdiensten, globaal overzicht van de cliënteel, controle op verrichtingen en preventie van onregelmatigheden.

Zij worden aan de andere vennootschappen van de

bank- en verzekeringsgroep ING in België (lijst op aanvraag) meegedeeld met het oog op het centraal beheer van de cliënten, marketing, globaal overzicht van de cliënteel, verstrekken van hun diensten (in voorkomend geval) en controle van de regelmatigheid van de verrichtingen (met inbegrip van het voorkomen van onregelmatigheden).

Elke natuurlijke persoon kan kennisnemen van de gegevens die op hem betrekking hebben en ze laten verbeteren. Hij kan zich, op verzoek en gratis, verzetten tegen de verwerking van gegevens die op hem betrekking hebben door ING met het oog op direct marketing en/of tegen de mededeling van die gegevens aan andere vennootschappen van de groep ING in België voor dezelfde doeleinden.

De persoonsgegevens kunnen door Inter Partner Assistance als medeverantwoordelijke voor de verwerking worden doorgegeven aan de dienstverleners die al dan niet gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie en van wie de tussenkomst noodzakelijk of nuttig is om het voormelde doel te verwezenlijken, waaronder AXA Business Services in India.

De verzekeraar zal de gegevens die de gezondheid van de verzekerde personen betreffen en/of andere gevoelige persoonsgegevens verwerken in de mate die nodig is voor de uitvoering van de gewaarborgde prestaties.

Gegevens die de gezondheid betreffen en/of andere gevoelige persoonsgegevens worden steeds verwerkt onder het toezicht van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg. Een lijst van categorieën van personen die toegang hebben tot deze gegevens is consulteerbaar bij Inter Partner Assistance nv, Regentlaan 7, 1000 Brussel.

Toepasselijke wetgeving

De optie ING Global Assistance wordt geregeld door de Belgische wetgeving en in het bijzonder door de wet van 4 april 2014 op de landverzekeringsovereenkomst.

Klachten

De kaarthouder heeft de mogelijkheid om elke klacht betreffende de ING Global Assistance te sturen naar:
☒ hetzij de ING Complaint Management, Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel (klachten@ing.be - Tel. +32 2 547 61 01 - Fax +32 2 547 83 20)
☒ hetzij Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35, B-1000 Brussel (www.ombudsman-insurance.be - info@ombudsman-insurance.be - Tel. +32 2 547 58 71 - Fax + 32 2 547 59 75)
Dit sluit de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure te starten niet uit.