

I. TERMINOLOGIE – TOEPASSELIJK JURIDISCH KADER

Art. 1 – Terminologie

In de onderstaande algemene voorwaarden worden de volgende termen gebruikt:

- de kredietkaart = de ING VISA kredietkaart;
- 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 kredietkaart;
- de Vennootschap = equensWorldline nv, Haachtsesteenweg 1442, 1130 Brussel, vennootschap die de ING Visa-kredietkaart 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.
- 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 betalingstransactie uit te voeren.
- de betalingstransactie: de handeling die bestaat uit de storting, overdracht of opname van geld, onafhankelijk van de verbintenissen tussen de partijen die betrokken zijn bij de onderliggende verrichting die aan de betalingstransactie 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 voor betalingstransacties van toepassing op de ING Visa kredietkaart.

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 kredietkaarten 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 KREDIETKAART

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 voor betalingstransacties.

Art. 3.2 – De kredietkaart wordt per post naar de kaarthouder gestuurd of tot zijn beschikking gesteld aan de loketten van ING.

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 rekeninguittreksels om de niet-ontvangst te melden aan ING Client Services.

Wanneer de kredietkaart ter beschikking wordt gesteld in een ING kantoor, 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 een ING kantoor. 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 ervoor om de voorzichtigheidsmaatregelen die bij onderhavige algemene voorwaarden gevoegd zijn, na te leven.

De kaarthouder kan via zijn kantoor, via ING Client Services of via www.ing.be 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 onlinetransacties met een wachtwoord kan beveiligen niet meer beschikbaar zijn voor de betrokken kaarthouder.

Art. 4 – Functies van de kredietkaart

Art. 4.1 – De kredietkaart biedt de kaarthouder de mogelijkheid om producten of diensten te betalen die worden aangeboden door handelaars die bij het MasterCard- of Visa-netwerk zijn aangesloten, 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 kaarthouder 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 kaarthouder meegedeeld bij de aanvraag van de kredietkaart.

De kredietkaart mag uitsluitend door de kaarthouder 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 kaarthouder binnen de voornoemde minimale en maximale limieten, in de volgende gevallen een wijziging aanvragen van de toepasbare plafonds:

1° na verlies, diefstal, onrechtmatig gebruik of om het even welk niet-toegestaan 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 kaarthouder meegedeeld, kunnen de toepasbare plafonds ook, op verzoek van de kaarthouder, 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 (waaronder 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 kaarthouder 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 kaarthouder 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 kaarthouder, alle verrichtingen die zijn voorzien van de elektronische handtekening van de kaarthouder 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 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, het onrechtmatige gebruik of het niettoegestane 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 betalingstransactie).

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 betalingstransactie 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 betalingstransacties 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 meegegeven 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).

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, stuurt de Vennootschap iedere maand voor rekening van de Bank een uitgavenstaat Visa aan de kaarthouder. Die uitgavenstaat vermeldt de verrichtingen die de kaarthouder 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 betalingstransactie 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 betalingstransactie werden toegepast en, in voorkomend geval, de uitsplitsing daarvan;

- in voorkomend geval, de wisselkoers die bij de betalingstransactie werd gehanteerd en het bedrag van de betalingstransactie 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 kaarthouder worden gebruikt, conform de voorwaarden die van kracht zijn op het ogenblik van het gebruik, en binnen de hem toegekende en mee gedeelde 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 kredietkaarthouder 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 kaarthouder 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 kaarthouder verbindt zich ertoe een betalingsopdracht niet te herroepen nadat deze opdracht door de Vennootschap of de Bank werd ontvangen of, in geval van een betalingstransactie 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 betalingstransacties 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 kaarthouder 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 debet datum 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 belopen van maximaal 50 EUR, het verlies als gevolg van elke niet-toegestane betalingstransactie die voortvloeit uit het gebruik van de verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikte 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 kaarthouder 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 niet-toegestane betalingstransacties 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 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, het onrechtmatige gebruik of elk niet-toegestaan 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 voordoet 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 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 kaarthouder 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 niet-toegestane betalingstransacties 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 "Tarief voor de meest voorkomende bankverrichtingen voor 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, het onrechtmatige gebruik of elk niet-toegestaan 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 kaarthouder, voor niet-toegestane 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 niet-toegestane betalingstransacties 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 betalingstransactie werd toegestaan, of beweert dat een betalingstransactie 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 geauthentiseerd, 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 niet-toegestane verrichtingen wordt als volgt bepaald:

a) in geval van niet-uitvoering of foutieve uitvoering van een betalingstransactie 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, en brengt de gedebiteerde rekening terug in de toestand 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 kaarthouder eventueel heeft gelopen wegens de niet-uitvoering of de foutieve uitvoering van de betalingstransactie, 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 niet-toegestane betalingstransactie betaalt de Bank aan de kaarthouder onverwijld het bedrag van de niet-toegestane verrichting terug, door de gedebiteerde rekening terug in de toestand te brengen 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 kaarthouder 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 kredietkaart;

13° Ze houdt een intern register bij van de betalingstransacties, 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 betalingstransacties die werden geïnitieerd door of via de begunstigde

Art. 10.1 De kaarthouder heeft recht op terugbetaling van een toegestane betalingstransactie 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 betalingstransactie werd gegeven, vermeldde op het ogenblik waarop ze werd gegeven niet het exacte bedrag van de verrichting;

en 2° het bedrag van de betalingstransactie 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 kaarthouder mag evenwel geen redenen inroepen die verband houden met een wisselverrichting indien de overeengekomen referentiewisselkoers werd toegepast (zie de folder Tarief voor de meest voorkomende bankverrichtingen voor natuurlijke personen).

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 betalingstransactie. 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 betalingstransactie terug, ofwel rechtvaardigt zij haar weigering om terug te betalen. In dat laatste geval staat het de kaarthouder 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 betalingstransactie rechtstreeks aan de Bank heeft gegeven;

en 2° wanneer de gegevens betreffende de uit te voeren betalingstransactie hem, op de wijze die tussen de partijen werd overeengekomen, ten minste vier weken voor de vervalddag 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 kredietkaart

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 kaarthouder 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 vervalddag 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 kaarthouder, 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, 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 kaarthouder 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 teruggestuurd 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 kredietkaart;
- bij het gebruik van de kredietkaart;
- 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 kredietkaart;
- 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), VISA Europe bvba (België) en zijn aangesloten handelaren (waar de klant verkiest zijn betalingen uit te voeren), en 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 maandelijkse uitgavenstaten via ING Zoomit diensten: Codabox nv (Zoomit);
 - voor de archivering van uw gegevens in elektronische of papieren vorm: 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 (gevestigde in Ierland), Contraste 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 VISA Classic 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 toezichhoudende 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 vernoemde 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 of 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 – Gerechtigd en buitengerechtigd 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 kaarthouder of op het volgende adres:
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 – Kredietkaarten 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 kredietkaarten 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 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 zagezegd 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?

- 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. Noteer het registratienummer van uw oproep aan Card Stop (of aan de door uw bank aangewezen dienst). Dat hebt u later nog nodig.

- Of verwittig de bank via de ING Banking diensten (Doe-het-zelf-zone) of de afdeling Client Services op 02/ 464 60 01.

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 via Card Stop +32 (0)78 170 170 of via de via de ING Banking diensten (Doe-het-zelfs-zone) of de afdeling Client Services op 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

AANKOOPVERZEKERING - ING Visa Classic Algemene Voorwaarden

DEFINITIES

Polis geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN10000002/VCL

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 Classic 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 Kredietkaarthouder 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 voorvalt binnen de 90 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 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: 3.000 per verzekerde persoon en per Schadegeval en 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.gover.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.

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

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 gekochte en 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 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 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/En.

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis namens de verzekeraar (verzekeraar/verzekeringaanbieder). Wanneer u een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeringaanbieder 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 Verzekeringaanbieder. Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeringaanbieder 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.

**VERZEKERING LEVERING VAN VIA INTERNET
GEKOCHTE GOEDEREN - ING Visa Classic
Algemene Voorwaarden**

Polis geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN10000002/VCL

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 Classic 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 blijvende 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 binnen 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 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 schadevergoeding per Schadegeval en per jaar

750 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.gover.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 afdrucken van het bewijs van bestelling (e-mail), elke bevestiging van aanvaarding van de bestelling door de Handelaar of het afdrucken 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 de verzekeraar 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 dat 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 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 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 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 (verzekeraar/verzekeringaanbieder). Wanneer u een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeringaanbieder 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 Verzekeringaanbieder. Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeringaanbieder 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.

REISONGEVALLenVERZEKERING - ING Visa Classic Algemene Voorwaarden

Polis geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN1000002/VCL

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 Classic 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 Classic 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 - € 100.000
- Reisongeval blijvende invaliditeit € 100.000
- 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 130.000 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.

Luchtvaartrisico

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:

- Uw reis naar een land, specifiek gebied of evenement wanneer de afdeling Reisadvies van het ministerie van Buitenlandse Zaken of de regelgevende instantie in het land waarheen/waarvandaan u reist, alle reizen heeft

ontraden.

- 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 Krimchiereiland 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.gover.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 diens gevolg 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 begunstigden: 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 het volgende adres <https://ing-insurances.qover.com/complaintsht>

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.

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 (verzekeraar/verzekeringaanbieder). Wanneer u een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeringaanbieder 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.