



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE KREDIETKAARTEN ING VISA CLASSIC, ING VISA GOLD, ING VISA PLATINUM, ING VISA INFINITE EN ING MASTERCARD GOLD

(Versie 21/05/2026)

I. TERMINOLOGIE – TOEPASSELIJK JURIDISCH KADER

Art. 1 – Terminologie

In deze algemene voorwaarden gebruiken we de volgende termen:

- de kaart = de kredietkaart ING Visa Classic, de kredietkaart ING Visa Gold, de kredietkaart ING Visa Platinum, de kredietkaart ING Visa Infinite of de kredietkaart ING Mastercard Gold, afhankelijk van de gekozen kaart;
- de rekening = de ING-rekening waaraan de kaart is gekoppeld;
- wij of de Bank = de uitgever van de kaart en de kredietgever, namelijk ING België nv, Marnixlaan 24, 1000 Brussel, RPR Brussel, btw BE 0403.200.393, uitgever van de kaart;
- de Vennootschap = Equens Worldline nv, Haachtsesteenweg 1442, 1130 Brussel, vennootschap die de kaarten en verrichtingen voor onze rekening beheert; de Vennootschap behandelt ook de schadegevallen door frauduleus gebruik van de kaart, volgens de regels en procedures die door de Vennootschap zijn opgesteld;
- jij of de kaarthouder = de natuurlijke persoon van wie de naam op de kaart staat en de kaart mag gebruiken.
- Mastercard Europe bvba: de beheerder van het netwerk van geldautomaten en terminals van Mastercard, gevestigd te Chaussée de Tervuren 198A, 1410 Waterloo.
- VISA Europe: de beheerder van het netwerk van geldautomaten en terminals die het VISA-netwerk vormen, gevestigd te W2 6TT, London, United Kingdom.
- de betalingsopdracht: elke instructie om een betalingsverrichting uit te voeren.
- de betalingsverrichting: het storten, overdragen of opnemen van geld, los van de afspraken tussen de partijen die betrokken zijn bij de onderliggende verrichting die aan de betalingsverrichting ten grondslag ligt.
- duurzame drager: elk instrument dat jou in staat stelt informatie op te slaan die persoonlijk aan jou gericht is, zodat deze in de toekomst gemakkelijk kan worden geraadpleegd gedurende een tijd 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 wij jouw identiteit of de geldigheid van het gebruik van een specifiek betaalinstrument kunnen controleren, inclusief het gebruik van jouw persoonlijke veiligheidsgegevens.
- sterke cliëntauthenticatie : een authenticatie met gebruikmaking van twee en meer factoren die worden aangemerkt als kennis (iets wat alleen jij weet, zoals een pincode), bezit (iets wat jij hebt, zoals een bankkaart) en inherente eigenschap (iets wat jij bent, 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 die wij aan de betalingsdienstgebruiker geven met als doel authenticatie.

Art. 2 – Toepasselijk juridisch kader

Art. 2.1 De bepalingen van ons Algemeen reglement van de verrichtingen en het Bijzonder reglement van de betalingsverrichtingen gelden ook voor de kaart, behalve wanneer er in deze algemene voorwaarden iets anders staat.

Art. 2.2 Jij hebt altijd het recht om de contractuele voorwaarden die van toepassing zijn op de met de kaarten verbonden diensten, op papier of op een andere duurzame drager te verkrijgen.

Ze kunnen ook worden geraadpleegd op ing.be.

II. BEPALINGEN EIGEN AAN DE KAART

Art. 3 – Toekenning en terbeschikkingstelling van de kaart en de geheime code

Art. 3.1 – Jij vraagt de kaart aan.

Het aanvragen van de kaart en de bijbehorende diensten (zoals limiet wijzigen, kaart vervangen, PIN-code beheren, de kaart buiten Europa gebruiken, kaart blokkeren, enz.) bieden wij aan via een kantoor, via ING Banking of telefonisch bij ING Client Services.

Voordat wij de kaart toekennen, raadplegen wij het bestand van de Centrale voor kredieten aan



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE KREDIETKAARTEN ING VISA CLASSIC, ING VISA GOLD, ING VISA PLATINUM, ING VISA INFINITE EN ING MASTERCARD GOLD

(Versie 21/05/2026)

particulieren van de Nationale Bank van België,
Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel.

Wij hebben het recht om de toekenning van de kaart te weigeren zonder deze beslissing te moeten uitleggen.

Door de aanvraag voor de kaart en eventuele diensten te ondertekenen, aanvaard je dit reglement, ons Algemeen reglement van de verrichtingen en het Bijzonder reglement van de betalingsverrichtingen.

Art. 3.2 – De kaart sturen wij per post naar jou of leggen wij klaar in onze kantoren.

Bijzondere instructies voor het bewaren en/ of verzenden van post vormen geen belemmering voor het verzenden van de kaart en/ of middelen die het gebruik ervan mogelijk maken via de post.

Wanneer wij de kaart per post verzenden, heb jij 30 dagen vanaf de melding in de rekeninguittreksels om de niet-ontvangst te melden aan ING Client Services.

Wanneer de kaart klaar ligt in onze kantoren, kan jij vragen om de kaart naar een opgegeven adres in België of het buitenland te sturen. Dit kan bij de aanvraag van de kaart of nadat wij jou hebben geïnformeerd over de beschikbaarheid van de kaart in het kantoor. Wij mogen echter weigeren de kaart te verzenden en ervoor kiezen om de kaart alleen in onze kantoren beschikbaar te stellen. Wij sturen de kaart alleen op als jij het juiste formulier volledig invult en ondertekent.

Wij versturen de kaart op jouw verzoek per aangetekende brief met ontvangstbewijs. Jij betaalt alle verzendkosten. Wij dragen de risico's van de verzending van de kaart en/ of de middelen (zoals de PIN -code) die het gebruik ervan mogelijk maken.

Na ontvangst van de kaart en/of de middelen ben jijaansprakelijk voor alle verbintenissen en vorderingen die voortkomen uit het gebruik van de kaart, volgens deze algemene voorwaarden, vooral art. 9.1.

Wij moeten bewijzen dat de kaart en/of de middelen zijn verzonden en ontvangen. Jij mag met alle rechtsmiddelen het tegendeel bewijzen.

Art. 3.3 - Na ontvangst van de kaart heb jij verschillende opties:

- De pincode bekijken in ING-Banking.
- Een geheime pincode per sms ontvangen na aanvraag, volgens de procedure die wij jou in de begeleidende brief bij de kaart hebben meegedeeld.
- een verzegelde enveloppe thuis ontvangen met een geheime code. De kaart wordt geactiveerd bij

het eerste gebruik met deze code, volgens de procedure die wij jou in de enveloppe hebben meegedeeld.

- een eigen pincode kiezen bij een ING-automaat in het kantoor of bij een CASH-punt wanneer de kaart wordt ontvangen
- de kaart gebruiken met de oude geheime code. De kaart wordt geactiveerd vanaf het eerste gebruik met deze code, volgens de procedure die wij jou in de begeleidende brief bij de kaart hebben meegedeeld.

Deze code kan altijd worden gewijzigd. Wanneer jij jouw geheime code wijzigt, zorg jij ervoor om de voorzichtigheidsmaatregelen die bij deze algemene voorwaarden zijn gevoegd, na te leven.

Jij kan via onze kanalen (kantoor, via ING Client Services of ING Banking) een ING Card Reader aanvragen. Zodra de transactie door jou elektronisch ondertekend is met de ING Card Reader en de kaart, zal de procedure waarmee jij jouw online transacties met een wachtwoord kan beveiligen niet meer beschikbaar zijn voor jou.

Art. 4 – Functies van de kaart

Art. 4.1 – Met de kaart kan jij producten of diensten betalen die worden aangeboden door handelaars die zijn aangesloten bij het Mastercard- of Visa- netwerk, zowel in België als in het buitenland. Dit kan door de kaart te tonen en de authenticatiemethode te gebruiken die de handelaar voorstelt (bijvoorbeeld authenticatie met pincode of door ondertekening van een aankoopbewijs).

Art. 4.2 – Met de kaart en door het ondertekenen van een sales voucher kan jij in bepaalde bankkantoren contant geld opnemen, zowel in België als in het buitenland (zie ook art. 7.2).

Art. 4.3 – Met de kaart en geheime code kan jij ook geld opnemen aan bankautomaten en aankopen betalen in handelszaken met een elektronische betaalterminal, zowel in België als in het buitenland (zie ook art. 7.2).

Art. 4.4 – Jij kan goederen en diensten kopen via verkoop op afstand zoals per telefoon, post, fax, internet enz.

De optie om betalingen op het internet te doen kan door jou aan- of uitgezet worden via onze digitale kanalen. Deze optie staat in het begin automatisch aan.

Art. 4.5 - Met de kaart kan jij een garantie geven voor diensten waarbij een waarborg gebruikelijk is



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE KREDIETKAARTEN ING VISA CLASSIC, ING VISA GOLD, ING VISA PLATINUM, ING VISA INFINITE EN ING MASTERCARD GOLD

(Versie 21/05/2026)

(bijvoorbeeld bij een hotelreservering of het huren van een auto). De handelaar kan vragen om provisoir een bedrag als waarborg te reserveren. Dit bedrag gaat van de maandelijkse uitgavelimiet af.

Art 4.6 - Contactloze betalingen.

Als de kaart **contactloze betalingen** toestaat, kan een verrichting contactloos gebeuren bij terminals die hiervoor geschikt zijn.

Voor bedragen kleiner dan 50 EUR kan de verrichting zonder geheime pincode (met een maximaal totaalbedrag van 100 EUR voor opeenvolgende verrichtingen zonder pincode).

De optie contactloos betalen kan door jou aan- of uitgezet worden via onze digitale diensten. Als jij niets doet is deze optie ingeschakeld.

Art. 4.7. Jij kan altijd de kaart tijdelijk blokkeren en deblokkeren via ING Banking. Jij bent verantwoordelijk voor deze blokkeringen en staat los van een blokkering door ons. Bij verlies of diefstal moet jij nog steeds Card Stop bellen of de kaart definitief blokkeren via ING Banking, volgens artikel 9.1.2, 6° van deze algemene voorwaarden.

Art 4.8. Inschrijving in wallets van derden

Met de ING Banking-app kan de kaart worden geregistreerd in verschillende digitale portemonnees van derden (zoals Apple Pay, Google Pay of Click 2 Pay (Click 2 Pay is alleen voor Mastercard-kaarten)). Hierdoor kun je die portemonnees gebruiken om te betalen bij verkooppunten (Apple Pay & Google Pay) of online (Apple Pay, Google Pay, Click 2 Pay). Deze diensten zijn niet standaard geactiveerd. Je moet zelf de kaart in de portemonnee registreren.

Art. 5 – Gebruiksvoorwaarden en -limieten

Art. 5.1 – De geldende gebruikslimieten worden aan jou meegedeeld bij de aanvraag van de kaart.

Alleen jij mag de kaart gebruiken en dit volgens de voorwaarden die gelden op het moment van gebruik en binnen de toegekende en meegeerde gebruikslimieten. Jij moet ervoor zorgen de gebruikslimiet niet te overschrijden.

De kaart is persoonlijk en niet overdraagbaar. Voor de veiligheid moet jijde kaart bij ontvangst ondertekenen met onuitwisbare inkt.

Art. 5.2 Binnen de minimale en maximale limieten die wij hebben vastgesteld en aan jou hebben meegedeeld, kunnen de plafonds op jouw verzoek worden aangepast aan de behoefte. De aanpassing

dient door ons aanvaard te worden en kan aangevraagd worden via het kantoor, via ING Banking of door te bellen naar ING Client Services. Bovendien kan jij binnen de genoemde minimale en maximale limieten, in de volgende gevallen een wijziging aanvragen van de plafonds:

1° na verlies, diefstal, verduistering of elk niet-toegestaan gebruik van de kaart en/ of de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken;

2° wanneer op de uitgavenstaat een verrichting staat die zonder jouwtoestemming is uitgevoerd.

Binnen de minimale en maximale limieten die wij hebben vastgesteld en aan jou hebben meegedeeld, kunnen de plafonds op jouwverzoek twee keer per jaar worden aangepast.

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

Art. 6.1. Afhankelijk van het soort gebruikte diensten, en onder voorbehoud van de veronderstelling in art. 6.3, geef je toestemming voor verrichtingen met de kaart door elektronisch of handmatig het aankoopbewijs te ondertekenen dat de handelaar aanbiedt.

Art 6.1.2. De elektronische handtekening kan worden geplaatst via de PIN- en kaartlezer, of door de verrichting te ondertekenen met de toegangs-en ondertekeningsmiddelen van de ING Banking of Itsme App.

Art . 6.2. Het invoeren van de geheime code van 4 cijfers in een terminal (zoals een ING Card Reader), samen met de validatie door die terminal, geldt als jouw elektronische handtekening.

Jij erkent dat het bestand dat wordt gecreëerd door het gebruik van jouw ondertekeningsmiddelen, jouw elektronische handtekening vormt, zolang het wordt gevalideerd door de informaticasystemen van de Vennootschap en/ of ons, en door ons wordt erkend als afkomstig van jou. Dit geldt zolang de ondertekeningsmiddelen die wij ter beschikking stellen, geldig zijn en niet zijn herroepen of verlopen.

Voor al jouwverrichtingen aanvaard jij dat de elektronische handtekening voldoet aan de wettelijke vereisten wat betreft jouw identificatie, de integriteit van de inhoud van de verrichting en jouw instemming met het bestaan en de inhoud van de verrichting. .. De verrichting met deze elektronische handtekening heeft dezelfde bewijswaarde als een schriftelijke verrichting die jij handmatig hebt ondertekend.



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE KREDIETKAARTEN ING VISA CLASSIC, ING VISA GOLD, ING VISA PLATINUM, ING VISA INFINITE EN ING MASTERCARD GOLD

(Versie 21/05/2026)

Art. 6.3 – Jij aanvaardt dat het geven van het kaartnummer en de vervaldatum aan de handelaar, eventueel samen met de CVC-code (Card Validation Code) en het wachtwoord Mastercard SecureCode of Verified by Visa (zie art. 3.3) -afhankelijk van het type kaart-, een betalingsopdracht is die jij aan de handelaar geeft.

Bij betwisting kan de Vennootschap de authenticiteit van de opdracht bewijzen met elk rechtsmiddel, onverminderd art. 6.4 en onverminderd art. 9 in geval van fraude door derden door verlies, diefstal, verduistering of ongeoorloofd gebruik van de kaart en/of de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken.

Art. 6.4 – Deze regels beperken niet het jouw recht om met alle juridische middelen tegenbewijs te leveren. Ze beperken ook niet de andere regels van deze voorwaarden, vooral art. 9.2, 10° (bewijslast bij betwisting van een betalingsverrichting).

Art. 6.5 – Jij kan een betalingsopdracht niet herroepen nadat wij en/of de Vennootschap deze hebben ontvangen. Bij een betalingsverrichting geïnitieerd door of via de begunstigde (zoals de handelaar), kan de opdracht niet worden herroepen nadat deze is doorgegeven of toestemming is gegeven aan de begunstigde voor de uitvoering van de verrichting, volgens de regels in artikelen 6.1 tot 6.3.

Deze regel geldt tenzij anders wordt vermeld in art. 10 (terugbetaling van toegestane bankverrichtingen die werden geïnitieerd door of via een begunstigde).

Art. 7 – Kosten van de diensten

Art. 7.1 – De kaart wordt verstrekt tegen betaling van een maandelijkse bijdrage voor het gebruik als betaalmiddel. Het bedrag van deze bijdrage en de kosten voorgebruik van de diensten die de kaart biedt, worden op papier of via een duurzame drager aan jou gegeven bij de aanvraag van een kaart. Ze staan ook in de folder Tarief van de meest voorkomende bankdiensten en -verrichtingen voor privégebruik, gratis beschikbaar in onze kantoren of op ing.be.

De rekening wordt na de aflevering van de kaart maandelijks voor de bijdrage gedebiteerd. De bijdrage voor de kredietkaarten ING Visa Platinum en ING Visa Infinite, evenals hun aanvullende diensten, is inbegrepen in het pakket van de ING Extra- en ING Max-Packs, tenzij anders vermeld in de folder Tarief van de meest voorkomende bankdiensten en -

verrichtingen voor privégebruik, gratis beschikbaar in onze kantoren of op ing.be.

Art. 7.2 – Verrichtingen in vreemde valuta worden omgezet naar de munteenheid van de uitgavenstaat tegen een wisselkoers die wij bepalen. De toegepaste wisselkoers en marge zijn beschreven in de folder Tarief van de meest voorkomende bankdiensten en -verrichtingen voor privégebruik, gratis beschikbaar in onze kantoren of op ing.be.

Als jij een consument bent die jouw gsm-nummer aan ons hebt gegeven, ontvang je en afhankelijk van het kaartgebruik, automatisch sms-berichten over de valutawisselkosten van grensoverschrijdende betalingen met de kaart in de munt van een EER-lidstaat¹ of in GBP. Wij bieden deze informatiedienst gratis aan. Jij kan jou op elk moment uitschrijven door contact op te nemen met ING Client Services. (02/464 60 01).

Bij elke geldopname of een geldtransfer vanaf een kredietkaart (transactie waarbij een bedrag van een kredietkaart wordt overgemaakt naar een rekening, voor contante cash ophaling, naar een digitale wallet, naar een kaart - sim of cadeau - of naar een derde partij), zal de uitgavenstaat, naast het opgenomen of overgemaakte bedrag, een commissie. Wij delen jou deze commissie mee (zie de folder Tarief van de meest voorkomende bankdiensten en -verrichtingen voor privégebruik, gratis beschikbaar in onze kantoren of op ing.be).

Art. 7.3 – Wij kunnen de bijdrage en kosten wijzigen volgens de bepalingen in art. 12.

Art. 8 – Terbeschikkingstelling en betaling van de uitgavenstaten

Art. 8.1 – Als er verrichtingen met de kaart zijn geregistreerd, versturen wij jou elke maand een uitgavenstaat Visa of Mastercard. Deze uitgavenstaat vermeldt de verrichtingen die jij met de kaart hebt 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 rekeninguittreksels te ontvangen voor ten minste 1 van hun rekeningen en b) een geldig e-

¹ De Europese Economische Ruimte omvat de lidstaten van de

Europese Unie, alsmede Noorwegen, IJsland en Liechtenstein.



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE KREDIETKAARTEN ING VISA CLASSIC, ING VISA GOLD, ING VISA PLATINUM, ING VISA INFINITE EN ING MASTERCARD GOLD

(Versie 21/05/2026)

mailadres hebben opgegeven, ontvangen hun maandafschrift via Zoomit ING. Ze kunnen dit echter weigeren en kiezen voor rekeninguittreksels per post. Ze kunnen hun keuze altijd veranderen en opnieuw kiezen voor rekeninguittreksels via ING Zoomit.

2) Klanten die niet gekozen hebben voor elektronische rekeninguittreksels of die geweigerd hebben om hun uittreksels via ING Zoomit te ontvangen, krijgen hun maandelijkse uitgavenstaat per post. Ze kunnen echter kiezen om hun uitgavenstaat via ING Zoomit te ontvangen. Ze kunnen hun keuze op elk moment wijzigen.

De informatie over de verrichtingen bevat:

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

Art. 8.2 – De uitgavenstaten worden betaald op de manier die we met jou hebben afgesproken bij de aanvraag van de kaart. Wil jij een andere betaalwijze, dan kan jij een verzoek indienen bij het jouw kantoor.

Art. 9 – Onze respectieve verplichtingen en verantwoordelijkheden

Art. 9.1 – Jouw verplichtingen

Art. 9.1.1 – Door de handtekening op de kaartaanvraag en de kaart, en onverminderd de bepalingen in dit art. 9 en de dwingende wettelijke bepalingen, aanvaard jij – in eigen naam – alle verbintenissen en vorderingen die voortkomen uit de toekenning en het gebruik van de kaart, met of zonder geheime code.

Jij erkent dat alle rekeninghouders en jezelf hoofdelijk en ondeelbaar gehouden zijn voor deze verbintenissen en vorderingen tegenover ons en de Vennootschap.

Jouwerfgenamen en rechthebbenden zijn ook hoofdelijk en ondeelbaar gehouden tot alle verbintenissen en vorderingen die voortkomen uit het gebruik van de kaart.

Jij bent verantwoordelijk voor het delen van kaartgegevens als dat niet direct leidt tot de aankoop van goederen of diensten (zoals reserveringen, waarborg, huur, emergency check -out). Deze regel verandert niets aan art. 9.1.2, 10°, alinea 2 en 12° (jij hebt geen verantwoordelijkheid in de situaties genoemd in deze bepalingen, behalve bij fraude door jou).

Art. 9.1.2 – Jij hebt de volgende verplichtingen:

1° Jij moet de veiligheidsvoorschriften volgen die bij deze algemene voorwaarden horen en er deel van uitmaken;

2° Alleen jij mag de kaart gebruiken, volgens de regels die gelden op het moment van gebruik, en binnen de toegekende en meegedeelde gebruikslimieten;

3° Om fraude met elektronische betalingssystemen te voorkomen, moet jij alle redelijke stappen nemen om de vertrouwelijkheid van persoonlijke beveiligingsgegevens te beschermen, vooral de pincode. Deze gegevens mogen niet aan anderen worden gegeven, tenzij om diensten van een betalingsinitiatiedienstaanbieder of een rekeninginformatiedienstaanbieder te gebruiken. Jij mag de kaartgegevens niet opschrijven op een manier die makkelijk te herkennen is, zoals op de kaart zelf of op iets dat samen met de kaart wordt bewaard. Als jij dit niet doet, zien wij en de Vennootschap dit als een zware nalatigheid, zonder dat dit de beoordeling door de rechtbanken beïnvloedt;

4° Om misbruik door anderen te voorkomen, moet jij de kaart goed bewaren en niet onbeheerd achterlaten in een voertuig of openbare ruimte, tenzij deze in een afgesloten kast of lade ligt. Plaatsen waar veel mensen toegang hebben, ook al zijn ze niet echt openbaar, worden als hetzelfde beschouwd;

5° Jij moet de kaart bij ontvangst met onuitwisbare inkt tekenen op de daarvoor bestemde plek aan de achterkant van de kaart. Ook moet de oude kaart, die door de nieuwe wordt vervangen, worden vernietigd;

6° Als jij merkt dat de kaart verloren, gestolen, verduisterd is of ongeoorloofd wordt gebruikt, of als de middelen die het gebruik mogelijk maken (zoals de geheime code of het wachtwoord Verified by Visa) verloren zijn, moet jij dit **onmiddellijk** melden.

- **ofwel aan 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 aan ons** via ING Banking (Doe-het-zelf-zone) of telefonisch bij ING Client Services (02/ 464 60 01).



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE KREDIETKAARTEN ING VISA CLASSIC, ING VISA GOLD, ING VISA PLATINUM, ING VISA INFINITE EN ING MASTERCARD GOLD

(Versie 21/05/2026)

Wij nemen het telefoongesprek met Card Stop of met ING Client Services automatisch op. Deze opnames dienen als bewijs bij betwisting en worden bewaard volgens art. 14 (bescherming van de persoonlijke levenssfeer), tenzij anders wordt vermeld in de artikelen VI.83 en VII.2 § 4 van het Wetboek van Economisch Recht.

Onder "verlies" of "diefstal" verstaan we elke ongewilde ontvreemding van de kaart. "Elk niet-toegestaan gebruik" betekent elk onrechtmatig of ongeoorloofd gebruik van de kaart en/ of de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken, zelfs als jij de kaart nog hebt.

Jij moet de kaart onmiddellijk blokkeren als deze vastzit in een geldautomaat, op de eerdergenoemde manieren (telefonisch bij Card Stop, via ING Banking (Doe-het-zelf-zone) of telefonisch via ING Client Services).

7° Jij moet de diefstal of het verlies van de kaart 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. Het bewijs daarvan, evenals de gegevens van die aangifte, moet aan de Vennootschap worden overhandigd als daarom wordt gevraagd. Jij moet ook alle informatie aan de Vennootschap geven die nodig is voor het onderzoek. Het niet naleven van de verplichtingen van huidig artikel 9.1.2, 7° wordt echter niet op zichzelf beschouwd als een grove nalatigheid.

8° Jij belooft een betalingsopdracht niet te herroepen nadat deze opdracht door de Vennootschap of de Bank werd ontvangen. Als de betalingsverrichting door of via de begunstigde (zoals een handelaar) is gestart, kan jij de opdracht niet annuleren nadat deze is doorgegeven of nadat jij de begunstigde toestemming heeft gegeven voor de uitvoering van de verrichting, volgens art. 6. Deze regel geldt tenzij anders wordt vermeld in art. 10 (terugbetaling van toegestane bankverrichtingen die werden geïnitieerd door of via een begunstigde);

9° Jij belooft de uitgavenstaten die jou worden toegestuurd te bekijken. Jij kan de Vennootschap of ons niet de schuld geven van het niet volgen van de uitgaven, tenzij wordt bewezen dat wij of de Vennootschap een zware of opzettelijke fout hebben gemaakt.

Jij moet de Bank informeren over elke verrichting op de uitgavenstaat die zonder zijn toestemming is uitgevoerd, en over elke fout of onregelmatigheid die op de uitgavenstaat is gevonden. Deze melding moet schriftelijk worden bevestigd.

Nadat wij de informatie over de betwiste verrichting is verstrekt of beschikbaar hebben gesteld, kan jij die een niet-toegestane of verkeerd uitgevoerde verrichting opmerkt, alleen een rechtzetting krijgen als jij ons direct en uiterlijk 13 maanden na de debetdatum van de verrichting informeert over de verrichting. Dit geldt niet als wij de informatie over de betwiste verrichting niet hebben verstrekt of beschikbaar hebben gesteld zoals afgesproken. Als de melding niet schriftelijk was, kan jij de schriftelijke bevestiging, zoals genoemd in alinea 1 van dit artikel, ook na deze termijn doen.

10° Jij bent verantwoordelijk voor maximaal 50 EUR verlies door een niet-toegestane betaling met een verloren, gestolen of verduisterde kaart. Dit geldt voor verrichtingen vóór de dag van kennisgeving zoals bedoeld in art. 9.1.2, 6°, alinea 1 (voor handmatige verrichtingen) of vóór het moment van zijn melding (voor elektronische verrichtingen).

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

- jij het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van de kaart niet kon opmerken voor de betaling (bijvoorbeeld bij vervalsing, kopiëring of hacking (of "skimming") enz. van de kaartgegevens), behalve als jij frauduleus hebt gehandeld;
- het verlies komt door een handeling of nalatigheid van een werknemer of agent van ons of van de Vennootschap;

11° Jij bent verantwoordelijk voor elk verlies als gevolg van ongeoorloofde betalingsverrichtingen tot het moment dat de kennisgeving, zoals genoemd in art. 9.1.2, 6°, alinea 1, is gedaan. Dit geldt als de verliezen komen doordat jij opzettelijk of door grove nalatigheid niet aan een of meer verplichtingen van dit artikel hebt voldaan. In dat geval geldt de limiet van 50 EUR, genoemd in punt 10°, niet.

Grove nalatigheid is bijvoorbeeld: het niet naleven van de regels in artikelen 9.1.2, 3° (geheimhouden van de code en het wachtwoord Mastercard SecureCode of Verified by Visa, afhankelijk van het type kaart) en 9.1.2, 6°, alinea 1 (ons of Card Stop direct informeren over verlies, diefstal, verduistering of elk niet-toegestaan gebruik van de kaart en/ of de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken), tenzij anders wordt bepaald door de hoven en rechtbanken.

Verder wijzen wij jou erop dat andere feiten of gedragingen, of ze nu wel of niet voortkomen uit het niet naleven van de verplichtingen in deze algemene voorwaarden, als grove nalatigheid kunnen worden gezien, afhankelijk van de omstandigheden waarin ze

zich voordeden of zichtbaar werden, tenzij anders wordt beoordeeld door de hoven en rechtbanken.

Bij 'phishing'-fraude wordt bij het beoordelen van mogelijke grove nalatigheid van jou, afhankelijk van de specifieke omstandigheden van elk geval en tenzij anders wordt bepaald door de hoven en rechtbanken, onder meer rekening worden gehouden met:

- Het delen van persoonlijke beveiligingsgegevens via telefoon (zoals pincode, challenge code/OTP van een kaartlezer of sms) met een derde partij, zelfs als deze zich voordoet als een van onze medewerkers.
- Het accepteren van een dienst die niet binnen de standaard of verwachte bankdiensten valt (bijvoorbeeld toegang geven tot je computer of smartphone op verzoek van een zogezegde bankmedewerker).
- Het klikken op een link ontvangen via e-mail, sms of sociale media en het delen van gepersonaliseerde beveiligingsgegevens waarmee frauduleuze transacties kunnen worden uitgevoerd, op de site waarnaar de link verwijst, zelfs als deze lijkt op die van je financiële instelling.
- Niet reageren op een bericht dat waarschuwt voor de installatie van een nieuwe app, waarin je wordt gevraagd te reageren als je niet de initiatiefnemer bent.
- Het negeren van waarschuwingen wanneer wij of andere instellingen (zoals ITSME) je activeringscodes of andere codes sturen.
- Het delen van een activeringscode met een derde partij, nodig voor de installatie van een betaalapp, via een beveiligde site of sociale media.
- Het niet opmerken van gemakkelijk detecteerbare anomalieën in een ontvangen bericht, zoals spelfouten, een andere taal dan die van jou, een URL die niet overeenkomt met die van de afzender, of een link naar een verdachte domeinnaam (bijvoorbeeld een vreemd land zonder link met de afzender).
- het uitvoeren van handelingen die niet overeenkomen met de verrichting die je wilt (bijvoorbeeld de kaartlezer gebruiken voor een betaling terwijl je geld moet ontvangen);
- het bevestigen van een betalingsverrichting zonder dat je de kans hebt gehad om mogelijke fouten te zien (zoals het bedrag of de naam van de ontvanger).
- het gevolg geven aan een uitnodiging om een betaalinstrument te vernieuwen dat je niet hebt.
- het gevolg geven aan een uitnodiging van een leverancier (bijv. een energieleverancier) als je daar 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, lijd je geen verlies voor een betalingstransacties waarvoor geen sterke cliëntauthenticatie nodig is, zoals bij gebruik van een pincode.

Deze uitzondering geldt niet als blijkt dat jij frauduleus hebt gehandeld.

13° Als jij frauduleus hebt gehandeld, draag je het volledige verlies van niet-toegestane betalingsverrichtingen die zowel voor als na de kennisgeving waarvan sprake in art. 9.1.2, 6°, alinea 1 zijn uitgevoerd (ongeacht onze verplichting om verder gebruik van de kaart te voorkomen).

Art. 9.2 – Onze verplichtingen

1° Wij zorgen ervoor dat je altijd de juiste middelen hebt om de kennisgeving waarvan sprake in art. 9.1.2, 6°, alinea 1 te doen en, indien mogelijk, je kaart te deblokken als dat technisch nog kan.

De kosten voor het vervangen van de kaart staan in de brochure Tarief van de meest voorkomende bankdiensten en -verrichtingen voor privégebruik.

2° Wij nemen alle nodige maatregelen om te voorkomen dat iemand de kaart gebruikt nadat wij (of Card Stop) op de hoogte zijn gebracht van het verlies, de diefstal, de verduistering of elk niet-toegestaan gebruik van de kaart en/ of de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken.

3° Wij geven, op verzoek, aan jou gedurende 18 maanden vanaf de kennisgeving in art. 9.1.2, 6°, alinea 1, het bewijs dat jij deze kennisgeving hebt ingediend.

4° Wij zorgen ervoor dat persoonlijke beveiligingsgegevens niet toegankelijk zijn voor onbevoegde derden, onverminderd jouw verplichtingen zoals bedoeld in art. 9.1.2.

5° Behalve bij bedrog, grove nalatigheid of opzettelijk verzuim van jou met betrekking tot een of meer verplichtingen uit art. 9.1.2, dragen wij het verlies boven €50 dat jij moet betalen voor niet-toegestane verrichtingen die voor de kennisgeving in art. 9.1.2, 6°, alinea 1 zijn uitgevoerd.

6° Wij dragen al het verlies dat jij lijdt als:

- jij het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van de kaart niet kon vaststellen voor de betaling (bijvoorbeeld bij vervalsing, kopiëring of hacking (of "skimming") enz. van de kaartgegevens), behalve als jij frauduleus heeft gehandeld;



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE KREDIETKAARTEN ING VISA CLASSIC, ING VISA GOLD, ING VISA PLATINUM, ING VISA INFINITE EN ING MASTERCARD GOLD

(Versie 21/05/2026)

- het verlies komt door een handeling of nalatigheid van een werknemer of agent van ons of van de Vennootschap.

7° Behalve bij bedrog door jou dragen wij de verliezen door niet-toegestane betalingsverrichtingen die na de kennisgeving in art. 9.1.2, 6°, alinea 1 zijn uitgevoerd.

8° Behalve bij bedrog door jou, dragen wij alle gevolgen van het gebruik van de kaart door een onbevoegde derde als wij een van de verplichtingen in punten 1°, 3° en 4° van dit art. 9.2 niet naleven.

9° Tenzij jij bedrieglijk of opzettelijk hebt gehandeld, dragen wij de verliezen van een niet-toegestane verrichting als er geen sterke cliëntauthenticatie nodig was, zoals het gebruik van een pincode.

10° Als jij, volgens art. 9.1.2, 9°, betwist dat een betalingsverrichting was toegestaan of beweert dat deze niet correct werd uitgevoerd, verbinden wij of de Vennootschap die voor ons handelt, ons ertoe om met alle rechtsmiddelen (zoals interne registers of andere relevante elementen) aan te tonen dat de verrichting geauthenticeerd, correct geregistreerd en geboekt is, en niet negatief werd beïnvloed door een technisch defect of ander falen.

De verrichtingen via de kaart worden automatisch geregistreerd op een journalstrook of informatiedrager. Zoel jij als wij erkennen de bewijskracht van de journalstrook met gegevens over alle verrichtingen van de geldautomaat of betaalterminal, en/ of de informatiedrager die deze vervangt of aanvult.

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

De voorgaande regels beperken niet jouw recht om met alle juridische middelen tegenbewijs te leveren. Ze gelden tenzij anders wordt vermeld in de dwingende wettelijke bepalingen of bepalingen van openbare orde die bijzondere regels vastleggen voor het bewijzen van elektronische verrichtingen met de kaart.

11° Het bedrag dat wij vergoeden bij niet-uitgevoerde, foutief uitgevoerde of niet-toegestane verrichtingen is als volgt:

a) Bij niet-uitvoering of foutieve uitvoering van een betalingsverrichting met de kaart, betalen wij zo nodig en zonder uitstel aan jou het bedrag van de niet-uitgevoerde of foutief uitgevoerde verrichting terug. We brengen de gedebiteerde rekening terug in de toestand alsof de foutieve verrichting niet had

plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering is dezelfde als de valutadatum van de debitering van de oorspronkelijke verrichting.

Wij dekken ook de kosten en interesten die jij mogelijk hebt gemaakt door de niet-uitvoering of foutieve uitvoering van de betalingsverrichting, mits deze kosten en interesten door bewijsstukken worden aangetoond.

Jij krijgt de correctie van een niet-uitgevoerde of foutief uitgevoerde verrichting alleen als de klacht op tijd is ingediend, volgens de regels van art. 9.1.2, 9°.

b) Als er een niet-toegestane betalingsverrichting is, betalen wij jou onverwijld het bedrag van die verrichting terug. We zorgen ervoor dat de gedebiteerde rekening weer in de staat is alsof de verrichting nooit heeft plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering is dezelfde als die van de debitering van de betwiste verrichting. Deze regel geldt tenzij anders wordt vermeld in jouw verplichtingen en verantwoordelijkheden zoals beschreven in art. 9.1.2.

c) In het geval van een verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van de kaart dat jij niet kon opmerken voor de betaling, en bij gebruik van de kaart zonder sterke cliëntauthenticatie (zoals de pincode), betalen wij jou zonder verwijl het bedrag terug, tenzij jij frauduleus hebt gehandeld. Dit doen we op de correcte valutadatum zodanig dat de rekening weer in de oorspronkelijke staat is van voorafgaand het gebruik van de kaart, zoals beschreven in artikel 9.1.2, 10°, alinea 2, en artikel 9.2, 6° van deze algemene voorwaarden of het gebruik zonder sterke cliëntauthenticatie.

d) Naast de bedragen in de vorige alinea's, betalen wij ook andere financiële gevolgen terug aan jou, mits deze met bewijsstukken worden aangetoond.

In afwijking van de voorgaande regels aanvaarden wij geen aansprakelijkheid in geval van overmacht of als wij gebonden zijn door andere wettelijke verplichtingen van nationale wetgevingen of van de Europese Unie.

12° Wij sturen geen kaart naar de klant als die niet vooraf is aangevraagd, behalve bij verlenging of vervanging van een bestaande kaart;

13° Wij houden een intern register bij van de betalingsverrichtingen, voor minstens 10 jaar vanaf de uitvoering van de verrichtingen, tenzij anders wordt vermeld in andere wettelijke bepalingen over het voorleggen van bewijsstukken;



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE KREDIETKAARTEN ING VISA CLASSIC, ING VISA GOLD, ING VISA PLATINUM, ING VISA INFINITE EN ING MASTERCARD GOLD

(Versie 21/05/2026)

14° Wij aanvaarden altijd de verantwoordelijkheid voor elke zware of opzettelijke fout van onze diensten.

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

Art. 10.1 Jij het recht op terugbetaling van een toegestane betalingsverrichting die werd geïnitieerd door of via de begunstigde en die al is uitgevoerd, als aan de volgende voorwaarden samen is voldaan:

1° de toestemming voor deze betalingsverrichting vermeldde niet het exacte bedrag op het moment dat ze werd gegeven;

en 2° het bedrag van de betalingsverrichting was hoger dan wat jij redelijkerwijs kon verwachten, rekening houdend met jouw uitgavenprofiel in het verleden, de contractuele voorwaarden en de relevante omstandigheden van de zaak. Jij mag geen redenen aanvoeren die te maken hebben met een wisselverrichting als de overeengekomen referentiewisselkoers is toegepast (zie de folder Tarief van de meest voorkomende bankdiensten en -verrichtingen voor privégebruik.).

Op ons verzoek verstrek jij ons de feitelijke elementen met betrekking tot deze omstandigheden.

Als aan de terugbetalingsvoorwaarden is voldaan, komt de terugbetaling overeen met het totale bedrag van de uitgevoerde betalingsverrichting. De valutadatum van de creditering is dezelfde als de valutadatum van de debitering van de verrichting.

Art. 10.2 Om de terugbetaling in art. 10.1 te krijgen, moet jij binnen 8 weken na de debitering een verzoek indienen.

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van het verzoek betalen wij het totale bedrag van de betalingsverrichting terug of geven wij een reden voor de weigering. In dat laatste geval kan jij een klacht indienen bij de instanties genoemd in art. 15 van deze voorwaarden.

Art. 10.3 In afwijking van de vorige regels heb jij geen recht op terugbetaling als:

1° de toestemming tot uitvoering van de betalingsverrichting direct aan ons is gegeven;

en 2° als de informatie over de uit te voeren betalingsverrichting ten minste 4 weken voor de vervaldag, zoals voorzien, door ons of de begunstigde aan jou is gegeven of beschikbaar is gesteld.

Art. 11 – Ons recht om de kaart te blokkeren of in te

houden – Teruggave van de kaart – Verlenging van de kaart

Art. 11.1 – Wij mogen de kaart blokkeren of inhouden om objectieve redenen die te maken hebben met de veiligheid van de kaart. Dit geldt ook als er een vermoeden is van ongeoorloofd of bedrieglijk gebruik van de kaart en/of de middelen die het gebruik mogelijk maken, of als er een groot risico is dat jij de betalingsverplichtingen niet kan nakomen.

Art. 11.2 – Als wij besluiten om de kaart te blokkeren of in te houden, laten wij jou dat weten via brief (post of aangetekend), e-mail, een uitgavenstaat of op een andere manier die wij passend vinden. Dit doen wij indien mogelijk voordat de kaart wordt geblokkeerd, anders direct daarna. Dit geldt niet als het geven van deze informatie door objectieve veiligheidsredenen wordt belemmerd of door de wet verboden is.

Art. 11.3 – Als de redenen voor de blokkering niet meer bestaan, deblokkeren of vervangen wij de kaart.

Art. 11.4 – Jij moet de kaart aan ons teruggeven als de kaart wordt geblokkeerd of als de rekening definitief wordt afgesloten, of bij een ander gemotiveerd verzoek van ons.

Art. 11.5 – De kaart is geldig tot de laatste dag van de maand en het jaar die erop staan. Tenzij jij ons 3 maanden voor de vervaldag anders laat weten, of als wij tijdig meedelen de kaart te weigeren, krijg jij een nieuwe kaart voordat de oude kaart verloopt. De nieuwe kaart wordt beschikbaar gesteld volgens de regels in art. 3.2.

Om veiligheidsredenen moet jij de nieuwe kaart bij ontvangst met onuitwisbare inkt ondertekenen en de oude kaart vernietigen.

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

Art. 12.1 Tenzij anders wordt vermeld in de bepalingen betreffende een kredietopening die eventueel aan de kredietkaart is verbonden, worden wijzigingen van deze algemene voorwaarden en tarieven overeengekomen tussen ons.

Wij informeren jou minstens 2 maanden van tevoren over de voorgestelde wijzigingen. Als jij geen consument bent, is dit minstens 1 maand van tevoren. Dit gebeurt per brief, e-mail, of een andere duurzame drager, naar het laatste adres dat bij ons bekend is.

Als jij niet akkoord gaat met de wijzigingen, kan die vóór de ingangsdatum van de wijzigingen de kaart kosteloos en met onmiddellijke ingang stopzetten.



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE KREDIETKAARTEN ING VISA CLASSIC, ING VISA GOLD, ING VISA PLATINUM, ING VISA INFINITE EN ING MASTERCARD GOLD

(Versie 21/05/2026)

Als jij niet aangeeft dat jij de wijzigingen niet aanvaardt vóór de ingangsdatum, gaan wij ervan uit dat jij de wijzigingen heeft aanvaard.

Art. 12.2 In afwijking van art. 12.1, en behalve voor kredietopeningen die eventueel aan de kaart zijn verbonden, kunnen wij wisselkoerswijzigingen, gebaseerd op de afgesproken referentiewisselkoers, direct en zonder voorafgaande kennisgeving toepassen.

Art. 13 – Duur en ontbinding van de overeenkomst

Art. 13.1 De overeenkomst met betrekking tot de terbeschikkingstelling en het gebruik van de kaart is voor onbepaalde duur.

Art. 13.2 Jij kan de overeenkomst op elk moment kosteloos en zonder reden beëindigen. De opzegging heeft onmiddellijke uitwerking.

De opzegging moet gebeuren in jouw kantoor, via ING Client Services of via ING Banking (zoals geregeld door de algemene gebruiksvoorwaarden van deze diensten die in de bijlage bij ons Algemeen reglement der verrichtingen zijn opgenomen).

Art. 13.3 Wij kunnen de overeenkomst opzeggen zonder rechtvaardiging, met een opzegtermijn van 2 maanden. We delen dit mee per brief (post of aangetekend), e-mail, bericht op het rekeninguittreksel, of op elke andere duurzame drager, bijvoorbeeld een e-mail naar jouw laatste, bij ons bekende, (post- of elektronisch) adres.

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

Art. 13.4 Bij opzegging moet de kaart in twee gesneden worden (de chip ook) of teruggegeven worden aan ons. Als de kaart niet onmiddellijk wordt vernietigd of bij ons is ingeleverd, ben jij verantwoordelijk voor betalingstransacties die nog met de kaart verricht zouden kunnen zijn. Jij verbindt jou ertoe alle domiciliëringen die via de kaart worden betaald, stop te zetten.

Art. 14 – Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Wij verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de Verklaring van ING België inzake de bescherming van de persoonsgegevens, opgenomen als Bijlage 5 bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

Onze Verklaring inzake de bescherming van persoonsgegevens bevat gedetailleerde informatie over hoe wij persoonsgegevens verwerken, voor welke doeleinden, met wie wij deze gegevens kunnen delen, en over de rechten van betrokken personen met betrekking tot deze verwerking.

Wanneer je ons via je relatie met ons persoonsgegevens verstrekt van andere personen die aan je verbonden zijn (zoals je echtgenoot, wettelijk samenwonende, vertegenwoordiger of begunstigde), moet je deze personen informeren over onze Verklaring inzake de bescherming van persoonsgegevens.

Art. 15 Klachten – Gerechtelijk en buitengerechtelijk verhaal

Art. 15.1 Meld elke klacht over de overeenkomst voor het ter beschikking stellen en het gebruik van de kaart of verrichtingen schriftelijk bij jouw kantoor of bij de Vennootschap:
equensWorldline SA/ NV
Haachtsesteenweg 1442, 1130 Brussel
Tel.: 02 2058585

Art. 15.2 Als je geen genoegdoening van ons hebt gekregen, kan je gratis een klacht indienen bij de Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen op:
North Gate II, Koning Albert II-laan 8
1000 Brussel
ombudsfm.be
E-mail: Ombudsman@Ombudsfm.be

Je kan ook contact opnemen met 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 klant om een gerechtelijke procedure te starten.

Art. 16 – Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

Art. 16.1 Jouw en onze rechten en verplichtingen worden beheerst door het Belgisch recht.

Art. 16.2 Tenzij anders wordt vermeld in dwingende wettelijke of reglementaire bepalingen, zoals bij geschillen met consumenten, mogen wij, in om het even welke hoedanigheid, elk geschil brengen voor de rechter van Brussel of de rechter van de plaats waar ons kantoor een zakenrelatie met jou onderhoudt.

III. OVERIGE BEPALINGEN

Art. 17 – Bepalingen over verbintenissen van derden

Art. 17 – Kaarten waarvan de uitgaven op een rekening worden gedomicilieerd, en waarvan jij geen (mede)houder of volmachthebber bent, moeten worden teruggegeven zodra de domiciliëring stopt. De rekeninghouder moet nog steeds de uitgaven terugbetalen die met de kaart zijn gedaan tot de dag van teruggave.

Art. 18 – Informatieverplichting

Art. 18 – Jij verklaart dat de informatie die aan ons is gegeven juist is. Jijbeloofd ons direct te informeren over alle feiten die een negatieve invloed kunnen hebben op hun terugbetalingscapaciteit of solvabiliteit, gedurende de looptijd van de overeenkomst en de geldigheid van de kaart.

Elke adreswijziging van jou of van een borgsteller moet ons onmiddellijk gemeld worden. Jij geeft ons of onze volmachthebber toestemming om deze overeenkomst te gebruiken om bij de bevoegde administratie een adresopzoeking aan te vragen als jij jouw adreswijziging niet hebt doorgegeven.

ENKELE VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN BETAAL VEILIG MET JE KAART EN JE GEHEIME CODE ...

Je betaalkaart: een waardevol en uiterst persoonlijk instrument!

- Teken je kaart meteen na ontvangst op de daarvoor bestemde plaats. Anders kan een dief het in jouw plaats doen! Sommige betalingen gebeuren namelijk op basis van jouw handtekening.
- Vernietig kaarten die verlopen zijn. Vernietig ook je oude kaart meteen na ontvangst van de nieuwe kaart.
- Bewaar je kaart in je zak of op een veilige plaats. Laat je kaart nooit achter op een openbare plek

- (bijv. een sportzaal) en ook niet op je werkplek of in je auto.
- Bewaar je tickets van geldopnames en betalingen. Controleer je rekeninguittreksel en de uitgavenstaten van je kaarten altijd meteen na ontvangst. Meld elke afwijking direct aan je bank of aan de verzender van het document.
- Deel het nummer van je kaart alleen met algemeen bekende handelaars (bijv. bij het reserveren van je vakantie via internet).
- Zorg ervoor dat je, in de mate van het mogelijke, je kaart niet uit het oog verliest wanneer je in een winkel betaalt. Let erop dat je je eigen kaart terugkrijgt na de betaling.
- Gebruik je kaart alleen voor de functies waarvoor ze bedoeld is.
- **Zorg ervoor dat je geheime code en** indien van toepassing je wachtwoord voor **Mastercard SecureCode of Verified by Visa** -afhankelijk van het type kaart-, **geheim blijven ... En dat is helemaal niet moeilijk!**
- **Leer je geheime code en paswoord** uit het hoofd zodra je ze ontvangt of kiest. Vernietig direct het bericht waarin de code staat.
- Verander je geheime code zo snel mogelijk bij een geldautomaat.
- Kies geen te makkelijke code (zoals een deel van je geboortedatum, je postcode, de eerste 4 cijfers van je telefoonnummer, enz.). Het kan verleidelijk zijn om 1 code voor alles te gebruiken, maar dat is riskant!
- Houd je **geheime code en paswoord geheim: deel ze met niemand**, zelfs niet met familie, vrienden of iemand die betrouwbaar lijkt. Niemand mag je code of paswoord vragen, wij niet, de politie niet, en een verzekeringsmaatschappij ook niet.
- **Schrijf je geheime code en paswoord niet** op, zelfs niet in een gecodeerde vorm, zoals in een vals telefoonnummer.
- Voer **je geheime code** altijd discreet in, zowel bij een geldautomaat als bij een winkel. Zorg dat niemand stiekem meekijkt en scherm het toetsenbord af met je vrije hand.
- Laat je niet afleiden. Zie je iets ongewoons, informeer dan direct je bankkantoor en eventueel de winkelier.
- Denk je dat je geheime code niet meer veilig is, verander deze dan direct bij een geldautomaat. Kan je de code niet meteen wijzigen, neem dan direct contact op met je bank.
- Voor toegang tot de selfservice ruimte van een bank hoeft je nooit je geheime code in te voeren.



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE KREDIETKAARTEN ING VISA CLASSIC, ING VISA GOLD, ING VISA PLATINUM, ING VISA INFINITE EN ING MASTERCARD GOLD

(Versie 21/05/2026)

Wordt je code toch gevraagd, ga dan niet naar binnen en informeer direct je bank.

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

- Ofwel verwittig onmiddellijk Card Stop op het telefoonnummer +32 (0)78 170 170. Deze service is 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar en uw kaart wordt onmiddellijk geblokkeerd. Bel je vanuit het buitenland en heb je geen toetsentelefoon, wacht dan tot het einde van het menu. Je wordt dan verbonden met een operator.
- Ofwel verwittig onmiddellijk de bank via ING Banking (Doe-het-zelf-zone) of door te bellen naar ING Client Services Services (02/464 60 01).

Noteer het registratienummer van je oproep aan Card Stop (of aan de door je bank aangewezen dienst). Dat is nuttig voor de volgende stappen. Bij verlies of diefstal van je kaart moet je binnen 24 uur een proces-verbaal laten opmaken door de lokale politiediensten en vraag hen om een kopie of de volledige referentie ervan.

Als een (geld)automaat je kaart inslikt, moet je onmiddellijk verzet aantekenen via Card Stop (+32 (0)78 170 170) of via ING Banking (Doe-het-zelf-zone) of door te bellen naar ING Client Services (02/464 60 01).

Meer informatie?

Wij staan steeds tot jouw beschikking voor meer informatie over de specifieke producten en diensten die wij aanbieden.

Enkele tips om veilig te betalen:

- Bewaar je kaart altijd op zak of op een veilige plaats.
- Je geheime code en, indien van toepassing, je paswoord moeten geheim blijven: deel ze dus aan niemand mee en schrijf ze nergens op.
- Tik je geheime code discreet in zodat niemand ze kan zien.
- Kies een nieuwe geheime code als je denkt dat iemand anders ze kent.
- Meld onmiddellijk elke afwijking die je vaststelt op je rekeninguittreksel of op de uitgavenstaten van je kaart.
- Bewaar je kaart even zorgvuldig als u uw geld bewaart.
- Waarschuw onmiddellijk Card Stop (+32 (0)78 170 170) of ons via ING Banking (Doe-het-zelf-zone) of door te bellen naar ING Client Services (02/464 60

01) bij verlies, diefstal of een ander voorval (bijv. als een geldautomaat je kaart inslikt). Zorg dat je het nummer van Card Stop altijd bij de hand hebt (bijv. in je mobiele telefoon) of leer het uit je hoofd. Het nummer staat ook op de meeste geldautomaten.

VEILIGHEIDSTIPS SPECIFIEK VOOR PHISHING-FRAUDE

- Reageer nooit op een verzoek over een product van ons dat je niet hebt (bijv. creditcard) of een applicatie die je niet gebruikt (bijv. Itsme);
- Als je 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 ons of ons logo tonen.
- Initieer altijd je eigen bankverrichtingen via de applicaties of programma's die wij ter beschikking stellen;

Wij zullen je nooit vragen:

- mondeling je betaalkaartgegevens, je ING ID-nummer of de unieke validatiecodes verkregen met je kaart, je ING Card Reader en je geheime code mee te delen;
- de controle over je computer, tablet, smartphone enz. over te dragen;
- een programma voor toegang op afstand te installeren op je computer, tablet, smartphone enz.;
- je tegoeden over te zetten 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 ons antifraudeteam 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.

- Garandeer de vertrouwelijkheid van de unieke validatiecodes (verkregen via de ING Card Reader, kaart en geheime code) en de unieke codes die door ons worden verstuurd (bijvoorbeeld via sms). Deze codes kunnen:
 - o alleen worden gebruikt om verrichtingen te valideren die je hebt geïnitieerd via programma's of toepassingen die wij ter beschikking stellen;
 - o in geen geval worden meegedeeld aan derden, bijvoorbeeld telefonisch of via een ander scherm dan één van onze toepassingen;
 - o in geen geval worden gebruikt om een betaling te ontvangen;



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE KREDIETKAARTEN ING VISA CLASSIC, ING VISA GOLD, ING VISA PLATINUM, ING VISA INFINITE EN ING MASTERCARD GOLD

(Versie 21/05/2026)

- Controleer zorgvuldig de aard en het bedrag van elke verrichting die je via Itsme valideert;
 - o In geval van twijfel, valideer niet en bel ons antifraudeteam 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;
- Bescherm jezelf tegen kwade opzet:
 - o bezoek de pagina 'Fraude en veiligheid' op ing.be;
 - o bezoek de officiële Belgische website safeonweb.be gewijd aan cyberveiligheid;
 - o installeer de safeonweb-app om op de hoogte te blijven van bestaande fraudepogingen



AANKOOPVERZEKERING
ING Visa Classic
Algemene voorwaarden

Geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN10000002/VCL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis voor de verzekeraar.

Cover-More is een verzekeringstussenpersoon die diensten verleent in het kader van de vrijheid van dienstverlening. Zij is gemachtigd en gereguleerd door de Central Bank of Ireland volgens de Regelgeving verzekeringsdistributie van Europese Unie 2018. Het referentienummer bij de Central Bank of Ireland is C29373. Je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Central Bank of Ireland door hun website te bezoeken op registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA ("Qover") verzorgt de schadeafhandeling, algemene polismvragen en klachtenafhandeling voor Cover-More.

Qover SA is een onafhankelijke Belgische verzekeringsagent, geregistreerd bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder nummer 0650.939.878, met maatschappelijke zetel in de Handelsstraat 31, 1000 Brussel.

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

Ook 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, als privépersoon en uitsluitend handelend in het kader van zijn privéleven.

Kaart: De geldige ING Visa Classic kredietkaart uitgegeven door de Verzekeringnemer.

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

Verzekerde Goederen: Alle roerende goederen met een waarde van €50 (inclusief belasting) of meer, nieuw gekocht en volledig betaald door de Verzekerde met hun creditcard, met uitzondering van:

- juwelen,
- bont,
- levende dieren,
- planten,
- bederfelijke levensmiddelen of dranken,
- contant geld,
- reischeques,
- vervoersbewijzen en elk ander verhandelbaar instrument,
- nieuwe of tweedehands motorvoertuigen,
- mobiele telefoons.

Gekwalificeerde diefstal: diefstal door inbraak of geweld.

Inbraak: Het forceren, beschadigen of vernietigen van een slotmechanisme.

Agressie: Elke daad of dreiging met fysiek geweld, met de bedoeling schade te veroorzaken, die materiële, fysieke en/of psychologische schade veroorzaakt.

Diefstal door geweldpleging: Elke gewelddaad door een derde op de persoon van de Verzekerde of elke dwang die vrijwillig door een derde wordt uitgeoefend met de bedoeling de Verzekerde te onteigenen.

Diefstal door inbraak: Het forceren van de sluitsystemen van een afgesloten woning of een afgesloten gemotoriseerd landvoertuig

Accidentele Schade: Elke gedeeltelijke of totale vernietiging of beschadiging (breuk, beschadiging) als gevolg van een plotselinge externe gebeurtenis.

Schadageval of claim: Gekarakteriseerde diefstal van Verzekerde Goederen of Accidentele Schade veroorzaakt aan Verzekerde Goederen.



(Versie 21/05/2026)

Gekarakteriseerde Diefstal of Accidentele Schade aan een groep Verzekerde Goederen wordt beschouwd als één enkele schadeclaim.

Juwelen: Voorwerp bestemd om door een persoon gedragen te worden, geheel of gedeeltelijk vervaardigd uit edele metalen of edelstenen.

Partner: Persoon met wie de Verzekerde op de datum van de schade een wettelijke of feitelijke gemeenschap vormt, permanent in dezelfde woonplaats woont en dezelfde domicilie heeft. Een origineel attest van de ambtenaar van de burgerlijke stand geldt als bewijs.

Derde: Elke andere persoon dan de Verzekerde, hun echtgeno(o)t(e) of partner, voorouder of nakomeling.

Wij/U/onze(n)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

WAARBORGEN

Over de waarborg: Wij vergoeden de Verzekerde tot aan de limiet van de waarborg:

- In geval van gekenmerkte diefstal van het Verzekerde Eigendom: de aankoopprijs van de gestolen eigendom.
- In het geval van Accidentele Schade (breuk, beschadiging) veroorzaakt aan Verzekerde Goederen: de kosten om deze te herstellen of, indien deze kosten hoger zijn dan de aankoopprijs of indien deze niet hersteld kan worden, de aankoopprijs van deze Verzekerde Goederen.

Duur van de waarborg: de dekking is geldig als de Gekwalificeerde Diefstal of Accidentele Schade leveringsdatum.

UITSLUITINGEN

Claims als gevolg van het volgende zijn uitgesloten van de waarborg :

- opzettelijk of roekeloos wangedrag van de Verzekerde of een naast familielid (echtgeno(o)t(e), partner, voorouder of nakomeling)
- de onverklaarbare verdwijning of het verlies van de Verzekerde Goederen;
- schade aan of verlies van Verzekerde Goederen veroorzaakt door de leverancier tijdens het transport of de behandeling;
- diefstal anders dan diefstal door opzet; eenvoudige diefstal is uitgesloten.
- normale slijtage of geleidelijke verslechtering van

Verzekerde Goederen door erosie, corrosie, vochtigheid of de inwerking van koude of warmte op het Verzekerde item;

- een inherent defect of gebrekkig vakmanschap van het Verzekerde Goed;
- het niet naleven van de gebruiksvoorwaarden van het Verzekerde Goed zoals aanbevolen door de fabrikant of distributeur van dit voorwerp;
- een fabricagefout;
- burgeroorlog of buitenlandse oorlog;
- een embargo, verbeurdverklaring, inbeslagneming of vernietiging op bevel van een regering of overheidsinstantie;
- de desintegratie van de atoomkern of ioniserende straling;
- goederen gekocht voor wederverkoop

Bovendien,

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

Bedrag van de waarborg: maximaal 3.000 euro per Verzekerde, per Schadegeval, en per opeenvolgende periode van 12 maanden, vanaf het eerste

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA CLASSIC-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

schadegeval dat onder deze garantie wordt uitbetaald.

riskverzekeraar of autoverzekeraar heeft afgegeven.

Interventiedrempel: de waarborg geldt alleen voor Verliezen van **50 euro (inclusief belasting)** of meer.

Geheel: als het Verzekerde Voorwerp deel uitmaakt van een geheel en na een Schade onbruikbaar of onvervangbaar wordt, geldt de waarborg voor het geheel.

DOOR DE VERZEKERDE TE NEMEN STAPPEN IN GEVAL VAN EEN SCHADEGEVAL

In geval van een schadegeval: de Verzekerde moet, zodra deze zich bewust wordt van een Gekwalificeerde Diefstal van een Verzekerd Goed of een Accidentele Schade aan het Verzekerde Goed:

- bij Gekwalificeerde Diefstal: binnen 48 uur een klacht indienen bij de bevoegde autoriteiten;

in alle gevallen: meld het Schadegeval zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 20 dagen na de datum van de Schade bij ons via ing-insurances.qover.com/claims. Als de verzekerde het schadegeval te laat aangeeft en dat ons benadeelt, kunnen we onze verzekeringsuitkering verminderen of afwijzen.

De claim moet alle hieronder vermelde documenten voor het bewijs van verlies bevatten.

Bewijs van Verlies:

In alle gevallen moet de Verzekerde ons voorzien van:

- het bewijs van betaling van het Verzekerde Goed met hun kredietkaart (betalingsbewijs, afschrift van de creditcard),
- elk document dat het gekochte artikel, de prijs en de aankoopdatum identificeert, zoals een factuur of kassabon,

Bij Gekwalificeerde Diefstal moet de Verzekerde ons ook de volgende documenten bezorgen:

- het originele politierapport;
- elk bewijs van de gebeurtenis, d.w.z.:
 - in geval van diefstal door geweld: elk bewijs zoals een medisch attest of een getuigenverklaring, geschreven, gedateerd en ondertekend door de getuige, met vermelding van zijn naam, voornaam, geboortedatum en -plaats, adres en beroep),
 - in geval van Diefstal door Inbraak: elk document dat de Inbraak bewijst, zoals de prijsopgave of factuur voor de reparatie van het sluitmechanisme of een kopie van de verklaring die de Verzekerde aan zijn all-

In geval van Accidentele Schade moet de Verzekerde ook het volgende voorleggen:

- de originele reparatiekostenraming of factuur, of
- het certificaat van de verkoper met vermelding van de aard van de schade en de verklaring dat het artikel niet meer te repareren is.

Wij kunnen alle andere documenten of informatie opvragen die nodig zijn om de claim te valideren en de compensatie te beoordelen. We openen het schadedossier binnen 2 werkdagen. Een ontvangstbevestiging met het referentienummer van het dossier wordt per e-mail naar de Verzekerde gestuurd.

ALGEMENE BEPALINGEN

Territoriale omvang van de waarborg: de hele wereld.

Expertise/betaling van schadevergoeding: Wij kunnen een expert of onderzoeker sturen om de omstandigheden van het Schadegeval te beoordelen en het bedrag van de schadevergoeding vast te stellen.

Als een Schadegeval inderdaad verzekerd is in lijn met bovenstaande regels, betaalt de Verzekeraar de schadevergoeding binnen de 10 kalenderdagen vanaf de datum waarop de Verzekeraar bevestigt dat de dekking inderdaad verworven is.

Startdatum van de waarborg: De waarborg die door deze verzekeringspolis wordt geboden, gaat in op de datum waarop de kredietkaart van kracht wordt of later, afhankelijk van de specifieke voorwaarden van elke waarborg; er gaat geen waarborg in vóór de ingangsdatum van de verzekeringspolis die door de polishouder bij ons is afgesloten.

Elk schadegeval dat optreedt vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst wordt niet gedekt door dit verzekeringscontract.

Einde van de dekking: In elk geval, en zelfs indien anders vermeld in dit document, zal elke waarborg onmiddellijk en automatisch beëindigd worden, zelfs voor reeds gekochte of betaalde goederen, bij niet-verlenging of annulering van de kredietkaart of in geval van beëindiging van de verzekeringspolis die de Verzekeringnemer bij ons heeft afgesloten, om welke reden dan ook.



(Versie 21/05/2026)

Verjaringstermijn: Voor elke vordering die voortvloeit uit deze verzekeringspolis geldt een verjaringstermijn van 3 jaar na de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de vordering.

Onze klachtenprocedure

Onze toewijding aan klantenservice:

We willen een klantenservice van hoge kwaliteit bieden. Als je vindt dat onze service niet aan je verwachtingen voldoet, laat het ons dan weten.

Met wie moet je als eerste contact opnemen?

Als je probleem een verzekeringswaarborg of een schadegeval betreft, contacteer dan Qover. Qover behandelt de klachten voor de verzekeraar.

Contacteer Qover door het klachtenformulier op ing-insurances.qover.com/com/complaints in te vullen.

Als je het online formulier niet kunt gebruiken, kan je je klacht ook als volgt sturen :

- per brief naar de afdeling klachtenbeheer van QOVER SA/NV, Handelsstraat 31, 1000 Brussel (België)
- telefonisch: +32 2 808 35 14
- via e-mail naar complaint@qover.com.

Als je klacht mondeling of op een niet-duurzame drager wordt geuit en niet onmiddellijk kan worden opgelost, raden wij je aan deze schriftelijk te versturen via e-mail, online formulier of post.

Qover zal de ontvangst van jouw klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst per e-mail bevestigen. Je klacht wordt beoordeeld en Qover zal binnen 30 dagen na ontvangst van je klacht, of binnen 30 dagen na ontvangst van alle gevraagde informatie, een definitief antwoord geven.

Je kan volgende stappen nemen als je nog steeds niet tevreden bent:

Als je niet tevreden bent met het antwoord op je klacht, of als je binnen 30 dagen geen antwoord hebt ontvangen, kan je de Belgische Ombudsman Verzekeringen, een onafhankelijk orgaan, vragen om jouw zaak te onderzoeken.

Meer informatie over de Ombudsman en de soorten klachten die deze kan onderzoeken, vindt je op zijn website [Ombudsman-insurance.be](https://ombudsman-insurance.be).

Je kunt ook als volgt contact met hem opnemen:
Per post: Ombudsman Verzekeringen / de Meeûssquare 35, 1000 Brussel of elektronisch via de website [Contact - Ombudsman](#).

De Ombudsman Verzekeringen zal binnen 90 dagen na ontvangst van het volledige dossier een advies uitbrengen. Dit advies is niet bindend. Als je niet tevreden bent, kan je naar de bevoegde rechtbank stappen. Als de ombudsman je klacht niet kan onderzoeken, kan je het advies van een advocaat inwinnen.

Toepasselijk recht: Deze verzekeringspolis valt onder het Belgisch recht en de verzekeringswet van 4 april 2014.

Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de Belgische rechtbanken.

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

Privacy policy

Cover-More privacy policy

Cover-More Blue Insurance Services Limited en haar gelieerde ondernemingen ("wij", "ons" of "onze") zetten zich in om je privacy en persoonsgegevens te allen tijde te beschermen. Wij zorgen ervoor dat alle persoonsgegevens die wij verwerken, worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de beheerder van je persoonsgegevens. Je kunt onze volledige gegevensbeschermingsverklaring bekijken op blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis voor de verzekeraar (verzekeraarsaanbieder). Wanneer je een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeraarsaanbieder van het gekozen product/dienst ook de verantwoordelijke voor de verwerking van je persoonlijke gegevens voor de doeleinden beschreven in zijn privacybeleid. Hieronder vind je meer informatie over de privacy policy van de Verzekeraarsaanbieder.

Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeraarsaanbieder kan je bekijken op het volgende adres: <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Contact met ons opnemen

Als je vragen heeft over hoe je gegevens worden gebruikt, kan je contact met ons opnemen via

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA CLASSIC-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

dataprotection@blueinsurance.ie.

Privacy policy Qover

Qover verwerkt je gegevens in overeenstemming met de nationale en Europese regelgeving en richtlijnen. Je kunt alle informatie over de verwerking van je persoonsgegevens vinden in onze privacy policy dat beschikbaar is op onze website: qover.com/terms-and-policies.

Als je vragen heeft over het gebruik van je gegevens door Qover, of als je een gedrukt exemplaar van de privacy policy wilt, kan je contact opnemen met Qover via privacy@qover.com.

VERZEKERING VAN DE LEVERING VAN VIA INTERNET GEKOCHTE GOEDEREN ING Visa Classic Algemene voorwaarden

Geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN10000002/VCL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis voor de verzekeraar.

Cover-More is een verzekeringstussenpersoon die diensten verleent in het kader van de vrijheid van dienstverlening. Zij is gemachtigd en gereguleerd door de Central Bank of Ireland volgens de Regelgeving verzekeringsdistributie van Europese Unie 2018. Het referentienummer bij de Central Bank of Ireland is C29373. Je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Central Bank of Ireland door hun website te bezoeken op registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA ("Qover") verzorgt de schadeafhandeling, algemene polsvragen en klachtenafhandeling voor Cover-More.

Qover SA is een onafhankelijke Belgische verzekeringsagent, geregistreerd bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder

nummer 0650.939.878, met maatschappelijke zetel in de Handelsstraat 31, 1000 Brussel.

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

Ook 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

In aanmerking komende personen en verzekerde personen :

- Alle houders van een kredietkaart ING Visa Classic, met vermelding van hun naam. Deze kredietkaart moet geldig zijn en uitgegeven zijn door de Verzekeringnemer; en
- De leden van het Gezin van de Verzekeringnemer die onder hetzelfde dak wonen, ongeacht of ze samen of afzonderlijk reizen.

Verzekerde: De Kaarthouder, als privépersoon en uitsluitend handelend in het kader van zijn privéleven.

Kaart: De geldige ING Visa Classic kredietkaart uitgegeven door de Verzekeringnemer.

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

Partner: Persoon met wie de Verzekerde op de datum van de schade een wettelijke of feitelijke gemeenschap vormt, permanent in dezelfde woonplaats woont en dezelfde domicilie heeft. Een origineel attest van de ambtenaar van de burgerlijke stand geldt als bewijs.

Derde: Iedere andere persoon dan de Verzekerde, hun echtgeno(o)t(e) of partner, voorouder of nakomeling.

Verzekerd goed: Elk persoonlijk voorwerp dat nieuw op het internet bij een Verkoper werd aangekocht, per post of private koerier in België werd verstuurd, een minimale waarde van 50 euro heeft en niet van deze waarborg is uitgesloten.



(Versie 21/05/2026)

Juwelen: Voorwerp bestemd om door een persoon gedragen te worden, geheel of gedeeltelijk vervaardigd uit edele metalen of edelstenen;

Verkoper: elke handelaar die Verzekerde goederen aanbiedt op het internet.

Niet-conforme levering: wanneer het ontvangen Verzekerde goed niet overeen komt met de referentie van de fabrikant of verdeler vermeld op de bestelbon of wanneer het defect, gebroken of onvolledig wordt geleverd.

Niet-levering: wanneer het Verzekerde goed niet geleverd is binnen 30 dagen nadat de bestelling op de kredietkaart van de Verzekerde in rekening is gebracht.

Internetbetaling: betalingstransactie op internet met een creditcard, met of zonder PIN-code, zonder handgeschreven of elektronische handtekening, en afgeschreven van het creditcardafschrift van de Verzekerde.

Schadegeval of claim: Gebeurtenis die door deze garantie wordt gedekt.

Wij/U/onze(n)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

WAARBORGEN

Bij een leveringsprobleem na de aankoop van een Verzekerde goed op het internet, zal de Verzekerde van deze waarborg genieten onder de volgende cumulatieve voorwaarden:

- het Verzekerde goed moet tijdens de geldigheidsperiode met de kredietkaart betaald zijn.
- Het bedrag voor de aankoop van het Verzekerde goed moet op de uitgavestaat van de kredietkaart vermeld staan.

Compensatieprocedure

Wij zullen je alleen schadeloosstellen als er geen bevredigende minnelijke schikking is getroffen met de Verkoper, door ons of door de Verzekerde, binnen 90 dagen na de debitering van de betaling voor het Verzekerde goed.

In geval van niet-levering van een Verzekerde goed:

Wij vergoeden de Verzekerde het bedrag van de aankoopprijs inclusief belasting (inclusief leveringskosten) van het Verzekerde goed, tot maximaal de bedragen die de Verzekerde

daadwerkelijk aan de Verkoper heeft betaald en in overeenstemming met de plafonds die in het artikel "Schadevergoedingsbedrag per Schadegeval en per jaar" worden vermeld.

In geval van niet-conforme levering van een verzekerd artikel:

- Indien de Verkoper de terugzending van het Verzekerde goed aanvaardt om een vervangend artikel te sturen of om de Verzekerde terug te betalen, dekt de waarborg de kosten voor het terugzenden van het Verzekerde goed naar de Verkoper, indien deze kosten niet door de Verkoper worden gedekt.
- Indien de Verkoper de terugzending van het Verzekerde goed aanvaardt, maar geen vervangend artikel opstuurt of de Verzekerde niet terugbetaalt, dekt de waarborg de kosten voor het terugzenden van het artikel en de terugbetaling van de aankoopprijs van het Verzekerde goed (exclusief portokosten).
- Als de Verkoper de terugzending van het Verzekerde goed niet aanvaardt, dekt de garantie de verzendingskosten van het Verzekerde goed dat naar ons opgestuurd wordt en de terugbetaling van de aankoopprijs van het Verzekerde goed (exclusief verzendingskosten).

De aankoopprijs van het Verzekerde Artikel is inclusief BTW en is beperkt tot de bedragen die de Verzekerde daadwerkelijk aan de detailhandelaar heeft betaald. Wij kunnen op eigen kosten een expertise of onderzoek uitvoeren om de omstandigheden en het bedrag van de werkelijk door de Verzekerde geleden schade te beoordelen en zo de aan de Verzekerde uit te keren schadevergoeding te bepalen.

UITSLUITINGEN

Schadegevallen met betrekking tot volgende goederen zijn uitgesloten van deze waarborg:

- Dieren;
- Bederfelijke waren en voedingsmiddelen;
- dranken;
- planten;
- motorvoertuigen;
- Contant geld, aandelen, obligaties, coupons, waardepapieren, effecten van welke aard dan ook;
- Juwelen of kostbare voorwerpen zoals kunstwerken, voorwerpen van goud- en zilversmeden met een waarde van meer dan €150;
- Digitale gegevens die online bekeken of



(Versie 21/05/2026)

gedownload kunnen worden (waaronder MP3-bestanden, foto's, software, enz.);

- Diensten, inclusief diensten die online worden geconsumeerd;
- Goederen voor professioneel gebruik;
- Goederen die zijn ingekocht om als koopwaar te worden doorverkocht
- Goederen gekocht op een veilingsite;
- Opzettelijke of frauduleuze fout van de Verzekerde;
- De gevolgen van handelingen van de Verzekerde tijdens een burgeroorlog of buitenlandse oorlog;
- Een staking door leveranciers of vervoerders, een lock-out of sabotage gepleegd in het kader van een gezamenlijke staking, lock-out of sabotage;
- Elk schadegeval als gevolg van frauduleus gebruik van de kredietkaart.

Bovendien,

- zullen we geen betalingen doen of diensten of voordelen verlenen aan jou 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 vergoeding per Schadegeval en per jaar

Maximaal 750 euro (incl. btw) per Schadegeval en per

Verzekerde en per opeenvolgende periode van 12 maanden, vanaf het eerste schadegeval dat onder deze waarborg wordt uitbetaald.

Als het niet-geleverde of niet-conforme Verzekerde goed deel uitmaakt van een geheel en de rest van het geheel op zichzelf onbruikbaar is, zal de Verzekeraar een vergoeding betalen tot maximaal de aankoopprijs van het geheel.

Betaling van de vergoeding

De vergoeding wordt in euro's, inclusief alle belastingen, overgemaakt op de door de Verzekerde aangegeven rekening.

DOOR DE VERZEKERDE TE NEMEN STAPPEN IN GEVAL VAN EEN SCHADEGEVAL

De Verzekerde moet het Schadegeval zo snel mogelijk en ten laatste binnen 90 dagen na het Schadegeval bij ons melden via de website ing-insurances.gover.com/claims. Als het Schadegeval te laat wordt gemeld, kan de Verzekeraar de uitkering verminderen of weigeren als deze te late melding van het Schadegeval de Verzekeraar heeft benadeeld. Het Schadegeval moet alle bewijsstukken bevatten van de documenten die betrekking hebben op het Schadegeval zoals hieronder vermeld.

- Als de **levering niet conform is**, wordt de Verzekerde geacht op de hoogte te zijn van het Schadegeval zodra de levering ontvangen is of zodra hij/zij op de hoogte is van de non-conformiteit.

- **Bij niet-levering** wordt de Verzekerde geacht op de hoogte te zijn van het Schadegeval zodra het Verzekerde goed niet geleverd wordt binnen de termijn die vermeld wordt in de algemene verkoopvoorwaarden van de Verkoper. Na ontvangst van de aangifte komen wij namens de Verzekerde rechtstreeks tussenbeide bij de Verkoper of de vervoerder om een minnelijke schikking te treffen.

Door de Verzekerde te verstrekken bewijsstukken in geval van niet-levering of niet-conforme levering:

De Verzekerde moet bewijs van de schade overleggen voor schadevergoedingsdoeleinden, in het bijzonder:

- Een afdruk van het bewijs van bestelling (e-mail), elke bevestiging van aanvaarding van de bestelling door de Verkoper of een afdruk van de schermpagina van de bestelling,
- Een kopie van het afschrift van de kredietkaart of het bericht van automatische incasse van de Verzekerde ter bevestiging van het (de) bedrag(en) dat (die) van de bestelling is (zijn) afgeschreven.



(Versie 21/05/2026)

- Als een vervoerder heeft geleverd: de afleverbon die aan de Verzekerde is overhandigd,
- Indien per post verstuurd: het traceerbewijs dat in het bezit van de Verzekerde is,
- Als het Verzekerde goed naar de detailhandelaar wordt geretourneerd, een bewijs van het bedrag van de verzendkosten met ontvangstbevestiging.

We kunnen elk ander document of informatie opvragen die nodig is om het Schadegeval te valideren en de schadevergoeding te beoordelen.

Wij openen het schadedossier binnen 2 werkdagen. Een ontvangstbevestiging met het referentienummer van het dossier wordt per e-mail naar de Verzekerde gestuurd.

ALGEMENE BEPALINGEN

Territoriale reikwijdte van de waarborg: Voor de waarborg op de levering van goederen die op het internet zijn gekocht,

- moet de aankoop gedaan zijn op een site van een Verkoper die gevestigd is in een land van de Europese Unie of in de Verenigde Staten.
- moet het Verzekerde goed moet worden afgeleverd in het land waar de kredietkaart is uitgegeven.

Expertise/betaling van schadevergoeding: Wij kunnen een expert of onderzoeker sturen om de omstandigheden van het Schadegeval te beoordelen en het bedrag van de schadevergoeding vast te stellen.

Startdatum van de waarborg: De waarborg die door deze verzekeringspolis wordt geboden, gaat in op de datum waarop de kredietkaart van kracht wordt of later, afhankelijk van de specifieke voorwaarden van elke waarborg; er gaat geen waarborg in vóór de ingangsdatum van de verzekeringspolis die door de polishouder bij ons is afgesloten. Schadegevallen die optreden vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst worden niet gedekt door dit verzekeringscontract.

Einde van de dekking: In elk geval, en zelfs indien anders vermeld in dit document, zal elke waarborg onmiddellijk en automatisch beëindigd worden, zelfs voor reeds gekochte of betaalde goederen, bij niet-verlenging of annulering van de kredietkaart of in geval van beëindiging van de verzekeringspolis die de Verzekeringnemer bij ons heeft afgesloten, om welke reden dan ook.

Verjaringstermijn: Voor elke vordering die voortvloeit

uit deze verzekeringspolis geldt een verjaringstermijn van 3 jaar na de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de vordering.

Onze klachtenprocedure

Onze toewijding aan klantenservice:

We willen een klantenservice van hoge kwaliteit bieden. Als je vindt dat onze service niet aan je verwachtingen voldoet, laat het ons dan weten.

Met wie moet je als eerste contact opnemen?

Als je probleem een verzekeringswaarborg of een schadegeval betreft, contacteer dan Qover. Qover behandelt de klachten voor de verzekeraar.

Als je het online formulier niet kunt gebruiken, kan je je klacht ook als volgt sturen :

- per brief naar de afdeling klachtenbeheer van QOVER SA/NV, Handelsstraat 31, 1000 Brussel (België)
- telefonisch: +32 2 808 35 14
- via e-mail naar complaint@qover.com.

Als je klacht mondeling of op een niet-duurzame drager wordt geuit en niet onmiddellijk kan worden opgelost, raden wij je aan deze schriftelijk te versturen via e-mail, online formulier of post.

Qover zal de ontvangst van jouw klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst per e-mail bevestigen. Je klacht wordt beoordeeld en Qover zal binnen 30 dagen na ontvangst van je klacht, of binnen 30 dagen na ontvangst van alle gevraagde informatie, een definitief antwoord geven.

Je kan volgende stappen nemen als je nog steeds niet tevreden bent:

Als je niet tevreden bent met het antwoord op je klacht, of als je binnen 30 dagen geen antwoord hebt ontvangen, kan je de Belgische Ombudsman Verzekeringen, een onafhankelijk orgaan, vragen om jouw zaak te onderzoeken.

Meer informatie over de Ombudsman en de soorten klachten die deze kan onderzoeken, vindt je op zijn website Ombudsman-insurance.be.

Je kunt ook als volgt contact met hem opnemen:

Per post: Ombudsman Verzekeringen / de MeeÛsquare 35, 1000 Brussel of elektronisch via de website [Contact – Ombudsman](#).

De Ombudsman Verzekeringen zal binnen 90 dagen na ontvangst van het volledige dossier een advies

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA CLASSIC-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

uitbrengen. Dit advies is niet bindend. Als je niet tevreden bent, kan je naar de bevoegde rechtbank stappen. Als de ombudsman je klacht niet kan onderzoeken, kan je het advies van een advocaat inwinnen.

Toepasselijk recht: Deze verzekeringspolis valt onder het Belgisch recht en de verzekeringswet van 4 april 2014. Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de Belgische rechtbanken.

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

Privacy policy

Cover-More privacy policy

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

Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de beheerder van je persoonsgegevens. Je kunt onze volledige gegevensbeschermingsverklaring bekijken op blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis voor de verzekeraar (verzekeraarsaanbieder). Wanneer je een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeraarsaanbieder van het gekozen product/dienst ook de verantwoordelijke voor de verwerking van je persoonlijke gegevens voor de doeleinden beschreven in zijn privacybeleid. Hieronder vind je meer informatie over de privacy policy van de Verzekeraarsaanbieder.

Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeraarsaanbieder kan je bekijken op het volgende adres: <https://www.benelux.zurich.com/nl/nl/services/privacy>

Contact met ons opnemen

Als je vragen heeft over hoe je gegevens worden gebruikt, kan je contact met ons opnemen via dataprotection@blueinsurance.ie.

Privacy policy Qover

Qover verwerkt je gegevens in overeenstemming met de nationale en Europese regelgeving en richtlijnen. Je kunt alle informatie over de verwerking van je persoonsgegevens vinden in onze privacy policy dat beschikbaar is op onze website: qover.com/terms-and-policies.

Als je vragen heeft over het gebruik van je gegevens door Qover, of als je een gedrukt exemplaar van de privacy policy wilt, kan je contact opnemen met Qover via privacy@qover.com.

REISONGEVALVERZEKERING ING Visa Classic Algemene voorwaarden

Geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN10000002/VCL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis voor de verzekeraar.

Cover-More is een verzekeringstussenpersoon die diensten verleent in het kader van de vrijheid van dienstverlening. Zij is gemachtigd en gereguleerd door de Central Bank of Ireland volgens de Regelgeving verzekeringstussenpersoon van Europese Unie 2018. Het referentienummer bij de Central Bank of Ireland is C29373. Je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Central Bank of Ireland door hun website te bezoeken op registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA ("Qover") verzorgt de schadeafhandeling, algemene polisvragen en klachtenafhandeling voor Cover-More.

Qover SA is een onafhankelijke Belgische verzekeringsagent, geregistreerd bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder nummer 0650.939.878, met maatschappelijke zetel in de Handelsstraat 31, 1000 Brussel.

Verzekeraar :

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA CLASSIC-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

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
Ook 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 personen:

- Alle houders van een ING Visa Classic kredietkaart, met hun naam erop gedrukt. Deze kredietkaart moet geldig zijn en uitgegeven zijn door de Verzekeringnemer; en
- de leden van het Gezin van de Verzekerde die onder hetzelfde dak wonen, ongeacht of ze samen of afzonderlijk reizen.

Kaart: De geldige ING Visa Classic kredietkaart uitgegeven door de Verzekeringnemer.

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

Partner: Persoon met wie de Verzekerde op de datum van de schade een wettelijke of feitelijke gemeenschap vormt, permanent in dezelfde woonplaats woont en dezelfde domicilie heeft. Een origineel attest van de ambtenaar van de burgerlijke stand geldt als bewijs.

Gezin

- De echtgeno(o)t(e) of partner van de Verzekerde,
- De natuurlijke of geadopteerde kinderen van de Verzekerde of die van hun echtgeno(o)t(e) of partner, jonger dan 25 jaar.

Derde

Iedere natuurlijke of rechtspersoon anders dan :
- de Verzekerde
- de rechtstreekse bloedverwanten in opgaande of neergaande lijn, en elke persoon die onder hetzelfde dak woont als de Verzekerde.

Buitenland

Elk ander land dan het land van:
- de domicilie van de Verzekerde ;

- de vaste verblijfplaats van de Verzekerde;
- het land waarin de Verzekerde zijn vaste werkplaats heeft.

Reis

Verplaatsing van de Verzekerde naar een bestemming in het buitenland voor maximaal 60 dagen.

Verzekerde Reis

Elke Reis waarbij 100% van de totale vervoerskosten of minimaal 30% van de totale prijs van de georganiseerde reis inclusief vervoer betaald is met de verzekerde kredietkaart.

Arts

Dokter in de Geneeskunde en/of lid van een Medische Vereniging die wettelijk bevoegd is om geneeskunde uit te oefenen in het land waar de schade en/of de behandeling van de verzekerde schade plaatsvindt.

Intoxicatie

Alle aandoeningen die veroorzaakt worden door het inbrengen van een stof in het lichaam van de Verzekerde, waarbij het niveau van pure alcohol en/of illegale stoffen hoger is dan de limiet die is toegestaan door de wet van het land waar de Schade zich voordoet.

Lichamelijke schade

Lichamelijk letsel dat een persoon oploopt.

Materiële schade

Elke wijziging, verslechtering, onopzettelijk verlies en/of vernietiging van een voorwerp of substantie, inclusief fysieke schade toegebracht aan een dier.

Ongeval

Een plotselinge, onverwachte en onvrijwillige gebeurtenis die zich voordoet tijdens de periode van waarborg, veroorzaakt door iets dat zich buiten het lichaam van de Verzekerde bevindt, en die resulteert in Lichamelijke schade.

De volgende gebeurtenissen worden ook als gedekte Ongevallen beschouwd, als ze de Verzekerde tijdens de waarborgperiode overkomen:

- gezondheidsproblemen die rechtstreeks en alleen veroorzaakt zijn door een gedekt Ongeval of door een poging om mensen of eigendommen in gevaar te redden
- Het inademen van gassen of dampen en het absorberen van giftige of bijtende stoffen;
- Spierdislocaties, vervormingen, verrekkingen en scheuren veroorzaakt door plotselinge lichamelijke inspanning;



(Versie 21/05/2026)

- Bevriezing, hitteberoerte, zonnesteek;
- Verdrinking;
- Miltvuur, hondsdoelheid, tetanus.

Vliegtuig

De verzekering dekt het gebruik als passagier van een vliegtuig of helikopter die gemachtigd is om personen te vervoeren, zolang de verzekerde geen lid is van de bemanning en tijdens de vlucht geen professionele of andere activiteit uitoefent die verband houdt met het vliegtuig of de vlucht.

Oorlog

Elke al dan niet verklaarde gewapend verzet van een staat tegen een andere staat, een invasie of een staat van beleg.

In het bijzonder is oorlog elke oorlogszuchtige activiteit, inclusief het gebruik van militair geweld door een soevereine natie om economische, geografische, nationalistische, politieke, raciale, religieuze of andere redenen.

Burgeroorlog

Elke gewapend verzet tussen twee of meer delen van dezelfde staat om etnische, religieuze of ideologische redenen.

Met name de volgende zaken worden als burgeroorlog beschouwd: een gewapende opstand, revolutie, oproer, staatsgreep, de gevolgen van de staat van beleg, het sluiten van grenzen op bevel van een regering of lokale autoriteiten.

Terrorisme

De volgende handelingen worden beschouwd als terroristische handelingen als ze leiden tot de sluiting van de luchthaven(s) en/of het luchtruim en/of de terminal of het station in het buitenland en/of in het land van bestemming van de terugreis:

- Elk daadwerkelijk of dreigend gebruik van geweld of geweld bedoeld om schade, letsel, letsel of ontwrichting te veroorzaken;
- Het plegen van een daad die gevaarlijk is voor het menselijk leven of eigendom, tegen een individu, eigendom of regering met het expliciete of impliciete doel economische, etnische, nationalistische, politieke, raciale of religieuze belangen na te streven, ongeacht of dergelijke belangen worden aangegeven.
- Elke daad die door de bevoegde overheid als terroristische daad is geverifieerd of erkend.

De volgende handelingen worden niet als terroristische handelingen beschouwd:

- Elke daad van opstand, staking, oproer, revolutie,

- aanslag waarbij nucleaire, biologische of chemische wapens worden gebruikt;
- Diefstal of een andere criminele daad die voornamelijk gepleegd wordt voor persoonlijk gewin en daden die voornamelijk plaatsvinden als gevolg van eerdere persoonlijke relaties tussen dader(s) en slachtoffer(s).

Ziekenhuis

Een instelling erkend door het Ministerie van Volksgezondheid in het land van de schade en/of behandeling en verantwoordelijk voor de medische behandeling van zieken en gewonden, met uitzondering van de volgende instellingen: preventoria, sanatoria, psychiatrische en revalidatie-instellingen, rusthuizen en andere soortgelijke instellingen.

Ziekenhuisopname

Een verblijf in het ziekenhuis dat medisch noodzakelijk is voor de medische behandeling van een ziekte of Ongeval, inclusief verblijfskosten.

Huurauto

Elk gemotoriseerd voertuig met ten minste 4 wielen (zoals auto's, campers, bestelwagens, vrachtwagens) dat wordt gebruikt voor privévervoer van personen of voorwerpen, gedurende maximaal 60 dagen. Lease-auto's zijn niet inbegrepen.

Wij/U/onze(n)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

WAARBORGEN

1. Waarborg reisongevallen

Deze verzekeringspolis biedt waarborg in geval van een Ongeval tijdens Vervoer voor Verzekerden die een verzekerde reis per vliegtuig, trein, boot, bus of huurauto maken vanuit hun land van gewone verblijfplaats.

De waarborg en bedragen in deze Algemene Voorwaarden zijn geldig op voorwaarde dat 100% van de vervoerskosten of 30% van de totale prijs van een pakketreis inclusief vervoer voor vertrek betaald is met een verzekerde kredietkaart.

De heen- of terugreis naar een inschepingsplaats voor de verzekerde reis is gedekt, zelfs als deze reis niet met de Kaart is betaald.

Gedekte schade



(Versie 21/05/2026)

Bij een Ongeval tijdens het gebruik van de vervoermiddelen vermeld in de Waarborg, zijn de Verzekerden gedekt in geval van overlijden of blijvende gedeeltelijke invaliditeit als deze ten minste 25% bedraagt, berekend volgens de Officiële Belgische Schaal ter Bepaling van de Graad van Invaliditeit (BOBI) die van kracht is op de dag van het Ongeval.

Schadevergoeding in geval van overlijden na een ongeval

Als een Verzekerde binnen twee jaar na het verzekerde Ongeval overlijdt, uitsluitend als gevolg van dit Ongeval, zal een schadevergoeding van EUR 100.000 aan de begunstigten worden uitgekeerd. In geval van verdwijning, indien de verzekeraar, na minstens 6 maanden sinds het Ongeval en na verificatie van alle beschikbare bewijsstukken, van mening is dat het om een verzekerde schade gaat, zal de verdwijning van een Verzekerde beschouwd worden als een Overlijden dat de waarborg activeert. Indien, nadat de schadeloosstelling is uitbetaald, blijkt dat de Verzekerde nog in leven is, zal (zullen) de begunstigde(n) de door de verzekeraar betaalde bedragen terugbetalen.

Vergoedingen voor overlijden en blijvende invaliditeit zijn niet cumulatief.

Vergoeding bij blijvende invaliditeit na een Ongeval

Wanneer de Verzekerde een gedekt Ongeval overkomt en een blijvende invaliditeit medisch bevestigd is, betaalt de verzekeraar een vergoeding berekend op een maximum van EUR 100.000, evenredig met de graad van invaliditeit volgens de Officiële Belgische Schaal ter Bepaling van de Graad van Invaliditeit (BOBI) van kracht op de dag van het Ongeval, zonder 100% invaliditeit te overschrijden.

Als de invaliditeit 66% of meer bedraagt, wordt deze als volledig beschouwd en tegen 100% gecompenseerd.

Letsels aan ledematen of organen die al invalide zijn of hun functie hebben verloren, worden gecompenseerd volgens het verschil tussen hun toestand voor en na het Ongeval. De beoordeling van letsel aan een ledemaat of orgaan kan niet verhoogd worden door de reeds bestaande zwakte van een ander ledemaat of orgaan.

Als de gevolgen van een Ongeval worden verergerd door gebreken, ziekten of omstandigheden die onafhankelijk zijn van het Ongeval, kan de

schadevergoeding niet hoger zijn dan de schadevergoeding die verschuldigd zou zijn als het Ongeval een gezond orgaan had getroffen.

De vergoeding wordt berekend op basis van de conclusies van de door de verzekeraar aangestelde keuringsarts of op basis van de ingediende medische attesten als er geen keuringsarts is aangesteld.

Als consolidatie niet binnen 12 maanden na het Ongeval wordt bereikt, kan de Verzekeraar op verzoek van de Verzekerde een provisie betalen die gelijk is aan maximaal de helft van de minimale schadevergoeding die op de dag van consolidatie toegekend zou kunnen worden.

Vergoedingen voor overlijden en blijvende invaliditeit zijn niet cumulatief.

Kosten voor repatriëring van het stoffelijk overschot na overlijden door een ongeval

De Verzekeraar vergoedt, tot het hieronder vermelde bedrag, de kosten voor repatriëring van het lichaam van een Verzekerde naar een begraafplaats in het land van hun voormalige woonplaats of gebruikelijke verblijfplaats. Dit omvat de postmortale behandeling, het balsemen en de douanekosten die nodig zijn voor repatriëring.

Kosten voor de rouwdienst en de teraardebestelling worden niet gedekt. De verzekeraar zorgt niet voor de repatriëring.

2. Kosten van opsporing en redding

Indien een Verzekerde tijdens een verzekerde reis in het buitenland geïmmobiliseerd raakt als gevolg van een Ongeval, dekken wij, tot het bedrag vermeld in de interventielimieten, de gerechtvaardigde kosten van redding en/of opsporing van deze persoon die Lichamelijke schade heeft opgelopen.

GRENZEN VAN DE WAARBORG

1. Limieten van de vergoeding

- overlijden na een Ongeval: € 100.000
- blijvende invaliditeit na een Ongeval: € 100.000
- repatriëring van het stoffelijk overschot na een overlijden door ongeval, inclusief opsporings- en reddingskosten: maximaal € 30.000

2. De maximale schadevergoeding per verzekerde persoon onder deze polis bedraagt 130.000 euro per gedekt verlies, ongeacht het aantal gebruikte kaarten.

Na één enkele gebeurtenis zal de maximaal mogelijke



(Versie 21/05/2026)

tussenkost onder deze verzekeringspolis niet meer bedragen dan 5 miljoen euro.

hier niet actief aan heeft deelgenomen (te bewijzen door de Begunstigde of de Verzekerde).

UITSLUITINGEN

Waarborgen zijn niet van toepassing in de volgende gevallen:

- Een reis naar een specifiek land, regio of evenement waarbij de reisadviezen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken of de toezichthoudende instantie van het land waarheen/waaruit je reist, alle reizen heeft afgeraden.
 - Oorlog of burgeroorlog. De waarborg blijft echter geldig gedurende 14 dagen vanaf het begin van de vijandelijkheden als de Verzekerde door deze gebeurtenissen in het buitenland verrast wordt en er niet actief aan deelneemt.
 - Opzettelijke handeling, provocatie of duidelijk roekeloze handeling, tenzij het een opzettelijke poging is om personen, dieren of goederen te redden.
 - Bedwelming.
 - Zelfmoord, poging tot zelfmoord en de gevolgen van deze daden.
 - Kernreacties, radioactiviteit of ioniserende straling, tenzij dit gebeurt tijdens essentiële medische behandeling na een gedekte schade.
 - Sporten of activiteiten, inclusief training, die beroepsmatig of tegen betaling worden beoefend.
 - Onbetaalde amateur beoefening van de volgende sporten:
 - luchtsporten, behalve ballonvaren
 - Bergbeklimmen, klimmen, wandelen buiten de gebaande paden of zonder officiële tekens.
 - Jacht op groot wild
 - Skispringen, alpineskiën, snowboarden of langlaufen buiten de pistes of zonder officiële aanwijzingen
 - Speleologie, raften, canyoning, bungeejumpen, scubaduiken met onafhankelijke ademhalingsapparatuur
 - Vechtsport
 - Wedstrijden met gemotoriseerde voertuigen, met uitzondering van toeristische rally's zonder vastgestelde tijd- of snelheidsnorm.
 - Deelname, training of voorbereidende proeven voor snelheidswedstrijden.
 - Weddenschappen, uitdagingen, ruzies of schermutselingen, behalve in gevallen van wettige zelfverdediging (een verslag van de autoriteiten zal als bewijs dienen).
- Onlusten en maatregelen die genomen zijn om deze onlusten te bestrijden, tenzij de Verzekerde

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 jou 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) Wij moeten onmiddellijk op de hoogte gebracht worden van elk Schadegeval. De Kaarhouder of begunstigten moeten elk Schadegeval met de dood of Lichamelijke schade tot gevolg zo snel mogelijk melden aan ing-insurances.qover.com/claims, en uiterlijk binnen 20 dagen na de datum van het Schadegeval.

b) De verzekerde moet ons onmiddellijk alle nuttige



(Versie 21/05/2026)

informatie verstrekken en op onze verzoeken ingaan om de omstandigheden te begrijpen en de omvang van het Schadegeval vast te stellen.

c) De verzekerde moet alle redelijke stappen ondernemen om de omstandigheden van het verlies te voorkomen en te beperken.

Als de verzekerde de verplichtingen a), b) & c) niet nakomt en dit ons schade berokkent, kunnen wij onze uitkering verminderen in verhouding tot het geleden verlies.

Wij kunnen onze waarborg weigeren als de verzekerde met bedrieglijk opzet niet heeft voldaan aan de verplichtingen onder a) b) & c).

ALGEMENE BEPALINGEN

Leeftijdsgrens

De dekking eindigt automatisch op de 75e verjaardag van de Verzekerde.

Begunstigden bij overlijden

Bij overlijden van een Verzekerde zijn de begunstigden: de niet-gescheiden echtgeno(o)t(e), zo niet de kinderen, zo niet de Partner, zo niet de rechthebbenden, met uitzondering van de Staat. Schuldeisers, inclusief de belastingdienst, kunnen geen schadevergoeding ontvangen. Een polishouder kan een andere begunstigde aanwijzen door een brief naar de verzekeraar te sturen.

Ingangsdatum van de waarborg: De waarborg onder deze verzekeringspolis gaat in op de ingangsdatum van de Kredietkaart of later, afhankelijk van de specifieke voorwaarden van elke waarborg. Er gaat geen waarborg in vóór de ingangsdatum van deze verzekeringspolis die door de polishouder bij ons is afgesloten. Schadegevallen die vóór de ingangsdatum van de verzekeringspolis plaatsvinden, worden niet door deze verzekeringspolis gedekt.

Einde van de dekking: In elk geval, en zelfs indien anders vermeld in dit document, zal elke waarborg onmiddellijk en automatisch beëindigd worden, zelfs voor reeds geboekte of betaalde reizen, bij niet-verlenging of annulering van de kredietkaart of in geval van beëindiging van de verzekeringspolis die de Verzekeringnemer bij ons heeft afgesloten, om welke reden dan ook.

Territoriaal toepassingsgebied: de hele wereld.

Verjaringstermijn: Voor elke vordering die voortvloeit uit deze verzekeringspolis geldt een verjaringstermijn van 3 jaar na de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de vordering.

Betaling van schadevergoeding

De schadevergoeding, inclusief alle belastingen, zal in euro's aan de verzekerde of begunstigde worden betaald op de door hen aangewezen bankrekening.

Onze klachtenprocedure

Onze toewijding aan klantenservice:

We willen een klantenservice van hoge kwaliteit bieden. Als je vindt dat onze service niet aan je verwachtingen voldoet, laat het ons dan weten.

Met wie moet je als eerste contact opnemen?

Als je probleem een verzekeringswaarborg of een schadegeval betreft, contacteer dan Qover. Qover behandelt de klachten voor de verzekeraar.

Contacteer Qover door het klachtenformulier op ing-insurances.qover.com/com/complaints in te vullen.

Als je het online formulier niet kunt gebruiken, kan je je klacht ook als volgt sturen :

- per brief naar de afdeling klachtenbeheer van QOVER SA/NV, Handelsstraat 31, 1000 Brussel (België)
- telefonisch: +32 2 808 35 14
- via e-mail naar complaint@qover.com.

Als je klacht mondeling of op een niet-duurzame drager wordt geuit en niet onmiddellijk kan worden opgelost, raden wij je aan deze schriftelijk te versturen via e-mail, online formulier of post.

Qover zal de ontvangst van jouw klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst per e-mail bevestigen. Je klacht wordt beoordeeld en Qover zal binnen 30 dagen na ontvangst van je klacht, of binnen 30 dagen na ontvangst van alle gevraagde informatie, een definitief antwoord geven.

Je kan volgende stappen nemen als je nog steeds niet tevreden bent:

Als je niet tevreden bent met het antwoord op je klacht, of als je binnen 30 dagen geen antwoord hebt ontvangen, kan je de Belgische Ombudsman Verzekeringen, een onafhankelijk orgaan, vragen om jouw zaak te onderzoeken.

Meer informatie over de Ombudsman en de soorten



(Versie 21/05/2026)

klachten die deze kan onderzoeken, vindt je op zijn website Ombudsman-insurance.be.

Je kunt ook als volgt contact met hem opnemen:
Per post: Ombudsman Verzekeringen / de Meeûssquare 35, 1000 Brussel of elektronisch via de website [Contact – Ombudsman](#).

De Ombudsman Verzekeringen zal binnen 90 dagen na ontvangst van het volledige dossier een advies uitbrengen. Dit advies is niet bindend. Als je niet tevreden bent, kan je naar de bevoegde rechtbank stappen. Als de ombudsman je klacht niet kan onderzoeken, kan je het advies van een advocaat inwinnen.

Toepasselijk recht: Deze verzekeringspolis valt onder het Belgisch recht en de verzekeringswet van 4 april 2014.

Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de Belgische rechtbanken.

Bescherming van de privacy

Met het oog op een goed beheer van de schadeclaims die onder deze overeenkomst worden gedeclareerd, geeft de verzekerde specifieke toestemming voor de verwerking van hun medische gegevens. (Wet op de bescherming van persoonsgegevens).

Schadevergoeding

Vergoedingen worden vastgesteld op basis van de medische en feitelijke informatie waarover de verzekeraar beschikt. De verzekerde en/of de begunstigde(n) hebben het recht om deze uitkeringen te aanvaarden of te weigeren.

In het laatste geval moet hij/zij de verzekeraar op de hoogte brengen van zijn/haar bezwaren per aangetekende brief die binnen 90 kalenderdagen na ontvangst van de kennisgeving verstuurd wordt. Alle vergoedingen zijn renteloos betaalbaar na aanvaarding door de verzekerde en/of de begunstigde(n). In geval van weigering onzerzijds vervalt elke aanspraak op vergoeding drie jaar na mededeling.

Subrogatie: Artikel 95 van de Verzekeringswet van 4 april 2014 bepaalt dat wij de rechten en plichten van de verzekerde (of begunstigde(n)) tegenover derden overnemen tot het bedrag van de uitgekeerde schadevergoeding.

Privacy policy

Cover-More privacy policy

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

Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de beheerder van je persoonsgegevens. Je kunt onze volledige gegevensbeschermingsverklaring bekijken op blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis voor de verzekeraar (verzekeraarsaanbieder). Wanneer je een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeraarsaanbieder van het gekozen product/dienst ook de verantwoordelijke voor de verwerking van je persoonlijke gegevens voor de doeleinden beschreven in zijn privacybeleid. Hieronder vind je meer informatie over de privacy policy van de Verzekeraarsaanbieder.

Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeraarsaanbieder kan je bekijken op het volgende adres: <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Contact met ons opnemen

Als je vragen heeft over hoe je gegevens worden gebruikt, kan je contact met ons opnemen via dataprotection@blueinsurance.ie.

Privacy policy Qover

Qover verwerkt je gegevens in overeenstemming met de nationale en Europese regelgeving en richtlijnen. Je kunt alle informatie over de verwerking van je persoonsgegevens vinden in onze privacy policy dat beschikbaar is op onze website: qover.com/terms-and-policies.

Als je vragen heeft over het gebruik van je gegevens door Qover, of als je een gedrukt exemplaar van de privacy policy wilt, kan je contact opnemen met Qover via privacy@qover.com.

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

REISANNULATIEVERZEKERING ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold Algemene voorwaarden

Geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN10000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis voor de verzekeraar.

Cover-More is een verzekeringstussenpersoon die diensten verleent in het kader van de vrijheid van dienstverlening. Zij is gemachtigd en gereguleerd door de Central Bank of Ireland volgens de Regelgeving verzekeringsdistributie van Europese Unie 2018. Het referentienummer bij de Central Bank of Ireland is C29373. Je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Central Bank of Ireland door hun website te bezoeken op registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA ("Qover") verzorgt de schadeafhandeling, algemene polisvragen en klachtenafhandeling voor Cover-More.

Qover SA is een onafhankelijke Belgische verzekeringsagent, geregistreerd bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder nummer 0650.939.878, met maatschappelijke zetel in de Handelsstraat 31, 1000 Brussel.

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

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

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

Verzekeringnemer :

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

DEFINITIES

Gerechtigde personen en verzekerde personen:

- Alle houders van een ING Visa Gold of ING Mastercard Gold kredietkaart, met hun naam erop gedrukt ("de Verzekerde"). Deze kredietkaart moet geldig zijn en uitgegeven zijn door de Verzekeringnemer; en
- de leden van het Gezin van de Verzekerde die onder hetzelfde dak wonen, ongeacht of ze samen of afzonderlijk reizen.

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

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

Partner: Persoon met wie de Verzekerde op de datum van de schade een wettelijke of feitelijke gemeenschap vormt, permanent in dezelfde woonplaats woont en dezelfde domicilie heeft. Een origineel attest van de ambtenaar van de burgerlijke stand geldt als bewijs.

Gezin

- De echtgeno(o)t(e) of partner van de Verzekerde,
- De natuurlijke of geadopteerde kinderen van de Verzekerde of die van hun echtgeno(o)t(e) of partner, jonger dan 25 jaar.

Verzekerde Reis: Elke reis voor niet-professionele of commerciële doeleinden van maximaal 90 opeenvolgende dagen, waarvoor ten minste 50% van het totale bedrag van de transportkosten en eventuele verblijfskosten met de kredietkaart is betaald.

Arts

Dokter in de Geneeskunde en/of lid van een Medische Vereniging die wettelijk bevoegd is om geneeskunde uit te oefenen in het land waar de schade en/of de behandeling van de verzekerde schade plaatsvindt.

Ziekte: Elke onvrijwillige verandering in de gezondheidstoestand van de Verzekerde bevestigd door een arts die hen verhindert om de geboekte reis te maken. Een zwangerschap zonder medische complicaties is geen Ziekte.

Ongeval: Elke onopzettelijke lichamelijke verwonding die de Verzekerde oploopt, plotseling veroorzaakt door een externe bron en vastgesteld door een Arts.

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

Grote Materiële Schade: Elke materiële schade (brand, diefstal, waterschade, explosie, instorting) aan de woning of het bedrijfspand van de Verzekerde waarvoor de aanwezigheid van de Verzekerde ter plaatse vereist is om de nodige maatregelen te nemen of wanneer zijn aanwezigheid vereist is door de politie autoriteiten.

Geweld: Elke daad of bedreiging met fysiek geweld, met de bedoeling om schade te veroorzaken, die materiële, fysieke en/of psychologische schade veroorzaakt.

Diefstal met geweld: Elke gewelddaad door een derde op de persoon van de Verzekerde of elke dwang die vrijwillig door een derde wordt uitgeoefend met de bedoeling de Verzekerde te onteigenen.

Diefstal door inbraak: Het forceren van de sluitsystemen van een afgesloten gebouw of een afgesloten gemotoriseerde landvoertuig.

Reisdocumenten: Paspoort of identiteitskaart die het vervoersbedrijf vraagt voor de Verzekerde Reis.

Activiteiten: Huurauto, shows of excursies tijdens de Verzekerde Reis, geboekt en voor 50% betaald met de creditcard.

Schadegeval of claim: Gebeurtenis die onder deze garantie valt.

Wij/U/onze(n)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

WAARBORGEN

ANNULERING EN VERBREKING VAN DE REIS

1. Verzekerde prestaties

Als ten minste 50% van de kosten van de Verzekerde Reis met de kredietkaart is betaald, vergoeden wij de niet-terugbetaalbare kosten die de Verzekerde moet betalen in geval van annulering, wijziging of onderbreking van een Verzekerde Reis, tot een maximum van 6.000 euro per Verzekerde Reis, per creditcard, per aaneengesloten periode van 12 maanden vanaf de eerste claim die onder deze waarborg is betaald en per Gezin, overeenkomstig de onderstaande voorwaarden:

A. Bij annulering of wijziging van de Verzekerde Reis

vergoeden wij de niet-terugbetaalbare kosten die in de verkoopvoorwaarden vermeld staan. Als de wijziging of annulering meer dan 60 dagen voor vertrek plaatsvindt, is de terugbetaling beperkt tot 1.250 euro per reis, tenzij de redenen voor de annulering of wijziging nog bestaan binnen deze periode van 60 dagen.

B. Als de Verzekerde Reis onderbroken wordt, vergoeden wij het deel van de diensten dat niet gebruikt is. We berekenen dit pro rata temporis of aan de hand van de originele ontvangstbewijzen voor de ongebruikte accommodatie- of transportkosten.

C. In geval van annulering, wijziging of onderbreking van een Verzekerde Reis zullen wij de ongebruikte Activiteiten vergoeden tot een maximum van 200 euro per persoon en 500 euro voor alle verzekerde personen.

Interventiedrempel: Als de niet-terugbetaalbare kosten die de Verzekerde moet betalen bij annulering, wijziging of onderbreking van een Verzekerde Reis, zoals hierboven beschreven onder de punten A., B. en C., meer dan 100 euro bedragen, vergoeden wij het totale bedrag van de kosten, tot een maximum van 6.000 euro per reis, per creditcard, per aaneengesloten periode van 12 maanden. Als deze kosten minder dan €100 bedragen, is de waarborg niet van toepassing.

2. Voorwaarden van de waarborg

De waarborg geldt alleen bij:

- Ziekte, Ongeval of overlijden van de Verzekerde, hun echtgeno(o)t(e), hun Partner, hun ascendenten (maximaal 2e graad), descendenten (maximaal 2e graad), broers, zussen, aangetrouwde bloedverwanten (maximaal 2e graad), aangetrouwde familie (maximaal 2e graad). De hierboven vermelde personen ontvangen geen vergoeding als zij in deze polis niet als verzekerde personen worden beschouwd.
- Elke Grote Materiële Schade waarvoor de aanwezigheid van de Verzekerde ter plaatse vereist is als gevolg van diefstal, brand of natuurrampen, die zich voordoet in de hoofd- of tweede woning van de Verzekerde of in de bedrijfsruimten van het bedrijf waarvan de Verzekerde de eigenaar, manager of directeur is.
- Diefstal van reisdocumenten met geweld of inbraak.

3. Start van de waarborg:

De waarborg gaat in vanaf de datum van aankoop of

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

reservering van de Verzekerde Reis, op voorwaarde dat de Verzekerde 50% van de kosten van de Verzekerde Reis heeft betaald met de kredietkaart. Als de Verzekerde de Verzekerde Reis vóór 01/01/2024 heeft betaald, is de waarborg alleen van toepassing als de reden (zoals hierboven gedefinieerd in de "Voorwaarden van de waarborg") voor de annulering, wijziging of onderbreking van de reis na 21/02/2024 heeft plaatsgevonden.

Voor de Annuleringswaarborg begint deze:

- in geval van Ziekte, Ongeval of Overlijden, zodra de Verzekerde Reis gekocht of geboekt is.
- in geval van Grote Materiële Schade, uiterlijk 10 dagen voor de vertrekdatum van de Verzekerde Reis.
- in geval van Diefstal van Reisdocumenten, uiterlijk 72 uur voor de vertrekdatum van de Verzekerde Reis.

Voor de Onderbrekingswaarborg gaat deze in op de dag van het begin van de Verzekerde Reis.

4. Einde van de waarborg

- Voor de Annuleringswaarborg eindigt de waarborg om 00:00 uur op de dag na de vertrekdatum van de Verzekerde Reis.
- Voor de Onderbrekingswaarborg eindigt deze op de datum van terugkeer naar het land van domicilie of gewone verblijfplaats van de Verzekerde en in ieder geval niet later dan 90 dagen na de datum van vertrek van de Verzekerde Reis.

UITSLUITINGEN

Er wordt uitdrukkelijk bepaald dat de waarborg niet van toepassing is bij:

- annulering of onderbreking als gevolg van het niet kunnen voorleggen door de Verzekerde, om welke reden dan ook, van een van de documenten die vereist zijn voor de Verzekerde Reis, zoals een visum, reistickets, vaccinatieboekje, enz.
- annulering of onderbreking van de Verzekerde Reis veroorzaakt door de vervoerder of de organisator om welke reden dan ook.

De waarborg voor annulering en onderbreking is niet van toepassing in de volgende gevallen:

- reizen die geboekt of gemaakt zijn als onderdeel van een beroepsactiviteit,
- geestesziekte,
- ziekten die niet gestabiliseerd zijn voor de aankoop van de Verzekerde Reis en die plotseling kunnen verergeren voor vertrek,
- zwangerschap zonder medische complicaties of de

- geboorte van een kind zonder vroeggeboorte
- gevolgen van het gebruik van drugs of medicijnen die niet door een Arts zijn voorgeschreven,
- ongevallen die plaatsvinden tijdens evenementen, races of wedstrijden waarbij gemotoriseerde voertuigen betrokken zijn,
- ongevallen veroorzaakt door vliegtuigen (met uitzondering van vliegtuigen die passagiers vervoeren),
- de gevolgen van burger- of buitenlandse oorlogen, rellen, opstanden of volksbewegingen, als de Verzekerde daar actief aan heeft deelgenomen, atoomexplosies of nucleaire straling
- voor de Onderbrekingswaarborg, kleine ziekten of verwondingen die ter plaatse behandeld kunnen worden,
- reizen voor medische behandeling,
- situaties die de Verzekerde kent en/of die aanwezig waren op het moment van de boeking of het vertrek, waardoor de schade redelijkerwijs te voorzien was en/of waarvoor een negatieve reiswaarschuwing werd gegeven door de vervoerder, de Wereldgezondheidsorganisatie of het Ministerie van Buitenlandse Zaken van het land van de woonplaats van de Verzekerde,
- reizen tegen medisch advies in.

Bovendien,

- zullen we geen betalingen doen of diensten of voordelen verlenen aan jou 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

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

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);

- Wij zullen nooit de premie van de annuleringsverzekering terugbetalen die de Verzekerde aan hun touroperator of reisbureau heeft betaald.

WAT TE DOEN BIJ EEN SCHADEGEVAL

De Verzekerde moet ons zo snel mogelijk en binnen maximaal 20 kalenderdagen na de datum van het schadegeval op de hoogte stellen van het schadegeval.

Als de verzekerde het schadegeval te laat aangeeft en dat ons benadeelt, kunnen we onze verzekeringsuitkering verminderen of afwijzen.

Schadeclaims kunnen ingediend worden via de website ing-insurances.qover.com/claims.

Het schadeformulier moet worden ingevuld met de gevraagde informatie en een bewijs van betaling voor de Verzekerde Reis met de kaart bevatten.

De Verzekerde moet ons ook de volgende documenten bezorgen:

Bij annulering van de reis :

- Boekingsbevestiging,
- bewijs van annulering.

In geval van onderbreking van de reis :

- Boekingsbevestiging,
- verklaring van het reisbureau van het aantal ongebruikte dagen of originele ontvangstbewijzen voor ongebruikte accommodatie- of transportkosten.

In geval van overlijden :

- Overlijdensakte.

In geval van ziekte :

- het door een Arts ingevulde medische formulier.

In geval van Grote Materiële Schade :

- een bewijsstuk van de lokale autoriteiten (officieel rapport, verklaring van de brandweer, etc.).

In geval van diefstal van reisdocumenten door geweld of inbraak :

- een kopie van het politierapport en het nummer van het rapport.

We kunnen elk ander document of informatie opvragen dat nodig is om de Schadeclaim te valideren en de compensatie te beoordelen. Wij openen het schadedossier binnen 2 werkdagen. Een

ontvangstbevestiging met het referentienummer van het dossier wordt per e-mail naar het adres van de Verzekerde Kaarthouder gestuurd.

ALGEMENE BEPALINGEN

Territoriale omvang van de waarborg: de hele wereld.

Expertise/betaling van schadevergoeding: Wij kunnen een expert of onderzoeker sturen om de omstandigheden van het Schadegeval te beoordelen en het bedrag van de schadevergoeding vast te stellen. De schadevergoeding, inclusief alle belastingen, zal in euro's aan de Verzekerde worden betaald op de door hen aangewezen bankrekening.

Startdatum van de waarborg: De waarborg die door deze verzekeringspolis wordt geboden, gaat in op de datum waarop de kredietkaart van kracht wordt of later, afhankelijk van de specifieke voorwaarden van elke waarborg; er gaat geen waarborg in vóór de ingangsdatum van de verzekeringspolis die door de polishouder bij ons is afgesloten.

Einde van de dekking: In elk geval, en zelfs indien anders vermeld in dit document, zal elke waarborg onmiddellijk en automatisch beëindigd worden, zelfs voor reeds geboekte of betaalde reizen, bij niet-verlenging of annulering van de kredietkaart of in geval van beëindiging van de verzekeringspolis die de Verzekeringnemer bij ons heeft afgesloten, om welke reden dan ook.

Verjaringstermijn: Voor elke vordering die voortvloeit uit deze verzekeringspolis geldt een verjaringstermijn van 3 jaar na de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de vordering.

Onze klachtenprocedure

Onze toewijding aan klantenservice:

We willen een klantenservice van hoge kwaliteit bieden. Als je vindt dat onze service niet aan je verwachtingen voldoet, laat het ons dan weten.

Met wie moet je als eerste contact opnemen?

Als je probleem een verzekeringswaarborg of een schadegeval betreft, contacteer dan Qover. Qover behandelt de klachten voor de verzekeraar. Contacteer Qover door het klachtenformulier op ing-insurances.qover.com/com/complaints in te vullen.

Als je het online formulier niet kunt gebruiken, kan je je klacht ook als volgt sturen :

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

- per brief naar de afdeling klachtenbeheer van QOVER SA/NV, Handelsstraat 31, 1000 Brussel (België)
- telefonisch: +32 2 808 35 14
- via e-mail naar complaint@qover.com.

Als je klacht mondeling of op een niet-duurzame drager wordt geuit en niet onmiddellijk kan worden opgelost, raden wij je aan deze schriftelijk te versturen via e-mail, online formulier of post.

Qover zal de ontvangst van jouw klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst per e-mail bevestigen. Je klacht wordt beoordeeld en Qover zal binnen 30 dagen na ontvangst van je klacht, of binnen 30 dagen na ontvangst van alle gevraagde informatie, een definitief antwoord geven.

Je kan volgende stappen nemen als je nog steeds niet tevreden bent:

Als je niet tevreden bent met het antwoord op je klacht, of als je binnen 30 dagen geen antwoord hebt ontvangen, kan je de Belgische Ombudsman Verzekeringen, een onafhankelijk orgaan, vragen om jouw zaak te onderzoeken.

Meer informatie over de Ombudsman en de soorten klachten die deze kan onderzoeken, vindt je op zijn website Ombudsman-insurance.be.

Je kunt ook als volgt contact met hem opnemen:
Per post: Ombudsman Verzekeringen / de Meeûssquare 35, 1000 Brussel of elektronisch via de website [Contact - Ombudsman](#).

De Ombudsman Verzekeringen zal binnen 90 dagen na ontvangst van het volledige dossier een advies uitbrengen. Dit advies is niet bindend. Als je niet tevreden bent, kan je naar de bevoegde rechtbank stappen. Als de ombudsman je klacht niet kan onderzoeken, kan je het advies van een advocaat inwinnen.

Toepasselijk recht: Deze verzekeringspolis valt onder het Belgisch recht en de verzekeringswet van 4 april 2014. Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de Belgische rechtbanken.

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

Privacy policy

Cover-More privacy policy

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

Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de beheerder van je persoonsgegevens. Je kunt onze volledige gegevensbeschermingsverklaring bekijken op blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis voor de verzekeraar (verzekeraarsaanbieder). Wanneer je een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeraarsaanbieder van het gekozen product/dienst ook de verantwoordelijke voor de verwerking van je persoonlijke gegevens voor de doeleinden beschreven in zijn privacybeleid. Hieronder vind je meer informatie over de privacy policy van de Verzekeraarsaanbieder.

Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeraarsaanbieder kan je bekijken op het volgende adres: <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Contact met ons opnemen

Als je vragen heeft over hoe je gegevens worden gebruikt, kan je contact met ons opnemen via dataprotection@blueinsurance.ie.

Privacy policy Qover

Qover verwerkt je gegevens in overeenstemming met de nationale en Europese regelgeving en richtlijnen. Je kunt alle informatie over de verwerking van je persoonsgegevens vinden in onze privacy policy dat beschikbaar is op onze website: qover.com/terms-and-policies.

Als je vragen heeft over het gebruik van je gegevens door Qover, of als je een gedrukt exemplaar van de privacy policy wilt, kan je contact opnemen met Qover via privacy@qover.com.

AANKOOPVERZEKERING
ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold
Algemene voorwaarden

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

Geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN10000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis voor de verzekeraar.

Cover-More is een verzekeringstussenpersoon die diensten verleent in het kader van de vrijheid van dienstverlening. Zij is gemachtigd en gereguleerd door de Central Bank of Ireland volgens de Regelgeving verzekeringsdistributie van Europese Unie 2018. Het referentienummer bij de Central Bank of Ireland is C29373. Je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Central Bank of Ireland door hun website te bezoeken op registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA ("Qover") verzorgt de schadeafhandeling, algemene polsvragen en klachtenafhandeling voor Cover-More.

Qover SA is een onafhankelijke Belgische verzekeringsagent, geregistreerd bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder nummer 0650.939.878, met maatschappelijke zetel in de Handelsstraat 31, 1000 Brussel.

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

Ook 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 Kaarhouder, als privépersoon en uitsluitend handelend in het kader van zijn privéleven.

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

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

Verzekerde Goederen: Alle roerende goederen met een waarde van €50 (inclusief belasting) of meer, nieuw gekocht en volledig betaald door de Verzekerde met hun creditcard, met uitzondering van:

- juwelen,
- bont,
- levende dieren,
- planten,
- bederfelijke levensmiddelen of dranken,
- contant geld,
- reischeques,
- vervoersbewijzen en elk ander verhandelbaar instrument,
- nieuwe of tweedehands motorvoertuigen,
- mobiele telefoons.

Gekwalificeerde diefstal: diefstal door inbraak of geweld.

Inbraak: Het forceren, beschadigen of vernietigen van een slotmechanisme.

Agressie: Elke daad of dreiging met fysiek geweld, met de bedoeling schade te veroorzaken, die materiële, fysieke en/of psychologische schade veroorzaakt.

Diefstal door geweldpleging: Elke gewelddaad door een derde op de persoon van de Verzekerde of elke dwang die vrijwillig door een derde wordt uitgeoefend met de bedoeling de Verzekerde te onteigenen.

Diefstal door inbraak: Het forceren van de sluitsystemen van een afgesloten woning of een afgesloten gemotoriseerd landvoertuig

Accidentele Schade: Elke gedeeltelijke of totale vernietiging of beschadiging (breuk, beschadiging) als gevolg van een plotselinge externe gebeurtenis.

Schadegeval of claim: Gekarakteriseerde diefstal van Verzekerde Goederen of Accidentele Schade veroorzaakt aan Verzekerde Goederen. Gekarakteriseerde Diefstal of Accidentele Schade aan een groep Verzekerde Goederen wordt beschouwd als één enkele schadeclaim.

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

Juwelen: Voorwerp bestemd om door een persoon gedragen te worden, geheel of gedeeltelijk vervaardigd uit edele metalen of edelstenen.

Partner: Persoon met wie de Verzekerde op de datum van de schade een wettelijke of feitelijke gemeenschap vormt, permanent in dezelfde woonplaats woont en dezelfde domicilie heeft. Een origineel attest van de ambtenaar van de burgerlijke stand geldt als bewijs.

Derde: Elke andere persoon dan de Verzekerde, hun echtgeno(o)t(e) of partner, voorouder of nakomeling.

Wij/U/onze(n)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

WAARBORGEN

Over de waarborg: Wij vergoeden de Verzekerde tot aan de limiet van de waarborg:

- In geval van gekenmerkte diefstal van het Verzekerde Eigendom: de aankoopprijs van de gestolen eigendom.
- In het geval van Accidentele Schade (breuk, beschadiging) veroorzaakt aan Verzekerde Goederen: de kosten om deze te herstellen of, indien deze kosten hoger zijn dan de aankoopprijs of indien deze niet hersteld kan worden, de aankoopprijs van deze Verzekerde Goederen.

Duur van de waarborg: de dekking is geldig als de Gekwalificeerde Diefstal of Accidentele Schade **zich voordoet binnen 200 dagen** na de aankoop- of leveringsdatum.

UITSLUITINGEN

Claims als gevolg van het volgende zijn uitgesloten van de waarborg :

- opzettelijk of roekeloos wangedrag van de Verzekerde of een naast familielid (echtgeno(o)t(e), partner, voorouder of nakomeling)
- de onverklaarbare verdwijning of het verlies van de Verzekerde Goederen;
- schade aan of verlies van Verzekerde Goederen veroorzaakt door de leverancier tijdens het transport of de behandeling;
- diefstal anders dan diefstal door opzet; eenvoudige diefstal is uitgesloten.
- normale slijtage of geleidelijke verslechtering van Verzekerde Goederen door erosie, corrosie, vochtigheid of de inwerking van koude of warmte op het Verzekerde item;

- een inherent defect of gebrekkig vakmanschap van het Verzekerde Goed;
- het niet naleven van de gebruiksvoorwaarden van het Verzekerde Goed zoals aanbevolen door de fabrikant of distributeur van dit voorwerp;
- een fabricagefout;
- burgeroorlog of buitenlandse oorlog;
- een embargo, verbeurdverklaring, inbeslagneming of vernietiging op bevel van een regering of overheidsinstantie;
- de desintegratie van de atoomkern of ioniserende straling;
- goederen gekocht voor wederverkoop

Bovendien,

- zullen we geen betalingen doen of diensten of voordelen verlenen aan jou 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 Krim-schiereiland en de regio's Donetsk en Luhansk);

Bedrag van de waarborg: maximaal 4.000 euro per Verzekerde, per Schadegeval, en maximaal 8.000 euro per opeenvolgende periode van 12 maanden, vanaf het eerste schadegeval dat onder deze garantie wordt uitbetaald.

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

Interventiedrempel: de waarborg geldt alleen voor Verliezen van 50 euro (inclusief belasting) of meer.

Geheel: als het Verzekerde Voorwerp deel uitmaakt van een geheel en na een Schade onbruikbaar of onvervangbaar wordt, geldt de waarborg voor het geheel.

DOOR DE VERZEKERDE TE NEMEN STAPPEN IN GEVAL VAN EEN SCHADEGEVAL

In geval van een schadegeval: de Verzekerde moet, zodra deze zich bewust wordt van een Gekwalificeerde Diefstal van een Verzekerd Goed of een Accidentele Schade aan het Verzekerde Goed:

- bij Gekwalificeerde Diefstal: binnen 48 uur een klacht indienen bij de bevoegde autoriteiten;
- in alle gevallen: meld het Schadegeval zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 20 dagen na de datum van de Schade bij ons via ing-insurances.qover.com/claims. Als de verzekerde het schadegeval te laat aangeeft en dat ons benadeelt, kunnen we onze verzekeringsuitkering verminderen of afwijzen.

De claim moet alle hieronder vermelde documenten voor het bewijs van verlies bevatten.

Bewijs van Verlies:

In alle gevallen moet de Verzekerde ons voorzien van:

- het bewijs van betaling van het Verzekerde Goed met hun kredietkaart (betalingsbewijs, afschrift van de creditcard),
- elk document dat het gekochte artikel, de prijs en de aankoopdatum identificeert, zoals een factuur of kassabon,

Bij Gekwalificeerde Diefstal moet de Verzekerde ons ook de volgende documenten bezorgen:

- het originele politierapport;
- elk bewijs van de gebeurtenis, d.w.z.:
 - in geval van diefstal door geweld: elk bewijs zoals een medisch attest of een getuigenverklaring, geschreven, gedateerd en ondertekend door de getuige, met vermelding van zijn naam, voornaam, geboortedatum en -plaats, adres en beroep),
 - in geval van Diefstal door Inbraak: elk document dat de Inbraak bewijst, zoals de prijsopgave of factuur voor de reparatie van het sluitmechanisme of een kopie van de verklaring die de Verzekerde aan zijn all-riskverzekeraar of autoverzekeraar heeft

afgegeven.

In geval van Accidentele Schade moet de Verzekerde ook het volgende voorleggen:

- de originele reparatiekostenraming of factuur, of
- het certificaat van de verkoper met vermelding van de aard van de schade en de verklaring dat het artikel niet meer te repareren is.

Wij kunnen alle andere documenten of informatie opvragen die nodig zijn om de claim te valideren en de compensatie te beoordelen. We openen het schadedossier binnen 2 werkdagen. Een ontvangstbevestiging met het referentienummer van het dossier wordt per e-mail naar de Verzekerde gestuurd.

ALGEMENE BEPALINGEN

Territoriale omvang van de waarborg: de hele wereld.

Expertise/betaling van schadevergoeding: Wij kunnen een expert of onderzoeker sturen om de omstandigheden van het Schadegeval te beoordelen en het bedrag van de schadevergoeding vast te stellen.

Als een Schadegeval inderdaad verzekerd is in lijn met bovenstaande regels, betaalt de Verzekeraar de schadevergoeding binnen de 10 kalenderdagen vanaf de datum waarop de Verzekeraar bevestigt dat de dekking inderdaad verworven is.

Startdatum van de waarborg: De waarborg die door deze verzekeringspolis wordt geboden, gaat in op de datum waarop de kredietkaart van kracht wordt of later, afhankelijk van de specifieke voorwaarden van elke waarborg; er gaat geen waarborg in vóór de ingangsdatum van de verzekeringspolis die door de polishouder bij ons is afgesloten.

Elk schadegeval dat optreedt vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst wordt niet gedekt door dit verzekeringscontract.

Einde van de dekking: In elk geval, en zelfs indien anders vermeld in dit document, zal elke waarborg onmiddellijk en automatisch beëindigd worden, zelfs voor reeds gekochte of betaalde goederen, bij niet-verlenging of annulering van de kredietkaart of in geval van beëindiging van de verzekeringspolis die de Verzekeringnemer bij ons heeft afgesloten, om welke reden dan ook.

Verjaringstermijn: Voor elke vordering die voortvloeit

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

uit deze verzekeringspolis geldt een verjaringstermijn van 3 jaar na de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de vordering.

Onze klachtenprocedure

Onze toewijding aan klantenservice:

We willen een klantenservice van hoge kwaliteit bieden. Als je vindt dat onze service niet aan je verwachtingen voldoet, laat het ons dan weten.

Met wie moet je als eerste contact opnemen?

Als je probleem een verzekeringswaarborg of een schadegeval betreft, contacteer dan Qover. Qover behandelt de klachten voor de verzekeraar.

Contacteer Qover door het klachtenformulier op ing-insurances.qover.com/com/complaints in te vullen.

Als je het online formulier niet kunt gebruiken, kan je je klacht ook als volgt sturen :

- per brief naar de afdeling klachtenbeheer van QOVER SA/NV, Handelsstraat 31, 1000 Brussel (België)
- telefonisch: +32 2 808 35 14
- via e-mail naar complaint@qover.com.

Als je klacht mondeling of op een niet-duurzame drager wordt geuit en niet onmiddellijk kan worden opgelost, raden wij je aan deze schriftelijk te versturen via e-mail, online formulier of post.

Qover zal de ontvangst van jouw klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst per e-mail bevestigen. Je klacht wordt beoordeeld en Qover zal binnen 30 dagen na ontvangst van je klacht, of binnen 30 dagen na ontvangst van alle gevraagde informatie, een definitief antwoord geven.

Je kan volgende stappen nemen als je nog steeds niet tevreden bent:

Als je niet tevreden bent met het antwoord op je klacht, of als je binnen 30 dagen geen antwoord hebt ontvangen, kan je de Belgische Ombudsman Verzekeringen, een onafhankelijk orgaan, vragen om jouw zaak te onderzoeken.

Meer informatie over de Ombudsman en de soorten klachten die deze kan onderzoeken, vindt je op zijn website [Ombudsman-insurance.be](https://ombudsman-insurance.be).

Je kunt ook als volgt contact met hem opnemen:

Per post: Ombudsman Verzekeringen / de Meeûsquare 35, 1000 Brussel of elektronisch via de website [Contact - Ombudsman](#).

De Ombudsman Verzekeringen zal binnen 90 dagen na ontvangst van het volledige dossier een advies uitbrengen. Dit advies is niet bindend. Als je niet tevreden bent, kan je naar de bevoegde rechtbank stappen. Als de ombudsman je klacht niet kan onderzoeken, kan je het advies van een advocaat inwinnen.

Toepasselijk recht: Deze verzekeringspolis valt onder het Belgisch recht en de verzekeringswet van 4 april 2014.

Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de Belgische rechtbanken.

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

Privacy policy

Cover-More privacy policy

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

Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de beheerder van je persoonsgegevens. Je kunt onze volledige gegevensbeschermingsverklaring bekijken op blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis voor de verzekeraar (verzekeraarsaanbieder). Wanneer je een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeraarsaanbieder van het gekozen product/dienst ook de verantwoordelijke voor de verwerking van je persoonlijke gegevens voor de doeleinden beschreven in zijn privacybeleid. Hieronder vind je meer informatie over de privacy policy van de Verzekeraarsaanbieder.

Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeraarsaanbieder kan je bekijken op het volgende adres: <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Contact met ons opnemen

Als je vragen heeft over hoe je gegevens worden gebruikt, kan je contact met ons opnemen via dataprotection@blueinsurance.ie.

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

Privacy policy Qover

Qover verwerkt je gegevens in overeenstemming met de nationale en Europese regelgeving en richtlijnen. Je kunt alle informatie over de verwerking van je persoonsgegevens vinden in onze privacy policy dat beschikbaar is op onze website: qover.com/terms-and-policies.

Als je vragen heeft over het gebruik van je gegevens door Qover, of als je een gedrukt exemplaar van de privacy policy wilt, kan je contact opnemen met Qover via privacy@qover.com.

VERZEKERING VAN DE LEVERING VAN VIA INTERNET GEKOCHE GOEDEREN ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold Algemene voorwaarden

Geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN1000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis voor de verzekeraar.

Cover-More is een verzekeringstussenpersoon die diensten verleent in het kader van de vrijheid van dienstverlening. Zij is gemachtigd en gereguleerd door de Central Bank of Ireland volgens de Regelgeving verzekeringsdistributie van Europese Unie 2018. Het referentienummer bij de Central Bank of Ireland is C29373. Je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Central Bank of Ireland door hun website te bezoeken op registers.centralbank.ie/.

Cover-More Group Limited bezit 100% van het aandelenkapitaal. De belangrijkste aandeelhouder van Cover-More Group Limited is Zurich Insurance Group. Qover SA ("Qover") verzorgt de schadeafhandeling, algemene polisvragen en klachtenafhandeling voor Cover-More.

Qover SA is een onafhankelijke Belgische verzekeringsagent, geregistreerd bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder nummer 0650.939.878, met maatschappelijke zetel in de Handelsstraat 31, 1000 Brussel.

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

Ook 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

In aanmerking komende personen en verzekerde personen :

- Alle houders van een kredietkaart ING Visa Gold of ING Mastercard Gold, met vermelding van hun naam. Deze kredietkaart moet geldig zijn en uitgegeven zijn door de Verzekeringnemer; en
- De leden van het Gezin van de Verzekeringnemer die onder hetzelfde dak wonen, ongeacht of ze samen of afzonderlijk reizen.

Verzekerde: De Kaarthouder, als privépersoon en uitsluitend handelend in het kader van zijn privéleven.

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

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

Partner: Persoon met wie de Verzekerde op de datum van de schade een wettelijke of feitelijke gemeenschap vormt, permanent in dezelfde woonplaats woont en dezelfde domicilie heeft. Een origineel attest van de ambtenaar van de burgerlijke stand geldt als bewijs.

Derde: Iedere andere persoon dan de Verzekerde, hun echtgeno(o)t(e) of partner, voorouder of nakomeling.

Verzekerd goed: Elk persoonlijk voorwerp dat nieuw op het internet bij een Verkoper werd aangekocht, per post of private koerier in België werd verstuurd, een minimale waarde van 50 euro heeft en niet van deze waarborg is uitgesloten.

Juwelen: Voorwerp bestemd om door een persoon gedragen te worden, geheel of gedeeltelijk

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

vervaardigd uit edele metalen of edelstenen;

Verkoper: elke handelaar die Verzekerde goederen aanbiedt op het internet.

Niet-conforme levering: wanneer het ontvangen Verzekerde goed niet overeen komt met de referentie van de fabrikant of verdeler vermeld op de bestelbon of wanneer het defect, gebroken of onvolledig wordt geleverd.

Niet-levering: wanneer het Verzekerde goed niet geleverd is binnen 30 dagen nadat de bestelling op de kredietkaart van de Verzekerde in rekening is gebracht.

Internetbetaling: betalingstransactie op internet met een creditcard, met of zonder PIN-code, zonder handgeschreven of elektronische handtekening, en afgeschreven van het creditcardafschrijf van de Verzekerde.

Schadegeval of claim: Gebeurtenis die door deze garantie wordt gedekt.

Wij/U/onze(n)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

WAARBORGEN

Bij een leveringsprobleem na de aankoop van een Verzekerde goed op het internet, zal de Verzekerde van deze waarborg genieten onder de volgende cumulatieve voorwaarden:

- het Verzekerde goed moet tijdens de geldigheidsperiode met de kredietkaart betaald zijn.
- Het bedrag voor de aankoop van het Verzekerde goed moet op de uitgavestaat van de kredietkaart vermeld staan.

Compensatieprocedure

Wij zullen je alleen schadeloosstellen als er geen bevredigende minnelijke schikking is getroffen met de Verkoper, door ons of door de Verzekerde, binnen 90 dagen na de debitering van de betaling voor het Verzekerde goed.

In geval van niet-levering van een Verzekerde goed:

Wij vergoeden de Verzekerde het bedrag van de aankoopprijs inclusief belasting (inclusief leveringskosten) van het Verzekerde goed, tot maximaal de bedragen die de Verzekerde daadwerkelijk aan de Verkoper heeft betaald en in overeenstemming met de plafonds die in het artikel "Schadevergoedingsbedrag per Schadegeval en per

jaar" worden vermeld.

In geval van niet-conforme levering van een verzekerd artikel:

- Indien de Verkoper de terugzending van het Verzekerde goed aanvaardt om een vervangend artikel te sturen of om de Verzekerde terug te betalen, dekt de waarborg de kosten voor het terugzenden van het Verzekerde goed naar de Verkoper, indien deze kosten niet door de Verkoper worden gedekt.
- Indien de Verkoper de terugzending van het Verzekerde goed aanvaardt, maar geen vervangend artikel opstuurt of de Verzekerde niet terugbetaalt, dekt de waarborg de kosten voor het terugzenden van het artikel en de terugbetaling van de aankoopprijs van het Verzekerde goed (exclusief portokosten).
- Als de Verkoper de terugzending van het Verzekerde goed niet aanvaardt, dekt de garantie de verzendingskosten van het Verzekerde goed dat naar ons opgestuurd wordt en de terugbetaling van de aankoopprijs van het Verzekerde goed (exclusief verzendingskosten).

De aankoopprijs van het Verzekerde Artikel is inclusief BTW en is beperkt tot de bedragen die de Verzekerde daadwerkelijk aan de detailhandelaar heeft betaald. Wij kunnen op eigen kosten een expertise of onderzoek uitvoeren om de omstandigheden en het bedrag van de werkelijk door de Verzekerde geleden schade te beoordelen en zo de aan de Verzekerde uit te keren schadevergoeding te bepalen.

UITSLUITINGEN

Schadegevallen met betrekking tot volgende goederen zijn uitgesloten van deze waarborg:

- Dieren;
- Bederfelijke waren en voedingsmiddelen;
- dranken;
- planten;
- motorvoertuigen;
- Contant geld, aandelen, obligaties, coupons, waardepapieren, effecten van welke aard dan ook;
- Juwelen of kostbare voorwerpen zoals kunstwerken, voorwerpen van goud- en zilversmeden met een waarde van meer dan €150;
- Digitale gegevens die online bekeken of gedownload kunnen worden (waaronder MP3-bestanden, foto's, software, enz.);
- Diensten, inclusief diensten die online worden geconsumeerd;

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

- Goederen voor professioneel gebruik;
- Goederen die zijn ingekocht om als koopwaar te worden doorverkocht
- Goederen gekocht op een veilingsite;
- Opzettelijke of frauduleuze fout van de Verzekerde;
- De gevolgen van handelingen van de Verzekerde tijdens een burgeroorlog of buitenlandse oorlog;
- Een staking door leveranciers of vervoerders, een lock-out of sabotage gepleegd in het kader van een gezamenlijke staking, lock-out of sabotage;
- Elk schadegeval als gevolg van frauduleus gebruik van de kredietkaart.

Bovendien,

- zullen we geen betalingen doen of diensten of voordelen verlenen aan jou 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 vergoeding per Schadegeval en per jaar

Maximaal 1.250 euro (incl. btw) per Schadegeval en per Verzekerde en per opeenvolgende periode van 12 maanden, vanaf het eerste schadegeval dat onder deze waarborg wordt uitbetaald.

Als het niet-geleverde of niet-conforme Verzekerde goed deel uitmaakt van een geheel en de rest van het geheel op zichzelf onbruikbaar is, zal de Verzekeraar een vergoeding betalen tot maximaal de aankoopprijs van het geheel.

Betaling van de vergoeding

De vergoeding wordt in euro's, inclusief alle belastingen, overgemaakt op de door de Verzekerde aangegeven rekening.

DOOR DE VERZEKERDE TE NEMEN STAPPEN IN GEVAL VAN EEN SCHADEGEVAL

De Verzekerde moet het Schadegeval zo snel mogelijk en ten laatste binnen 90 dagen na het Schadegeval bij ons melden via de website ing-insurances.qover.com/claims. Als het Schadegeval te laat wordt gemeld, kan de Verzekeraar de uitkering verminderen of weigeren als deze te late melding van het Schadegeval de Verzekeraar heeft benadeeld. Het Schadegeval moet alle bewijsstukken bevatten van de documenten die betrekking hebben op het Schadegeval zoals hieronder vermeld.

- **Als de levering niet conform is**, wordt de Verzekerde geacht op de hoogte te zijn van het Schadegeval zodra de levering ontvangen is of zodra hij/zij op de hoogte is van de non-conformiteit.
- **Bij niet-levering** wordt de Verzekerde geacht op de hoogte te zijn van het Schadegeval zodra het Verzekerde goed niet geleverd wordt binnen de termijn die vermeld wordt in de algemene verkoopvoorwaarden van de Verkoper. Na ontvangst van de aangifte komen wij namens de Verzekerde rechtstreeks tussenbeide bij de Verkoper of de vervoerder om een minnelijke schikking te treffen.

Door de Verzekerde te verstrekken bewijsstukken in geval van niet-levering of niet-conforme levering:

De Verzekerde moet bewijs van de schade overleggen voor schadevergoedingsdoeleinden, in het bijzonder:

- Een afdruk van het bewijs van bestelling (e-mail), elke bevestiging van aanvaarding van de bestelling door de Verkoper of een afdruk van de schermpagina van de bestelling,
- Een kopie van het afschrift van de kredietkaart of het bericht van automatische incasse van de Verzekerde ter bevestiging van het (de) bedrag(en) dat (die) van de bestelling is (zijn) afgeschreven.
- Als een vervoerder heeft geleverd: de afleverbon die aan de Verzekerde is overhandigd,

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

- Indien per post verstuurd: het traceerbewijs dat in het bezit van de Verzekerde is,
- Als het Verzekerde goed naar de detailhandelaar wordt geretourneerd, een bewijs van het bedrag van de verzendkosten met ontvangstbevestiging.

We kunnen elk ander document of informatie opvragen die nodig is om het Schadegeval te valideren en de schadevergoeding te beoordelen.

Wij openen het schadedossier binnen 2 werkdagen. Een ontvangstbevestiging met het referentienummer van het dossier wordt per e-mail naar de Verzekerde gestuurd.

ALGEMENE BEPALINGEN

Territoriale reikwijdte van de waarborg: Voor de waarborg op de levering van goederen die op het internet zijn gekocht,

- moet de aankoop gedaan zijn op een site van een Verkoper die gevestigd is in een land van de Europese Unie of in de Verenigde Staten.
- moet het Verzekerde goed moet worden afgeleverd in het land waar de kredietkaart is uitgegeven.

Expertise/betaling van schadevergoeding: Wij kunnen een expert of onderzoeker sturen om de omstandigheden van het Schadegeval te beoordelen en het bedrag van de schadevergoeding vast te stellen.

Startdatum van de waarborg: De waarborg die door deze verzekeringspolis wordt geboden, gaat in op de datum waarop de kredietkaart van kracht wordt of later, afhankelijk van de specifieke voorwaarden van elke waarborg; er gaat geen waarborg in vóór de ingangsdatum van de verzekeringspolis die door de polishouder bij ons is afgesloten. Schadegevallen die optreden vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst worden niet gedekt door dit verzekeringscontract.

Einde van de dekking: In elk geval, en zelfs indien anders vermeld in dit document, zal elke waarborg onmiddellijk en automatisch beëindigd worden, zelfs voor reeds gekochte of betaalde goederen, bij niet-verlenging of annulering van de kredietkaart of in geval van beëindiging van de verzekeringspolis die de Verzekeringnemer bij ons heeft afgesloten, om welke reden dan ook.

Verjaringstermijn: Voor elke vordering die voortvloeit uit deze verzekeringspolis geldt een verjaringstermijn van 3 jaar na de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de

vordering.

Onze klachtenprocedure

Onze toewijding aan klantenservice:

We willen een klantenservice van hoge kwaliteit bieden. Als je vindt dat onze service niet aan je verwachtingen voldoet, laat het ons dan weten.

Met wie moet je als eerste contact opnemen?

Als je probleem een verzekeringswaarborg of een schadegeval betreft, contacteer dan Qover. Qover behandelt de klachten voor de verzekeraar. Contacteer Qover door het klachtenformulier op ing-insurances.qover.com/com/complaints in te vullen.

Als je het online formulier niet kunt gebruiken, kan je je klacht ook als volgt sturen :

- per brief naar de afdeling klachtenbeheer van QOVER SA/NV, Handelsstraat 31, 1000 Brussel (België)
- telefonisch: +32 2 808 35 14
- via e-mail naar complaint@qover.com.

Als je klacht mondeling of op een niet-duurzame drager wordt geuit en niet onmiddellijk kan worden opgelost, raden wij je aan deze schriftelijk te versturen via e-mail, online formulier of post.

Qover zal de ontvangst van jouw klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst per e-mail bevestigen. Je klacht wordt beoordeeld en Qover zal binnen 30 dagen na ontvangst van je klacht, of binnen 30 dagen na ontvangst van alle gevraagde informatie, een definitief antwoord geven.

Je kan volgende stappen nemen als je nog steeds niet tevreden bent:

Als je niet tevreden bent met het antwoord op je klacht, of als je binnen 30 dagen geen antwoord hebt ontvangen, kan je de Belgische Ombudsman Verzekeringen, een onafhankelijk orgaan, vragen om jouw zaak te onderzoeken.

Meer informatie over de Ombudsman en de soorten klachten die deze kan onderzoeken, vindt je op zijn website [Ombudsman-insurance.be](https://ombudsman-insurance.be).

Je kunt ook als volgt contact met hem opnemen:

Per post: Ombudsman Verzekeringen / de Meeûssquare 35, 1000 Brussel of elektronisch via de website [Contact – Ombudsman](#).

De Ombudsman Verzekeringen zal binnen 90 dagen na ontvangst van het volledige dossier een advies

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

uitbrengen. Dit advies is niet bindend. Als je niet tevreden bent, kan je naar de bevoegde rechtbank stappen. Als de ombudsman je klacht niet kan onderzoeken, kan je het advies van een advocaat inwinnen.

Toepasselijk recht: Deze verzekeringspolis valt onder het Belgisch recht en de verzekeringswet van 4 april 2014. Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de Belgische rechtbanken.

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

Privacy policy

Cover-More privacy policy

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

Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de beheerder van je persoonsgegevens. Je kunt onze volledige gegevensbeschermingsverklaring bekijken op blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis voor de verzekeraar (verzekeraarsaanbieder). Wanneer je een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeraarsaanbieder van het gekozen product/dienst ook de verantwoordelijke voor de verwerking van je persoonlijke gegevens voor de doeleinden beschreven in zijn privacybeleid. Hieronder vind je meer informatie over de privacy policy van de Verzekeraarsaanbieder.

Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeraarsaanbieder kan je bekijken op het volgende adres: <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Contact met ons opnemen

Als je vragen heeft over hoe je gegevens worden gebruikt, kan je contact met ons opnemen via dataprotection@blueinsurance.ie.

Privacy policy Qover

Qover verwerkt je gegevens in overeenstemming met de nationale en Europese regelgeving en richtlijnen. Je kunt alle informatie over de verwerking van je persoonsgegevens vinden in onze privacy policy dat beschikbaar is op onze website: qover.com/terms-and-policies.

Als je vragen heeft over het gebruik van je gegevens door Qover, of als je een gedrukt exemplaar van de privacy policy wilt, kan je contact opnemen met Qover via privacy@qover.com.

UITBREIDING WAARBORG CONSTRUCTEUR ING Visa Gold/ ING Mastercard Goud Algemene voorwaarden

Geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN10000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis voor de verzekeraar.

Cover-More is een verzekeringstussenpersoon die diensten verleent in het kader van de vrijheid van dienstverlening. Zij is gemachtigd en gereguleerd door de Central Bank of Ireland volgens de Regelgeving verzekeringsdistributie van Europese Unie 2018. Het referentienummer bij de Central Bank of Ireland is C29373. Je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Central Bank of Ireland door hun website te bezoeken op registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA ("Qover") verzorgt de schadeafhandeling, algemene polisvragen en klachtenafhandeling voor Cover-More.

Qover SA is een onafhankelijke Belgische verzekeringsagent, geregistreerd bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder nummer 0650.939.878, met maatschappelijke zetel in de Handelsstraat 31, 1000 Brussel.

Verzekeraar :

Zurich Insurance Europe AG, een naamloze vennootschap naar Duits recht.

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

Maatschappelijke zetel :
Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt a.M.
Geregistreerd in Frankfurt a.M., HRB 133359
Ook 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

Verzeerde: De Kaarhouder, als privépersoon en uitsluitend handelend in het kader van zijn privéleven.

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

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

Verzekerd goed: Een nieuw roerend goed voor huishoudelijk gebruik (ook "witgoed" genoemd) of een elektronisch audio- en videoapparaat voor privégebruik (ok "bruingoed" genoemd), met uitzondering van communicatie- of computerapparatuur, (i) gekocht door de Verzeerde in België en volledig betaald met de kredietkaarts, tijdens de looptijd van deze verzekeringspolis, (ii) met een Oorspronkelijke waarborg van 24 maanden, (iii) en met een kostprijs van minstens 50 euro (inclusief belastingen, exclusief transportkosten). Aan deze drie voorwaarden moet samen worden voldaan.

Oorspronkelijke waarborg: De waarborg van het Verzeerde goed die wordt aangeboden door de fabrikant of distributeur.

Periode van de uitgebreide waarborg: De periode die ingaat na het einde van de Oorspronkelijke waarborg en ten laatste eindigt 12 maanden na het begin van deze periode.

Product dat niet gedekt is: Een product dat genoemd wordt in de Uitsluitingen van deze Algemene Voorwaarden.

Panne: Voor een Verzekerd goed is dit een defect waardoor het niet werkt zoals het ontworpen is als gevolg van een defect of storing die gedekt zou zijn door de voorwaarden van de Oorspronkelijke

waarborg, als deze niet beperkt zou zijn in de tijd.

Hersteldienst: De verkoper of het zelfstandige herstelcentrum dat door ons is goedgekeurd om Verzeerde goederen te onderzoeken en/of te repareren.

Herstelkosten: De kosten van onderdelen, arbeid en transport voor het Verzeerde goed.

Vervangingskosten: Als de Herstelkosten hoger zijn dan de oorspronkelijke aankoopprijs van het Verzeerde goed, zijn dit de kosten voor het vervangen van het Verzeerde goed door een nieuw goed met vergelijkbare technische kenmerken en een aankoopwaarde die niet hoger is dan de oorspronkelijke aankoopprijs van het Verzeerde goed.

Schadegeval: gebeurtenis die onder deze garantie valt.

Wij/U/onze(n)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

WAARBORGEN

Doel en duur van de Waarborg:

De uitbreiding van de waarborg van 12 maanden verlengt de Oorspronkelijke waarborg op de Verzeerde goederen met nog eens 12 maanden vanaf de vervaldatum van de Oorspronkelijke waarborg, onderhevig aan de beperkingen en uitsluitingen die uiteengezet worden in het hoofdstuk "Uitsluitingen" en het Garantiebedrag.

UITSLUITINGEN

Deze verzekering dekt niet

- Communicatie- en IT-producten zoals printers, laptops, mobiele telefoons, spelconsoles, faxapparaten, etc., ook wel "grijsgoed" genoemd.
- De gevolgen van geïoniseerde straling
- Kosten die niet overeenkomen met de kosten van reserveonderdelen en/of arbeid als gevolg van een Panne of kosten met betrekking tot een onderdeel of omstandigheid die niet gedekt wordt door de Oorspronkelijke waarborg.
- Alle andere verplichtingen of kosten die niet specifiek gedekt worden door de Oorspronkelijke waarborg
- Schade, defecten of gebreken die veroorzaakt worden door externe gebeurtenissen van het Verzeerde goed of die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg zijn van het transport, de levering of de installatie van het Verzeerde

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

- goed.
- Panne door fabricage, wijziging of verandering van de oorspronkelijke kenmerken van het Verzekerde goed
 - Boten, auto's, drones, motorboten, vliegtuigen of motorvoertuigen en hun onderdelen.
 - Goederen met een Oorspronkelijke waarborg van meer of minder dan 2 jaar.
 - Artikelen die gekocht zijn voor wederverkoop of die gebruikt, beschadigd, tentoongesteld of tweedehands zijn op het moment van aankoop.
 - De kosten voor het resetten van het Verzekerde goederen en eventuele kosten die ontstaan als gevolg van een storing tijdens de installatie.
 - Rubberen onderdelen (behalve deurafdichtingen, waarvoor waarborg geldt).
 - Aanpassingen die de gebruiker mag uitvoeren zonder het verzekerde goed te openen
 - Goederen zonder serienummer van de fabrikant
 - Kosten voor schade aan de Verzekerde goederen veroorzaakt door een ongeval, onvoorzichtigheid, onjuist gebruik, opzettelijke schade, insecten- of ongedierteplag, diefstal, zand, brand, aardbeving, storm, orkaan, blikseminslag, explosie, vliegtuiginslag, waterschade, corrosie, batterijlekkage of natuurramp.
 - Kosten in verband met problemen of storingen veroorzaakt door ongeoorloofde wijzigingen of het niet naleven van de installatie-, gebruiks- of onderhoudsinstructies van de fabrikant.
 - Artikelen die voor professionele of commerciële doeleinden worden gebruikt
 - Vervanging van alle soorten verbruiksartikelen zoals batterijen, deksels, filters, lampen, riemen, tassen, patronen en soortgelijke artikelen
 - Kosten voor onderhoud, inspectie of reiniging van het toestel die geen verband houden met een Schadegeval voor het Verzekerde goed
 - De kosten voor het herstellen van oppervlakkige schade terwijl het apparaat nog in gebruik is, zoals deuken, lak, krassen of roest.
 - Een defect veroorzaakt door een stroomstoring, variaties in de stroomvoorziening, een onjuist voltage of onjuiste stroomsterkte, of een probleem met de elektrische of sanitaire aansluiting.
 - De kosten voor het toevoegen van extra producten of onderdelen aan het Verzekerde goed, tenzij de oorspronkelijke fabrikant zijn schriftelijke goedkeuring heeft gegeven.
 - De kosten voor het opnieuw formatteren van de harde schijf van het Verzekerde goed tijdens reparatie, onderhoud, reiniging, wijziging of opknapbeurt, evenals de kosten van verlies of schade veroorzaakt door preventieve onderhoudswerkzaamheden of de kosten daarvan, en/of aanpassingen aan het Verzekerde goed.
 - De kosten van schattingen
 - Kosten in verband met door de gebruiker vervangbare batterijen, virussen, balmuizen en aanwijsapparaten, of verlies en/of schade die direct of indirect veroorzaakt wordt door software, batterij, zekering of enig ander verbruiksartikel.
 - Elk niet-verlopen deel van de oorspronkelijke Garantie veroorzaakt door liquidatie, sluiting van het bedrijf (tijdelijk of permanent) of enige andere onderbreking die van invloed is op de fabrikant of zijn vermogen om de Oorspronkelijke waarborg na te komen.
 - Kosten als gevolg van wijzigingen of de teruggave van het Verzekerde goed vanwege een ontwerpfout, een openbare veiligheidsmaatregel of een wettelijke vereiste.
 - Schade veroorzaakt door een verkeerde behandeling.
 - Reparaties of schade aan het Verzekerde Artikel als wij de reparatie niet hebben goedgekeurd.
 - Schade veroorzaakt door de reparateur
 - Schade uitgesloten door de Algemene Voorwaarden van de fabrikant of distributeur.
 - De gevolgen van oorlog, burgerlijke of buitenlandse onlusten, of inbeslagname door de autoriteiten.
- Bovendien,
- zullen we geen betalingen doen of diensten of voordelen verlenen aan jou 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

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

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

Bedrag van de waarborg: De maximale aansprakelijkheidslimiet is 3.000 euro per Schadegeval, per opeenvolgende periode van 12 maanden vanaf de eerste uitbetaling van het Schadegeval onder deze "Uitgebreide waarborg constructeur" en per Verzekerde.

De Verzekerde kan niet meer ontvangen dan de aankoopprijs van het Verzekerde goed dat op het afschrift van de kredietkaart vermeld staat.

DOOR DE VERZEKERDE TE NEMEN STAPPEN BIJ EEN SCHADEGEVAL

- De Verzekerde moet kopieën bewaren en opsturen van alle ontvangstbewijzen en andere documenten die door ons (of de aangestelde schadebehandelaar) worden opgevraagd om een schadegeval te behandelen.
- De Verzekerde moet het Schadegeval zo snel mogelijk en ten laatste binnen 20 kalenderdagen na het Schadegeval indienen op onze website ing-insurances.qover.com/claims. Het Schadegeval moet alle hieronder vermelde bewijsstukken van het Verlies bevatten. Als het Schadegeval te laat wordt ingediend, kan de Verzekeraar de uitkering verminderen of weigeren als de te late indiening van het Schadegeval de Verzekeraar heeft benadeeld.

Bewijs van verlies:

- Het origineel of een kopie van de aankoopfactuur met het serienummer van de fabrikant en een kopie van het afschrift van de kredietkaart waaruit blijkt dat het Verzekerde goed met de kredietkaart is gekocht.
De gedetailleerde reparatiefactuur met
 - de naam, het adres en de handtekening van de Verzekerde,
 - de datum van de Panne,
 - het merk, type en model van het Verzekerde goed,
 - een beschrijving van de Panne
 - de aard van de uitgevoerde werkzaamheden,
- de prijsopgave van de reparateur (met de officiële stempel van het reparatiebedrijf) met vermelding

- van benodigdheden, onkosten en arbeidskosten
- Een kopie van de Oorspronkelijke waarborg

Betaling van schadevergoeding:

De schadevergoeding is beperkt tot de herstellingskosten of de vervangingskosten zoals gedefinieerd in het artikel DEFINITIES. De schadevergoeding, inclusief alle belastingen, zal in euro's aan de Verzekerde worden betaald op de aangegeven bankrekening.

Als het onherstelbare Verzekerde goed deel uitmaakt van een geheel, onbruikbaar en onvervangbaar is geworden als gevolg van de Panne, dan moet de vervangingsvergoeding overeenkomen met de aankoopprijs van het geheel. De vergoeding wordt betaald in euro's en is inclusief btw.

We kunnen andere documenten of informatie opvragen om het Schadegeval te valideren en de schadeloosstelling te beoordelen.

We openen het schadedossier binnen 2 werkdagen. We sturen de Verzekerde per e-mail een ontvangstbevestiging met het referentienummer van het dossier.

ALGEMENE BEPALINGEN

Territoriale reikwijdte van de waarborg: België

Expertise/betaling van schadevergoeding: Wij kunnen een expert of onderzoeker sturen om de omstandigheden van het Schadegeval te beoordelen en het bedrag van de schadevergoeding vast te stellen.

Als een Schadegeval inderdaad verzekerd is in lijn met bovenstaande regels, betaalt de Verzekeraar de schadevergoeding binnen de 10 kalenderdagen vanaf de datum waarop de Verzekeraar bevestigt dat de dekking inderdaad verworven is.

Startdatum van de waarborg: De waarborg die door deze verzekeringspolis wordt geboden, gaat in op de datum waarop de kredietkaart van kracht wordt of later, afhankelijk van de specifieke voorwaarden van elke waarborg; er gaat geen waarborg in vóór de ingangsdatum van de verzekeringspolis die door de polishouder bij ons is afgesloten. Schadegevallen die optreden vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst worden niet gedekt door dit verzekeringscontract.

Einde van de dekking: In elk geval, en zelfs indien

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

anders vermeld in dit document, zal elke waarborg onmiddellijk en automatisch beëindigd worden, zelfs voor reeds gekochte of betaalde goederen, bij niet-verlenging of annulering van de kredietkaart of in geval van beëindiging van de verzekeringspolis die de Verzekeringnemer bij ons heeft afgesloten, om welke reden dan ook.

Verjaringstermijn: Voor elke vordering die voortvloeit uit deze verzekeringspolis geldt een verjaringstermijn van 3 jaar na de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de vordering.

Onze klachtenprocedure

Onze toewijding aan klantenservice:

We willen een klantenservice van hoge kwaliteit bieden. Als je vindt dat onze service niet aan je verwachtingen voldoet, laat het ons dan weten.

Met wie moet je als eerste contact opnemen?

Als je probleem een verzekeringswaarborg of een schadegeval betreft, contacteer dan Qover. Qover behandelt de klachten voor de verzekeraar.

Contacteer Qover door het klachtenformulier op ing-insurances.qover.com/com/complaints in te vullen.

Als je het online formulier niet kunt gebruiken, kan je je klacht ook als volgt sturen :

- per brief naar de afdeling klachtenbeheer van QOVER SA/NV, Handelsstraat 31, 1000 Brussel (België)
- telefonisch: +32 2 808 35 14
- via e-mail naar complaint@qover.com.

Als je klacht mondeling of op een niet-duurzame drager wordt geuit en niet onmiddellijk kan worden opgelost, raden wij je aan deze schriftelijk te versturen via e-mail, online formulier of post.

Qover zal de ontvangst van jouw klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst per e-mail bevestigen. Je klacht wordt beoordeeld en Qover zal binnen 30 dagen na ontvangst van je klacht, of binnen 30 dagen na ontvangst van alle gevraagde informatie, een definitief antwoord geven.

Je kan volgende stappen nemen als je nog steeds niet tevreden bent:

Als je niet tevreden bent met het antwoord op je klacht, of als je binnen 30 dagen geen antwoord hebt ontvangen, kan je de Belgische Ombudsman Verzekeringen, een onafhankelijk orgaan, vragen om jouw zaak te onderzoeken.

Meer informatie over de Ombudsman en de soorten klachten die deze kan onderzoeken, vindt je op zijn website [Ombudsman-insurance.be](https://ombudsman-insurance.be).

Je kunt ook als volgt contact met hem opnemen:
Per post: Ombudsman Verzekeringen / de Meeûssquare 35, 1000 Brussel of elektronisch via de website [Contact – Ombudsman](#).

De Ombudsman Verzekeringen zal binnen 90 dagen na ontvangst van het volledige dossier een advies uitbrengen. Dit advies is niet bindend. Als je niet tevreden bent, kan je naar de bevoegde rechtbank stappen. Als de ombudsman je klacht niet kan onderzoeken, kan je het advies van een advocaat inwinnen.

Toepasselijk recht: Deze verzekeringspolis valt onder het Belgisch recht en de verzekeringswet van 4 april 2014. Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de Belgische rechtbanken.

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

Privacy policy

Cover-More privacy policy

Cover-More Blue Insurance Services Limited en haar gelieerde ondernemingen ("wij", "ons" of "onze") zetten zich in om je privacy en persoonsgegevens te allen tijde te beschermen. Wij zorgen ervoor dat alle persoonsgegevens die wij verwerken, worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de beheerder van je persoonsgegevens. Je kunt onze volledige gegevensbeschermingsverklaring bekijken op blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis voor de verzekeraar (verzekeraarsaanbieder). Wanneer je een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeraarsaanbieder van het gekozen product/dienst ook de verantwoordelijke voor de verwerking van je persoonlijke gegevens voor de doeleinden beschreven in zijn privacybeleid. Hieronder vind je meer informatie over de privacy policy van de Verzekeraarsaanbieder.

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeraarsaanbieder kan je bekijken op het volgende adres: <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Contact met ons opnemen

Als je vragen heeft over hoe je gegevens worden gebruikt, kan je contact met ons opnemen via dataprotection@blueinsurance.ie.

Privacy policy Qover

Qover verwerkt je gegevens in overeenstemming met de nationale en Europese regelgeving en richtlijnen. Je kunt alle informatie over de verwerking van je persoonsgegevens vinden in onze privacy policy dat beschikbaar is op onze website: qover.com/terms-and-policies.

Als je vragen heeft over het gebruik van je gegevens door Qover, of als je een gedrukt exemplaar van de privacy policy wilt, kan je contact opnemen met Qover via privacy@qover.com.

KAARTFRAUDEVERZEKERING
ING Visa Goud/ ING Mastercard Goud
Algemene voorwaarden

Geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN10000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis voor de verzekeraar.

Cover-More is een verzekeringstussenpersoon die diensten verleent in het kader van de vrijheid van dienstverlening. Zij is gemachtigd en gereguleerd door de Central Bank of Ireland volgens de Regelgeving verzekeringsdistributie van Europese Unie 2018. Het referentienummer bij de Central Bank of Ireland is C29373. Je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Central Bank of Ireland door hun website te bezoeken op registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA ("Qover") verzorgt de schadeafhandeling, algemene polsvragen en klachtenafhandeling voor

Cover-More.

Qover SA is een onafhankelijke Belgische verzekeringsagent, geregistreerd bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder nummer 0650.939.878, met maatschappelijke zetel in de Handelsstraat 31, 1000 Brussel.

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

Ook 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, als privépersoon en uitsluitend handelend in het kader van zijn privéleven.

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

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

Partner: Persoon met wie de Verzekerde op de datum van de schade een wettelijke of feitelijke gemeenschap vormt, permanent in dezelfde woonplaats woont en dezelfde domicilie heeft. Een origineel attest van de ambtenaar van de burgerlijke stand geldt als bewijs.

Derde: Iedere andere persoon dan de Verzekerde, hun echtgeno(o)t(e) of partner, voorouder of nakomeling.

Schadegeval: Elke betaling of opname die frauduleus wordt gedaan door een Derde met behulp van de verloren of gestolen kredietkaart tijdens de looptijd van deze verzekeringspolis.

Wij/U/onze(n)

Cover-More Blue Insurance Services Limited



(Versie 21/05/2026)

WAARBORGEN

Voorwerp van de waarborg: Terugbetaling van het eigen risico dat door de Verzekerde moet worden betaald nadat ING ermee heeft ingestemd tussenbeide te komen voor frauduleuze betalings- of geldopnemingstransacties die een Derde met de kredietkaart heeft uitgevoerd tussen het verlies of de diefstal en de blokkering van de kredietkaart door Card Stop op 078/170 170.

Omvang van de waarborg: maximaal 150 euro per kredietkaart en per Verzekerde per aaneengesloten periode van 12 maanden vanaf het eerste Schadegeval dat onder deze Kaartfraudeverzekering wordt uitbetaald. Alle frauduleuze transacties als gevolg van hetzelfde verlies of dezelfde diefstal vormen één enkele Schadegeval.

UITSLUITINGEN

Schade als gevolg van het volgende wordt uitgesloten van de waarborg:

- opzettelijk of roekeloos wangedrag van de Verzekerde of een naast familielid (echtgeno(o)t(e), partner, voorouder of nakomeling),
- burgeroorlog of buitenlandse oorlog,
- een embargo, verbeurdverklaring, inbeslagneming of vernietiging op bevel van een regering of overheidsinstantie,
- desintegratie van de atoomkern of ioniserende straling.

Bovendien,

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

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

DOOR DE VERZEKERDE TE NEMEN STAPPEN BIJ EEN SCHADEGEVAL

De Verzekerde moet, zodra hij kennis heeft van de diefstal of het verlies van de Kaart

- ING België N.V. onmiddellijk op de hoogte brengen van het verlies of zo snel mogelijk contact opnemen met Card Stop op het nummer 078/170 170 om de kredietkaart te blokkeren.
- Zo snel mogelijk een klacht indienen bij de bevoegde politieautoriteiten.
- Een geschil indienen bij Worldline via [Betwisten van een aankoop | Worldline België](#) met betrekking tot een transactie die met de kaart is uitgevoerd.

De Verzekerde moet het Schadegeval zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 20 kalenderdagen na de datum van het Schadegeval bij de Verzekeraar indienen via de website ing-insurances.qover.com/claims.

Het Schadegeval moet alle hieronder vermelde bewijsstukken van het Verlies bevatten.

Bewijs van het Schadegeval: in alle gevallen moet de Verzekerde ons voorzien van:

- het door Card Stop 078/170 170 geopende dossiernummer waaruit de aangifte van de Verzekerde blijkt;
- Bij frauduleus gebruik van de Kaart: kopie van elk bankafschrift dat de frauduleus van de Kaart afgeschreven bedragen bewijst;
- een kopie van het proces-verbaal van de politie
- een document waaruit blijkt dat de ING ermee heeft ingestemd om de transacties of geldopnames terug te betalen die een Derde

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

frauduleus heeft uitgevoerd met de kredietkaart van de Verzekerde.

Wij kunnen alle andere documenten of informatie opvragen die nodig zijn om de schadevordering te valideren en de schadeloosstelling te beoordelen.

We openen het schadedossier binnen 2 werkdagen. Een ontvangstbevestiging met het referentienummer van het dossier wordt per e-mail naar de Verzekerde gestuurd.

ALGEMENE BEPALINGEN

Territoriale reikwijdte van de waarborg: de hele wereld

Expertise/betaling van schadevergoeding: Wij kunnen een expert of onderzoeker sturen om de omstandigheden van het Schadegeval te beoordelen en het bedrag van de schadevergoeding vast te stellen. De schadevergoeding wordt in euro's overgemaakt naar de Verzekerde op de door hem aangewezen bankrekening.

Als een Schadegeval inderdaad verzekerd is in lijn met bovenstaande regels, betaalt de Verzekeraar de schadevergoeding binnen de 10 kalenderdagen vanaf de datum waarop de Verzekeraar bevestigt dat de dekking inderdaad verworven is.

Startdatum van de waarborg: De waarborg die door deze verzekeringspolis wordt geboden, gaat in op de datum waarop de kredietkaart van kracht wordt of later, afhankelijk van de specifieke voorwaarden van elke waarborg; er gaat geen waarborg in vóór de ingangsdatum van de verzekeringspolis die door de polishouder bij ons is afgesloten. Schadegevallen die optreden vóór de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst worden niet gedekt door dit verzekeringscontract.

Einde van de dekking: In elk geval, en zelfs indien anders vermeld in dit document, zal elke waarborg onmiddellijk en automatisch beëindigd worden bij niet-verlenging of annulering van de kredietkaart of in geval van beëindiging van de verzekeringspolis die de Verzekeringnemer bij ons heeft afgesloten, om welke reden dan ook.

Verjaringstermijn: Voor elke vordering die voortvloeit uit deze verzekeringspolis geldt een verjaringstermijn van 3 jaar na de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de vordering.

Onze klachtenprocedure

Onze toewijding aan klantenservice:
We willen een klantenservice van hoge kwaliteit bieden. Als je vindt dat onze service niet aan je verwachtingen voldoet, laat het ons dan weten.

Met wie moet je als eerste contact opnemen?
Als je probleem een verzekeringswaarborg of een schadegeval betreft, contacteer dan Qover. Qover behandelt de klachten voor de verzekeraar. Contacteer Qover door het klachtenformulier op ing-insurances.qover.com/com/complaints in te vullen.

Als je het online formulier niet kunt gebruiken, kan je je klacht ook als volgt sturen :

- per brief naar de afdeling klachtenbeheer van QOVER SA/NV, Handelsstraat 31, 1000 Brussel (België)
- telefonisch: +32 2 808 35 14
- via e-mail naar complaint@qover.com.

Als je klacht mondeling of op een niet-duurzame drager wordt geuit en niet onmiddellijk kan worden opgelost, raden wij je aan deze schriftelijk te versturen via e-mail, online formulier of post.

Qover zal de ontvangst van jouw klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst per e-mail bevestigen. Je klacht wordt beoordeeld en Qover zal binnen 30 dagen na ontvangst van je klacht, of binnen 30 dagen na ontvangst van alle gevraagde informatie, een definitief antwoord geven.

Je kan volgende stappen nemen als je nog steeds niet tevreden bent:

Als je niet tevreden bent met het antwoord op je klacht, of als je binnen 30 dagen geen antwoord hebt ontvangen, kan je de Belgische Ombudsman Verzekeringen, een onafhankelijk orgaan, vragen om jouw zaak te onderzoeken.

Meer informatie over de Ombudsman en de soorten klachten die deze kan onderzoeken, vindt je op zijn website Ombudsman-insurance.be.

Je kunt ook als volgt contact met hem opnemen:
Per post: Ombudsman Verzekeringen / de Meeûsquare 35, 1000 Brussel of elektronisch via de website [Contact – Ombudsman](#).

De Ombudsman Verzekeringen zal binnen 90 dagen na ontvangst van het volledige dossier een advies

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

uitbrengen. Dit advies is niet bindend. Als je niet tevreden bent, kan je naar de bevoegde rechtbank stappen. Als de ombudsman je klacht niet kan onderzoeken, kan je het advies van een advocaat inwinnen.

Toepasselijk recht: Deze verzekeringspolis valt onder het Belgisch recht en de verzekeringswet van 4 april 2014. Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de Belgische rechtbanken.

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

Privacy policy

Cover-More privacy policy

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

Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de beheerder van je persoonsgegevens. Je kunt onze volledige gegevensbeschermingsverklaring bekijken op blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis voor de verzekeraar (verzekeraarsaanbieder). Wanneer je een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeraarsaanbieder van het gekozen product/dienst ook de verantwoordelijke voor de verwerking van je persoonlijke gegevens voor de doeleinden beschreven in zijn privacybeleid. Hieronder vind je meer informatie over de privacy policy van de Verzekeraarsaanbieder.

Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeraarsaanbieder kan je bekijken op het volgende adres: <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Contact met ons opnemen

Als je vragen heeft over hoe je gegevens worden gebruikt, kan je contact met ons opnemen via dataprotection@blueinsurance.ie.

Privacy policy Qover

Qover verwerkt je gegevens in overeenstemming met de nationale en Europese regelgeving en richtlijnen. Je kunt alle informatie over de verwerking van je persoonsgegevens vinden in onze privacy policy dat beschikbaar is op onze website: qover.com/terms-and-policies.

Als je vragen heeft over het gebruik van je gegevens door Qover, of als je een gedrukt exemplaar van de privacy policy wilt, kan je contact opnemen met Qover via privacy@qover.com.

REISONGEVALVERZEKERING ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold Algemene voorwaarden

Geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN10000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis voor de verzekeraar.

Cover-More is een verzekeringstussenpersoon die diensten verleent in het kader van de vrijheid van dienstverlening. Zij is gemachtigd en gereguleerd door de Central Bank of Ireland volgens de Regelgeving verzekeringstussenpersoon van Europese Unie 2018. Het referentienummer bij de Central Bank of Ireland is C29373. Je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Central Bank of Ireland door hun website te bezoeken op registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA ("Qover") verzorgt de schadeafhandeling, algemene polisvragen en klachtenafhandeling voor Cover-More.

Qover SA is een onafhankelijke Belgische verzekeringsagent, geregistreerd bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder nummer 0650.939.878, met maatschappelijke zetel in de Handelsstraat 31, 1000 Brussel.

Verzekeraar :

Zurich Insurance Europe AG, een naamloze

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

vennootschap naar Duits recht.
Maatschappelijke zetel :
Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt a.M.
Geregistreerd in Frankfurt a.M., HRB 133359
Ook 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 personen:

- Alle houders van een ING Visa Gold of ING Mastercard Gold kredietkaart, met hun naam erop gedrukt. Deze kredietkaart moet geldig zijn en uitgegeven zijn door de Verzekeringnemer; en
- de leden van het Gezin van de Verzekerde die onder hetzelfde dak wonen, ongeacht of ze samen of afzonderlijk reizen.

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

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

Partner: Persoon met wie de Verzekerde op de datum van de schade een wettelijke of feitelijke gemeenschap vormt, permanent in dezelfde woonplaats woont en dezelfde domicilie heeft. Een origineel attest van de ambtenaar van de burgerlijke stand geldt als bewijs.

Gezin

- De echtgeno(o)t(e) of partner van de Verzekerde,
- De natuurlijke of geadopteerde kinderen van de Verzekerde of die van hun echtgeno(o)t(e) of partner, jonger dan 25 jaar.

Derde

Iedere natuurlijke of rechtspersoon anders dan :
- de Verzekerde
- de rechtstreekse bloedverwanten in opgaande of neergaande lijn, en elke persoon die onder hetzelfde dak woont als de Verzekerde.

Buitenland

Elk ander land dan het land van:
- de domicilie van de Verzekerde ;

- de vaste verblijfplaats van de Verzekerde;
- het land waarin de Verzekerde zijn vaste werkplaats heeft.

Reis

Verplaatsing van de Verzekerde naar een bestemming in het buitenland voor maximaal 60 dagen.

Verzekerde Reis

Elke Reis waarbij 100% van de totale vervoerskosten of minimaal 30% van de totale prijs van de georganiseerde reis inclusief vervoer betaald is met de verzekerde kredietkaart.

Arts

Dokter in de Geneeskunde en/of lid van een Medische Vereniging die wettelijk bevoegd is om geneeskunde uit te oefenen in het land waar de schade en/of de behandeling van de verzekerde schade plaatsvindt.

Intoxicatie

Alle aandoeningen die veroorzaakt worden door het inbrengen van een stof in het lichaam van de Verzekerde, waarbij het niveau van pure alcohol en/of illegale stoffen hoger is dan de limiet die is toegestaan door de wet van het land waar de Schade zich voordoet.

Lichamelijke schade

Lichamelijk letsel dat een persoon oploopt.

Materiële schade

Elke wijziging, verslechtering, onopzettelijk verlies en/of vernietiging van een voorwerp of substantie, inclusief fysieke schade toegebracht aan een dier.

Ongeval

Een plotselinge, onverwachte en onvrijwillige gebeurtenis die zich voordoet tijdens de periode van waarborg, veroorzaakt door iets dat zich buiten het lichaam van de Verzekerde bevindt, en die resulteert in Lichamelijke schade.

De volgende gebeurtenissen worden ook als gedekte Ongevallen beschouwd, als ze de Verzekerde tijdens de waarborgperiode overkomen:

- gezondheidsproblemen die rechtstreeks en alleen veroorzaakt zijn door een gedekt Ongeval of door een poging om mensen of eigendommen in gevaar te redden
- Het inademen van gassen of dampen en het absorberen van giftige of bijtende stoffen;
- Spierdislocaties, vervormingen, verrekkingen en scheuren veroorzaakt door plotselinge lichamelijke inspanning;



(Versie 21/05/2026)

- Bevriezing, hitteberoerte, zonnesteek;
- Verdrinking;
- Miltvuur, hondsdoelheid, tetanus.

Vliegtuig

De verzekering dekt het gebruik als passagier van een vliegtuig of helikopter die gemachtigd is om personen te vervoeren, zolang de verzekerde geen lid is van de bemanning en tijdens de vlucht geen professionele of andere activiteit uitoefent die verband houdt met het vliegtuig of de vlucht.

Oorlog

Elke al dan niet verklaarde gewapend verzet van een staat tegen een andere staat, een invasie of een staat van beleg.

In het bijzonder is oorlog elke oorlogszuchtige activiteit, inclusief het gebruik van militair geweld door een soevereine natie om economische, geografische, nationalistische, politieke, raciale, religieuze of andere redenen.

Burgeroorlog

Elke gewapend verzet tussen twee of meer delen van dezelfde staat om etnische, religieuze of ideologische redenen.

Met name de volgende zaken worden als burgeroorlog beschouwd: een gewapende opstand, revolutie, oproer, staatsgreep, de gevolgen van de staat van beleg, het sluiten van grenzen op bevel van een regering of lokale autoriteiten.

Terrorisme

De volgende handelingen worden beschouwd als terroristische handelingen als ze leiden tot de sluiting van de luchthaven(s) en/of het luchtruim en/of de terminal of het station in het buitenland en/of in het land van bestemming van de terugreis:

- Elk daadwerkelijk of dreigend gebruik van geweld of geweld bedoeld om schade, letsel, letsel of ontwrichting te veroorzaken;
- Het plegen van een daad die gevaarlijk is voor het menselijk leven of eigendom, tegen een individu, eigendom of regering met het expliciete of impliciete doel economische, etnische, nationalistische, politieke, raciale of religieuze belangen na te streven, ongeacht of dergelijke belangen worden aangegeven.
- Elke daad die door de bevoegde overheid als terroristische daad is geverifieerd of erkend.

De volgende handelingen worden niet als terroristische handelingen beschouwd:

- Elke daad van opstand, staking, oproer, revolutie,

aanslag waarbij nucleaire, biologische of chemische wapens worden gebruikt;

- Diefstal of een andere criminele daad die voornamelijk gepleegd wordt voor persoonlijk gewin en daden die voornamelijk plaatsvinden als gevolg van eerdere persoonlijke relaties tussen dader(s) en slachtoffer(s).

Ziekenhuis

Een instelling erkend door het Ministerie van Volksgezondheid in het land van de schade en/of behandeling en verantwoordelijk voor de medische behandeling van zieken en gewonden, met uitzondering van de volgende instellingen: preventoria, sanatoria, psychiatrische en revalidatie-instellingen, rusthuizen en andere soortgelijke instellingen.

Ziekenhuisopname

Een verblijf in het ziekenhuis dat medisch noodzakelijk is voor de medische behandeling van een ziekte of Ongeval, inclusief verblijfskosten.

Huurauto

Elk gemotoriseerd voertuig met ten minste 4 wielen (zoals auto's, campers, bestelwagens, vrachtwagens) dat wordt gebruikt voor privévervoer van personen of voorwerpen, gedurende maximaal 60 dagen. Lease-auto's zijn niet inbegrepen.

Wij/U/onze(n)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

WAARBORGEN

1. Waarborg reisongevallen

Deze verzekeringspolis biedt waarborg in geval van een Ongeval tijdens Vervoer voor Verzekerden die een verzekerde reis per vliegtuig, trein, boot, bus of huurauto maken vanuit hun land van gewone verblijfplaats.

De waarborg en bedragen in deze Algemene Voorwaarden zijn geldig op voorwaarde dat 100% van de vervoerskosten of 30% van de totale prijs van een pakketreis inclusief vervoer voor vertrek betaald is met een verzekerde kredietkaart.

De heen- of terugreis naar een inschepingsplaats voor de verzekerde reis is gedekt, zelfs als deze reis niet met de Kaart is betaald.

Gedekte schade



(Versie 21/05/2026)

Bij een Ongeval tijdens het gebruik van de vervoermiddelen vermeld in de Waarborg, zijn de Verzekerden gedekt in geval van overlijden of blijvende gedeeltelijke invaliditeit als deze ten minste 25% bedraagt, berekend volgens de Officiële Belgische Schaal ter Bepaling van de Graad van Invaliditeit (BOBI) die van kracht is op de dag van het Ongeval.

Schadevergoeding in geval van overlijden na een ongeval

Als een Verzekerde binnen twee jaar na het verzekerde Ongeval overlijdt, uitsluitend als gevolg van dit Ongeval, zal een schadevergoeding van EUR 200.000 aan de begunstigten worden uitgekeerd. In geval van verdwijning, indien de verzekeraar, na minstens 6 maanden sinds het Ongeval en na verificatie van alle beschikbare bewijsstukken, van mening is dat het om een verzekerde schade gaat, zal de verdwijning van een Verzekerde beschouwd worden als een Overlijden dat de waarborg activeert. Indien, nadat de schadeloosstelling is uitbetaald, blijkt dat de Verzekerde nog in leven is, zal (zullen) de begunstigde(n) de door de verzekeraar betaalde bedragen terugbetalen.

Vergoedingen voor overlijden en blijvende invaliditeit zijn niet cumulatief.

Vergoeding bij blijvende invaliditeit na een Ongeval

Wanneer de Verzekerde een gedekt Ongeval overkomt en een blijvende invaliditeit medisch bevestigd is, betaalt de verzekeraar een vergoeding berekend op een maximum van EUR 200.000, evenredig met de graad van invaliditeit volgens de Officiële Belgische Schaal ter Bepaling van de Graad van Invaliditeit (BOBI) van kracht op de dag van het Ongeval, zonder 100% invaliditeit te overschrijden.

Als de invaliditeit 66% of meer bedraagt, wordt deze als volledig beschouwd en tegen 100% gecompenseerd.

Letsels aan ledematen of organen die al invalide zijn of hun functie hebben verloren, worden gecompenseerd volgens het verschil tussen hun toestand voor en na het Ongeval. De beoordeling van letsel aan een ledemaat of orgaan kan niet verhoogd worden door de reeds bestaande zwakte van een ander ledemaat of orgaan.

Als de gevolgen van een Ongeval worden verergerd door gebreken, ziekten of omstandigheden die onafhankelijk zijn van het Ongeval, kan de schadevergoeding niet hoger zijn dan de

schadevergoeding die verschuldigd zou zijn als het Ongeval een gezond orgaan had getroffen.

De vergoeding wordt berekend op basis van de conclusies van de door de verzekeraar aangestelde keuringsarts of op basis van de ingediende medische attesten als er geen keuringsarts is aangesteld.

Als consolidatie niet binnen 12 maanden na het Ongeval wordt bereikt, kan de Verzekeraar op verzoek van de Verzekerde een provisie betalen die gelijk is aan maximaal de helft van de minimale schadevergoeding die op de dag van consolidatie toegekend zou kunnen worden.

Vergoedingen voor overlijden en blijvende invaliditeit zijn niet cumulatief.

Kosten voor repatriëring van het stoffelijk overschot na overlijden door een ongeval

De Verzekeraar vergoedt, tot het hieronder vermelde bedrag, de kosten voor repatriëring van het lichaam van een Verzekerde naar een begraafplaats in het land van hun voormalige woonplaats of gebruikelijke verblijfplaats. Dit omvat de postmortale behandeling, het balsemen en de douanekosten die nodig zijn voor repatriëring.

Kosten voor de rouwdienst en de teraardebestelling worden niet gedekt. De verzekeraar zorgt niet voor de repatriëring.

2. Kosten van opsporing en redding

Indien een Verzekerde tijdens een verzekerde reis in het buitenland geïmmobiliseerd raakt als gevolg van een Ongeval, dekken wij, tot het bedrag vermeld in de interventielimieten, de gerechtvaardigde kosten van redding en/of opsporing van deze persoon die Lichamelijke schade heeft opgelopen.

GRENZEN VAN DE WAARBORG

1. Limieten van de vergoeding
 - overlijden na een Ongeval: € 200.000
 - blijvende invaliditeit na een Ongeval: € 200.000
 - repatriëring van het stoffelijk overschot na een overlijden door ongeval, inclusief opsporings- en reddingskosten: maximaal € 30.000
2. De maximale schadevergoeding per verzekerde persoon onder deze polis bedraagt 230.000 euro per gedekt verlies, ongeacht het aantal gebruikte kaarten.

Na één enkele gebeurtenis zal de maximaal mogelijke tussenkomst onder deze verzekeringspolis niet meer bedragen dan 5 miljoen euro.



(Versie 21/05/2026)

UITSLUITINGEN

Waarborgen zijn niet van toepassing in de volgende gevallen:

- Oorlog of burgeroorlog. De waarborg blijft echter geldig gedurende 14 dagen vanaf het begin van de vijandelikheden als de Verzekerde door deze gebeurtenissen in het buitenland verrast wordt en er niet actief aan deelneemt.
- Opzettelijke handeling, provocatie of duidelijk roekeloze handeling, tenzij het een opzettelijke poging is om personen, dieren of goederen te redden.
- Bedwelming.
- Zelfmoord, poging tot zelfmoord en de gevolgen van deze daden.
- Kernreacties, radioactiviteit of ioniserende straling, tenzij dit gebeurt tijdens essentiële medische behandeling na een gedekte schade.
- Sporten of activiteiten, inclusief training, die beroepsmatig of tegen betaling worden beoefend.
- Onbetaalde amateur beoefening van de volgende sporten:
 - luchtsporten, behalve ballonvaren
 - Bergbeklimmen, klimmen, wandelen buiten de gebaande paden of zonder officiële tekens.
 - Jacht op groot wild
 - Skispringen, alpineskiën, snowboarden of langlaufen buiten de pistes of zonder officiële aanwijzingen
 - Speleologie, raften, canyoning, bungeejumpen, scubaduiken met onafhankelijke ademhalingsapparatuur
 - Vechtsport
 - Wedstrijden met gemotoriseerde voertuigen, met uitzondering van toeristische rally's zonder vastgestelde tijd- of snelheidsnorm.
 - Deelname, training of voorbereidende proeven voor snelheidswedstrijden.
- Weddenschappen, uitdagingen, ruzies of schermutselingen, behalve in gevallen van wettige zelfverdediging (een verslag van de autoriteiten zal als bewijs dienen).
- Onlusten en maatregelen die genomen zijn om deze onlusten te bestrijden, tenzij de Verzekerde hier niet actief aan heeft deelgenomen (te bewijzen door de Begunstigde of de Verzekerde).

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 jou 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) Wij moeten onmiddellijk op de hoogte gebracht worden van elk Schadegeval. De Kaarhouder of begunstigen moeten elk Schadegeval met de dood of Lichamelijke schade tot gevolg zo snel mogelijk melden aan ing-insurances.qover.com/claims, en uiterlijk binnen 20 dagen na de datum van het Schadegeval.

b) De verzekerde moet ons onmiddellijk alle nuttige informatie verstrekken en op onze verzoeken ingaan om de omstandigheden te begrijpen en de omvang van het Schadegeval vast te stellen.

c) De verzekerde moet alle redelijke stappen ondernemen om de omstandigheden van het verlies te voorkomen en te beperken.

Als de verzekerde de verplichtingen a), b) & c) niet

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

nakomt en dit ons schade berokkent, kunnen wij onze uitkering verminderen in verhouding tot het geleden verlies.

Wij kunnen onze waarborg weigeren als de verzekerde met bedrieglijk opzet niet heeft voldaan aan de verplichtingen onder a) b) & c).

ALGEMENE BEPALINGEN

Leeftijdsgrens

De dekking eindigt automatisch op de 75e verjaardag van de Verzekerde.

Begunstigden bij overlijden

Bij overlijden van een Verzekerde zijn de begunstigden: de niet-gescheiden echtgeno(o)t(e), zo niet de kinderen, zo niet de Partner, zo niet de rechthebbenden, met uitzondering van de Staat. Schuldeisers, inclusief de belastingdienst, kunnen geen schadevergoeding ontvangen. Een polishouder kan een andere begunstigde aanwijzen door een brief naar de verzekeraar te sturen.

Ingangsdatum van de waarborg: De waarborg onder deze verzekeringspolis gaat in op de ingangsdatum van de Kredietkaart of later, afhankelijk van de specifieke voorwaarden van elke waarborg. Er gaat geen waarborg in vóór de ingangsdatum van deze verzekeringspolis die door de polishouder bij ons is afgesloten. Schadegevallen die vóór de ingangsdatum van de verzekeringspolis plaatsvinden, worden niet door deze verzekeringspolis gedekt.

Einde van de dekking: In elk geval, en zelfs indien anders vermeld in dit document, zal elke waarborg onmiddellijk en automatisch beëindigd worden, zelfs voor reeds geboekte of betaalde reizen, bij niet-verlenging of annulering van de kredietkaart of in geval van beëindiging van de verzekeringspolis die de Verzekeringnemer bij ons heeft afgesloten, om welke reden dan ook.

Territoriaal toepassingsgebied: de hele wereld.

Verjaringstermijn: Voor elke vordering die voortvloeit uit deze verzekeringspolis geldt een verjaringstermijn van 3 jaar na de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de vordering.

Betaling van schadevergoeding

De schadevergoeding, inclusief alle belastingen, zal in euro's aan de verzekerde of begunstigde worden

betaald op de door hen aangewezen bankrekening.

Onze klachtenprocedure

Onze toewijding aan klantenservice:

We willen een klantenservice van hoge kwaliteit bieden. Als je vindt dat onze service niet aan je verwachtingen voldoet, laat het ons dan weten.

Met wie moet je als eerste contact opnemen?

Als je probleem een verzekeringswaarborg of een schadegeval betreft, contacteer dan Qover. Qover behandelt de klachten voor de verzekeraar. Contacteer Qover door het klachtenformulier op ing-insurances.qover.com/com/complaints in te vullen.

Als je het online formulier niet kunt gebruiken, kan je je klacht ook als volgt sturen :

- per brief naar de afdeling klachtenbeheer van QOVER SA/NV, Handelsstraat 31, 1000 Brussel (België)
- telefonisch: +32 2 808 35 14
- via e-mail naar complaint@qover.com.

Als je klacht mondeling of op een niet-duurzame drager wordt geuit en niet onmiddellijk kan worden opgelost, raden wij je aan deze schriftelijk te versturen via e-mail, online formulier of post.

Qover zal de ontvangst van jouw klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst per e-mail bevestigen. Je klacht wordt beoordeeld en Qover zal binnen 30 dagen na ontvangst van je klacht, of binnen 30 dagen na ontvangst van alle gevraagde informatie, een definitief antwoord geven.

Je kan volgende stappen nemen als je nog steeds niet tevreden bent:

Als je niet tevreden bent met het antwoord op je klacht, of als je binnen 30 dagen geen antwoord hebt ontvangen, kan je de Belgische Ombudsman Verzekeringen, een onafhankelijk orgaan, vragen om jouw zaak te onderzoeken.

Meer informatie over de Ombudsman en de soorten klachten die deze kan onderzoeken, vindt je op zijn website Ombudsman-insurance.be.

Je kunt ook als volgt contact met hem opnemen:

Per post: Ombudsman Verzekeringen / de Meeûsquare 35, 1000 Brussel of elektronisch via de website [Contact – Ombudsman](#).

De Ombudsman Verzekeringen zal binnen 90 dagen na

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

ontvangst van het volledige dossier een advies uitbrengen. Dit advies is niet bindend. Als je niet tevreden bent, kan je naar de bevoegde rechtbank stappen. Als de ombudsman je klacht niet kan onderzoeken, kan je het advies van een advocaat inwinnen.

Toepasselijk recht: Deze verzekeringspolis valt onder het Belgisch recht en de verzekeringswet van 4 april 2014.

Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de Belgische rechtbanken.

Bescherming van de privacy

Met het oog op een goed beheer van de schadeclaims die onder deze overeenkomst worden gedeclareerd, geeft de verzekerde specifieke toestemming voor de verwerking van hun medische gegevens. (Wet op de bescherming van persoonsgegevens).

Schadevergoeding

Vergoedingen worden vastgesteld op basis van de medische en feitelijke informatie waarover de verzekeraar beschikt. De verzekerde en/of de begunstigde(n) hebben het recht om deze uitkeringen te aanvaarden of te weigeren. In het laatste geval moet hij/zij de verzekeraar op de hoogte brengen van zijn/haar bezwaren per aangetekende brief die binnen 90 kalenderdagen na ontvangst van de kennisgeving verstuurd wordt. Alle vergoedingen zijn renteloos betaalbaar na aanvaarding door de verzekerde en/of de begunstigde(n). In geval van weigering onzerzijds vervalt elke aanspraak op vergoeding drie jaar na mededeling.

Subrogatie: Artikel 95 van de Verzekeringswet van 4 april 2014 bepaalt dat wij de rechten en plichten van de verzekerde (of begunstigde(n)) tegenover derden overnemen tot het bedrag van de uitkeerde schadevergoeding.

Privacy policy

Cover-More privacy policy

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

Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de beheerder van je persoonsgegevens. Je

kunt onze volledige gegevensbeschermingsverklaring bekijken op blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis voor de verzekeraar (verzekeraarsaanbieder). Wanneer je een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeraarsaanbieder van het gekozen product/dienst ook de verantwoordelijke voor de verwerking van je persoonlijke gegevens voor de doeleinden beschreven in zijn privacybeleid. Hieronder vind je meer informatie over de privacy policy van de Verzekeraarsaanbieder.

Het volledige gegevensbeschermingsbeleid van de Verzekeraarsaanbieder kan je bekijken op het volgende adres: <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Contact met ons opnemen

Als je vragen heeft over hoe je gegevens worden gebruikt, kan je contact met ons opnemen via dataprotection@blueinsurance.ie.

Privacy policy Qover

Qover verwerkt je gegevens in overeenstemming met de nationale en Europese regelgeving en richtlijnen. Je kunt alle informatie over de verwerking van je persoonsgegevens vinden in onze privacy policy dat beschikbaar is op onze website: qover.com/terms-and-policies.

Als je vragen heeft over het gebruik van je gegevens door Qover, of als je een gedrukt exemplaar van de privacy policy wilt, kan je contact opnemen met Qover via privacy@qover.com.

BIKE ASSISTANCE
ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold
Algemene voorwaarden

Geldig vanaf 01/01/2024.

Polisnummer CBQVZBN11GIN1000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited ("Cover-More") regelt en beheert deze polis voor de verzekeraar.

Cover-More is een verzekeringstussenpersoon die diensten verleent in het kader van de vrijheid van dienstverlening. Zij is gemachtigd en gereguleerd

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

door de Central Bank of Ireland volgens de Regelgeving verzekeringsdistributie van Europese Unie 2018. Het referentienummer bij de Central Bank of Ireland is C29373. Je kunt de wettelijke status van Cover-More controleren in het register van de Central Bank of Ireland door hun website te bezoeken op registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA ("Qover") verzorgt de schadeafhandeling, algemene polisvragen en klachtenafhandeling voor Cover-More.

Qover SA is een onafhankelijke Belgische verzekeringsagent, geregistreerd bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder nummer 0650.939.878, met maatschappelijke zetel in de Handelsstraat 31, 1000 Brussel.

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
Ook 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

Verzekerden :

- Alle houders van een ING Visa Gold of ING Mastercard Gold kredietkaart, met hun naam erop gedrukt. Deze kredietkaart moet geldig zijn en uitgegeven zijn door de Verzekeringnemer; en
- Familieleden van de Verzekeringnemer die onder hetzelfde dak wonen.

In de Algemene Voorwaarden worden de verzekerde personen "u" of "uw" genoemd.

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

Kaarthouder: De natuurlijke persoon van wie de naam

op de kredietkaart gedrukt staat.

De verzekerde tweewieler: De tweewieler moet toebehoren aan een verzekerde persoon en een fiets of een elektrische fiets zijn.

Woonplaats: Je domicilie, die in België moet liggen.

Ongeval: Een plotselinge en externe gebeurtenis, buiten je macht, die je tweewieler immobiliseert.

Pech: Een plotselinge mechanische, elektrische of elektronische storing die je tweewieler ter plaatse tot stilstand brengt.

Repatriëring: De terugkeer naar je huis.

OVER DE WAARBORG

De Bike Assistance waarborg organiseert bijstand voor verzekerden onder de voorwaarden beschreven in deze Algemene Voorwaarden.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor vertragingen of niet-uitvoering van de overeengekomen diensten indien deze vertragingen of niet-uitvoering te wijten zijn aan: overmacht, onvoorziene gebeurtenis, staking, burgeroorlog, oorlog, oproer, opstand, beslissing van de autoriteiten, beperking van het vrije verkeer, radioactieve straling, explosie, sabotage, kaping of terrorisme.

Aanvang van de waarborg:

De waarborg is geldig op de ingangsdatum van de kredietkaart. Er is geen waarborg vóór de aanvang van deze verzekeringspolis die door de Verzekeringnemer bij ons is afgesloten. Elke schadegeval vóór de ingangsdatum van deze verzekeringspolis wordt niet gedekt.

Bijstand bij vervoer naar een reparateur:

Er wordt bijstand georganiseerd om de tweewieler en de verzekerde bestuurder ervan te repatriëren of te vervoeren naar de dichtstbijzijnde reparateur als de tweewieler niet meer functioneert door pech, een ongeval of diefstal.

De Bike Assistance-waarborg is beperkt tot 2 hulpoproepen per verzekeringsjaar, per in aanmerking komende kaart.

Telefoonnummer voor assistentie (24 uur per dag): +32 3 808 35 14

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

Territoriale waarborg:

Binnen een straal van 50 km rond je domicilie of tijdelijke verblijfplaats in België, met een minimumafstand van 5 km rond je domicilie of tijdelijke verblijfplaats.

Indien hulp nodig is buiten België, maar binnen een straal van 50 km, vergoeden wij de redelijke transportkosten die de Verzekerden betalen om de verzekerde tweewieler terug te brengen naar het Thuisland, naar de tijdelijke verblijfplaats of naar de dichtstbijzijnde hersteller, afhankelijk van wat het dichtstbij is.

Subrogatie:

Wij worden gesubrogeerd voor het bedrag van de uitgekeerde schadevergoeding in je rechten en vorderingen op derden.

Als, als gevolg van je actie, de subrogatie niet werkt, kunnen wij je vragen om de betaalde vergoeding terug te betalen in overeenstemming met het verlies dat wij hebben geleden.

Keuze van de middelen die gebruikt worden bij de uitvoering van verbintenissen:

De geleverde diensten en/of de betaling van de in dit contract voorziene bedragen mogen de begunstigde nooit verrijken.

Als vervoer of repatriëring noodzakelijk is, kiezen wij de meest geschikte middelen. Wij houden rekening met het vervoermiddel en de kosten die oorspronkelijk gepland waren en geven de voorkeur aan deze middelen als ze nog bruikbaar zijn.

Door jou georganiseerde bijstand:

De organisatie van een dienst die onder deze waarborg wordt verleend, evenals de kosten die door een Verzekerde worden gemaakt, worden alleen vergoed als wij hiervan op de hoogte zijn gesteld en onze toestemming hebben gegeven door jou een dossiernummer te verstrekken.

In alle gevallen worden de kosten voor zelf georganiseerde hulp alleen vergoed na overlegging van de originele onkostennota's en alle elementen die de feiten bewijzen die recht geven op de waarborg. Kosten gemaakt voor zelf georganiseerde bijstand worden alleen vergoed tot de bedragen vermeld in deze Algemene Voorwaarden en binnen de grenzen van de kosten die wij zouden hebben betaald als wij de bijstand zelf hadden georganiseerd.

Verjaring:

Elke vordering die voortvloeit uit deze verzekeringspolis verjaart 3 jaar na de gebeurtenis die er aanleiding toe

gaf.

Wettelijke regels - Rechtsbevoegdheid - Klachten

Dit contract wordt beheerst door deze Algemene Voorwaarden, de bepalingen van de verzekeringswet en het Belgisch recht.

Klachten over onze diensten kunnen worden ingediend - via het nieuwe klachtenformulier op ing-insurances.qover.com/complaints; - per e-mail: complaint@qover.com. Je klacht wordt dan doorgestuurd naar de afdeling Klachtenmanagement van VAB; - per post naar de afdeling Klachtenmanagement - VAB SA, Pastoor Coplaan 100, 2070 Zwijndrecht, België.

Qover zal de ontvangst van jouw klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst per e-mail bevestigen. Je klacht wordt beoordeeld en Qover zal binnen 30 dagen na ontvangst van je klacht, of binnen 30 dagen na ontvangst van alle gevraagde informatie, een definitief antwoord geven.

Je kan volgende stappen nemen als je nog steeds niet tevreden bent:

Als je niet tevreden bent met het antwoord op je klacht, of als je binnen 30 dagen geen antwoord hebt ontvangen, kan je de Belgische Ombudsman Verzekeringen, een onafhankelijk orgaan, vragen om jouw zaak te onderzoeken.

Meer informatie over de Ombudsman en de soorten klachten die deze kan onderzoeken, vindt je op zijn website [Ombudsman-insurance.be](https://ombudsman-insurance.be).

Je kunt ook als volgt contact met hem opnemen: Per post: Ombudsman Verzekeringen / de Meeûssquare 35, 1000 Brussel of elektronisch via de website [Contact - Ombudsman](#).

De Ombudsman Verzekeringen zal binnen 90 dagen na ontvangst van het volledige dossier een advies uitbrengen. Dit advies is niet bindend. Als je niet tevreden bent, kan je naar de bevoegde rechtbank stappen. Als de ombudsman je klacht niet kan onderzoeken, kan je het advies van een advocaat inwinnen.

Je verplichtingen:

Naast de verplichtingen in deze Algemene Voorwaarden, zijn je verplichtingen:

1. Een schadegeval melden:

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

Neem in geval van een Ongeval onmiddellijk na het ontvangen van eerste hulp contact met ons op via +32 2 808 35 14 (24 uur per dag) en volg de instructies.

2. Geef nuttige informatie door:

Geef ons zo snel mogelijk, en altijd binnen 20 dagen, alle nuttige informatie en beantwoord vragen om de omstandigheden en de omvang van de schade vast te stellen.

3. Schadegevallen voorkomen:

Neem alle redelijke stappen om een claim te voorkomen.

Neem vervolgens alle redelijke stappen om de negatieve gevolgen van een schadegeval te voorkomen of te beperken.

4. Andere verzekering:

Als je een andere verzekering hebt voor hetzelfde risico, informeer ons dan over de waarborg en de identiteit van deze verzekeraars.

5. Bewijs van materiële schade:

Doe in geval van poging tot diefstal, beroving of vandalisme onmiddellijk aangifte bij de gerechtelijke autoriteiten in de buurt van de plaats van het misdrijf. Maak vervolgens, wanneer je tweewieler wordt afgeleverd of opgehaald, altijd een gedetailleerd verslag van de staat van je tweewieler om latere geschillen te voorkomen.

6. Sancties voor het niet nakomen van je verplichtingen:

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

In de gevallen van artikel I, 1., 2. en 3. kunnen wij onze uitkeringen echter alleen verminderen met de schade die wij hebben geleden. Als je je verplichtingen niet nakomt met frauduleuze bedoelingen, leidt het opzettelijk weglaten of onjuist zijn van een verklaring systematisch tot het verlies van al uw rechten op bijstand.

Uitsluitingen en beperkingen

1. Algemene uitsluitingen:

- 1.1. Alle schadegevallen die bestaan voor of op het moment dat de waarborg ingaat of op het moment van vertrek op de reis, evenals de gevolgen daarvan.
- 1.2. Alle situaties die bekend of aanwezig zijn op het moment dat de waarborg ingaat of op het moment van vertrek op reis, die redelijkerwijs hadden kunnen leiden tot het voorzien van de schade.
- 1.3. Misbruik van medicijnen, gebruik van drugs,

verdovende middelen of stimulerende middelen, dronkenschap of alcoholisme.

- 1.4. Roekeloos gedrag en activiteiten die specifieke werk- of bedrijfsrisico's met zich meebrengen.
- 1.5. Deelname aan weddenschappen, criminaliteit of vechtpartijen, behalve in gevallen van zelfverdediging.
- 1.6. Stakingen, besluiten van de autoriteiten, beperkingen van de bewegingsvrijheid, radioactieve straling of het opzettelijk niet naleven van wettelijke of officiële bepalingen.
- 1.7. Oorlog, burgeroorlog, opstand, revolutie of rellen.
- 1.8. De verzekeraar is niet aansprakelijk in geval van vertraging of niet-uitvoering van de overeengekomen diensten als dit te wijten is aan: overmacht, onvoorziene gebeurtenis, staking, burgeroorlog, oorlog, oproer, opstand, besluit van de autoriteiten, beperking van het vrije verkeer, radioactieve straling, explosie, sabotage, kaping of terrorisme.
- 1.9. Alle schade veroorzaakt door hulpverlening, transport, repatriëring, reparaties of slepen uitgevoerd met je toestemming en onder je controle. Alleen de dienstverlener is aansprakelijk voor schade nadat de dienst is verleend.
- 1.10. Faillissement en insolventie.
- 1.11. Poging tot zelfdoding en zelfmoord.
- 1.13. Epidemieën en quarantaine.
- 1.14. Natuurrampen.
- 1.15. Alle gevolgen van de uitsluitingen vermeld in dit contract.

2. Beperkingen:

- 2.1. Zelf georganiseerd slepen
Wij vergoeden tot EUR 250 per tweewielig voertuig. Deze limiet is niet van toepassing als een officiële instantie het geïmmobiliseerde voertuig heeft verwijderd of na een verkeersongeval waarbij je lichamelijke schade hebt opgelopen waardoor je geen contact met ons kon opnemen.
- 2.2. Hulp is alleen mogelijk op plaatsen die toegankelijk zijn voor hulppersoneel, zoals door ons bepaald.
- 2.3. Bijstand wordt enkel verleend binnen een straal van 50 kilometer van je woning of tijdelijke verblijfplaats in België, met een vrijstelling van 5 kilometer rond deze plaatsen.
- 2.4. Elke schade die rechtstreeks of onrechtstreeks te wijten is aan een reis die een verzekerde onderneemt naar een bestemming die de overheid van het land waar de verzekerde verblijft adviseert te vermijden, met uitzondering van essentiële reizen.

Bovendien,

- dekken we geen schade die rechtstreeks of

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERINGEN VERBONDEN AAN DE ING VISA GOLD/MASTERCARD GOLD-KREDIETKAART



(Versie 21/05/2026)

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 jou 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).

bekijken op blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

Als verzekeringstussenpersoon beheren wij de verzekeringspolis voor de verzekeraar (verzekeraarsaanbieder). Wanneer je een verzekeringsproduct via ons afsluit, wordt de Verzekeraarsaanbieder van het gekozen product/dienst ook de beheerder van je persoonsgegevens voor de doeleinden die in zijn privacy policy worden beschreven. Hieronder vindt je meer informatie over het privacybeleid van de Verzekeraarsaanbieder.

Het volledige privacy statement van de Verzekeraarsaanbieder kan je bekijken op het volgende adres: <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Contact met ons opnemen

Als je vragen heeft over het gebruik van je gegevens, neem dan contact met ons op via dataprotection@blueinsurance.ie.

Privacy statement

VAB SA, als onderaannemer van Cover-More en Zurich, volgt de privacy statement van Cover-More.

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

Tenzij anders vermeld, is Cover-More Blue Insurance Services de beheerder van je persoonsgegevens. Je kunt onze volledige gegevensbeschermingsverklaring

AANVULLENDE DIENSTEN GEKOPPELD AAN DE ING VISA INFINITE-KREDIETKAART ALGEMENE VOORWAARDEN

(Versie 21/05/2026)



Toegang tot en beheer van aanvullende diensten gekoppeld aan de ING Visa Infinite-kredietkaart

MY.VISA.BE

De mobiele applicatie **my Visa** (de “**Applicatie**”) en de website toegankelijk via my.visa.be (de “**Website**”) stellen de houder van een **ING Visa Infinite** kredietkaart in staat om toegang te krijgen tot een afgeschermd en beveiligde online omgeving.

Via de Website en/of de Applicatie kan de kaarthouder, waar van toepassing, de aan zijn/haar ING Visa Infinite kaart verbonden **aanvullende diensten en voordelen** raadplegen, openen en beheren, waaronder in het bijzonder een conciërgedienst, toegang tot luchthavenlounges en een exclusief loyaliteitsprogramma dat toegang biedt tot aanbiedingen, belevenissen en partnervoordelen.

De toegang tot de Website en de Applicatie is uitsluitend voorbehouden aan houders van een **geldige ING Visa Infinite kaart**, onder de voorwaarde van de voorafgaande aanmaak van een persoonlijk account en aanvaarding van de Algemene Gebruiksvoorwaarden van Visa.be, die beschikbaar zijn op de website van Visa.be.

Er wordt verduidelijkt dat:

- Visa stelt de Website en de Applicatie ter beschikking als een **platform voor toegang tot en beheer** van de aan de kaart verbonden diensten;
- De aanvullende diensten, voordelen en functionaliteiten die via de Website en/of de Applicatie toegankelijk zijn, kunnen worden geleverd door Visa, ING of derde partners, elk handelend onder eigen verantwoordelijkheid en overeenkomstig de eigen contractuele voorwaarden;
- Het gebruik van bepaalde diensten kan onderworpen zijn aan specifieke voorwaarden of afzonderlijke algemene voorwaarden die, in voorkomend geval, voorrang hebben op deze Algemene Gebruiksvoorwaarden.

DIENST “EMERGENCY CASH”

Deze algemene voorwaarden (de “**Voorwaarden**”) bepalen de voorwaarden voor toegang tot en beheer van de internationale bijstandsdienst “**Emergency Cash**” (de “**Dienst**”) die gekoppeld is aan de ING Visa Infinite

kredietkaart (de “**Kaart**”), in geval van verlies of diefstal van de Kaart.

De Dienst wordt door Visa geleverd als aanbieder van bijstandsdiensten, in coördinatie met ING als uitgevende bank van de Kaart. De toekenning van een eventuele geldvoorschot blijft onderworpen aan de voorafgaande goedkeuring van ING.

1. Definities

Uitgevende bank: ING Belgium SA/NV (“**ING**”).

Kaart: ING Visa Infinite kredietkaart.

Kaarthouder: de persoon op wiens naam de Kaart is uitgegeven.

Dienst / Emergency Cash: bijstandsregeling die het in bepaalde noodsituaties mogelijk maakt om een geldvoorschot te organiseren ten voordele van de Kaarthouder.

Worldline: Worldline SA/NV, Haachtsesteenweg 1442, 1130 Brussel, dienstverlener die voor rekening en in naam van ING optreedt in het kader van de Dienst, in het bijzonder voor bepaalde controles.

Visa: Visa Europe, gevestigd te W2 6TT, Londen, Verenigd Koninkrijk, en/of haar dienstverleners die betrokken zijn bij het leveren van de Dienst.

Card Stop: dienst voor het blokkeren van kaarten (België) of elke gelijkwaardige blokkerings-/bijstandsdienst afhankelijk van het land.

2. Doel en toepassingsgebied

Het doel van de Dienst is om, in noodsituaties en **in de regel in het buitenland**, een **geldvoorschot** te organiseren voor de Kaarthouder wanneer de Kaart verloren of gestolen is, onder voorbehoud van de voorafgaande goedkeuring van ING en de operationele regels van Visa.

De Dienst houdt geen financieringsverbintenis van Visa in. Visa treedt uitsluitend op als aanbieder van bijstandsdiensten. ING blijft als enige verantwoordelijk voor de beslissing over de toestemming, eventuele toegekende bedragen en de terugbetalingsvoorwaarden.



3. Toelatingsvoorwaarden

De Kaarthouder beschikt over een geldige **ING Visa Infinite** Kaart (niet beëindigd, geschorst of beperkt).

De Kaart is **verloren of gestolen** en is **daadwerkelijk geblokkeerd** vóór de Dienst wordt uitgevoerd.

De Kaarthouder bevindt zich **in het buitenland** en in een **noodsituatie** als gevolg van het feit dat de Kaart niet langer kan worden gebruikt (Kaart verloren, gestolen of geblokkeerd).

De **identiteitsverificatie** van de Kaarthouder is succesvol (bv. naam, geboortedatum, adres en beveiligings-/transactie-informatie) en de controles worden uitgevoerd door **Visa** en door **Worldline**, handelend voor rekening en in naam van **ING**.

De bijstandsaanvraag wordt **door Visa geïnitieerd** en is onderworpen aan de **voorafgaande goedkeuring van ING**.

Deze Voorwaarden zijn van toepassing onverminderd de algemene voorwaarden van de Kaart en de regels van het Visa-netwerk, die van toepassing blijven voor zover hierin niet uitdrukkelijk anders is bepaald.

4. Aanvraag- en verwerkingsprocedure

Contact: de Kaarthouder volgt de instructies op de Visa-pagina [Melding maken van gestolen en verloren creditcards | Visa](#).

Vervolgens neemt de Kaarthouder contact op met de bijstandsdienst van Visa via het gratis nummer dat voor België beschikbaar is of, indien nodig, via het internationale nummer voor een collect call (PCV), overeenkomstig de door Visa verstrekte informatie.

Blokking: de Kaart wordt geblokkeerd (met name via Card Stop in België of een gelijkwaardig mechanisme), overeenkomstig de toepasselijke procedures.

Verificatie: Visa en/of Worldline (handelend voor rekening en in naam van ING) voeren de nodige controles uit, waaronder de identiteitsverificatie van de Kaarthouder en de geschiktheid van de Kaart.

Toestemming: Visa vraagt de toestemming van ING voor het toekennen van een geldvoorschot; bij gebrek

aan goedkeuring door ING wordt de bijstand geweigerd.

Beschikbaarheid van cash: indien toegestaan, organiseert Visa via haar partners de beschikbaarstelling van cash op een locatie in de buurt van de Kaarthouder, overeenkomstig de geldende operationele procedures.

5. Bedragen, limieten en terugbetaling

Bedrag: het geldvoorschot wordt in mindering gebracht van de Kaartlimiet en kan variëren van **USD 500** tot maximaal **USD 5.000**, onder voorbehoud van de beschikbare limiet op de Visa Infinite Kaart en de goedkeuring van ING.

Valuta en equivalenten: het voorschot kan worden verstrekt in de lokaal beschikbare valuta; valutaconversies kunnen van toepassing zijn overeenkomstig de geldende wisselregels.

Terugbetaling: de Kaarthouder verbindt zich ertoe ING terug te betalen voor elk voorgeschoten bedrag, overeenkomstig de terugbetalingsvoorwaarden van de Kaart.

Weigering: wanneer identiteitsverificatie niet kan worden uitgevoerd of wanneer er een afwijking is in de informatie, wordt de bijstand geweigerd.

6. Indicatieve termijnen

Cash wordt in de regel beschikbaar gesteld binnen een indicatieve termijn van enkele uren na de goedkeuring door ING (wat in bepaalde situaties tot ongeveer 2 uur kan duren). Termijnen worden enkel ter informatie verstrekt en kunnen variëren, met name afhankelijk van het land, de lokale situatie en operationele beperkingen.

7. Kosten en communicatiekosten

De Dienst is bereikbaar via gratis telefoonnummers of via een internationaal nummer voor een collect call, afhankelijk van het land. Communicatiekosten kunnen door de telecomoperator (mobiele telefoon, hotel, enz.) worden aangerekend; dergelijke kosten blijven ten laste van de Kaarthouder en worden niet gedragen door Visa of ING, tenzij anders bepaald.

8. Aansprakelijkheid, beperkingen en uitsluitingen

Rol van Visa: Visa verleent organisatorische en

AANVULLENDE DIENSTEN GEKOPPELD AAN DE ING VISA INFINITE-KREDIETKAART ALGEMENE VOORWAARDEN

(Versie 21/05/2026)



operationele bijstand. Visa neemt geen financieringsverplichting op zich en garandeert niet de beschikbaarheid van cash in alle landen/locaties.

Rol van ING: ING beslist of het voorschot wordt toegestaan, evenals over het bedrag en de terugbetalingsvoorwaarden. ING kan een aanvraag weigeren, met name bij vermoeden van fraude, overschrijding van limieten, niet naleven van de voorwaarden of onvoldoende informatie.

Uitsluitingen: de Dienst kan onder meer niet beschikbaar zijn in geval van overmacht, lokale regelgevende beperkingen, sancties/embargo's, onbeschikbaarheid van lokale partners of wanneer de identiteit van de Kaarhouder niet kan worden geverifieerd.

Nauwkeurigheid van informatie: de Kaarhouder is verantwoordelijk voor de juistheid van de verstrekte informatie. Elke afwijking kan leiden tot weigering.

9. Persoonsgegevens

In het kader van de Dienst kunnen Visa, ING en hun dienstverleners de persoonsgegevens van de Kaarhouder (bv. identificatiegegevens, contactgegevens, informatie met betrekking tot de Kaart en het incident) verwerken om de geschiktheid te verifiëren, fraude te voorkomen, de beschikbaarstelling van cash te organiseren en administratieve opvolging te verzekeren. Gegevens worden verwerkt overeenkomstig de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en kunnen worden gedeeld met lokale partners die strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Dienst.

10. Toepasselijk recht

Tenzij anders vereist door dwingend recht, worden deze Voorwaarden beheerst door het Belgisch recht. Elk geschil met betrekking tot de interpretatie of uitvoering ervan valt onder de bevoegdheid van de bevoegde rechtbanken, onverminderd de dwingende rechten van de consument.

11. Inwerkingtreding en wijzigingen

Deze Voorwaarden treden in werking op de datum waarop ze ter beschikking worden gesteld. ING behoudt

zich het recht voor deze te wijzigen, met name in geval van wijzigingen aan de Dienst, de Visa-regels of de toepasselijke regelgeving. De toepasselijke versie is de versie die van kracht is op het moment dat de bijstandsaanvraag wordt ingediend.

ING MY CONCIERGE SERVICE

De conciërgedienst (hierna de **“ING My Concierge Service”**) is een dienst die u door ING Belgium SA (hierna de **“Bank”**) wordt aangeboden indien u houder bent van een geldige **ING Visa Infinite kaart** (hierna de **“Kaart”**) en die door de Concierge wordt geleverd.

De Bank heeft Visa Europe Limited, een vennootschap opgericht naar Engels recht met maatschappelijke zetel te 1 Sheldon Square, London W2 6TT, Verenigd Koninkrijk, geregistreerd onder nummer 5139966 (hierna **“Visa”**), aangesteld om de ING My Concierge Service te verzorgen. Hiertoe heeft Visa Service Concierge aangeduid, een naamloze vennootschap ingeschreven in het Handels- en Vennootschapsregister van Parijs onder nummer 485 281 232, met maatschappelijke zetel te 64-66 rue des Archives, 75003 Parijs, Frankrijk (hierna de **“Concierge”**), om de ING My Concierge Service daadwerkelijk aan u te leveren.

Dit document bevat de voorwaarden die het gebruik van de ING My Concierge Service regelen (hierna de **“Algemene Voorwaarden”**).

1. DEFINITIES

Termen die met een hoofdletter beginnen hebben de hieronder en/of in de tekst van de Algemene Voorwaarden vastgelegde betekenis.

Bank betekent de bank die uw Kaart heeft uitgegeven

Kaart: betekent de Visa Infinite Kaart.

Kaarhouder verwijst naar de natuurlijke persoon die klant is van de Bank, houder is van de Kaart en die als dusdanig geniet van de ING My Concierge service.

Concierge verwijst naar de dienstverlener vermeld in de Preambule en/of een lid van het personeel van die dienstverlener dat verantwoordelijk is voor de verwerking van Aanvragen.

ING My Concierge Service verwijst naar de diensten die door de Concierge aan Kaarhouders worden geleverd naar aanleiding van een Aanvraag, overeenkomstig de Algemene Voorwaarden.

ING My Concierge Benefits verwijst naar

AANVULLENDE DIENSTEN GEKOPPELD AAN DE ING VISA INFINITE-KREDIETKAART ALGEMENE VOORWAARDEN

(Versie 21/05/2026)



promotionele aanbiedingen, evenementen of uitnodigingen, het diningprogramma, of andere voordelen die door de Bank kunnen worden ingevoerd en aan de Kaarthouder kunnen worden aangeboden. Deze voordelen zijn toegankelijk via my Visa of, in sommige gevallen, door contact op te nemen met de Concierge.

Partner betekent een partner van Visa, de Concierge en/of de Bank in verband met de ING My Concierge Service en de ING My Concierge Benefits.

my Visa betekent de internetsite of de mobiele applicatie my Visa, eigendom van Visa.

Aanvraag betekent een verzoek om dienstverlening vóór enige dienstverlening door de ING My Concierge, dat door een Kaarthouder aan de Concierge wordt gestuurd per e-mail, telefoon, via my Visa of via een ander beschikbaar kanaal.

Derde dienstverlener betekent elke dienstverlener of handelaar die door de Concierge wordt ingeschakeld om Aanvragen uit te voeren en die niet contractueel verbonden is met Visa, de Concierge of de Bank.

Visa Infinite betekent het geregistreerde productmerk van Visa dat de Kaart identificeert.

U of Uw verwijst naar de Kaarthouder.

Deze definities zijn van toepassing zowel in het enkelvoud als in het meervoud.

2. AANVAARDING EN WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

2.1 Vóór het gebruik van de ING My Concierge Service erkent de Kaarthouder dat hij/zij de Algemene Voorwaarden heeft gelezen, begrepen en aanvaard. Indien dit niet het geval is, mag de Kaarthouder de ING My Concierge Service niet gebruiken en kan hij/zij deze niet gebruiken.

2.2. Binnen de grenzen en onder de voorwaarden opgelegd door de toepasselijke regelgeving behoudt de Bank zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden op elk moment te wijzigen, mits voorafgaande kennisgeving aan de Kaarthouders, onder meer met het oog op naleving na een wetswijziging of om technische wijzigingen aan de ING My Concierge Service te weerspiegelen. In geval van een wijziging zal de Bank de Kaarthouder een nieuwe versie bezorgen.

3. TOEGANGSVORWAARDEN TOT DE ING MY CONCIERGE SERVICE

De Kaarthouder geniet automatisch van de ING My

Concierge service die aan zijn/haar Kaart is gekoppeld.

Om toegang te krijgen tot de ING My Concierge Service moet de Kaarthouder:

- Minstens 18 jaar oud zijn; en
- Houder zijn van een geldige Visa Infinite Kaart die door de Bank op zijn/haar naam is uitgegeven.

De Kaarthouder heeft toegang tot de ING My Concierge Service vanaf het moment dat hij/zij de Kaart ontvangt. De Kaarthouder verliest toegang tot de ING My Concierge Service in geval van beëindiging of niet-verlenging van de overeenkomst met de Banken, in geval de Kaart wordt ingetrokken of het gebruik ervan door de Bank om welke reden ook wordt geblokkeerd.

Alleen de Kaarthouder kan toegang krijgen tot de ING My Concierge Service. Toegang tot de ING My Concierge Service is strikt persoonlijk. De Kaarthouder verbindt zich ertoe alle nodige maatregelen te nemen om te voorkomen dat een derde zijn/haar inloggegevens gebruikt.

De Concierge kan verplicht zijn de identiteit van de Kaarthouder te verifiëren door bepaalde informatie op te vragen, waaronder naam, voornaam, geboortedatum en/of de laatste vier (4) cijfers van de Kaart.

De Kaarthouder heeft toegang tot de ING My Concierge Service onder de volgende voorwaarden:

- Maandag tot vrijdag, 8.00 tot 20.00 uur in het Nederlands,
- 24 uur per dag, 7 dagen per week in het Engels en Frans,

Toegangskanalen:

- Telefonisch: door te bellen naar het nummer op de achterkant van de Kaart,
- Door een e-mail te sturen naar INGlifestyle@service-concierge.com
- Door het speciale formulier op my Visa in te vullen,
- Of via elk ander kanaal dat eventueel wordt opgezet.

De Kaarthouder moet de ING Banking app en/of de Itsme-applicatie installeren om volledig gebruik te kunnen maken van de Concierge-diensten die aan de Kaart zijn gekoppeld. Voor het geven van toestemming voor het initiëren of uitvoeren van betalingstransacties die verband houden met Aanvragen is sterke cliëntauthenticatie vereist door de Bank. Het voordeel van een Aanvraag die bij de Concierge wordt geplaatst is



persoonlijk en voorbehouden aan de Kaarthouder; het kan niet worden overgedragen aan een derde zonder de voorafgaande en uitdrukkelijke toestemming van de Concierge.

Visa, de Concierge en de Bank behouden zich het recht voor de toegang van de Kaarthouder tot de ING My Concierge Service zonder voorafgaande kennisgeving op te schorten in de gevallen vermeld in Clausule 3.2 (Uitsluitingen van de ING My Concierge Service), in geval van misbruik, frauduleus gebruik, illegaal gebruik, of gebruik in strijd met de goede zeden of de ethiek van de ING My Concierge Service, of bij vervalsing van informatie die aan de Concierge en/of Derde dienstverleners/Partners wordt verstrekt.

In geval van niet-gebruik van de ING My Concierge Service zal geen enkele terugbetaling of compensatie van welke aard ook door de Bank, Visa of de Concierge aan de Kaarthouder worden toegekend.

4. BESCHRIJVING VAN DE ING MY CONCIERGE SERVICE

4.1. Toepassingsgebied van de ING My Concierge Service

In het kader van de ING My Concierge Service staat een Concierge ter beschikking van de Kaarthouder voor alle Aanvragen, zowel in België als in het buitenland, met name met betrekking tot hotels, restaurants, entertainment, transport, reizen, het opsporen van voorwerpen en elke andere dienst waarvoor de Kaarthouder de ondersteuning of expertise van de Concierge wenst.

Bij wijze van voorbeeld kan de Concierge, handelend namens de Kaarthouder, na de Kaarthouder te hebben geïnformeerd over de voorwaarden voor de levering van de dienst die het voorwerp uitmaakt van de Aanvraag:

- Aanbevelingen doen en/of reservaties maken voor vliegtuigtickets of treintickets, tickets voor shows, hotelkamers, restauranttafels, enz.;
- Goederen (bv. bloemen, geschenken) of diensten (bv. tuinieren, babysitten, taxi's) bestellen bij Partners of Derde dienstverleners;
- Belevingen en speciale voordelen boeken die worden aangeboden via ING My Concierge Benefits, waaronder promotionele aanbiedingen, uitnodigingen en op maat gemaakte evenementen;
- Het contact vergemakkelijken met verzekerings-, medische bijstands- en betaaldiensten die aan de Kaart zijn gekoppeld.

De Concierge treedt uitsluitend op als tussenpersoon

tussen Kaarthouders en Derde dienstverleners en/of Partners die de via de ING My Concierge Service bestelde diensten of goederen daadwerkelijk leveren.

4.2. Uitsluitingen van het toepassingsgebied van de ING My Concierge service

Het volgende valt buiten het toepassingsgebied van de ING My Concierge service:

- Elke Aanvraag die niet binnen het toepassingsgebied valt van de diensten beschreven in Clausule 3.1 (Toepassingsgebied van de ING My Concierge Service);
- Elke Aanvraag voor diensten die vallen binnen het toepassingsgebied van een gereguleerd beroep (bv. makelaar, arts, advocaat, enz.);
- Elke Aanvraag die niet voldoet aan de administratieve of wettelijke vereisten die specifiek zijn voor elk land;
- Elke Aanvraag die onwettig is of waarschijnlijk de privacy zal schenden;
- Elke Aanvraag die strijdig is met de openbare orde of de goede zeden;
- Elke Aanvraag met betrekking tot de levering van goederen in grote hoeveelheden voor commerciële doeleinden of voor wederverkoop.

De Concierge behoudt zich het recht voor om geen Aanvraag te aanvaarden die strijdig is met de toepasselijke nationale, Europese en/of internationale wet- en regelgeving, in het bijzonder op het vlak van ethiek en de openbare zeden.

5. GEBRUIKSVOORWAARDEN VAN DE ING MY CONCIERGE SERVICE

De Kaarthouder dient een Aanvraag in bij de Concierge, die zich naar best vermogen zal inspannen om deze uit te voeren. Aanvragen kunnen worden ingediend via één van de communicatiekanalen vermeld in Artikel 2 (Toegangsvoorwaarden tot de ING My Concierge Service).

De Concierge verbindt zich ertoe de ontvangst van Aanvragen binnen twee (2) uur te bevestigen; de Aanvraag kan echter vereisen dat de Concierge contact opneemt met Derde dienstverleners of Partners waarvan de openingsuren niet noodzakelijk 24/7 zijn. In dat geval kan de Concierge de Kaarthouder de volgende werkdag opnieuw contacteren, binnen het tijdsbestek dat door de Derde dienstverlener en/of Partner wordt

AANVULLENDE DIENSTEN GEKOPPELD AAN DE ING VISA INFINITE-KREDIETKAART ALGEMENE VOORWAARDEN

(Versie 21/05/2026)



bepaald, en zal hij/zij de Kaarhouder daarover informeren.

Vóór de verwerking van de Aanvraag neemt de Concierge contact op met de Kaarhouder om de voorwaarden van de Aanvraag te bespreken. Er wordt verduidelijkt dat alle Aanvragen onderworpen zijn aan de algemene voorwaarden en tarieven van de Derde dienstverleners en/of Partners die van kracht zijn op de datum van de Aanvraag, evenals aan deze Algemene Voorwaarden.

Indien nodig stelt de Concierge, vóór het plaatsen van een bestelling voor diensten bij Derde dienstverleners en/of Partners, een schriftelijk voorstel op en bezorgt dit per e-mail aan de Kaarhouder, desgevallend vergezeld van offertes die door de Derde dienstverleners en/of Partners werden verstrekt, met vermelding van de kostprijs en de voorwaarden van de dienstverlening en/of de verkoopvoorwaarden. Deze documenten moeten door de Kaarhouder worden terugbezorgd, ondertekend of gemarkeerd als "Akkoord", vóór de Concierge de Aanvragen uitvoert.

Voor alle diensten beschikt elke Partner en/of Derde dienstverlener over eigen verkoop-, dienstverlenings- en annuleringsvoorwaarden, die per e-mail aan de Kaarhouder worden bezorgd of toegankelijk zijn via my Visa. Het is de verantwoordelijkheid van de Kaarhouder om deze te lezen vóór hij/zij de bestelling bevestigt. Zodra een bestelling is bevestigd, is de Kaarhouder automatisch en onherroepelijk gebonden door deze voorwaarden, met inbegrip van eventuele annuleringsvoorwaarden die annuleringskosten kunnen inhouden, of het ontbreken van annuleringsvoorwaarden.

De Concierge staat rechtstreeks in contact met Derde dienstverleners en/of Partners om de Aanvraag te verwerken; indien de Kaarhouder dit wenst, of indien dit noodzakelijk is voor de verwerking van de Aanvraag, kan de Kaarhouder in contact worden gebracht met één of meerdere Derde dienstverleners en/of Partners, op voorwaarde dat dit uitdrukkelijk wordt overeengekomen met de betrokken Derde dienstverleners en Partners.

Aanvragen worden door de Concierge verwerkt onder voorbehoud van beschikbaarheid bij Derde dienstverleners en/of Partners; bij onbeschikbaarheid zal de Concierge zich naar best vermogen inspannen om een alternatieve dienst voor te stellen die waarschijnlijk aan de verwachtingen van de Kaarhouder voldoet.

De Concierge is gehouden zich naar best vermogen in te spannen om Aanvragen uit te voeren; indien dit om redenen buiten zijn/haar controle niet mogelijk is en de voorgestelde alternatieve oplossing niet geschikt is, heeft de Kaarhouder geen recht op enige compensatie

van welke aard ook vanwege de Concierge, de Bank of Visa.

Bij de verwerking van Aanvragen treedt de Concierge uitsluitend op als tussenpersoon tussen de Kaarhouder en Derde dienstverleners/Partners. Diensten worden door de Concierge daadwerkelijk geboekt in naam en voor rekening van de Kaarhouder; wanneer de Kaarhouder dus een Aanvraag indient, machtigt hij/zij de Concierge om bestellingen te plaatsen en/of reservaties te maken bij Derde dienstverleners/Partners. Er wordt begrepen dat de Concierge de Kaarhouder altijd zal vragen een dienst te bevestigen vóór hij/zij overgaat tot een definitieve bestelling of reservatie.

Door de aard van zijn/haar werkzaamheden is de Concierge gehouden tot een middelenverbintenis en niet tot een resultaatsverbintenis.

Tot slot geeft de hoedanigheid van Kaarhouder toegang tot een breed scala aan voordelen en privileges die voor de Kaarhouder zijn onderhandeld met partners die optreden als Derde dienstverleners en/of Partners.

6. BETALING

De betaling van alle Aanvragen gebeurt door de Kaarhouder, evenals alle daarmee samenhangende kosten (zoals reserveringskosten, annulerings- of wijzigingskosten, leveringskosten, verzekeringen, belastingen, wisselkoersverschillen, enz.). Facturen worden op naam van de Kaarhouder opgesteld en worden, in voorkomend geval, rechtstreeks door de Derde dienstverlener en/of Partners aan de Kaarhouder bezorgd.

De Concierge bezorgt de tarieven voor de diensten die overeenstemmen met elke Aanvraag, en desgevallend de betalingsvoorwaarden. De betaling van de diensten die het voorwerp uitmaken van een Aanvraag is onderworpen aan de algemene voorwaarden van de Derde dienstverlener en/of Partner.

Indien de Aanvraag vereist dat de Kaarhouder een betaling uitvoert om een reservatie te bevestigen, kan de reservatie gedurende een bepaalde periode worden aangehouden in afwachting van betaling; het is de verantwoordelijkheid van de Kaarhouder om deze termijn te respecteren, en de Concierge is niet aansprakelijk voor de onbeschikbaarheid van de diensten waarop de Aanvraag betrekking heeft indien de betalingstermijn verstrijkt door toedoen van de Kaarhouder, noch voor eventuele tariefwijzigingen nadat de betalingstermijn voor de reservatie van de Aanvraag is verstreken.

Indien vereist, kan de Concierge de betaling initiëren

AANVULLENDE DIENSTEN GEKOPPELD AAN DE ING VISA INFINITE-KREDIETKAART ALGEMENE VOORWAARDEN

(Versie 21/05/2026)



namens de Kaarthouder, met gebruik van de Kaart van de Kaarthouder.

Ter herinnering: om online betalingsfraude te beperken, vereisen de regels sterke authenticatiemechanismen, m.a.w. tweefactorauthenticatie, zoals het gebruik van een vaste code die de Kaarthouder bezit en een tijdelijke code die door de Bank op het moment van betaling wordt verzonden, of de bevestiging van de betaling door de Kaarthouder via zijn/haar mobiele app. De Concierge beveelt aan dat de Kaarthouder de mobiele app van de Bank op zijn/haar smartphone installeert of een ander aanvaard middel voor sterke cliëntauthenticatie gebruikt, om de door de Concierge geïnitieerde betaling zelf te valideren.

Om de betaling namens de Kaarthouder te kunnen uitvoeren, verzamelt de Concierge de voor de betaling vereiste gegevens (kaartnummer, vervaldatum en beveiligingscode); overeenkomstig het voorgaande wordt de Kaarthouder gevraagd de betaling te bevestigen volgens de door de Bank ingevoerde authenticatieprocedures (dit kan in het bijzonder inhouden dat een code aan de Concierge wordt meegedeeld, of dat de Kaarthouder inlogt op zijn/haar banking app). De Bank zal in dit kader sterke cliëntauthenticatie vragen op basis van de ING Banking App of Itsme.

Indien de Concierge van de Kaarthouder een e-mailbevestiging vraagt van een aanvraag of reservatie (toestemming voor de Concierge om de betaling uit te voeren met de opgegeven betaalmethode), **mag deze e-mail geen betalingsgegevens bevatten.**

Onder voorbehoud van de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Kaarthouder kan de Concierge de meegedeelde betalingsgegevens bewaren, met uitzondering van de beveiligingscode of elke code die desgevallend vereist is voor betalingsauthenticatie; deze worden nooit bewaard. In dat geval worden dergelijke bankgegevens (kaartnummer en vervaldatum) uitsluitend opgeslagen op een beveiligd platform, overeenkomstig de normen die door de banksector worden opgelegd (PCI-DSS).

7. SPECIFIEKE AANVRAGEN AAN DE CONCIERGE

7.1. Ticketing

De Concierge verbindt zich ertoe zich naar best vermogen in te spannen om tickets te vinden voor alle evenementen/shows die u wenst bij te wonen.

Indien het evenement of de show via de traditionele ticketkanalen is uitverkocht, kan de Concierge Derde dienstverleners inschakelen die gespecialiseerd zijn in

het bemachtigen van tickets voor zeer gegeerde evenementen en shows waarvoor tickets zeer moeilijk te verkrijgen zijn. Bijgevolg kunnen de vermelde prijzen op elk moment wijzigen en kunnen zij afwijken van de op de tickets vermelde nominale waarde, als gevolg van toeslagen die verband houden met door de Derde dienstverleners aangerekende kosten (zoals agentschapskosten, beheers- en/of administratieve kosten, enz.). Zodra u de reservatie per e-mail bevestigt, zal de externe leverancier u een betalingslink bezorgen.

De Concierge treedt uitsluitend op als tussenpersoon tussen de Derde dienstverleners en de Kaarthouder.

Elke bevestigde reservatieaanvraag is vast en definitief en is niet onderworpen aan enig herroepingsrecht. Bijgevolg kunnen gereserveerde en betaalde tickets niet worden geannuleerd, uitgesteld, gewijzigd of omgeruild, tenzij dit uitdrukkelijk is voorzien in de algemene voorwaarden van de Derde dienstverlener, de organisator van het evenement of de show.

U bent verplicht de datum en het tijdstip van het evenement of de voorstelling te controleren, aangezien de Derde dienstverlener die het evenement organiseert deze kan wijzigen overeenkomstig diens verkoopvoorwaarden, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Tickets zijn volledig onderworpen aan de algemene voorwaarden van de Derde dienstverleners die de evenementen organiseren, en in het bijzonder aan de voorwaarden inzake annulering, uitstel en/of herroeping, in voorkomend geval; bijgevolg kan de Concierge niet aansprakelijk worden gesteld voor annulering of uitstel van evenementen, die uitsluitend onder de verantwoordelijkheid vallen van de Derde dienstverleners die de evenementen organiseren. Uw Concierge raadt u aan deze algemene voorwaarden te lezen, die volledig bindend zijn voor de Kaarthouder en die, vóór aankoop, beschikbaar zijn op de officiële website van het betrokken evenement.

Indien de Concierge erin slaagt een terugbetaling te verkrijgen van Derde dienstverleners, ontvangt u deze terugbetaling. De Concierge kan niet garanderen dat een terugbetaling zal worden verkregen. Wanneer gebruik wordt gemaakt van een gespecialiseerde aanbieder, zoals hierboven vermeld, kan er een verschil zijn tussen de nominale waarde van het ticket en de prijs waartegen de Kaarthouder het aankoopt; in dat geval kan enkel de nominale waarde in aanmerking komen voor terugbetaling.

7.2. Taxi's

Wanneer de Aanvraag betrekking heeft op een taxireservatie en de Kaarthouder zich niet aanbiedt op



het afgesproken tijdstip van de reservatie, en meer algemeen wanneer de taxi de rit niet aanrekent door toedoen van de Kaarthouder (non-charge), is de Kaarthouder een forfaitaire vergoeding verschuldigd van vijftien (15) euro inclusief btw.

De Kaarthouder ontvangt vervolgens een factuur van de Concierge, die hij/zij binnen dertig (30) dagen na de ontvangstdatum van die factuur dient te betalen. Elke vertraging in betaling leidt automatisch tot laattijdigheidsinteressen gelijk aan de wettelijke rentevoet die van kracht is, verschuldigd vanaf de dag na de vervaldatum die op de factuur is vermeld.

Er wordt evenwel verduidelijkt dat voor het eerste geval van een no-show een respijtperiode wordt toegekend en dat deze kosten pas vanaf het tweede geval van een no-show zullen worden gefactureerd. Het niet betalen van de in dit verband verschuldigde bedragen binnen vijftien (15) kalenderdagen kan leiden tot schorsing van de toegang tot taxi-aanvragen.

8. REIZEN

8.1. Reisvoorwaarden: alle reservaties die de Kaarthouder via de Concierge maakt, zijn onderworpen aan de algemene en/of specifieke voorwaarden van de Derde dienstverleners, evenals aan eventuele andere voorwaarden vermeld in het reisvoorstel, in het bijzonder de annuleringsvoorwaarden. De Kaarthouder is verplicht deze voorwaarden te lezen, aangezien ze bindend zijn voor hem/haar. Er wordt verduidelijkt dat elke aanvraag tot terugbetaling van bedragen die aan Derde dienstverleners werden betaald, die de reisdiensten daadwerkelijk leveren, onderworpen is aan de voorwaarden van die Derde dienstverleners.

8.2. Grensformaliteiten / gezondheidsvereisten: hoewel de meeste reizen zonder incidenten verlopen, kunnen sommige reizen hogere risico's inhouden dan andere. De Concierge, Visa en de Bank aanvaarden geen aansprakelijkheid en kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor handelingen of nalatigheden van derden buiten hun controle, noch voor overmacht, gevaarlijke omstandigheden, terroristische daden, gezondheidsrisico's (waaronder pandemieën), ziekte, ongunstige weersomstandigheden of de toegankelijkheid van enig deel van een reis voor een persoon met een handicap. De Concierge, Visa en de Bank hebben geen specifieke kennis van eventuele gevaren die zich tijdens de reis of op de bestemming kunnen voordoen. Om informatie te

verkrijgen over deze gevaren dient de Kaarthouder de website te raadplegen van de ambassade van het land of de landen waarheen hij/zij reist, de website van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken:

<https://diplomatie.belgium.be/nl>, evenals de toeristische websites van de landen en steden die hij/zij bezoekt, zodat hij/zij vóór vertrek over alle nodige informatie beschikt. Voor medische of gezondheid gerelateerde informatie dient de Kaarthouder vóór de reis zijn/haar arts te raadplegen, de website van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken: <https://diplomatie.belgium.be/nl>, de ambassade(s) van het/de bestemmingsland(en), evenals de toeristische websites van de bestemmingslanden of -steden. Het is ook de verantwoordelijkheid van de Kaarthouder om alle vereisten met betrekking tot paspoorten, visa, vaccinaties of andere voorwaarden voor binnenkomst in of vertrek uit het bestemmingsland en eventuele tussenstops te controleren en na te leven, evenals alle voorwaarden over gezondheid, veiligheid, politieke stabiliteit en sociale of burgerlijke onrust in dat land. Veel landen vereisen dat het paspoort ten minste zes maanden geldig is na de datum van binnenkomst. Sommige landen laten personen met een strafrechtelijke veroordeling niet toe. Sommige landen vereisen de toestemming van beide ouders voor reizen van minderjarigen. De Kaarthouder erkent hierbij uitdrukkelijk (i) dat hij/zij werd geïnformeerd over de hierboven vermelde administratieve formaliteiten, grensformaliteiten en gezondheidsvereisten die op reizen van toepassing kunnen zijn, evenals over de risico's en gevaren die kunnen ontstaan bij niet-naleving van deze vereisten en formaliteiten of tijdens de reis, en (ii) dat hij/zij de daaruit voortvloeiende aansprakelijkheid op zich neemt of de Derde dienstverlener die de reisdiensten daadwerkelijk levert daarvoor aansprakelijk stelt.

8.3. Verzekering: Kaarthouders wordt aangeraden hun verzekeringspolissen na te gaan om te bepalen of ze dekking bieden voor henzelf en, in voorkomend geval, voor reisgenoten, voor hun reis. Indien de Kaarthouder niet over een adequate verzekering beschikt om zichzelf en zijn/haar reis te dekken, wordt aangeraden een annulatieverzekering en/of reis(ongevallen)verzekering af te sluiten. De Concierge kan echter geen verklaring, toelichting, analyse, beschrijving of andere informatie verstrekken over de verzekeringspolissen van de Kaarthouder, zelfs niet indien deze in verband met



de reis werden afgesloten. Voor verdere informatie dient de Kaarhouder contact op te nemen met de verzekeringsmaatschappij en/of de derde aanbieder. De Concierge kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige relatie, handeling, geschil, nalatigheid, procedure, enz. van welke aard ook die voortvloeit uit de verzekering of verzekeringspolissen die in verband met de reis werden afgesloten, en/of voor enige relatie van welke aard ook tussen de Kaarhouder en zijn/haar verzekeringspolissen, inclusief die welke voor de reis werden afgesloten.

8.4. Klachten: voor elke klacht met betrekking tot een reis die via de Concierge werd geboekt bij een Derde aanbieder, dient de Kaarhouder contact op te nemen met de Derde aanbieder om zijn/haar klacht in te dienen overeenkomstig de eigen algemene en/of specifieke voorwaarden van die aanbieder. De Concierge, Visa en de Bank kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor de handelingen en diensten die door Derde dienstverleners worden geleverd. De Concierge kan de Kaarhouder echter bijstaan in zijn/haar contacten met de Derde dienstverlener met betrekking tot de klacht.

9. AANSPRAKELIJKHEID

De Concierge handelt overeenkomstig de door de Kaarhouder ingediende Aanvragen, met het doel de Kaarhouder tevreden te stellen. In geval van een fout van de Kaarhouder bij het formuleren van Aanvragen kan de Concierge niet aansprakelijk worden gesteld; de Concierge zal zich niettemin naar best vermogen inspannen en, voor zover mogelijk, de Kaarhouder de gelegenheid bieden om de fout te corrigeren, met dien verstande dat dit kosten kan meebrengen die door de Kaarhouder moeten worden gedragen; in dergelijke gevallen is de uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming van de Kaarhouder vereist.

De Concierge verbindt zich ertoe zich naar best vermogen in te spannen om de hoogste kwaliteit van dienstverlening te bieden en toegang te verlenen tot de ING My Concierge Service overeenkomstig de voorwaarden bepaald in Clausule 2 (Toegangsvoorwaarden tot de ING My Concierge Service), behalve in geval van overmacht, waaronder wordt verstaan een onoverkomelijke of onweerstaanbare gebeurtenis die de Concierge verhindert de ING My Concierge Service te leveren, ongeacht enige fout van de Concierge, overeenkomstig de definitie in de toepasselijke wetgeving.

De Concierge kan niet aansprakelijk worden gesteld in

geval van frauduleus gebruik van de ING My Concierge Service door de Kaarhouder als gevolg van het feit dat de Kaarhouder de vertrouwelijkheid van zijn/haar inloggegevens niet heeft bewaard.

Aanvragen die de Kaarhouder aan de Concierge richt, worden uitgevoerd door Derde dienstverleners en Partners en zijn daarom onderworpen aan de gebruiksvoorwaarden en privacy policies die eigen zijn aan elk van de Derde dienstverleners of Partners, die daarvoor als enige verantwoordelijk zijn. Om de toepasselijke gebruiksvoorwaarden en/of privacy policy te kennen, dient de Kaarhouder contact op te nemen met of de website te bezoeken van de Derde dienstverlener of Partner. De Concierge aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor diensten die door een Derde dienstverlener of Partner worden geleverd. Klachten moeten rechtstreeks aan de betrokken Derde dienstverlener, dienstverlener of Partner worden gericht.

Als de Kaarhouder twijfels heeft over de geloofwaardigheid van de partij waarmee hij/zij te maken heeft (Derde dienstverlener, dienstverlener of Partner), wordt hij/zij uitgenodigd contact op te nemen met de Concierge, die informatie kan verstrekken en, waar nodig, kan adviseren over de te volgen procedure in geval van een klacht.

Evenzo kan de Concierge niet aansprakelijk worden gesteld voor de niet-uitvoering van bepaalde diensten wanneer betaling met de Visa Infinite Kaart niet mogelijk is, in gevallen waarin een land en/of handelaar deze betaalmethode niet aanvaardt.

De Concierge kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen en/of de onmogelijkheid om administratieve documenten te verkrijgen zoals inreis- en/of uitreisvisa, paspoorten, douaneaangiften, enz., die noodzakelijk zijn voor de organisatie van bepaalde diensten, in het bijzonder het vervoer van het lid binnen of buiten het land waar hij/zij zich bevindt, of zijn/haar binnenkomst in het land, of de verzending van bepaalde door het lid gevraagde producten, noch voor vertragingen bij de uitvoering van diensten die voortvloeien uit dezelfde oorzaken.

Als de niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van een Aanvraag aan de Concierge kan worden toegeschreven, zal deze zich inspannen om de situatie recht te zetten zodat de Aanvraag kan worden uitgevoerd.

De Kaarhouder kan elke klacht richten aan INGlifestyle@service-concierge.com

In geval van onenigheid of een geschil met betrekking tot de ING My Concierge Service heeft de Kaarhouder het recht om kosteloos de bijstand van een consumentenbemiddelaar in te roepen met het oog op



een minnelijke oplossing van het geschil:

- Per post: North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8, Postbus 1 – 1000 Brussel,
- Per e-mail: contact@mediationconsommateur.be
- Telefonisch: Tel.: +32 2 545 77 70
- Of door het formulier in te vullen dat beschikbaar is op de website van de Consumentenombudsdienst: <https://consumerombudsman.be/submitting-a-file/>

Voor meer informatie over bemiddeling kunnen Kaarthouders deze link raadplegen:

<https://consumerombudsman.be/submitting-a-file/>.

10. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

In het kader van de ING My Concierge service en de verwerking van Aanvragen kunnen de Bank (als verwerkingsverantwoordelijke), Visa (handelend namens de Bank als verwerker) en de Concierge (handelend namens de Bank als verwerker) uw persoonsgegevens verzamelen, verwerken en delen overeenkomstig de voorwaarden die zijn opgenomen in de privacy policy die bij deze Algemene Voorwaarden is gevoegd.

11. INTELLECTUELE EIGENDOM

11.1. In het kader van het gebruik van de ING My Concierge Service hebben Kaarthouders toegang tot merken, logo's, visuele elementen, foto's, ontwerpen, teksten, video's, my Visa, e-nieuwsbrieven of andere gegevens/informatie, in welke vorm ook (de "**Elementen**"). Deze Elementen worden beschermd door auteursrecht, merkenrecht, octrooirecht of andere intellectuele-eigendomsrechten en zijn het exclusieve eigendom van de Concierge, de Bank, Visa of hun dochterondernemingen, Derde dienstverleners of Partners (de "**Rechthebbende**").

11.2. Elk gebruik van de Elementen dat niet uitdrukkelijk schriftelijk door de Rechthebbende is toegestaan, vormt een inbreuk op diens intellectuele-eigendomsrechten, wat kan neerkomen op namaak, en kan ook een schending vormen van beeldrechten, persoonlijkheidsrechten of andere toepasselijke wet- en regelgeving. De Gebruiker kan strafrechtelijk en/of burgerrechtelijk aansprakelijk worden gesteld.

11.3. Het is daarom verboden om, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de Rechthebbende, de Elementen geheel of gedeeltelijk te kopiëren, wijzigen, reproduceren, verspreiden, publiceren, in welke drager ook op te nemen, aan te passen, over te dragen, in licentie te geven, te verpanden of op enige andere wijze in welke vorm ook over te maken.

12. LASTER EN SMAAD

De Bank, Visa en/of de Concierge behouden zich het recht voor juridische stappen te ondernemen tegen elke persoon die hen beledigt of lasterlijke verklaringen over hen aflegt. Elke aantijging of toeschrijving van een feit die hun eer of reputatie kan schaden, hetzij rechtstreeks, hetzij door middel van reproductie, kan tot vervolging leiden.

13. TOEPASSELIJK RECHT

Deze Algemene Voorwaarden worden beheerst door het Belgisch recht. Elk geschil dat ontstaat in verband met de geldigheid, uitvoering of interpretatie van deze Algemene Voorwaarden valt onder de exclusieve bevoegdheid van de bevoegde Belgische rechtbanken.

14. PRIVACY POLICY

Het doel van deze privacy policy is Kaarthouders te informeren over hoe hun Persoonsgegevens worden verzameld, verwerkt en gedeeld door ING Belgium SA (de "**Bank**") in verband met de ING My Concierge Service.

De ING My Concierge Service wordt geleverd overeenkomstig de toepasselijke regelgeving inzake persoonsgegevens, in het bijzonder de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, en Verordening (EU) nr. 2016/679 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 ("**GDPR**") (hierna de "**Toepasselijke Regelgeving**").

Voor de toepassing van de Toepasselijke Regelgeving treedt de Bank op als verwerkingsverantwoordelijke voor uw Persoonsgegevens.



14.1. DEFINITIES

“**Persoonsgegevens**” betekent alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon; een identificeerbare natuurlijke persoon is iemand die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier, of één of meer elementen die kenmerkend zijn voor zijn/haar fysieke, fysiologische, genetische, mentale, economische, culturele of sociale identiteit.

“**Verwerkingsverantwoordelijke**” betekent de natuurlijke persoon of rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens vaststelt.

“**Verwerker**” betekent de entiteit die Persoonsgegevens verwerkt namens de Verwerkingsverantwoordelijke.

“**Verwerking**” betekent elke bewerking of geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, aanpassen of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen.

Termen met een hoofdletter die in dit privacy beleid worden gebruikt maar hierin niet zijn gedefinieerd, hebben de betekenis die eraan wordt gegeven in de ING My Concierge Algemene Voorwaarden of in de GDPR.

14.2. VERZAMELDE PERSOONSgegevens

In het kader van de dienst ING My Concierge zijn de Persoonsgegevens van de Kaarhouder die worden verzameld bij de aanvraag van de Kaart en bij het gebruik van de dienst ING My Concierge verplicht en noodzakelijk voor het leveren van de dienst ING My Concierge. Bij gebreke daarvan kan de aanvraag van de Kaarhouder niet door de Concierge worden verwerkt of zal deze worden vertraagd.

14.2.1. Persoonsgegevens verzameld bij de aanvraag van de Kaart

De hieronder vermelde Persoonsgegevens zijn noodzakelijk en verplicht voor het leveren van de dienst ING My Concierge. Deze Persoonsgegevens worden door de Bank verzameld op het moment van ondertekening van de Kaarhouderovereenkomst en vervolgens

overgedragen aan de Concierge:

- Achternaam, voornaam,
- Geslacht,
- Datum, plaats en land van geboorte,
- Postadres, land,
- Eerste 6 cijfers van het kaartnummer,
- Laatste 4 cijfers van de kaart,
- Voorkeurstaal (Frans, Engels of Nederlands),
- Begindatum van de geschiktheid voor de dienst ING My Concierge,
- Einddatum van de geschiktheid voor ING My Concierge,
- Betalingslimiet en de bij deze limiet horende referteperiode,
- Limiet voor contante opnames en de bij deze limiet horende referteperiode.

De Bank kan naar eigen goeddunken ook de volgende gegevens aan de Concierge doorgeven voor het leveren van de dienst ING My Concierge:

- E-mailadres,
- Mobiel telefoonnummer,
- Telefoonnummer thuis,
- Uitzonderlijke betalingslimiet en het recht om toestemming in te trekken met betrekking tot de instelling van deze uitzonderlijke limiet,
- Uitzonderlijke limiet voor contante opnames en het recht om toestemming in te trekken met betrekking tot de instelling van deze uitzonderlijke limiet.

14.2.2. Persoonsgegevens verzameld bij het gebruik van de dienst ING My Concierge

Bij het gebruik van de dienst ING My Concierge kunnen aanvullende Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het Verzoek van de Kaarhouder, rechtstreeks door de Concierge namens de Bank bij de Kaarhouder worden verzameld.

Bijvoorbeeld: gegevens over het loyaliteitsprogramma van een Kaarhouder dat verband houdt met zijn/haar Verzoek (zoals het boeken van een vlucht bij een luchtvaartmaatschappij). Dergelijke Persoonsgegevens worden door de Concierge namens de Bank uitsluitend verwerkt voor de doeleinden van het leveren van de dienst ING My Concierge.

14.2.2.1. Gevoelige Persoonsgegevens

In het kader van de verwerking van uw verzoeken, en uitsluitend met uw toestemming, kan het nodig zijn dat



de Concierge namens de Bank persoonsgegevens verzamelt bij de Kaarthouder die onder de Toepasselijke Regelgeving als gevoelig worden geclassificeerd ("Gevoelige Persoonsgegevens" of "Gevoelige Gegevens").

Bij wijze van voorbeeld kan de Kaarthouder ervoor kiezen om aan de Concierge gegevens over zijn/haar gezondheid door te geven, zoals een voedselallergie of -intolerantie, of een handicap, of gegevens waaruit een religieuze overtuiging kan blijken (voedselvoorkeuren van religieuze aard).

Gevoelige Persoonsgegevens worden door de Concierge automatisch verwijderd zodra de relevante Verzoeken waarvoor deze Gevoelige Persoonsgegevens werden verzameld, door de Concierge zijn afgehandeld, tenzij de Kaarthouder uitdrukkelijk heeft ingestemd met de bewaring ervan. In dat geval worden deze gegevens bewaard zolang de Kaarthouder toegang heeft tot de dienst ING My Concierge of tot hij/zij zijn/haar toestemming intrekt. Voor meer informatie, zie hieronder Sectie 7 "Bewaartermijn voor uw Persoonsgegevens".

14.2.2.2. Betalingsgegevens

In het kader van bepaalde Verzoeken waarvoor de Concierge een betaling moet verrichten, kan de Concierge de betalingsgegevens van de Kaarthouder rechtstreeks verzamelen (kaartnummer en vervaldatum), of in sommige gevallen een code die door de Bank wordt verstrekt als onderdeel van een sterke authenticatie.

Kaartgegevens (kaartnummer en vervaldatum) kunnen door de dienst ING My Concierge worden bewaard mits uitdrukkelijke toestemming van de Kaarthouder. Deze gegevens (kaartnummer en vervaldatum) worden vervolgens maximaal drie jaar bewaard, met dien verstande dat deze termijn de vervaldatum van de kaart van de Kaarthouder niet overschrijdt, en uitsluitend opgeslagen op een beveiligd platform overeenkomstig de normen van de bank- en elektronische betalingssector. De beveiligingscode en elke code die door de Kaarthouder kan worden verstrekt, worden nooit opgeslagen.

Tenzij het Lid toestemt, worden kaartgegevens nooit opgeslagen.

U zult nooit worden gevraagd om een schriftelijke communicatie (zoals een e-mail) te verstrekken die uw beveiligingscode bevat, een authenticatiecode die door uw bank is verstrekt, of een afbeelding van uw betaalkaart.

14.2.2.3. Gegevens van derden

In het kader van bepaalde Verzoeken (bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, het versturen van een geschenk aan een derde, het boeken van een reis met andere reizigers) kan van de Kaarthouder worden verlangd dat hij/zij Persoonsgegevens verstrekt met betrekking tot derden, met inbegrip van minderjarigen.

Alvorens Persoonsgegevens van derden aan de Concierge te verstrekken, moet de Kaarthouder ervoor zorgen dat de toestemming van de betrokken personen is verkregen. Wat Persoonsgegevens van minderjarigen betreft, verbindt de Kaarthouder zich ertoe de toestemming te verkrijgen van degenen die het ouderlijk gezag uitoefenen.

Als dergelijke Persoonsgegevens met betrekking tot derden, met inbegrip van minderjarigen, betrekking hebben op uw familieleden, kunnen deze Persoonsgegevens met uitdrukkelijke toestemming van de Kaarthouder worden bewaard en, in het specifieke geval van minderjarigen, mits toestemming van degenen die het ouderlijk gezag over de betrokken minderjarige uitoefenen. Anders worden dergelijke Persoonsgegevens automatisch verwijderd zodra de relevante Verzoeken waarvoor dergelijke Persoonsgegevens van derden werden verzameld, door de Concierge zijn verwerkt. Voor meer informatie, zie hieronder Sectie 7 "Bewaartermijn voor uw Persoonsgegevens".

14.2.3. Op my Visa

14.2.3.1. Formulier voor het indienen van een Verzoek bij ING My Concierge

Op my Visa kan de Kaarthouder een formulier invullen om een Verzoek in te dienen bij de dienst ING My Concierge. De volgende via het my Visa-platform verzamelde Persoonsgegevens kunnen via een applicatieprogrammeerinterface (API) worden gedeeld met de Concierge:

- Achternaam, voornaam,
- Geboortedatum,
- De door de Kaarthouder in het Verzoekformulier ingevoerde gegevens, die Gevoelige Gegevens kunnen bevatten.

Andere Persoonsgegevens kunnen worden verzameld via uw gebruik van het my Visa-platform. De verwerking van uw Persoonsgegevens op my Visa wordt geregeld door een afzonderlijk privacybeleid of een afzonderlijke privacyverklaring, die aan u ter beschikking wordt gesteld op het my Visa-platform.

**14.2.3.2. Tickets boeken voor een evenement of een uitnodiging in het kader van ING My Concierge Benefits**

Wanneer de Kaarhouder tickets voor een evenement of een uitnodiging wenst te boeken, kan hij/zij de optie op my Visa selecteren en wordt hij/zij doorgestuurd naar een website van een derde: het boekingsplatform.

In dit verband worden de volgende gegevens van my Visa naar deze website van een derde verzonden via een application programming interface:

- Achternaam, voornaam,
- Geboortedatum,
- CRM-ID,
- E-mailadres,
- Telefoonnummer als door de Kaarhouder opgegeven.

Andere Persoonsgegevens worden via dit platform verwerkt, en de Kaarhouder kan volledige details over de daar uitgevoerde verwerking van Persoonsgegevens raadplegen in het privacybeleid van het platform.

14.3. DOELEINDEN VAN DE VERWERKING VAN PERSOONSgegevens

De verzamelde Persoonsgegevens worden verwerkt voor de volgende doeleinden:

- De dienst ING My Concierge uit te voeren en te reageren op verzoeken van Kaarhouders
- De kwaliteit van de dienst ING My Concierge te meten en te verbeteren
- Uw gegevens te vergelijken, analyseren en combineren om uw interesses, voorkeuren en klantenprofiel te bepalen, en om de Concierge in staat te stellen Verzoeken op gepersonaliseerde wijze te verwerken
- De Kaarhouder kennis te laten maken met en de diensten te leveren die in de dienst ING My Concierge zijn inbegrepen, alsook de ING My Concierge Benefits
- De identiteit en de geschiktheid van de Kaarhouder te verifiëren
- De Kaarhouder te informeren over de status van zijn/haar Verzoeken
- De Kaarhouder in staat te stellen goederen of diensten te betalen in verband met een Verzoek
- De Kaarhouder om feedback te vragen over de door de Concierge geleverde dienst of de dienstverlener die betrokken was bij de uitvoering van zijn/haar Verzoek

- Te reageren op opmerkingen en vragen van de Kaarhouder
- Te reageren op de uitoefening van uw rechten zoals beschreven in Artikel 8
- Te voldoen aan wettelijke of reglementaire verplichtingen
- Facturatie voor diensten die worden geleverd in verband met de verwerking van Verzoeken

De Kaarhouder wordt er ook van op de hoogte gebracht dat, in het kader van een kwaliteitsborgingsproces, zijn/haar telefoongesprekken met de Concierge kunnen worden opgenomen en beluisterd, en dat hij/zij het recht heeft om hiertegen bezwaar te maken.

14.4. RECHTSGROND VOOR DE VERWERKING VAN PERSOONSgegevens

De verwerking van de Persoonsgegevens van de Kaarhouder is gebaseerd op de volgende rechtsgronden:

- De uitvoering van de Kaarhouderovereenkomst met het oog op de beoordeling van de Verzoeken van de Kaarhouder en, in voorkomend geval, het leveren van de dienst ING My Concierge;
- De toestemming van de Kaarhouder wanneer dit nodig is, zoals beschreven in Artikel 2.2 (Persoonsgegevens verzameld bij het gebruik van de dienst ING My Concierge);
- Het gerechtvaardigd belang dat door de Bank of door een derde (met inbegrip van de Concierge) wordt nagestreefd: verbetering van de dienst ING My Concierge, kwaliteitsmonitoring of beveiligings- of fraudepreventiedoeleinden;
- Naleving van een wettelijke verplichting.

14.5. ONTVANGERS VAN UW PERSOONSgegevens:

Persoonsgegevens die in het kader van de dienst ING My Concierge worden verzameld, kunnen worden gedeeld met de volgende partijen:

- de Concierge die Verzoeken aan de dienst ING My Concierge namens de Bank verwerkt;
- de dienstverleners, onderaannemers, derde leveranciers en partners van de Concierge die de uiteindelijke dienst leveren die het voorwerp is van het Verzoek;
- Visa en haar dienstverleners die betrokken zijn bij het aanbieden van het my Visa-platform.



De Persoonsgegevens van de Kaarhouder kunnen ook worden bekendgemaakt wanneer dit wettelijk vereist is, zoals aan politiediensten, toezichthouders of rechtbanken, of wanneer dit wettelijk is toegestaan.

14.6. DOORGIFTE VAN UW PERSOONSgegevens BUITEN DE EU:

In het kader van het leveren van de dienst ING My Concierge kunnen de Persoonsgegevens van de Kaarhouder worden doorgegeven, opgeslagen of verwerkt zowel binnen als buiten de Europese Unie, met inbegrip van landen die door de Europese Commissie niet geacht worden een passend beschermingsniveau voor Persoonsgegevens te bieden. Wij gebruiken doorgaans goedgekeurde standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie om de vertrouwelijkheid en veiligheid van uw Persoonsgegevens te waarborgen wanneer deze worden doorgegeven aan een land zonder passend beschermingsniveau voor Persoonsgegevens. Neem contact op met de Bank via e-mail naar [Bank to populate] indien u meer informatie wenst over grensoverschrijdende doorgiften of indien u nadere informatie wenst over de standaardcontractbepalingen. In verband met het leveren van de dienst ING My Concierge en op uitdrukkelijk verzoek van de Kaarhouder kan de Concierge Persoonsgegevens delen met Derde Leveranciers (hotels, restaurants, vervoersmaatschappijen, enz.) die buiten de Europese Unie zijn gevestigd, overeenkomstig de Toepasselijke Regelgeving. De Derde Leverancier zal dan de ontvanger zijn van de Persoonsgegevens van de Kaarhouder en de verwerking van dergelijke Persoonsgegevens zal onderworpen zijn aan het privacybeleid van de betreffende Derde Leverancier.

14.7. BEWAARtermijn VOOR UW PERSOONSgegevens

De Persoonsgegevens van de Kaarhouder worden bewaard gedurende de periode die nodig is om het doel te bereiken waarvoor zij werden verzameld, met inbegrip van de voltooiing van de relevante Verzoeken waarvoor de relevante Persoonsgegevens werden verzameld.

Zodra de Kaarhouder niet langer houder is van een Visa Infinite-kaart, en met name in geval van niet-verlenging van de Kaarhouderovereenkomst of in geval de kaart wordt ingetrokken of het gebruik ervan door de Bank of door de Kaarhouder wordt geblokkeerd, worden zijn/haar Persoonsgegevens automatisch verwijderd.

Onverminderd het voorgaande kunnen bepaalde Persoonsgegevens worden bewaard om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen of om onze rechten te waarborgen of te verdedigen (bijvoorbeeld de verplichting om facturen te bewaren of de verjaringstermijn volgens het gemeen recht). Zodra de wettelijke termijn is verstreken, worden uw Persoonsgegevens verwijderd.

Opname van telefoongesprekken: de Kaarhouder wordt ervan in kennis gesteld dat wanneer hij/zij de Concierge belt, het gesprek kan worden opgenomen, tenzij hij/zij bezwaar maakt. In dat geval wordt de opname gedurende drie maanden bewaard. Om onze gerechtvaardigde belangen te verdedigen of om onze rechten van verdediging uit te oefenen, kan een telefoonopname echter gedurende een langere periode worden bewaard.

Gevoelige gegevens: Gevoelige Persoonsgegevens worden automatisch verwijderd zodra de Verzoeken, in het kader waarvan zij werden verzameld, door uw Concierge zijn verwerkt. Met uitdrukkelijke toestemming van de Kaarhouder kunnen Gevoelige Persoonsgegevens echter worden bewaard om toekomstige Verzoeken te vergemakkelijken.

Bankgegevens (kaartnummer en vervaldatum): De Concierge kan de bankgegevens van de Kaarhouder verzamelen bij de verwerking van Verzoeken; indien de Kaarhouder dat wenst, kunnen deze bankgegevens (kaartnummer, vervaldatum) door de Concierge worden bewaard, met uitzondering van de beveiligingscode en/of elke code die wordt verstrekt onder de regels over sterke authenticatie die door de Bank worden toegepast, die nooit door de Concierge worden bewaard.

Voor meer informatie over de bewaartermijnen voor Persoonsgegevens kan de Kaarhouder contact opnemen met de Bank op het adres vermeld in Artikel 9 hieronder.

14.8. VEILIGHEID

Persoonsgegevens worden opgeslagen overeenkomstig beveiligingsmaatregelen die voldoen aan hoge beveiligingsnormen en, voor bepaalde gegevens, voldoet de Concierge aan de beveiligingsvereisten van de PCI DSS-norm.



14.9. UW RECHTEN

Elke natuurlijke persoon kan kennis nemen van de gegevens die op hem/haar betrekking hebben en deze laten verbeteren. Hij/zij kan tevens verzoeken om verwijdering van deze gegevens of om beperking van de verwerking, alsook bezwaar maken tegen de verwerking. Hij/zij beschikt tenslotte over het recht op overdraagbaarheid van zijn/haar gegevens.

Voor bijkomende informatie, gelieve artikel 5 (Beroepsdiscretie) van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING België en artikel 14 (Bescherming van de persoonsgegevens) van de Algemene voorwaarden van de kredietkaarten ING Visa Classic, ING Visa Gold, ING Visa Platinum, ING Visa Infinite en ING Mastercard Gold te raadplegen, evenals de algemene verzekeringsvoorwaarden die bij voornoemde algemene voorwaarden zijn gevoegd en de [Verklaring van ING België tot bescherming van persoonsgegevens](#) (beschikbaar in de ING-kantoren en op www.ing.be). Als u vragen heeft, kunt u contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming (ing-be-PrivacyOffice@ing.com of ING Privacy Office, Marnixlaan 24, 1000 Brussel).

Als u zich kosteloos wilt verzetten tegen de verwerking van uw gegevens door ING België voor direct marketingdoeleinden en/of de mededeling van uw gegevens aan andere vennootschappen van de ING-groep en aan verzekeringsmaatschappijen buiten de ING-groep in de Europese Unie (en aan hun vertegenwoordigers in België), zoals evenals aan equensWorldline SA voor direct marketingacties, [klik hier om u af te melden voor direct marketing](#).

Als de toestemming, waar van toepassing, wordt ingetrokken, kan het zijn dat de Concierge geheel of gedeeltelijk niet in staat is om het geheel of een deel van de dienst ING My Concierge te leveren.

14.10. UPDATES

Dit beleid kan worden bijgewerkt. De Kaarhouder zal door zijn/haar Bank worden geïnformeerd.

ING MY AIRPORT LOUNGE ACCESS

Toegang tot de luchthavenlounge

De dienst ING my airport lounge access (hierna de “**Priority Pass**”) is een dienst die aan u wordt aangeboden door ING België NV (hierna de “**Bank**”) indien u houder bent van een geldige **ING Visa Infinite-kaart** (hierna de “**Kaart**”).

De Bank heeft Visa Europe Limited, een vennootschap opgericht naar Engels recht met zetel te 1 Sheldon Square, London W2 6TT, Verenigd Koninkrijk, ingeschreven onder nummer 5139966 (hierna “**Visa**”), aangesteld om de Priority Pass aan te bieden. Daartoe heeft Visa de Collinson Group, ingeschreven in Engeland en Wales onder nummer 11141096, met kantoor te 3 More London Riverside, London, SE1 2AQ, Verenigd Koninkrijk (hierna de “**Dienstverlener**”), aangewezen om de Priority Pass-dienst effectief aan u te leveren.

Dit document bevat de algemene voorwaarden voor het gebruik van de dienst ING My Concierge (hierna de “**Algemene Voorwaarden**”).

1. Definities

Bank: ING België NV (“ING”).

Kaart: ING Visa Infinite-kredietkaart.

Kaarhouder: de persoon op wiens naam de Kaart is uitgegeven.

Priority Pass: dienst die toegang geeft tot een netwerk van luchthavenlounges en reisgerelateerde ervaringen.

Visa: Visa Europe, gevestigd te W2 6TT, Londen, Verenigd Koninkrijk, en/of haar dienstverleners die betrokken zijn bij het aanbieden van de Dienst.

Dienstverlener: Collinson Group, gevestigd te 3 More London Riverside, London, SE1 2AQ, Verenigd Koninkrijk, die de Priority Pass-dienst levert.

2. Toelatingsvoorwaarden

De Dienst is uitsluitend voorbehouden aan Kaarhouders met een geldige ING Visa Infinite-kredietkaart die niet vervallen, geannuleerd, geblokkeerd of geschorst is.



De Kaarhouder erkent dat de toelatingsvoorwaarden voor de Dienst automatisch kunnen worden geverifieerd op het moment van gebruik.

3. Gebruiksvoorwaarden en voorwaarden van derden

Het gebruik van de Dienst is onderworpen aan:

- deze Algemene Voorwaarden; en
- de gebruiksvoorwaarden van de Dienstverlener: [Gebruiksvoorwaarden voor website | Priority Pass](#)

De Bank kent een beperkt aantal bezoeken per jaar toe, zoals vermeld op [ing.be](#). Deze bezoeken kunnen persoonlijk door de Kaarhouder worden gebruikt of worden gedeeld met een gast. De Kaarhouder moet steeds persoonlijk aanwezig zijn bij het gebruik van de Priority Pass-dienst.

Zodra het toegewezen aantal bezoeken is opgebruikt, worden eventuele extra bezoeken aan de Kaart van de Kaarhouder aangerekend tegen de toepasselijke tarieven zoals bepaald door de Dienstverlener.

De Bank is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, kwaliteit of uitvoering van diensten die door de Dienstverlener of door een deelnemende lounge of partner worden aangeboden.

Toegang tot lounges blijft onderworpen aan operationele voorwaarden, met inbegrip van beschikbaarheid en capaciteitsbeperkingen zoals bepaald door de Dienstverlener.

4. Aansprakelijkheid

De Bank treedt uitsluitend op als tussenpersoon die toegang biedt tot de Priority Pass.

De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor:

- de weigering van toegang tot een lounge;
- de onbeschikbaarheid of tijdelijke sluiting van lounges;
- de kwaliteit van diensten geleverd door de Dienstverlener of door derden.

De Kaarhouder blijft aansprakelijk voor alle kosten die worden gemaakt in verband met het gebruik van de

Dienst, met inbegrip van kosten die voortvloeien uit gebruik door gemachtigde gasten.

5. Persoonsgegevens

Het gebruik van de Dienst kan de verwerking van persoonsgegevens door de Dienstverlener met zich meebrengen, met name voor registratie, verificatie van de toelatingsvoorwaarden en toegang tot de aangeboden diensten.

Dergelijke verwerking:

- wordt uitgevoerd door de Dienstverlener overeenkomstig diens eigen gebruiksvoorwaarden en privacybeleid (Conditions of Use | Priority Pass); en
- is beperkt tot wat noodzakelijk is voor het aanbieden en beheren van de Dienst.

6. Toepasselijk recht

Tenzij dwingend recht anders vereist, worden deze Voorwaarden beheerst door het Belgisch recht. Elk geschil met betrekking tot de interpretatie of uitvoering ervan valt onder de bevoegdheid van de bevoegde rechtbanken, onverminderd de dwingende rechten van de consument.

7. Inwerkingtreding en wijzigingen

Deze Voorwaarden treden in werking op de datum waarop zij ter beschikking worden gesteld. ING behoudt zich het recht voor deze te wijzigen, met name in geval van wijzigingen aan de Dienst, de Visa-regels of de toepasselijke regelgeving. De toepasselijke versie is de versie die van kracht is op het moment dat het verzoek om bijstand wordt ingediend.