

I. TERMINOLOGIE - CADRE JURIDIQUE APPLICABLE

Art. 1 - Art. 1 – Terminologie

Dans les conditions générales ci-dessous, les termes suivants sont utilisés:

- la carte de crédit = la Carte de crédit VISA ING;
- le compte = le compte ING auquel la carte de crédit est liée;
- ING = l'émetteur de la carte de crédit et le prêteur, à savoir ING Belgique SA, Banque, avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles, TVA BE 0403.200.393, émettrice de la carte de crédit;
- la Société = equensWorldline SA, Chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles, société de gestion des cartes et des transactions de la carte de crédit VISA ING pour le compte d'ING; la Société traite également pour le compte d'ING les sinistres consécutifs à l'usage frauduleux de la carte, suivant les règles et procédures déterminées par la Société;
- le titulaire de la carte = la personne physique au nom de laquelle et à l'usage de laquelle la carte de crédit est émise par ING.
- "VISA Europe": désigne VISA Europe, W2 6TT, London, United Kingdom qui gère le réseau de guichets automatiques et de terminaux constituant le réseau VISA.
- "L'ordre de paiement": toute instruction demandant l'exécution d'une opération de paiement.
- "L'opération de paiement": l'action consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation entre les parties impliquées dans l'opération sous-jacente à la base de l'opération de paiement.
- "Support durable": tout instrument permettant au titulaire de la carte de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière lui permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;
- "Authentification" : une procédure permettant à la Banque de vérifier l'identité du titulaire de la carte, ou la validité de l'utilisation d'un instrument de paiement spécifique, y compris l'utilisation des données de sécurité personnalisées du titulaire de la carte.
- "Authentification forte du titulaire de la carte" : une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories «connaissance» (quelque chose que seul l'utilisateur connaît, tel un code PIN), «possession» (quelque chose que seul l'utilisateur possède, comme une carte de débit) et «inhérence» (quelque chose que l'utilisateur est, comme une empreinte digitale) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.

• "Données de sécurité personnalisées" : des données personnalisées fournies au titulaire de la carte par la Banque à des fins d'authentification.

Art. 2 - Cadre juridique applicable

Art. 2.1 -Sauf dans la mesure où les présentes Conditions générales y dérogent expressément, les dispositions du Règlement Général des Opérations d'ING et du Règlement Spécial des Opérations de Paiement sont applicables à la Carte de crédit ING Visa.

Art. 2.2. A tout moment de la relation contractuelle, le titulaire de la carte a le droit d'obtenir les termes contractuels applicables aux services liés aux cartes, sur support papier ou sur un autre support durable. Ceux-ci sont par ailleurs disponibles sur le site www.ing.be.

II. DISPOSITIONS SPECIFIQUES A LA CARTE DE CRÉDIT

Art. 3 - Attribution et fourniture de la carte de crédit et du code secret

Art. 3.1 - La demande de carte de crédit émane du titulaire de la carte.
La demande de la carte et la gestion des services y afférents (par exemple et sans que cette liste soit limitative :la modification de la limite, le remplacement de la carte, la gestion du code PIN, la mise en opposition de la carte,.) sont proposés par ING via une agence, via les services ING Banking ou via un appel téléphonique auprès du département Client Services Avant l'attribution de la carte de crédit, ING a consulté le fichier suivant : la Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique, boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.
ING se réserve le droit de refuser l'octroi de la carte de crédit sans avoir à motiver sa décision. La signature de la demande d'attribution de la carte de crédit et des services qui peuvent y être liés implique l'adhésion à ce règlement, au Règlement Général des Opérations de la Banque ainsi qu'au Règlement Spécial des Opérations de Paiement.

Art. 3.2 - La carte de crédit est envoyée au titulaire de la carte par la poste ou mise à sa disposition aux guichets d'ING.

L'existence d'instructions particulières quant à la conservation et/ ou l'envoi du courrier ne fera pas obstacle à l'envoi par la poste de la carte de crédit et/ ou de tout moyen qui en permet l'usage.

Lorsque la carte de crédit est envoyée par la poste, le titulaire dispose de 30 jours à compter de la publication

dans ses extraits de compte de l'avis d'envoi de la carte de crédit par la poste pour signaler la non-réception de celle-ci en contactant ING Client Services.

Lorsque la carte de crédit est fournie aux guichets d'ING, le titulaire de la carte peut, soit au moment de sa demande de carte de crédit, soit après qu'ING l'a informé de la mise à disposition de sa carte en agence, demander que la carte de crédit lui soit envoyée à l'adresse qu'il aura indiquée, en Belgique ou à l'étranger. ING se réserve toutefois le droit de refuser l'envoi de la carte de crédit et de s'en tenir à la fourniture à ses guichets. ING ne peut donner suite à une demande d'envoi de la carte de crédit introduite par le titulaire de la carte que si elle est accompagnée du formulaire adéquat dûment complété et signé par le titulaire de la carte. ING envoie la carte de crédit sous pli recommandé avec accusé de réception sur demande du titulaire de la carte. Tous les frais d'envoi de la carte de crédit sont à charge de son titulaire.

ING assume les risques liés à l'envoi de la carte de crédit et/ ou des moyens (codes PIN, ...) qui en permettent l'usage.

À partir de la réception de la carte de crédit et/ou des moyens qui en permettent l'usage, le titulaire de la carte est responsable de tous les engagements et créances résultant de l'octroi et de l'usage de la carte de crédit, conformément aux dispositions des présentes Conditions générales, en particulier l'article 9.1.

La preuve de l'envoi et de la réception de la carte de crédit et/ou des moyens qui en permettent l'usage incombe à ING. Le titulaire de la carte a le droit d'apporter la preuve contraire par toutes voies de droit.

Art. 3.3 Après avoir reçu sa carte de crédit, le titulaire de la carte :

- consulte le code pin dans l'app ING Banking ;
- ou reçoit par SMS un code secret après en avoir fait la demande conformément à la procédure qui lui aura été communiquée par ING dans la lettre accompagnant sa carte de crédit ;
- ou reçoit à domicile une enveloppe scellée, à l'intérieur de laquelle est imprimé un code secret. La carte de crédit sera activée dès la première utilisation avec le code secret conformément à la procédure qui lui aura été communiquée par ING dans l'enveloppe scellée ;
- ou choisit son propre code PIN à un distributeur automatique de billets ING en agence ou à un point Cash quand la carte lui est remise ;
- ou utilise sa carte de crédit avec son ancien code

secret. La carte de crédit sera activée dès la première utilisation avec le code secret conformément à la procédure qui lui aura été communiquée par ING dans la lettre accompagnant sa carte de crédit.

Il lui est loisible de modifier le numéro de code. Lorsqu'il modifie son code secret, le titulaire de la carte veille à respecter les conseils de prudence annexés aux présentes Conditions générales.

L'ING Card Reader peut être demandé par le titulaire de la carte via son agence, via ING Client Services ou sur www.ing.be. Une fois qu'une transaction sera signée par le titulaire de la carte de manière électronique au moyen de l'ING Card Reader et sa carte de crédit, la procédure permettant au titulaire de la carte de sécuriser ses transactions en ligne à l'aide d'un mot de passe ne sera plus disponible pour le titulaire de la carte concerné.

Art. 4 - Fonctions de la carte de crédit

Art. 4.1 - La carte de crédit donne au titulaire la possibilité de payer des produits ou prestations de service proposés par les commerces affiliés au réseau Visa, tant en Belgique qu'à l'étranger, moyennant présentation de la carte de crédit et l'authentification par le moyen proposé par le commerçant affilié (par exemple le PIN ou la signature d'un bordereau) .

Art. 4.2 - Le titulaire de la carte peut, sur présentation de celle-ci et moyennant signature d'un bordereau, retirer des espèces auprès de certaines agences bancaires, tant en Belgique qu'à l'étranger, (voir également Art. 7.2).

Art. 4.3 - Au moyen de sa carte de crédit et de son code secret, le titulaire peut également retirer de l'argent à des guichets automatiques bancaires et payer ses achats dans des commerces équipés d'un terminal de paiement électronique, tant en Belgique qu'à l'étranger, (voir également Art. 7.2).

Art. 4.4 - Le titulaire de la carte peut acheter des biens ou services, par un moyen de communication à distance, tel que le téléphone, le courrier, le fax, Internet, etc.

La possibilité d'effectuer des paiements par internet peut être activée ou désactivée par le titulaire de la carte via les canaux digitaux d'ING. Cette option est activée par défaut.

Art. 4.5 - La carte de crédit permet à son titulaire de donner garantie dans le cadre de certaines prestations de services où la fourniture d'une caution est d'usage (une réservation hôtelière, une location de voiture par

exemple); le commerçant peut, dans ce cas, demander de réserver provisoirement à son profit une certaine somme équivalant à la valeur de la garantie. Cette somme est imputée sur la limite mensuelle de dépenses de la carte de crédit.

Art 4.6 Paiement sans contact

Si la carte de crédit dispose de cette fonctionnalité, des paiements « sans contact » peuvent être effectués sur les terminaux compatibles. Pour les paiements inférieurs à 50 EUR, la transaction peut se faire sans code secret (avec un montant maximum cumulé de 100 EUR pour des transactions consécutives sans code secret).

L'option de paiement sans contact peut être activée ou désactivée par le titulaire de la carte via les services digitaux d'ING. Cette option est activée par défaut.

Art. 4.7. - A partir du 1er octobre 2024 le titulaire de la carte a la possibilité à tout moment de bloquer et de débloquer temporairement sa carte via les services d'ING Banking. Cette option est entièrement sous la responsabilité du client et est indépendante d'un blocage par ING. En cas de perte ou de vol, le titulaire de la carte doit néanmoins appeler Card Stop ou bloquer définitivement sa carte via les services d'ING Banking, conformément à l'article 9.1.2, 6° des présentes conditions générales.

Art. 4.8 - Enregistrement dans des portefeuilles de tiers

L'application ING Banking vous permet d'enregistrer votre carte de crédit dans différents types de portefeuilles tiers via les services offerts dans l'application (tels que Apple Pay, Google Pay ou Click 2 Pay (Click 2 Pay n'est disponible que pour les cartes de crédit Mastercard)). Cela vous permet d'utiliser ces portefeuilles digitaux pour effectuer des paiements dans les points de vente (Apple Pay et Google Pay) ou en ligne (Apple Pay, Google Pay, Click 2 Pay). Ces services ne sont pas activés par défaut et le client doit enregistrer lui-même sa carte de crédit dans le portefeuille.

Art. 5 - Conditions et limites d'utilisations

Art. 5.1 – Les limites d'utilisation en vigueur sont communiquées au titulaire lors de la demande de carte de crédit.

La carte de crédit ne peut être utilisée que par le titulaire, conformément aux conditions en vigueur au moment de l'utilisation, et dans les limites d'utilisation qui lui ont été accordées et communiquées. Ainsi, en particulier, le titulaire de la

carte doit veiller à ne pas dépasser la limite d'utilisation disponible.

La carte de crédit est personnelle et intransmissible. Par mesure de sécurité, elle doit être signée à l'encre indélébile, dès réception, par le titulaire de la carte.

Art. 5.2 - Dans la limite des montants minima et maxima fixés par ING et communiqués au titulaire, les plafonds applicables peuvent, à la demande du titulaire, être adaptés en fonction de ses besoins propres soit via l'agence, via les services ING Banking ou via un appel téléphonique au département Client Services

Par ailleurs, le titulaire peut, dans la limite des montants minima et maxima cités ci-dessus, demander une modification des plafonds applicables dans les cas suivants :

1° à la suite de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte de crédit et/ou des moyens qui en permettent l'utilisation ;
2° en cas d'imputation sur le relevé des dépenses de toute opération effectuée sans son accord.

Dans la limite des montants minima et maxima fixés par ING et communiqués au titulaire, les plafonds applicables peuvent également, à la demande du titulaire et en accord avec son agence, être adaptés deux fois par an.

Art. 6 - Forme du consentement – Preuve des opérations électroniques – Irrévocabilité des ordres

Art. 6.1.1 - Selon le type de services utilisé, et sous réserve de l'hypothèse visée à l'article 6.3, le consentement à l'exécution des opérations effectuées à l'aide de la carte est donné au moyen soit de la signature électronique, soit de la signature manuelle du bordereau présenté par le commerçant.

Art. 6.1.2 - La signature électronique peut être faite via le code PIN et le lecteur de carte ou via itsme ou en signant la transaction dans l'application ING Banking.

Art. 6.2 - L'introduction du code secret à 4 chiffres dans un terminal adéquat (en ce compris un ING Card Reader), complétée par la validation requise par ledit terminal, équivaut à la signature électronique du titulaire de la carte.

Le titulaire de la carte reconnaît que le fichier résultant de l'utilisation de ses moyens de signature constitue sa signature électronique pour autant que celle-ci soit validée par les systèmes informatiques de la Société et/ou d'ING et reconnue par ces derniers comme émanant du titulaire et que les moyens de signature mis à sa disposition par ING soient valides et ne soient ni révoqués, ni expirés.

Pour toutes ses opérations, le titulaire de la carte accepte que la signature électronique - validée par les systèmes informatiques de la Société et/ ou d'ING et reconnue comme émanant du titulaire de la carte - remplit les conditions d'identification du titulaire et d'intégrité du contenu attachées à une signature au sens de l'article 1322, alinéa 2, du Code civil et que l'opération revêtue de cette signature électronique a la même valeur probante qu'une opération écrite signée de manière manuscrite par le titulaire de la carte et engage ce dernier comme tel.

Le titulaire de la carte accepte que, pour autant que la signature électronique soit validée par les systèmes informatiques de la Société et/ ou d'ING et reconnue comme émanant du titulaire, toutes les opérations revêtues de la signature électronique du titulaire et reçues par ING par l'entremise des services électroniques constituent une preuve valable et suffisante de son accord sur l'existence et le contenu de l'opération concernée, ainsi que de la concordance entre le contenu de l'opération telle que transmise par le titulaire de la carte et le contenu de l'opération telle que reçue par la Société et/ ou ING.

Art. 6.3 Le titulaire de la carte accepte que la communication au commerçant du numéro et de la date d'échéance de la carte de crédit, complétée le cas échéant du numéro CVV (Card Verification Value ou Valeur de Vérification de la Carte) et du mot de passe Verified by Visa (voir article 3.3) constitue un ordre de paiement donné par le titulaire de la carte de crédit au commerçant. En cas de contestation, la Société pourra prouver l'authenticité de l'ordre par toute voie de droit, sans préjudice de l'article 6.4 et sans préjudice de l'article 9 en cas de fraude de tiers à la suite de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation non autorisée de la carte de crédit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation.

Art. 6.4 Les dispositions qui précèdent ne portent pas préjudice au droit du titulaire de la carte de rapporter la preuve contraire par toute voie de droit, ni aux autres dispositions des présentes conditions générales, en particulier l'article 9.2, 9° (charge de la preuve en cas de contestation d'une opération de paiement).

Art. 6.5 Le titulaire de la carte ne peut révoquer un ordre de paiement après que cet ordre a été reçu par la Société et/ ou par ING ou, en cas d'opération de paiement initiée par ou via le bénéficiaire (tel le commerçant), après que l'ordre de paiement a été transmis ou que le consentement à l'exécution de l'opération a été donné au bénéficiaire, conformément aux dispositions des articles 6.1 à 6.3.

La présente disposition est sans préjudice de l'article 10 (remboursement d'opérations de paiement autorisées initiées par ou via un bénéficiaire).

Art. 7 - Tarification des services

Art. 7.1 – La carte de crédit est émise moyennant une cotisation annuelle qui couvre l'utilisation de la carte de crédit comme moyen de paiement. Le montant de cette cotisation, de même que les frais liés à l'utilisation des services auxquels la carte de crédit donne accès, sont communiqués sur papier ou sur support durable au titulaire de la carte lors de la demande d'attribution de la carte de crédit, et sont également précisés dans le dépliant «Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques» disponible gratuitement dans toute agence ING.

La cotisation est débitée du compte après l'émission de la carte de crédit. Cette facturation se fait ensuite tous les ans.

Art. 7.2 - Les transactions en devises étrangères sont converties dans la devise du relevé de dépenses à un cours fixé par ING. Ce cours est basé sur le cours du change de la Banque Centrale Européenne tel que publié officiellement le jour de la réception de ces transactions par la Société. Pour toute transaction réalisée à l'étranger dans une devise ne faisant pas partie de l'U.M.E., le cours du change sera majoré d'une marge de change communiquée par ING au titulaire de la carte (voir le dépliant '*Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques*' disponible gratuitement dans toute agence ING).

Lorsque le titulaire de la carte a communiqué son numéro de GSM à ING, le titulaire de la carte reçoit automatiquement, du fait de l'utilisation de la carte en tant que consommateur, des SMS sur les frais de change des opérations de paiement transfrontalières dans la devise d'un Etat membre de l'EEE ou en GBP, initiées au moyen de la carte. Ce service d'information est fourni gratuitement par ING. Le titulaire de la carte a la possibilité de se désinscrire de ce service à tout moment en contactant le service clientèle d'ING. (02/464 60 02)

Pour tout retrait d'espèces, le relevé de dépenses reprendra, outre le montant du retrait d'espèces, une commission calculée sur ce montant et communiquée par ING au titulaire de la carte (voir le dépliant '*Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques*' disponible gratuitement dans toute agence ING).

Art. 7.3 – La cotisation et les frais applicables sont susceptibles d'être modifiés par la Banque selon les modalités décrites à l'article 12.

Art. 8 – Mise à disposition et paiement des relevés de dépense

Art. 8.1 -.Pour autant que des transactions effectuées à l'aide de la carte de crédit aient été comptabilisées, la Société envoie chaque mois pour le compte de la Banque un relevé de dépenses Visa au titulaire de la carte. Ce relevé reprend les opérations effectuées par le titulaire au moyen de sa carte de crédit et enregistrées par la Société depuis l'établissement du relevé précédent.

Ce relevé est communiqué selon l'un des modes de communication suivants :

- 1) Les clients qui ont a) choisi de recevoir des extraits de compte électroniques pour au moins un de leurs comptes et b) renseigné une adresse de courrier électronique valide, reçoivent leur relevé de dépenses mensuel via Zoomit ING. Il leur est toutefois loisible de refuser et d'opter pour un envoi par courrier ordinaire. Ils peuvent modifier leur choix à tout moment et opter à nouveau pour l'envoi via Zoomit ING.
- 2) Les clients qui n'ont pas opté pour recevoir leurs extraits de compte par voie électronique ou qui ont refusé de recevoir leur relevé via Zoomit ING reçoivent leur relevé de dépenses mensuel par courrier ordinaire. Il leur est toutefois loisible de choisir un envoi du relevé via Zoomit ING. Ils peuvent modifier leur choix à tout moment.

Les informations relatives aux opérations portent sur :

- les éléments qui permettent au titulaire de la carte d'identifier chaque opération de paiement effectuée à l'aide de la carte de crédit et, le cas échéant, les informations relatives au bénéficiaire de l'opération ;
- le montant de l'opération de paiement exprimé dans la devise dans laquelle le compte auquel la carte de crédit est liée est libellé ou dans la devise utilisée dans l'ordre de paiement ;
- le montant de tous les frais appliqués à l'opération de paiement et, le cas échéant, leur ventilation ;
- le cas échéant, le taux de change appliqué à l'opération de paiement et le montant de l'opération de paiement après cette conversion monétaire.

Art. 8.2 - Les relevés de dépenses sont payés selon le mode convenu entre ING et le titulaire de la carte lors de la demande de la carte de crédit. Si le titulaire de la carte souhaite choisir un autre mode, il est invité à en faire la demande à son agence.

Art. 9 - Obligations et responsabilités respectives du

titulaire de la carte et de la Banque

Art. 9.1 - Obligations du titulaire de la carte

Art. 9.1.1 - Par la signature qu'il appose sur la demande de carte de crédit et sur la carte, et sans préjudice des dispositions du présent article 9 et de dispositions légales impératives, le titulaire de la carte accepte – en son nom personnel– tous les engagements et obligations résultant de l'octroi et de l'utilisation de la carte, avec ou sans code secret.

Il reconnaît que le (tous les) titulaire(s) du compte et lui-même seront tenus solidairement et indivisiblement de ces engagements et obligations envers ING et la Société.

Les héritiers et ayants droit du titulaire de la carte seront tenus solidairement et indivisiblement de tous les engagements résultant de l'utilisation de la carte de crédit.

Le titulaire de la carte est responsable de la communication des données de sa carte de crédit, lorsque cette communication n'a pas pour objet l'achat immédiat de biens ou services (réservations, garanties, locations, emergency check out...). Cette disposition s'entend toutefois sans préjudice de l'article 9.1.2, 10°, alinéa 2 en 12° (absence de responsabilité du titulaire dans les hypothèses visées par ces dispositions, sauf fraude du titulaire)).

Art. 9.1.2 - Le titulaire de la carte a les obligations suivantes :

- 1° Le titulaire s'engage à respecter les Conseils de prudence annexés aux présentes Conditions générales, et qui en font partie intégrante ;
- 2° La carte de crédit ne peut être utilisée que par le titulaire, conformément aux conditions en vigueur au moment de l'utilisation, et dans les limites d'utilisation qui lui ont été accordées et communiquées ;
- 3° Pour empêcher l'usage frauduleux des systèmes électroniques de paiement, le titulaire de la carte s'engage à prendre les mesures raisonnables afin de préserver la confidentialité de ses données de sécurité personnalisées – en particulier le code et le mot de passe dans le cadre de Verified by Visa – et à ne pas les transmettre à des tiers, sans préjudice du droit du titulaire de recourir aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes; il ne peut pas les noter sous une forme facilement reconnaissable, et notamment sur la carte de crédit même, ou sur un objet ou document que le titulaire conserve avec la carte de crédit ou sur lui en

même temps que la carte de crédit. Le non-respect de cette règle est considéré comme une négligence grave par ING et la Société, sans préjudice de la compétence d'appréciation des cours et tribunaux.

4° Afin d'éviter toute utilisation abusive par des tiers, le titulaire de la carte s'engage à conserver la carte de crédit soigneusement et, par exemple, à ne pas l'abandonner dans une voiture ou dans un lieu ouvert au public, sauf, dans ce dernier cas, si elle se trouve dans une armoire ou un tiroir fermé à clé. Sont assimilés à des lieux accessibles au public, les lieux auxquels de nombreuses personnes ont en fait accès, sans être des lieux ouverts au public ;

5° Le titulaire s'engage à signer à l'encre indélébile sa carte de crédit au verso à l'endroit prévu à cet effet dès réception de celle-ci, et à détruire le cas échéant l'ancienne carte de crédit qu'elle remplace.

6° Lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte de crédit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation (tel le code secret ou le mot de passe Verified by Visa), à avertir sans délai soit Card Stop directement :
 - par téléphone (7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au 078/170 170 ou +32 78 170 170 s'il téléphone de l'étranger) soit la banque
 - via les services ING Banking (Espace self-service) ou via un appel au département Client Services (02/464 60 02).
L'appel téléphonique à Card Stop ou au département Client Services sera enregistré par un système automatisé. Les données ainsi enregistrées ont valeur de preuve en cas de contestation et sont conservées conformément à l'article 14 (protection de la vie privée), sans préjudice des articles VI.83 et VII.2, § 4 du Code de droit économique

Par 'perte' ou 'vol', au sens des présentes conditions générales, il y a lieu d'entendre toute dépossession involontaire de la carte de crédit. Par 'détournement' ou 'toute utilisation non autorisée', il y a lieu d'entendre toute utilisation illégitime ou non autorisée de la carte de crédit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation, même lorsque la carte de crédit est encore en possession du titulaire de la carte. Le titulaire de la carte s'engage à bloquer immédiatement sa carte si celle -ci reste bloquée dans le distributeur ATM par les moyens indiqués précédemment (soit un appel téléphonique à Card Stop, soit via les services ING Banking (Espace self-service) soit via un appel téléphonique au département Client Services).

7° Le titulaire doit déclarer le vol ou la perte de la carte de crédit et/ ou la divulgation des moyens qui en

permettent l'utilisation, dans la mesure du possible, dans les 24 heures aux autorités officielles locales et faire parvenir la preuve ainsi que les références de la déclaration à la Société si celle-ci le demande. Il s'engage également à communiquer à la Société toutes les informations nécessaires à l'investigation. Le non-respect des obligations du présent article 9.1.2., 7° n'est toutefois pas, en soi, constitutif de négligence grave dans le chef du titulaire.

8° Le titulaire s'engage à ne pas révoquer un ordre de paiement après que cet ordre a été reçu par la Société ou par la Banque ou, en cas d'opération de paiement initiée par ou via le bénéficiaire (tel le commerçant), après avoir transmis l'ordre de paiement ou donné son consentement à l'exécution de l'opération au bénéficiaire, conformément aux dispositions de l'article 6. La présente disposition est sans préjudice de l'article 10 (remboursement d'opérations de paiement autorisées initiées par ou via un bénéficiaire);

9° Le titulaire de la carte s'engage à prendre connaissance des relevés de dépenses qui lui sont adressés. Il ne peut reprocher à la Société ou à ING d'avoir ignoré l'évolution de ses dépenses, sauf si une faute lourde ou intentionnelle dans le chef d'ING ou de la Société est démontrée.

Le titulaire doit notifier à la Banque l'imputation sur son relevé de dépenses de toute opération non autorisée, ainsi que toute erreur ou irrégularité constatée sur le(s)dit(s) relevé. Cette notification doit être confirmée par écrit.

Après que les informations relatives à l'opération contestée ont été fournies ou mises à sa disposition, le titulaire de la carte qui constate une opération non autorisée ou non correctement exécutée donnant lieu à une revendication, n'obtient la correction de cette opération par la Banque que s'il signale sans délai ladite opération à la Banque, et au plus tard dans les treize mois suivant la date de débit de l'opération, à moins que, le cas échéant, la Banque n'ait pas fourni ou mis les informations relatives à cette opération à la disposition du titulaire de la carte selon les modalités convenues. Lorsque cette notification n'a pas été faite par écrit, la confirmation écrite prévue par l'alinéa 1^{er} du présent article peut être effectuée par le titulaire de la carte après l'écoulement des délais précités.

10° Le titulaire de la carte supporte, à concurrence de maximum 50 EUR, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation de la carte de crédit perdue, volée ou détournée, effectuée soit avant le jour où il a procédé à l'avertissement visé à l'article 9.1.2, 6°, alinéa 1er (pour les transactions

enregistrées manuellement), soit avant l'instant même de son appel (pour les transactions électroniques).

Toutefois, le titulaire de la carte ne supporte aucune perte – et le plafond de 50 EUR n'est donc pas applicable – si :

- la perte, le vol ou le détournement de la carte de crédit ne pouvait être détecté par le titulaire de la carte avant le paiement (ce qui vise en particulier les cas de contrefaçon de la carte de crédit, de copie ou de piratage – « hacking », « skimming », ... - des données de la carte de crédit), sauf si le titulaire de la carte a agi frauduleusement ;

- la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié ou d'un agent de la Banque ou de la Société.

11° Il supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées jusqu'au moment où l'avertissement visé à l'article 9.1.2, 6°, alinéa 1er a été fait, si ces pertes résultent du fait que le titulaire de la carte n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent en vertu des dispositions du présent article. Dans ce cas, le plafond de 50 EUR visé au point 10° ci-dessus n'est donc pas applicable.

Sont notamment considérés comme négligence grave le non-respect des dispositions reprises aux articles 9.1.2, 3° (tenir secret le numéro de code et le mode de passe Verified by Visa) et 9.1.2, 6°, alinéa 1er (avertir sans délai la Banque ou Card Stop de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte de crédit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation), sans préjudice de la compétence d'appréciation souveraine des cours et tribunaux.

La Banque attire par ailleurs l'attention du titulaire de la carte sur le fait que d'autres faits ou comportements, qu'ils résultent ou non du non-respect par le titulaire de la carte de ses obligations dans le cadre des présentes conditions générales, sont susceptibles d'être qualifiés de négligence grave, en fonction de l'ensemble des circonstances dans lesquelles ils se sont produits ou manifestés, les cours et tribunaux appréciant, le cas échéant, en dernier ressort.

En matière de fraude de type 'phishing', en fonction des circonstances concrètes propres à chaque cas d'espèce, et sans préjudice de l'appréciation des cours et tribunaux, peuvent notamment être pris en compte pour l'appréciation de l'éventuelle négligence grave du

titulaire de la carte les éléments suivants :

- communiquer des données de sécurité personnalisées (par exemple, le code PIN, un challenge/OTP généré par un lecteur de carte ou par sms) par téléphone à un tiers, même lorsque ce dernier se présente comme un employé d'ING ;
- donner suite à un service proposé qui ne correspond pas aux services standard ou raisonnablement attendus d'une banque (par exemple, accorder l'accès à un ordinateur ou à un smartphone à la demande d'un tiers se présentant comme employé d'ING) ;
- cliquer sur un lien communiqué par email, sms ou sur un réseau social et de communiquer via le site, sécurisé ou non, auquel ce lien renvoie des données de sécurité personnalisées permettant l'exécution de transactions frauduleuses, ce même lorsque le site en question présente des similitudes avec le site de l'institution financière du client ;
- s'abstenir de réagir lors de la réception d'un message avertissant le client de l'installation d'une nouvelle application invitant le client à réagir s'il n'en est pas à l'origine ;
- ne pas suivre les avertissements donnés lorsque la banque ou d'autres institutions (telles que ITSME) envoient au client des codes d'activation ou d'autres codes ;
- communiquer à un tiers sur un site, sécurisé ou non, ou sur un réseau social, un code d'activation nécessaire pour compléter l'installation d'une application de paiement ;
- ne pas détecter des anomalies aisément détectables dans un message reçu, tels des fautes d'orthographe, l'emploi d'une langue autre que celle du client, une adresse URL ne correspondant en rien à celle de l'expéditeur censé avoir envoyé le message, un lien renvoyant vers un nom de domaine suspect (par exemple, pays étranger n'ayant a priori aucun lien avec l'expéditeur censé avoir envoyé le message) ;
- donner suite à une invitation à accomplir des actions qui ne correspondent en rien à la transaction souhaitée par le client (par exemple, utiliser son lecteur de carte en suivant une procédure qui n'est applicable que pour faire un paiement, alors que le client doit recevoir de l'argent) ;
- confirmer une opération de paiement alors qu'elle est suffisamment contextualisée pour détecter d'éventuelles anomalies (montant et/ou nom du bénéficiaire) ;
- donner suite à une invitation à renouveler un instrument de paiement dont le client n'est pourtant pas titulaire ;
- donner suite à une invitation envoyée par un fournisseur (par exemple un fournisseur d'énergie) dont on n'est pas client.

12° Par dérogation aux dispositions des points 10° et 11° ci-dessus, et par dérogation à l'article 9.1.1, alinéa 4, le titulaire ne supporte aucune perte pour les opérations de paiement qui ne requièrent pas l'utilisation d'une authentification forte du titulaire de la carte, en particulier l'utilisation d'un code secret.

Ce régime dérogatoire ne s'applique toutefois pas s'il est établi que le titulaire de la carte a agi frauduleusement.

13° Si le titulaire de la carte a agi frauduleusement, il supporte la totalité des pertes résultant d'opérations de paiement non autorisées effectuées tant avant qu'après l'avertissement visé à l'article 9.1.2, 6°, alinéa 1er (nonobstant l'obligation pour la Banque de prendre toute mesure nécessaire en vue d'empêcher l'utilisation de la carte de crédit).

Art. 9.2 - Obligations de la Banque

1° La Banque veille à la disponibilité, à tout moment, de moyens appropriés permettant au titulaire de la carte de procéder à l'avertissement visé à l'article 9.1.2, 6°, alinéa 1er et, le cas échéant, de demander le déblocage de sa carte si celui-ci est encore techniquement possible ;

Le coût de remplacement de la carte de crédit est mentionné dans la brochure 'Tarif des principales opérations des personnes physiques' ;

2° La Banque prend toutes les mesures nécessaires pour empêcher toute utilisation de la carte de crédit dès qu'elle (ou Card Stop) est avertie de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte de crédit et/ ou de moyens qui en permettent l'utilisation.

3° elle fournit, sur demande, au titulaire de la carte, pendant dix-huit mois à compter de l'avertissement visé à l'article 9.1.2, 6°, alinéa 1er, la preuve que le titulaire de la carte a bien procédé à cet avertissement;

4° elle s'assure que les données de sécurité personnalisés liés à la carte de crédit ne sont pas accessibles à des tiers non autorisés à l'utiliser, sans préjudice des obligations du titulaire de la carte visées à l'article 9.1.2 ;

5° sauf fraude, négligence grave ou manquement intentionnel du titulaire de la carte à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 9.1.2, elle supporte, au-delà du montant de 50 EUR à charge du titulaire, les pertes liées aux opérations non autorisées effectuées avant l'avertissement visé à

l'article 9.1.2, 6°, alinéa 1er;

6° elle prend à sa charge les pertes subies par le titulaire de la carte lorsque :

- la perte, le vol ou le détournement de la carte de crédit ne pouvait être détecté par le titulaire de la carte avant le paiement, sauf si le titulaire de la carte a agi frauduleusement ;

- la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié ou d'un agent de la Banque ou de la Société ;

7° sauf fraude du titulaire de la carte, elle prend à sa charge les pertes liées aux opérations de paiement non autorisées effectuées après l'avertissement visé à l'article 9.1.2, 6°, alinéa 1er;

8° sauf fraude du titulaire de la carte, elle supporte toutes les conséquences résultant de l'usage de la carte de crédit par un tiers non autorisé en cas de non-respect d'une des obligations énoncées aux 1°, 3° et 4° du présent article 9.2 ;

9° sauf s'il est établi que le titulaire de la carte a agi frauduleusement, elle supporte la perte consécutive à une opération de paiement non autorisée, si cette opération ne requérait pas une authentification forte du titulaire de la carte, en particulier l'utilisation d'un code secret ;

10° lorsque, dans le respect des dispositions de l'article 9.1.2, 9°, le titulaire de la carte conteste qu'une opération de paiement a été autorisée, ou allègue qu'une opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, la Banque ou la Société agissant pour le compte de la Banque, s'engage à montrer, par toutes voies de droit (enregistrement interne ou tout autre élément pertinent en fonction des circonstances) que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Les opérations effectuées au moyen de la carte de crédit sont enregistrées automatiquement sur une bande journal ou un support informatique. La Banque et le titulaire de la carte reconnaissent force probante à la bande-journal, sur laquelle sont enregistrées les données relatives à toutes les opérations du distributeur de billets ou du terminal, et/ ou au support informatique qui la remplacerait ou la compléterait.

Pour chaque opération à un distributeur de billets ou un terminal de paiement pour laquelle un document imprimé reprenant les données de l'opération peut être délivré, ce document a valeur d'indice.

Les dispositions qui précèdent ne portent pas atteinte au droit pour le titulaire de la carte d'apporter la preuve contraire par toutes voies de droit et s'entendent sans préjudice de dispositions légales impératives ou d'ordre public qui fixeraient des règles particulières en matière de preuve des opérations électroniques effectuées à l'aide de la carte de crédit.

11° Le montant de l'intervention de la Banque en cas d'opération non exécutée, mal exécutée ou non autorisée est fixé comme suit:

a) en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte d'une opération de paiement effectuée à l'aide de la carte de crédit, la Banque restitue si besoin est, et sans tarder, au titulaire de la carte le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée, en rétablissant le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement défectueuse n'avait pas eu lieu. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit de l'opération initiale.

La Banque est également redevable des frais et intérêts éventuellement supportés par le titulaire du fait de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte de l'opération de paiement, à condition que ces frais et intérêts soient établis par des documents probants.

Le titulaire de la carte n'obtient la correction d'une opération inexécutée ou mal exécutée que s'il a notifié sa réclamation en temps utile, conformément aux dispositions de l'article 9.1.2, 9°.

b) en cas d'opération de paiement non autorisée, la Banque restitue sans tarder au titulaire de la carte le montant de l'opération non autorisée, en rétablissant le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit. Cette disposition s'entend sans préjudice des obligations et responsabilités du titulaire de la carte telles que décrites à l'article 9.1.2.

c) de même, dans les cas visés au 6° (perte, vol ou détournement de la carte de crédit non détectable par le titulaire de la carte avant le paiement) et 9° (utilisation de la carte de crédit sans authentification forte du titulaire de la carte, en particulier sans code secret) du présent article et sauf si le titulaire de la carte a agi frauduleusement, elle restitue sans tarder au titulaire la somme nécessaire pour rétablir le compte débité dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'usage de la carte de crédit perdue, volée ou contrefaite au sens de l'article 9.1.2, 10° et 9.2, 6° des présentes Conditions générales, ou utilisée

sans authentification forte du titulaire de la carte (en particulier sans code secret), ce sous bonne date de valeur..

d) outre les montants visés aux alinéas qui précèdent, la Banque doit également rembourser au titulaire les autres conséquences financières éventuelles, à condition que les montants réclamés de ce chef soient établis par des documents probants.

Par dérogation aux dispositions qui précèdent, la Banque n'assume aucune responsabilité en cas de force majeure, ou lorsque la Banque est liée par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou par l'Union européenne.

12° la Banque s'abstient d'envoyer une carte de crédit au client sans qu'il en ait fait la demande préalable, sauf en cas de renouvellement ou de remplacement d'une carte de crédit existante;

13° elle tient un registre interne des opérations de paiement pendant une période d'au moins dix ans à compter de l'exécution des opérations, sans préjudice d'autres dispositions légales en matière de fourniture de pièces justificatives;

14° elle assume en toute hypothèse la responsabilité de toute faute lourde ou intentionnelle de ses services.

Art. 10 - Remboursement d'opérations de paiement autorisées initiées par ou via le bénéficiaire

Art. 10.1. Le titulaire de la carte a droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée, initiée par ou via son bénéficiaire, et qui a déjà été exécutée, pour autant que les conditions cumulatives suivantes soient remplies:

1° l'autorisation donnée pour cette opération de paiement n'indiquait pas le montant exact de l'opération lorsqu'elle a été donnée;

et 2° le montant de l'opération de paiement dépassait le montant auquel le titulaire de la carte pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par les dispositions contractuelles applicables et des circonstances pertinentes de l'affaire. Le titulaire ne peut toutefois invoquer des raisons liées à une opération de change si le taux de change de référence convenu a été appliqué (voir le dépliant «*Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques*»).

A la demande de la Banque, le titulaire de la carte fournit des éléments factuels en rapport avec ces

conditions.

Si les conditions de remboursement sont remplies, le remboursement correspond au montant total de l'opération de paiement exécutée. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit de l'opération.

Art. 10.2. Pour obtenir le remboursement visé à l'article 10.1, le titulaire de la carte doit introduire sa demande de remboursement, dans les huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités.

Dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, la Banque soit rembourse le montant total de l'opération de paiement, soit justifie son refus de rembourser. Dans ce dernier cas, il est loisible au titulaire d'introduire une réclamation auprès des instances visées à l'article 15 des présentes conditions générales.

Art. 10.3. Par dérogation aux dispositions qui précèdent, le titulaire de la carte n'a pas droit au remboursement lorsque:

1° il a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement à la Banque;

et 2° quand les informations relatives à la future opération de paiement lui ont été fournies ou mises à sa disposition de la manière convenue entre parties au moins quatre semaines avant l'échéance, par la Banque ou par le bénéficiaire.

Art. 11 - Droit pour la Banque de bloquer ou de retenir la carte de crédit – Restitution de la carte de crédit – Renouvellement de la carte de crédit

Art. 11.1 - La Banque se réserve le droit de bloquer l'usage de la carte de crédit ou de la retenir pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de la carte de crédit ou en cas de présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la carte de crédit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation ou au risque sensiblement accru que le titulaire soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Art. 11.2 - Lorsque la Banque fait usage de son droit de bloquer l'usage de la carte de crédit ou de la retenir, elle informe le titulaire de la carte par lettre (postale ou recommandée), courrier électronique, relevé de dépenses ou de tout autre manière qu'elle estimerait appropriée en fonction des circonstances, et ce si possible avant que la carte de crédit ne soit bloquée, sinon immédiatement après, sauf si la fourniture de

cette information est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou si elle est interdite en vertu de la législation applicable.

Art. 11.3 - Lorsque les raisons justifiant le blocage n'existent plus, la Banque procède au déblocage ou au remplacement de la carte de crédit.

Art. 11.4 - Le titulaire de la carte s'engage à restituer la carte de crédit à la Banque en cas de blocage ou de clôture définitive du compte auquel la carte de crédit est liée, ou de tout autre demande motivée de la Banque

Art. 11.5 - La carte de crédit est valable jusqu'au dernier jour du mois et de l'année qui y sont indiqués. Sauf avis contraire notifié à la Banque par le titulaire de la carte trois mois avant la date d'échéance indiquée, ou refus de la Banque notifié conformément à l'article 13.3, une nouvelle carte de crédit est délivrée au titulaire de la carte avant l'expiration de la période de validité de la carte de crédit précédente, et mise à sa disposition selon les modalités décrites à l'article 3.2.

Par mesure de sécurité, le titulaire de la carte s'engage à signer la nouvelle carte de crédit à l'encre indélébile dès réception de la nouvelle carte de crédit et à détruire l'ancienne.

Art. 12 - Modification des conditions générales et des tarifs

Art. 12.1. A l'exception des dispositions concernant l'ouverture de crédit éventuellement liée à la carte de crédit, les modifications éventuelles des présentes conditions générales et des tarifs seront convenues entre la Banque, d'une part, et le titulaire de la carte, d'autre part.

A cette fin, la Banque informera le titulaire de la carte des modifications proposées, par lettre postale (simple ou recommandée) ou sur tout autre support durable, par exemple par un courrier électronique adressé à la dernière adresse (de courrier postal ou électronique) du titulaire de la carte connue de la Banque, et ce au moins deux mois ou, si le titulaire de la carte n'est pas un consommateur, au moins un mois avant l'entrée en vigueur desdites modifications.

Si le titulaire de la carte n'est pas d'accord avec les modifications proposées, il a le droit, jusqu'à la date d'entrée en vigueur des modifications proposées, de mettre fin à l'utilisation de la carte de crédit, avec effet immédiat et sans frais. Il peut également prétendre au remboursement de la cotisation annuelle visée à l'article 7.1 au prorata de la période restant à courir, à compter du mois qui suit celui au cours duquel il a été mis fin à

l'utilisation de la carte de crédit.

Le titulaire de la carte est réputé avoir accepté les modifications proposées s'il n'a pas notifié à la Banque, avant la date d'entrée en vigueur proposée de ces modifications, qu'il ne les acceptait pas. .

Art. 12.2. Par dérogation à l'article 12.1, et à l'exception des dispositions concernant l'ouverture de crédit éventuellement liée à la carte de crédit, les modifications de taux de change fondées sur le taux de change de référence convenus entre partie (voir le dépliant «Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques») peuvent s'appliquer immédiatement et sans préavis.

Art. 13 - Durée et résiliation du contrat

Art. 13.1. Le contrat relatif à la fourniture et à l'utilisation de la carte de crédit est conclu pour une durée indéterminée.

Art. 13.2. Le titulaire de la carte peut résilier le contrat relatif à la fourniture et à l'utilisation de la carte de crédit sans frais ni justification, et avec effet immédiat.

La résiliation doit être faite auprès de l'agence du titulaire ou via ING Client Services ou via les services ING Banking.

Art. 13.3. La Banque peut résilier le contrat sans justification, moyennant respect d'un préavis de deux mois, notifié par courrier postal (simple ou recommandé) ou sur tout autre support durable, par exemple par un courrier électronique adressé à la dernière adresse (de courrier postal ou électronique) du titulaire de la carte connue de la Banque.

La présente disposition s'entend sans préjudice de dispositions légales d'ordre public imposant à la Banque de mettre fin au contrat et/ ou de prendre des mesures particulières dans des circonstances exceptionnelles, et sans préjudice des articles 11.1 (droit de bloquer l'usage de la carte de crédit ou de la retenir pour des raisons objectivement motivées) et 11.4 (restitution de la carte de crédit en cas de blocage ou de clôture définitive du compte auquel elle est liée).

Art. 13.4. Le titulaire a droit au remboursement de la redevance annuelle visée à l'article 7.1 au prorata de la période restant à courir, à compter du mois suivant celui au cours duquel le contrat a été résilié. En cas de résiliation, la carte de crédit doit être coupée en deux (la puce doit aussi être coupée en deux) ou restituée à la Banque. A défaut d'avoir détruit immédiatement la carte de crédit ou de l'avoir restituée

à la Banque, le titulaire est responsable des opérations de paiement qui auraient encore pu être faites avec la carte de crédit. Il s'engage à mettre fin à tout domiciliation d'abonnement payée au moyen de sa carte de crédit.

Art. 14 - Protection de la vie privée

Les données à caractère personnel qui sont communiquées ou mises à disposition d'ING sont traitées par elle dans le respect du Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « Règlement européen ») et de la législation belge relative à la protection de la vie privée et de ses arrêtés d'exécution.

14.1. Traitement des données par ING

Outre les autres données traitées (provenant, le cas échéant de sources externes, publiques ou non) par ING mentionnées à l'article 6 (Protection de la vie privée) du Règlement général des opérations d'ING, les données du titulaire de la carte et en rapport avec celle-ci qui sont communiquées:

- lors de la demande ou de la réception de la carte de crédit;
- lors de toute utilisation de la carte de crédit;
- lors de toute déclaration de perte ou de vol de la carte de crédit et/ ou du code secret;
- lors de toute modification des modalités d'utilisation de la carte de crédit et/ ou du code secret;
- ou lors du retrait ou de la restitution de la carte de crédit sont traités par ING aux fins de gestion centrale de la clientèle, de gestion des comptes et paiements, d'octroi et de gestion de crédit (le cas échéant), de courtage (not. d'assurances et de leasing), d'intermédiation (d'assurances, de leasing et/ou d'autres produits ou services de sociétés partenaires ; liste sur demande) (le cas échéant), de marketing (e.a. études et statistiques) de services bancaires, d'assurances et/ou financiers (e.a. de leasing) et/ou d'autres produits ou services (le cas échéant, fournis d'autres sociétés partenaires ; liste sur demande) offerts par la Banque, de vision globale du client ainsi que de contrôle des opérations et de prévention des irrégularités.

Elles sont également traitées par ING pour les autres finalités (le cas échéant, secondaires) de traitement mentionnées à l'article 6 (Protection de la vie privée) du Règlement général des opérations d'ING.

14.2. Communication des données par ING

Ces données ne sont pas destinées à être communiquées à des tiers autres que :

- les personnes désignées par le titulaire de la carte ;
- les agents indépendants d'ING, agissant en son nom et pour compte ;

- les sociétés dont l'intervention est nécessaire, pour la réalisation des finalités d'ING mentionnées à l'article 14.1, en particulier :

- pour la gestion des opérations de paiement et des cartes, en particulier : la Société equensWorldline SA (Belgique), Swift SCRL (en Belgique), VISA Europe SPRL (Belgique) et ses commerçants affiliés (où le client choisit d'effectuer ses paiements), ainsi que les organismes de compensation et de liquidation des paiements (Centre d'Echange et de Compensation ASBL (« CEC »), Systèmes technologiques d'échange et de traitement SA (« STET »)) ;
- pour la personnalisation de la carte de crédit ING: Thales SA (France) ;
- pour l'autorisation des transactions et la fourniture des informations des relevés des cartes de crédit de crédit : SIA (Italie) ;
- pour la communication des relevés de dépenses mensuels via les services Zoomit ING : Codabox SA (Zoomit) ; - pour l'archivage de vos données sous forme « papier » ou électronique : OASIS Group (en Belgique) ;
- pour la gestion informatique/électronique (en ce compris la sécurité) : les fournisseurs ICT tels que Unisys Belgium SA (établi en Belgique), IBM Belgium SPRL (établi en Belgique), Adobe (établi en Irlande), Contraste Europe VBR (établi en Belgique), Salesforce Inc. (établi aux USA), Ricoh Nederland BV (établi en Hollande), Fujitsu BV (établi en Hollande), Tata Consultancy Services Belgium SA (établi en Belgique et en Inde), HCL Belgium SA (établi en Belgique), Cognizant Technology Solutions Belgium SA (établi en Belgique), Getronics BV (établi en Hollande), ING Tech Poland (établi en Pologne) ;
- pour les activités de marketing : Selligent SA, Bisnode Belgium SA et Social Seeder SPRL (tous établis en Belgique) ainsi que, le cas échéant, des call-centers externes (en particulier, dans le cadre d'enquêtes) ;
- pour la gestion des incidents de paiement et de crédit : les personnes qui exercent une activité de recouvrement amiable de dettes du consommateur et qui, à cet effet, conformément à l'article 4, § 1er de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur, sont inscrites auprès du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (liste sur demande), comme la société Fiducré SA ;

- La SUCCURSALE BELGE DE ZURICH INSURANCE EUROPE AG (« ZURICH »), Da Vincilaan 5, 1930 Zaventem, dans le cadre de la conclusion par ING du contrat d'assurance en faveur des bénéficiaires de celui-ci et de la gestion de ce contrat,

- les sociétés du Groupe ING établies ou non dans l'Union européenne,
- des compagnies d'assurances liées,

- les autres sociétés partenaires de la Banque (liste sur demande), qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne, au nom et pour compte desquelles la Banque offre des produits ou services, en cas de souscription à ceux-ci ou d'un intérêt manifesté pour ceux-ci par les personnes concernées ;,
- des autorités compétentes,
- les établissements de crédit, les établissements financiers et les établissements équivalents visés à l'article 5.6. du Règlement général des opérations de la Banque dans les conditions définies à cet article ; et ce, le cas échéant, conformément aux dispositions qui suivent.

Ces données peuvent ainsi être communiquées aux autres sociétés du Groupe ING établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne et exerçant des activités de banque, d'assurances ou financières et/ou une activité se situant dans le prolongement de celles-ci (liste sur demande) aux fins de gestion centrale de la clientèle, de marketing de services bancaires, financiers, d'assurances et/ou autres et de vision globale du client.

Par ailleurs, les données collectées par ING en qualité d'intermédiaire d'assurances sont également communiquées aux compagnies d'assurances concernées qui sont extérieures au groupe ING et qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne (en particulier, NN Non-Life Insurance nv, NN Insurance Belgium SA, AON Belgium SPRL, ZURICH INSURANCE EUROPE AG, Cover-More Blue Insurance Services Limited, Cover-More Group Limited, CARDIF(F),...) et à leurs éventuels représentants en Belgique (en particulier NN Insurance Services Belgium SA pour NN Non-Life Insurance nv), pour autant qu'elles soient nécessaires aux fins d'évaluation du risque assuré et, le cas échéant, de conclusion et de gestion du contrat d'assurance, de marketing de leurs services d'assurances (à l'exclusion de l'envoi de publicités par courrier électronique), de gestion centrale de la clientèle et de contrôle de la régularité des Opérations (en ce compris la prévention des irrégularités).

De même, elle peuvent également être communiquées à des courtiers en assurances qui agissent comme intermédiaires en assurance pour ING.

Les données d'identification du bénéficiaire de la carte et celles relatives à sa carte de crédit sont en outre communiquées à la Société (equensWorldline SA, société de gestion des cartes et des transactions de la carte VISA ING pour le compte d'ING) aux fins de gestion centrale de la clientèle, de marketing de produits et services d'autres commerçants (sauf opposition sur demande et sans frais, de la part de la personne concernée au marketing direct) et de vision globale du

client, ainsi que pour l'exécution, au nom et pour compte d'ING, de paiements.

Des données peuvent être transférées vers un pays non membre de l'Union européenne assurant ou non un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel, par exemple :

- la SCRL Swift conserve des données de paiement aux USA, soumises à la législation américaine ;
- certaines données de paiements qui sont communiquées à equensWorldline SA sont communiquées à leur tour par cette dernière aux autres sociétés du groupe Worldline au Maroc et en Inde, qui agissent comme sous-traitants d'equensWorldline SA.
- certaines données qui sont communiquées à des sociétés du Groupe ING hors de l'Union européenne.

ING n'opère toutefois un transfert de données vers un pays non membre de l'Union européenne n'assurant pas un niveau de protection adéquat que dans les cas prévus par la législation applicable en matière de protection de la vie privée, par exemple, en prévoyant des dispositions contractuelles adaptées telles que visées à l'article 46.2. du Règlement européen.

14.3. Droits des personnes concernées

Toute personne physique peut sans frais prendre connaissance des données qui la concernent et, le cas échéant, les faire corriger.

Elle peut également demander l'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement ainsi que s'opposer au traitement de celles-ci. Elle dispose enfin du droit à la portabilité des données.

Toute personne physique peut s'opposer, gratuitement et sur simple demande, au traitement des données la concernant par ING aux fins de marketing direct (qu'il s'agisse du marketing direct de services bancaires, financiers (en ce compris de leasing), et/ou d'assurances ou du marketing direct d'autres produits ou services (le cas d'échéant, fournis par d'autres sociétés partenaires ; liste sur demande) offerts par la Banque), et/ ou à la communication de ces données, dans le même but, à d'autres sociétés du groupe ING, à equensWorldline SA et/ou aux assureurs liés dans l'Union européenne et à leurs représentants en Belgique. Elle peut également s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de statistiques.

14.4. Déclaration de confidentialité d'ING et autres dispositions applicables pour la protection de la vie privée, Data Protection Officer d'ING et autorité de contrôle

Pour toute information complémentaire sur les traitements de données à caractère personnel effectués par ING ainsi que, en particulier, sur les prises de décision individuelle automatisées par ING (y compris le profilage), les destinataires de données, la licéité des traitements, le traitement de données sensibles, la protection des locaux par des caméras de surveillance, l'exigence de fourniture de données à caractère personnel, les conditions et modalités d'exercice des droits reconnus à toute personne concernée et la conservation des données par ING, la personne concernée peut consulter :

- l'article 6 (Protection de la vie privée) du Règlement général des opérations d'ING, et
- la « Déclaration de confidentialité d'ING pour la protection de la vie privée » reprise en annexe du Règlement précité.

Pour toute question sur les traitements de données à caractère personnel par ING, toute personne concernée peut contacter ING via les canaux de communication habituels d'ING :

- en se connectant aux services ING Banking et, le cas échéant, en envoyant via ces services un message avec la référence « Privacy »,
- en s'adressant à son agence ING ou sa personne de contact auprès d'ING,
- en téléphonant au numéro suivant : +32.2.464.60.02,
- en complétant le formulaire en ligne sur www.ing.be/contact avec en référence « Privacy ».

En cas de réclamation concernant un traitement de ses données à caractère personnel par ING, la personne concernée peut s'adresser au service Complaint Management d'ING en envoyant sa demande ayant comme référence « Privacy », avec une copie de sa carte d'identité ou de son passeport :

- via courrier postal à l'adresse suivante :
ING Belgique, Complaint Management, avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles
- via courrier électronique à l'adresse suivante : plaintes@ing.be

Si elle ne reçoit pas satisfaction ou souhaite des informations complémentaires en matière de protection de la vie privée, la personne concernée peut s'adresser au délégué à la protection des données (aussi dénommé « Data Protection Officer » ou « DPO ») d'ING :

- via courrier postal à l'adresse suivante : ING Privacy Office, avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles.
- via courrier électronique à l'adresse suivante : ing-be-PrivacyOffice@ing.com.

Toute personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente en matière de protection de la vie privée, à savoir, pour la Belgique, l'Autorité de protection des données (Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles ; www.privacycommission.be).

Art. 15. Réclamation – Recours judiciaires et extrajudiciaires

Art. 15.1. Toute réclamation ayant trait au contrat relatif à la fourniture et à l'utilisation de la carte de crédit ou aux opérations effectuées à l'aide de la carte de crédit doit être notifiée par écrit à l'agence ING du titulaire ou à l'adresse suivante:
equensWorldline SA/ NV Chaussée de Haecht 1442
1130 Bruxelles
Tel: 02/205.85.85

Art. 15.2. Si le client n'a pas obtenu satisfaction de la part de la Banque, il peut introduire gratuitement une réclamation auprès du Service de médiation Banques-Crédit-Placements à l'adresse suivante:

North Gate II, boulevard Roi Albert II 8,
1000 Bruxelles
www.ombudsfin.be
[e-mail: Ombudsman@Ombudsfin.be](mailto:Ombudsman@Ombudsfin.be)

Le client peut également s'adresser à la Direction Générale Contrôle et Médiation auprès du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes & Energie, à l'adresse suivante:

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Direction générale du Contrôle et de la Médiation
Services centraux – Front Office
WTCIII Boulevard Simon Bolivar, 30 1000 Bruxelles
11/19
Tél.: 02 277 54 85 Fax: 02 277 54 52
E- mail: eco.inspec.fo@economie.fgov.be

La présente disposition s'entend par ailleurs sans préjudice du droit pour le client d'entamer une procédure judiciaire.

Art. 16 - Droit applicable et juridiction compétente

Art. 16.1. Tous les droits et obligations du titulaire de la carte et de la Banque sont soumis au droit belge.

Art. 16.2. Sous réserve de dispositions légales impératives ou d'ordre public fixant les règles d'attribution de compétence, et notamment dans le cas de litiges avec les consommateurs, la Banque, qu'elle soit demanderesse ou défenderesse, est autorisée à porter ou faire porter tout litige ayant trait aux présentes conditions générales, aux services qui y sont associés et/ ou aux opérations effectuées à l'aide de la carte, devant les cours et tribunaux de Bruxelles ou devant ceux dans le ressort desquels est situé son siège avec lequel les relations d'affaires avec le titulaire

du compte sont entretenues directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une succursale ou d'une agence.

III. AUTRES DISPOSITIONS

Art. 17 - Dispositions relatives aux engagements de tiers

Art. 17 - Les cartes de crédits dont les dépenses sont domiciliées sur un compte dont le titulaire de la carte n'est ni (co)titulaire ni mandataire devront être restituées dès que la domiciliation prendra fin. Toutefois, le titulaire du compte sera tenu au remboursement des dépenses effectuées avec la carte de crédit jusqu'au jour de sa restitution.

Art. 18 - Obligation d'information

Art. 18 - Le titulaire de la carte déclare que les informations fournies à ING sont exactes et s'engage à informer ING sans délai, durant l'exécution du contrat et durant le délai de validité de la carte de crédit, de tous les faits de nature à influencer négativement sa capacité de remboursement ou sa solvabilité.

Chaque titulaire de la carte ou caution s'engage à communiquer immédiatement à ING tout changement d'adresse. Il autorise ING ou son mandataire à faire usage du présent contrat pour introduire, auprès de l'Administration compétente, toute demande d'adresse le concernant, s'il a omis de communiquer son changement d'adresse.

QUELQUES 'CONSEILS DE PRUDENCE' PAYEZ EN TOUTE SECURITE AVEC VOTRE CARTE DE CRÉDIT ET VOTRE CODE SECRET...

Votre carte de crédit: un outil précieux et absolument personnel!

☒ Dès que vous recevez votre carte de crédit, apposez votre signature à l'endroit approprié: sinon, un voleur pourrait le faire à votre place! Certains paiements sont en effet exécutés sur base de la signature du titulaire de la carte.

☒ Détruisez les cartes de crédits arrivées à échéance. De même, dès réception d'une nouvelle carte de crédit, détruisez l'ancienne.

☒ Conservez votre carte de crédit sur vous ou en lieu sûr. Ne la laissez jamais dans un lieu accessible à des tiers (une salle de sport par exemple), ni sur votre lieu de travail, ni dans votre voiture.

- ☒ Conservez vos tickets de retrait d'espèces et de paiement. Vérifiez toujours dès réception vos extraits de compte bancaire et vos relevés de dépenses de cartes de crédit. Signalez immédiatement toute anomalie à votre banque ou à l'expéditeur du relevé.
- ☒ Ne communiquez votre numéro de carte de crédit qu'à un commerçant bien connu (par exemple lorsque vous réservez des services touristiques par Internet).
- ☒ Dans la mesure du possible, lorsque vous payez chez un commerçant, ne perdez pas votre carte de crédit de vue. Assurez-vous que c'est bien votre carte de crédit que l'on vous remet après paiement.
- ☒ N'utilisez votre carte de crédit que pour les fonctions pour lesquelles elle est prévue.

Veillez à ce que votre code secret et, le cas échéant, votre mot de passe Verified by Visa, restent secrets... Et le secret, ce n'est pas sorcier!

- ☒ **Mémorisez votre code secret et votre mot de passe** dès que vous les avez reçus ou déterminés, et détruisez immédiatement l'avis dans lequel ce code vous a été communiqué.
- ☒ Modifiez le plus rapidement possible votre code secret à un distributeur automatique. Ce faisant, ne choisissez pas un code trop évident (p. ex. une partie de votre date de naissance, le code postal de votre commune, les quatre premiers chiffres de votre numéro de téléphone, etc.). Pour plus de facilité, vous pouvez être tenté de choisir le même code pour toutes vos cartes ou codes d'accès. Cela implique évidemment également des risques!
- ☒ **Votre code secret et votre mot de passe doivent rester secrets: ne les communiquez donc à personne, pas même à un membre de votre famille, à un(e) ami(e) ou à une personne soi-disant de confiance.** Personne n'a le droit de vous demander votre code ou votre mot de passe: ni votre banque, ni même les services de police ou une compagnie d'assurance.
- ☒ **N'inscrivez votre code secret et votre mot de passe nulle part, même pas sous forme codée, par exemple en les dissimulant dans un faux numéro de téléphone.**

- ☒ **Introduisez toujours votre code secret en toute discrétion, tant au distributeur automatique que chez les commerçants.** Veillez toujours à ce que personne ne vous surveille, par exemple en cachant le clavier d'une main. Ne vous laissez distraire par personne. Si vous constatez des circonstances inhabituelles,

informez-en immédiatement votre agence bancaire et le cas échéant le commerçant.

- ☒ Si vous avez de bonnes raisons de croire que votre code n'est plus confidentiel, changez-le immédiatement à un distributeur de billets. Si vous n'avez pas la possibilité de changer votre code, contactez immédiatement votre banque.
- ☒ Sachez que pour entrer dans le self-service d'une banque, vous ne devez jamais introduire votre code secret. Si votre code secret vous est demandé, n'entrez pas et prévenez immédiatement votre banque.

Que faire en cas de perte, de vol ou de tout autre incident?

-Soit avertissez immédiatement Card Stop en téléphonant directement au **+32 (0)78 170 170**. Ce service, accessible 24h/ 24 et 7 jours/ 7 bloquera immédiatement votre carte de crédit. Si vous téléphonez de l'étranger et que vous ne disposez pas d'un téléphone à touches, attendez simplement la fin du menu. Vous serez alors mis en communication avec un opérateur. Notez le numéro d'identification de votre appel attribué par Card Stop (ou au service indiqué par votre banque). Il vous sera utile pour les démarches ultérieures.

-Soit avertissez la banque via les services ING Banking (espace Self-Service) ou en appelant le département Client Services au 02/464 60 02.

En cas de perte ou de vol de votre carte de crédit, faites dresser dans les 24 heures un procès-verbal par les autorités de police locales et demandez-leur une copie du procès-verbal ou les références complètes de ce dernier. Si votre carte de crédit est retenue par un terminal, mettez-la immédiatement en opposition soit via Card Stop (+32 (0)78 170 170) soit via les services ING Banking (Espace self-service), soit par un appel téléphonique au département Client services)

Pour plus d'informations?

Votre banque se tient à votre disposition pour toute information complémentaire et spécifique à ses propres produits et services.

Quelques conseils pour payer en toute sécurité:

- ☒ **conservez toujours votre carte de crédit sur vous ou dans un lieu sûr.**
- ☒ **votre code secret et, le cas échéant, votre mot de passe doivent rester secrets: ne les communiquez à personne et ne les notez nulle part.**
- ☒ **composez toujours votre code secret à l'abri des regards indiscrets.**
- ☒ **choisissez un nouveau code secret si vous croyez qu'un tiers a pu en prendre connaissance.**

- ☒ signalez immédiatement toute anomalie constatée dans vos extraits de compte bancaire ou relevés de carte de crédit.
- ☒ en cas de perte, de vol ou de tout autre incident (par exemple, quand votre carte de crédit est avalée par un distributeur de billets :
 - soit avertissez immédiatement Card Stop par téléphone (7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au 078/170 170 ou +32 78 170 170 s'il téléphone de l'étranger)
 - soit avertissez immédiatement la banque via les services ING Banking (Espace self-service) ou par un appel téléphonique au département Client Services d'ING (02/464 60 02).

Conservez toujours avec vous (par exemple dans votre répertoire GSM) ou mémorisez le numéro de téléphone de Card Stop. En cas de besoin, celui-ci est affiché sur la plupart des terminaux.

CONSEILS DE PRUDENCE SPECIFIQUES AUX FRAUDES DE TYPE « PHISHING ».

O Ne répondez jamais à une demande relative à un produit de la Banque que vous ne détenez pas (ex. carte de crédit) ou une application que vous n'utilisez pas (ex. It'sme) ;

O Si vous recevez un courriel ou un sms, ne suivez jamais le lien affiché vers un prétendu site de paiement ou d'identification bancaire, même si les écrans présentent des similitudes avec ceux d'ING ou affichent son logo ;

O Veillez à toujours initier vous-même vos opérations bancaires via les applications ou programmes mis à disposition par ING ;

O ING ne vous demandera jamais :

- de transmettre verbalement les données de vos cartes de paiement, votre numéro ING ID ou les codes uniques de validation obtenus au moyen de votre carte, votre ING Card Reader et votre code secret ;
- de lui céder le contrôle de votre ordinateur, tablette, smartphone etc. ;
- d'installer un programme d'accès à distance à votre ordinateur, tablette, smartphone etc. ;
- de transférer vos avoirs vers un compte soi-disant sécurisé ;

A cet égard, ne suivez jamais les conseils ou recommandations reçues d'un tiers inconnu que vous n'avez pas sollicité.

Si vous avez le moindre doute, appelez l'équipe anti-fraude d'ING au 02/464 60 60 (du Lun au Ven de 8h à 20h / Sam de 9h à 17h) ou Cardstop (24h/24) via le 078 170 170 ;

O Veillez à la confidentialité des codes uniques de validation (obtenus via ING Card Reader, carte et code secret), et des codes uniques transmis par ING (via sms

par exemple). Ceux-ci ne peuvent :

- être utilisés que pour la validation de transactions que vous avez initiées via les programmes ou applications mis à disposition par ING ;
- en aucun cas être communiqués à un tiers, que ce soit par téléphone par exemple ou via un écran autre qu'une application ING ;
- en aucun cas servir à recevoir un paiement ;

O Vérifiez soigneusement la nature et le montant de toute opération que vous validez via It'sme ;
En cas de doute, ne validez pas et appelez l'équipe anti-fraude d'ING au 02/464 60 60 (du Lun au Ven de 8h à 20h / Sam de 9h à 17h) ou Cardstop (24h/24) via le 078 170 170 ;

O Protégez-vous de toute malveillance :

- consultez la page 'Fraude et sécurité' sur le site www.ing.be ;
- consultez le site officiel belge www.safeonweb.be dédié à la cybersécurité ;
- installez l'app safeonweb afin d'être tenu(e) au courant des tentatives de fraude existantes.

ASSURANCE GARANTIE ACHATS
ING Visa Classic
Conditions Générales

Valable à partir du 01/01/2024.

Numéro de Police CBQVZBN11GIN10000002/VCL

Cover-More Blue Insurance Services Limited (« Cover-More ») organise et gère la présente police en vertu d'un pouvoir d'agir au nom de l'Assureur.

Cover-More Blue Insurance Services Limited est un intermédiaire d'assurance exerçant sous le régime de la liberté de prestation de services, autorisé et supervisé par la Banque centrale d'Irlande en vertu de la réglementation de l'Union européenne sur la distribution d'assurance de 2018. Notre numéro de référence auprès de la Banque centrale d'Irlande est C29373. Vous pouvez vérifier le statut réglementaire de Cover-More sur le registre de la Banque centrale d'Irlande en visitant leur site Web à l'adresse <http://registers.centralbank.ie/>.

Cover-More Group Limited détient 100 % de son capital social. L'actionnaire principal de Cover-More Group Limited est Zurich Insurance Group.

Les services de gestion des demandes d'assistance non urgentes, les demandes d'informations générales concernant la police et le traitement des réclamations

initiales sont fournis par Qover SA (« Qover ») pour le compte de Cover-More.

Qover SA est un agent d'assurance belge non lié, et enregistré auprès de l'Autorité des services et marchés financiers de Belgique sous le numéro 0650.939.878, dont le siège social est sis 31 rue du Commerce à 1000 Bruxelles.

Assureur:

Zurich Insurance Europe AG, société anonyme de droit allemand

Siège social :

Platz der Einheit 2, 60327 Francfort a.M.

Enregistrée à Francfort a.M, HRB 133359

Également enregistrée en Belgique sous le nom de Zurich Insurance Europe AG, succursale belge, Da Vincilaan 5, 1930 Zaventem.

Numéro KBO 0882.245.682 de la Banque-Carrefour des Entreprises, code FSMA 2079.

Preneur d'assurance:

ING Belgique S.A, avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles

DEFINITIONS

Assuré: Le Titulaire de la Carte, en qualité de simple particulier et agissant dans le seul cadre de sa vie privée.

La Carte de crédit: La carte de crédit ING Visa Classic en cours de validité, émise par le Preneur d'assurance.

Titulaire: La personne physique dont le nom est imprimé sur la Carte de crédit.

Bien Assuré: Tout bien meuble d'une valeur unitaire égale ou supérieure à 50 € TTC, acheté neuf, en tout payé par l'Assuré avec sa Carte de crédit, à l'exclusion

- des bijoux,
- des fourrures,
- des animaux vivants,
- des plantes,
- des denrées périssables ou boissons,
- des espèces, des devises,
- des chèques de voyage,
- des titres de transport et de tout titre négociable,
- des véhicules motorisés neufs ou d'occasion,
- et des téléphones portables.

Sinistre: Le Vol Caractérisé du Bien Assuré ou le Dommage Accidentel causé au Bien Assuré. Sera considéré comme un seul et même sinistre le Vol Caractérisé ou le Dommage Accidentel portant sur un ensemble de Biens Assurés.

Vol Caractérisé: Vol par Effraction ou par Agression.

Effraction: Forçage, endommagement ou destruction de tout mécanisme de fermeture

Aggression: Toute menace ou violence physique exercée par un Tiers afin de lui soustraire le Bien Assuré.

Dommage Accidentel: Toute destruction, détérioration partielle ou totale due à un événement extérieur soudain.

Bijoux: tout objet destiné à être porté par la personne, composé en tout ou partie de métaux précieux ou de pierres précieuses.

Partenaire: Personne avec laquelle l'Assuré, à la date du dommage, constitue une communauté légale ou de fait, habite de façon durable dans le même lieu de résidence et possède la même adresse de domicile. Dans ce cadre, une attestation originale délivrée par l'Officier de l'Etat Civil servira de preuve.

Tiers: toute personne autre que l'Assuré, son conjoint(e) ou Partenaire, ascendant ou descendant.

Nous/Notre/Nos/Nôtre(s)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

GARANTIES

Objet de la Garantie: nous rembourserons l'Assuré dans la limite de garantie:

- En cas de Vol Caractérisé du Bien Assuré: le prix d'achat du bien volé,
- En cas de Dommage Accidentel (bris, casse) causé au Bien Assuré: les frais de réparation de ce bien ou, si ces frais sont supérieurs au prix d'achat du bien ou si celui-ci n'est pas réparable le prix d'achat de ce bien.

Durée de la garantie: la garantie est acquise dans la mesure où le Vol Caractérisé ou le Dommage Accidentel survient dans les 90 jours à compter de la date d'achat ou de la date de livraison.

EXCLUSIONS

Sont exclus des garanties les sinistres résultant:

- d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ou d'un de ses proches (conjoint, partenaire, ascendant ou descendant)
- de la disparition inexplicquée ou de la perte;
- d'un dommage sur le Bien Assuré causé par le fournisseur lors du transport ou lors de manipulations;

- ☒ d'un vol autre que le Vol Caractérisé; le vol simple est exclu.
- ☒ d'une usure normale ou d'une dégradation graduelle du Bien Assurée due à l'érosion, la corrosion, l'humidité ou l'action du froid ou du chaud sur ce dernier;
- ☒ d'un vice propre du Bien Assuré;
- ☒ du non-respect des conditions d'utilisation du bien préconisées par le fabricant ou le distributeur de ce bien;
- ☒ d'un défaut de fabrication;
- ☒ de la guerre civile ou étrangère;
- ☒ d'un(e) embargo, confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique;
- ☒ de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant;
- ☒ des biens achetés pour être revendus.

Par ailleurs,

- Nous n'effectuerons aucun paiement ni ne fournirons de service ou d'avantage à votre égard ou à toute autre partie dans la mesure où cette couverture, ce paiement, ce service, cet avantage et/ou toute entreprise ou activité de l'assuré violerait toute loi ou réglementation applicable en matière de sanctions commerciales ou économiques.
- Nous ne couvrons aucune perte, dommage, responsabilité, coût ou dépense de quelque nature que ce soit, découlant directement ou indirectement de ou en rapport avec : i) une entité domiciliée, résidant, située, constituée, enregistrée ou établie dans un territoire exclu ; ii) un bien ou un actif situé dans un territoire exclu ; iii) une personne physique résidant ou située dans un territoire exclu ; iv) une réclamation, une action, un procès ou une procédure d'exécution intentée ou maintenue dans un territoire exclu ; ou v) un paiement effectué dans un territoire exclu. Cette exclusion ne s'appliquera pas à toute couverture ou prestation que l'assureur est tenu de fournir en vertu d'une loi ou d'un règlement applicable à cet assureur ; toutefois, les dispositions de toute clause de sanction prévaudront. Aux fins de la présente exclusion, on entend par "territoire exclu" : - la Biélorussie (République de Biélorussie) ; et - la Fédération de Russie ; et - l'Ukraine (y compris la péninsule de Crimée et les régions de Donetsk et de Louhansk).

Montant de la Garantie par Carte: 3.000 euros par personne assurée et par Sinistre et par période consécutive de 12 mois.

Seuil d'intervention: la garantie n'intervient que pour les Sinistres d'un montant égal ou supérieur à **50 euros TTC**.

Ensemble: Si le Bien Assuré fait partie d'un ensemble et qu'il s'avère, à la suite d'un Sinistre, inutilisable ou irremplaçable individuellement, la garantie produit ses effets sur l'ensemble au complet.

DEMARCHES A ACCOMPLIR PAR L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE

En cas de sinistre: l'Assuré doit, dès qu'il constate le Vol Caractérisé d'un bien ou le Dommage Accidentel causé au Bien Assuré:

- en cas de Vol Caractérisé: déposer plainte auprès des autorités compétentes dans un délai de 48 heures;
- dans tous les cas: déclarer le sinistre auprès de nous via le site <https://ing-insurances.qover.com/> le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de 20 jours calendrier qui suivent la date du Sinistre.

La demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du Sinistre listés ci-dessous.

Preuves du Sinistre:

Dans tous les cas, l'Assuré doit nous communiquer :

- tout justificatif attestant du paiement du Bien Assuré à l'aide de sa carte de crédit (ticket de paiement, décompte de la Carte),
- tout justificatif permettant d'identifier le bien acheté ainsi que son prix d'achat et la date d'achat tel que facture ou ticket de caisse,

En cas de Vol Aggravé, l'Assuré doit par ailleurs nous communiquer les documents suivants:

- l'original du rapport de police;
- toute preuve de l'événement, soit:
 - en cas de Vol par Agression: toute preuve tel qu'un certificat médical ou témoignage, attestation écrite, datée et signée de la main du témoin, mentionnant son nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse et profession),
 - en cas de Vol par Effraction: tout document prouvant l'Effraction tel que par exemple le devis ou la facture de réparation du mécanisme de fermeture ou une copie de la déclaration effectuée par l'Assuré auprès de son assureur multirisques habitation ou automobile.

En cas de Dommage Accidentel, l'Assuré doit par ailleurs communiquer:

- l'original du devis ou de la facture de réparation, ou
- l'attestation du vendeur précisant la nature des dommages et certifiant que le bien est irrécupérable.

Nous nous réservons le droit de demander tout autre document ou information nécessaire à la validation du Sinistre et à l'évaluation de l'indemnité.

Le dossier de sinistre est ouvert par nous dans les 2 jours ouvrables. Un accusé de réception comprenant le numéro de référence du dossier sera envoyé à l'Assuré par mail.

DISPOSITIONS GENERALES

Etendue territoriale de la garantie: Le monde entier.

Expertise/ Paiement de l'indemnité: Un expert ou un enquêteur pourra être envoyé par nous pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

Si un Sinistre est déclaré conformément aux modalités mentionnées ci-dessous et si nous constatons que ce Sinistre est garanti par cette assurance, nous payerons l'indemnisation endéans les 10 jours ouvrables à compter de date de confirmation par l'Assureur que la couverture est en effet acquise.

L'indemnité, toutes taxes comprises, sera versée en euros à l'assuré sur le compte bancaire qu'il aura désigné.

Date d'effet des garanties: Les garanties du présent contrat prennent effet à la date de mise en vigueur de la Carte de crédit ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque garantie; aucune garantie ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de nous. Les sinistres qui se produisent avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance ne seront pas couverts par le présent contrat d'assurance.

Fin de la couverture: Nonobstant clause contraire dans la présente, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin de plein droit, même pour les biens déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la Carte de crédit ou lorsque le présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de nous prend fin, pour quelque raison que ce soit.

Prescription: Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par trois (3) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Notre procédure en termes de plainte

Notre engagement en matière de service client
Nous nous engageons à fournir un service client de grande qualité. Si vous estimez que cela n'a pas été le cas, nous aimerions pouvoir y remédier.

Qui contacter en premier lieu
Si votre problème concerne une couverture d'assurance ou un sinistre, nous vous invitons à contacter Qover, qui a l'autorité de gérer les réclamations par délégation de l'assureur. Vous pouvez contacter Qover en remplissant le formulaire pour les nouvelles réclamations à l'adresse <https://ing-insurances.qover.com/complaints>.

Si pour une raison quelconque, vous n'êtes pas en mesure d'utiliser le formulaire de réclamation en ligne, vous pouvez également déposer une réclamation auprès de Qover par :

- lettre au service de médiation de QOVER SA/NV, 31, rue du Commerce, 1000 Bruxelles (Belgique)
- téléphone au +32 2 808 35 14
- e-mail à complaint@qover.com.

Si votre réclamation a été formulée oralement ou sur un support non durable et qu'elle ne peut pas faire l'objet d'une résolution immédiate satisfaisante, nous vous recommandons de la réitérer sur un support écrit durable.

Qover accusera réception de votre plainte par courrier électronique dans les trois premiers jours ouvrables suivant sa réception. Votre plainte sera ensuite analysée et Qover fournira une réponse finale dans les 30 jours suivant la réception de votre plainte, ou dans les 30 jours suivant la réception de toutes les informations demandées.

Etapes suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de votre réclamation, vous êtes libre de demander au Médiateur de l'assurance, un organisme indépendant, de réexaminer votre dossier.

De plus amples informations sur le Médiateur et le type de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet ombudsman-insurance.be.

Vous pouvez également le contacter comme suit :
Par courrier postal : Ombudsman Assurances / Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ou par voie électronique via le site internet <https://www.ombudsman-insurance.be/fr/contact-ombudsman>

L'Ombudsman des assurances rend un avis dans les 90 jours à compter de la réception du dossier complet.
L'avis de l'ombudsman de l'assurance n'est pas

contraignant et, s'il n'est pas satisfaisant, vous pouvez porter l'affaire devant le tribunal compétent. Si le l'ombudsman de l'assurance n'est pas en mesure d'examiner votre plainte, vous pouvez demander l'avis d'un avocat.

Droit applicable dans la juridiction: Le présent contrat est régi par le droit belge et par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances. Tout litige entre parties sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

Subrogation : L'article 95 de la loi sur les assurances du 4 avril 2014 stipule que nous reprenons les droits et obligations de l'assuré à l'égard des tiers jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par ce dernier.

Déclaration relative à la protection des données

Déclaration relative à la protection des données de Cover-More

Cover-More Blue Insurance Services Limited et ses sociétés associées (« nous », « notre » ou « nos ») s'engagent à protéger votre vie privée et vos informations personnelles à tout moment et à veiller à ce que toutes les données personnelles que nous traitons le soient conformément à la législation applicable en matière de protection des données. Sauf indication contraire, Cover-More Blue Insurance Services est le responsable du traitement de vos données personnelles. L'intégralité de notre déclaration de protection des données peut être consultée sur www.blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/.

En tant qu'intermédiaire d'assurance, nous gérons la police d'assurance pour le compte de l'Assureur (Fournisseur d'assurance). Lorsque vous souscrivez un produit d'assurance par notre intermédiaire, le Fournisseur d'assurance du produit/service que vous avez choisi devient également le responsable du traitement de vos données personnelles aux fins décrites dans sa politique de confidentialité. Vous trouverez plus d'informations sur la Politique de confidentialité du Fournisseur d'assurance ci-dessous.

L'intégralité de la politique de protection des données du Fournisseur d'assurance peut être consultée à l'adresse suivante [Privacy / Zurich Insurance](#)

Comment nous contacter

Si vous avez des questions sur la manière dont nous utilisons vos données, vous pouvez nous contacter à l'adresse dataprotection@blueinsurance.ie.

Déclaration de protection des données de Qover

Qover traite vos données conformément aux

règlementations et lignes directrices nationales et européennes. Vous pouvez trouver l'ensemble des informations concernant le traitement de vos données personnelles dans notre Politique de confidentialité qui est disponible sur notre site internet : <https://www.qover.com/terms-and-policies>.

Si vous avez des questions sur la manière dont Qover utilise vos données, ou si vous avez besoin d'une copie papier de la déclaration, vous pouvez contacter Qover à l'adresse privacy@qover.com.

ASSURANCE LIVRAISON DES BIENS ACHETES SUR INTERNET - ING Visa Classic

Conditions Générales

Valable à partir du 01/01/2024.

Numéro de Police CBQVZBN11GIN10000002/VCL

Cover-More Blue Insurance Services Limited (« Cover-More ») organise et gère la présente police en vertu d'un pouvoir d'agir au nom de l'Assureur.

Cover-More Blue Insurance Services Limited est un intermédiaire d'assurance exerçant sous le régime de la liberté de prestation de services, autorisé et supervisé par la Banque centrale d'Irlande en vertu de la réglementation de l'Union européenne sur la distribution d'assurance de 2018. Notre numéro de référence auprès de la Banque centrale d'Irlande est C29373. Vous pouvez vérifier le statut réglementaire de Cover-More sur le registre de la Banque centrale d'Irlande en visitant leur site Web à l'adresse <http://registers.centralbank.ie/>.

Cover-More Group Limited détient 100 % de son capital social. L'actionnaire principal de Cover-More Group Limited est Zurich Insurance Group.

Les services de gestion des demandes d'assistance non urgentes, les demandes d'informations générales concernant la police et le traitement des réclamations initiales sont fournis par Qover SA (« Qover ») pour le compte de Cover-More.

Qover SA est un agent d'assurance belge non lié, et enregistré auprès de l'Autorité des services et marchés financiers de Belgique sous le numéro 0650.939.878, dont le siège social est sis 31 rue du Commerce à 1000 Bruxelles.

Assureur :

Zurich Insurance Europe AG, société anonyme de droit allemand

Siège social :

Platz der Einheit 2, 60327 Francfort a.M.
Enregistrée à Francfort a.M, HRB 133359
Également enregistrée en Belgique sous le nom de
Zurich Insurance Europe AG, succursale belge, Da
Vincilaan 5, 1930 Zaventem.
Numéro KBO 0882.245.682 de la Banque-Carrefour
des Entreprises, code FSMA 2079.

Preneur d'assurance:

ING Belgique S.A, avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles

DEFINITIONS

Assuré: Le Titulaire de la Carte, en qualité de simple particulier, et agissant dans le seul cadre de sa vie privée.

La Carte: La carte de crédit ING Visa Classic en cours de validité, émise par le Preneur d'assurance.

Titulaire: La personne physique dont le nom est imprimé sur la Carte.

Partenaire: Personne avec laquelle l'Assuré, à la date du dommage, constitue une communauté légale ou de fait, habite de façon durable dans le même lieu de résidence et possède la même adresse de domicile. Dans ce cadre, une attestation originale délivrée par l'Officier de l'Etat Civil servira de preuve.

Tiers: toute personne autre que l'Assuré, son conjoint(e) ou Partenaire, ascendant ou descendant.

Bien garanti: tout bien matériel mobilier à usage privé acheté neuf via Internet auprès d'un Commerçant, à condition que ce bien soit envoyé par la poste ou par transporteur privé en Belgique, qu'il soit d'une valeur unitaire minimale de 50 euros et qu'il ne soit pas exclu de la présente garantie.

Commerçant: tout marchand proposant la vente via Internet de Biens garantis.

Livraison non conforme: le Bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande et ou le Bien garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.

Non-livraison: la livraison du Bien garanti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendriers après le débit de la commande apparaissant sur le décompte de la Carte de crédit de l'Assuré.

Paiement Internet: opération de paiement réalisée sur Internet, au moyen d'une Carte, avec ou sans

composition du code confidentiel (code PIN), sans signature manuscrite ou électronique, et dont le montant est porté au débit sur le décompte de la Carte de crédit de l'Assuré.

Sinistre: survenance d'un événement assuré par la présente garantie.

Nous/Notre/Nos/Nôtre(s)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

GARANTIES

En cas d'incident de livraison suite à l'achat d'un Bien garanti sur Internet, l'Assuré bénéficie de cette Assurance dans les conditions cumulatives énoncées ci-après:

- le règlement du Bien garanti doit avoir été effectué au moyen de la Carte de crédit pendant la période de validité de la Carte de crédit;
- le prélèvement correspondant à l'achat doit apparaître sur le décompte de la Carte de crédit.

Procédure d'indemnisation

L'indemnisation n'est due par nous que si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée avec le Commerçant, par nous ou l'Assuré, dans les 90 jours calendrier qui suivent le débit du paiement du Bien garanti.

En cas de non-livraison d'un Bien garanti:

Nous rembourserons l'Assuré du montant correspondant au prix d'achat TTC (frais de port inclus) du Bien garanti dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant et dans les limites de plafond prévues à l'article «Montant des indemnités par Sinistre et par an».

En cas de livraison non conforme d'un Bien garanti:

- Si le Commerçant accepte le retour du Bien garanti, pour ensuite expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition du Bien garanti au Commerçant, si ces frais ne sont pas pris en charge par le Commerçant;
- Si le Commerçant accepte le retour du Bien garanti mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti (hors frais de port);
- Si le Commerçant n'accepte pas le retour du Bien garanti, la garantie couvre les frais d'expédition du Bien garanti qui nous est envoyé et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti (hors frais de port).

Le prix d'achat du Bien garanti s'entend TTC et dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant.

Nous nous réservons le droit de mener une expertise ou une enquête à nos frais pour apprécier les circonstances et le montant du préjudice réellement subi par l'Assuré et partant le montant de l'indemnité à accorder en vertu des présentes à l'Assuré.

EXCLUSIONS

Sont exclus de la présente garantie, les biens suivants et Sinistres résultant de:

- Les animaux;
- Les biens et denrées périssables, les denrées alimentaires;
- Les boissons;
- Les végétaux;
- Les véhicules à moteur;
- Les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers, valeurs de toute espèce;
- Les bijoux ou objets précieux tels qu'objets d'art, orfèvrerie, argenterie d'une valeur supérieure à 150 €;
- Les données numériques à visualiser ou télécharger en ligne (notamment fichiers MP3, photographies, logiciels,...);
- Les prestations de service, y compris celles consommées en ligne;
- Les biens à usage professionnel;
- Les biens achetés pour être revendus comme marchandise;
- Les biens achetés sur un site de vente aux enchères;
- La faute intentionnelle ou frauduleuse de l'Assuré;
- Les conséquences des actes que l'Assuré a subis au cours d'une guerre civile ou étrangère;
- Une grève des prestataires ou des transporteurs, un lock-out ou un sabotage commis dans le cadre d'une action concertée de grève, de lock-out ou de sabotage;
- Tout Sinistre résultant de l'usage frauduleux de la Carte de crédit.

Par ailleurs,

- Nous n'effectuerons aucun paiement ni ne fournirons de service ou d'avantage à votre égard ou à toute autre partie dans la mesure où cette couverture, ce paiement, ce service, cet avantage et/ou toute entreprise ou activité de l'assuré violerait toute loi ou réglementation applicable en matière de sanctions commerciales ou économiques.
- Nous ne couvrons aucune perte, dommage, responsabilité, coût ou dépense de quelque nature que ce soit, découlant directement ou indirectement de ou en rapport avec : i) une

entité domiciliée, résidant, située, constituée, enregistrée ou établie dans un territoire exclu ; ii) un bien ou un actif situé dans un territoire exclu ; iii) une personne physique résidant ou située dans un territoire exclu ; iv) une réclamation, une action, un procès ou une procédure d'exécution intentée ou maintenue dans un territoire exclu ; ou v) un paiement effectué dans un territoire exclu. Cette exclusion ne s'appliquera pas à toute couverture ou prestation que l'assureur est tenu de fournir en vertu d'une loi ou d'un règlement applicable à cet assureur ; toutefois, les dispositions de toute clause de sanction prévaudront. Aux fins de la présente exclusion, on entend par "territoire exclu" : - la Biélorussie (République de Biélorussie) ; et - la Fédération de Russie ; et - l'Ukraine (y compris la péninsule de Crimée et les régions de Donetsk et de Louhansk).

Montant des indemnités par Sinistre et par an

750 euros TTC par Sinistre et par Assuré par période consécutive de 12 mois.

Lorsque le Bien garanti détérioré fait partie d'un ensemble et s'avère à la fois inutilisable séparément et irremplaçable, l'indemnité est versée par l'Assureur à concurrence du prix d'achat du bien dans son ensemble.

Paiement de l'indemnité

L'indemnité est virée en euros, toutes taxes comprises, sur le compte désigné par l'Assuré

DEMARCHES A ACCOMPLIR PAR L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré doit nous déclarer le sinistre via le site <https://ing-insurances.qover.com/> le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de 90 jours calendrier qui suivent la date du Sinistre.

La demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du Sinistre listés ci-dessous.

-En cas de livraison non conforme, l'Assuré est présumé avoir connaissance du Sinistre dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité de la livraison.

-En cas de non-livraison, l'Assuré est présumé avoir connaissance du Sinistre dès que le Bien garanti ne lui a pas été livré dans le délai spécifié aux conditions générales de vente du Commerçant. Suite à la réception de la déclaration nous intervenons alors, pour le compte de l'Assuré, directement auprès du Commerçant ou du transporteur afin qu'une solution amiable soit trouvée.

Pièces justificatives à fournir par l'Assuré en cas de Non-livraison ou de Livraison non-conforme:

L'Assuré devra fournir les pièces justificatives de son dommage aux fins d'indemnisation et notamment:

- L'impression du justificatif de la commande (courriel), toute confirmation d'acceptation de la commande en provenance du Commerçant ou l'impression de la page écran de la commande,
- La copie du décompte de la carte de crédit ou de l'avis de prélèvement de l'Assuré attestant le(s) montant(s) débité(s) de la commande.
- En cas de livraison réalisée par un transporteur: le bon de livraison remis à l'Assuré,
- En cas d'envoi postal reçu par l'Assuré, l'accusé de suivi dont l'Assuré est en possession,
- En cas de renvoi du Bien garanti chez le Commerçant, le justificatif du montant des frais d'expédition avec accusé de réception.

Nous nous réservons le droit de demander tout autre document ou information nécessaire à la validation du Sinistre et à l'évaluation de l'indemnité.

Le dossier de sinistre est ouvert par nous dans les 2 jours ouvrables.

Un accusé de réception comprenant le numéro de référence du dossier sera envoyé à l'Assuré par mail.

DISPOSITIONS GENERALES

Etendue territoriale de la garantie:

- Pour la garantie Livraison des biens achetés sur internet,
- les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié dans un pays de l'Union Européenne ou aux Etats-Unis.
 - le Bien garanti doit être livré dans le pays où la Carte de crédit a été émise.

Expertise/ Paiement de l'indemnité: Un expert ou un enquêteur pourra être envoyé par nous pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

Date d'effet des garanties: les garanties du présent contrat prennent effet à la date de mise en vigueur de la Carte de crédit ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque garantie; aucune garantie ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de nous. Les sinistres qui se produisent avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance ne seront pas couverts par le présent contrat d'assurance.

Fin de la couverture: Nonobstant clause contraire

dans la présente, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin de plein droit, même pour les biens déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la Carte de crédit ou lorsque le présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de nous prend fin, pour quelque raison que ce soit.

Prescription: Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par trois (3) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Notre procédure en termes de plainte

Notre engagement en matière de service client Nous nous engageons à fournir un service client de grande qualité. Si vous estimez que cela n'a pas été le cas, nous aimerions pouvoir y remédier.

Qui contacter en premier lieu

Si votre problème concerne une couverture d'assurance ou un sinistre, nous vous invitons à contacter Qover, qui a l'autorité de gérer les réclamations par délégation de l'assureur.

Vous pouvez contacter Qover en remplissant le formulaire pour les nouvelles réclamations à l'adresse <https://ing-insurances.qover.com/complaints>.

Si pour une raison quelconque, vous n'êtes pas en mesure d'utiliser le formulaire de réclamation en ligne, vous pouvez également déposer une réclamation auprès de Qover par :

- lettre au service de médiation de QOVER SA/NV, 31, rue du Commerce, 1000 Bruxelles (Belgique)
- téléphone au +32 2 808 35 14
- e-mail à complaint@qover.com.

Si votre réclamation a été formulée oralement ou sur un support non durable et qu'elle ne peut pas faire l'objet d'une résolution immédiate satisfaisante, nous vous recommandons de la réitérer sur un support écrit durable.

Qover accusera réception de votre plainte par courrier électronique dans les trois premiers jours ouvrables suivant sa réception. Votre plainte sera ensuite analysée et Qover fournira une réponse finale dans les 30 jours suivant la réception de votre plainte, ou dans les 30 jours suivant la réception de toutes les informations demandées.

Etapes suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de votre réclamation, vous êtes libre de demander au Médiateur

de l'assurance, un organisme indépendant, de réexaminer votre dossier.

De plus amples informations sur le Médiateur et le type de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet [ombudsman-insurance.be](https://www.ombudsman-insurance.be).

Vous pouvez également le contacter comme suit :
Par courrier postal : Ombudsman Assurances / Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ou par voie électronique via le site internet <https://www.ombudsman-insurance.be/fr/contact-ombudsman>

L'Ombudsman des assurances rend un avis dans les 90 jours à compter de la réception du dossier complet. L'avis de l'ombudsman de l'assurance n'est pas contraignant et, s'il n'est pas satisfaisant, vous pouvez porter l'affaire devant le tribunal compétent. Si le l'ombudsman de l'assurance n'est pas en mesure d'examiner votre plainte, vous pouvez demander l'avis d'un avocat.

Droit applicable dans la juridiction: Le présent contrat est régi par le droit belge et par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances. Tout litige entre parties sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

Subrogation: L'article 95 de la loi sur les assurances du 4 avril 2014 stipule que nous reprenons les droits et obligations de l'assuré à l'égard des tiers jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par ce dernier.

Déclaration relative à la protection des données

Déclaration relative à la protection des données de Cover-More

Cover-More Blue Insurance Services Limited et ses sociétés associées (« nous », « notre » ou « nos ») s'engagent à protéger votre vie privée et vos informations personnelles à tout moment et à veiller à ce que toutes les données personnelles que nous traitons le soient conformément à la législation applicable en matière de protection des données. Sauf indication contraire, Cover-More Blue Insurance Services est le responsable du traitement de vos données personnelles. L'intégralité de notre déclaration de protection des données peut être consultée sur www.blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/.

En tant qu'intermédiaire d'assurance, nous gérons la police d'assurance pour le compte de l'Assureur (Fournisseur d'assurance). Lorsque vous souscrivez un produit d'assurance par notre intermédiaire, le Fournisseur d'assurance du produit/service que vous

avez choisi devient également le responsable du traitement de vos données personnelles aux fins décrites dans sa politique de confidentialité. Vous trouverez plus d'informations sur la Politique de confidentialité du Fournisseur d'assurance ci-dessous.

L'intégralité de la politique de protection des données du Fournisseur d'assurance peut être consultée à l'adresse suivante [Privacy / Zurich Insurance](#)

Comment nous contacter

Si vous avez des questions sur la manière dont nous utilisons vos données, vous pouvez nous contacter à l'adresse dataprotection@blueinsurance.ie.

Déclaration de protection des données de Qover

Qover traite vos données conformément aux réglementations et lignes directrices nationales et européennes. Vous pouvez trouver l'ensemble des informations concernant le traitement de vos données personnelles dans notre Politique de confidentialité qui est disponible sur notre site internet : <https://www.qover.com/terms-and-policies>.

Si vous avez des questions sur la manière dont Qover utilise vos données, ou si vous avez besoin d'une copie papier de la déclaration, vous pouvez contacter Qover à l'adresse privacy@qover.com.

ASSURANCE ACCIDENT DE VOYAGE ING Visa Classic Conditions Générales

Valable à partir du 01/01/2024.

Numéro de Police CBQVZBN11GIN10000002/VCL

Cover-More Blue Insurance Services Limited (« Cover-More ») organise et gère la présente police en vertu d'un pouvoir d'agir au nom de l'Assureur.

Cover-More Blue Insurance Services Limited est un intermédiaire d'assurance exerçant sous le régime de la liberté de prestation de services, autorisé et supervisé par la Banque centrale d'Irlande en vertu de la réglementation de l'Union européenne sur la distribution d'assurance de 2018. Notre numéro de référence auprès de la Banque centrale d'Irlande est C29373. Vous pouvez vérifier le statut réglementaire de Cover-More sur le registre de la Banque centrale d'Irlande en visitant leur site Web à l'adresse <http://registers.centralbank.ie/>.

Cover-More Group Limited détient 100 % de son

capital social. L'actionnaire principal de Cover-More Group Limited est Zurich Insurance Group.

Les services de gestion des demandes d'assistance non urgentes, les demandes d'informations générales concernant la police et le traitement des réclamations initiales sont fournis par Qover SA (« Qover ») pour le compte de Cover-More. Qover SA est un agent d'assurance belge non lié, et enregistré auprès de l'Autorité des services et marchés financiers de Belgique sous le numéro 0650.939.878, dont le siège social est sis 31 rue du Commerce à 1000 Bruxelles.

Assureur:

Zurich Insurance Europe AG, société anonyme de droit allemand

Siège social :

Platz der Einheit 2, 60327 Francfort a.M.

Enregistrée à Francfort a.M, HRB 133359

Également enregistrée en Belgique sous le nom de Zurich Insurance Europe AG, succursale belge, Da Vincilaan 5, 1930 Zaventem.

Numéro KBO 0882.245.682 de la Banque-Carrefour des Entreprises, code FSMA 2079.

Preneur d'assurance:

ING Belgique S.A, avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles

DEFINITIONS

Personnes éligibles et personnes assurées:

Toute personne physique titulaire d'une ING Visa Classic

- en cours de validité émise par ING Belgique.
- les membres de votre Famille, lorsqu'ils voyagent avec vous ou séparément, et uniquement dans le cas où les titres de transport ou le séjour ont été réglés en utilisant la carte de crédit assurée.

La Carte: La carte de crédit ING Visa Classic en cours de validité, émise par le Preneur d'assurance.

Titulaire: La personne physique dont le nom est imprimé sur la Carte de crédit.

Partenaire: Personne avec laquelle l'assuré, à la date du dommage, constitue une communauté légale ou de fait, habite de façon durable dans le même lieu de résidence et possède la même adresse de domicile. Dans ce cadre, une attestation originale délivrée par un fonctionnaire du service Population fera office de preuve.

Famille

- le conjoint ou le partenaire de l'assuré,

- les enfants naturels ou adoptifs de l'assuré ou ceux de son conjoint ou *partenaire*, à charge de l'assuré ou celle de son conjoint ou partenaire, de moins de 25 ans.

Tiers

Toute personne physique ou morale à l'exclusion:

- de l'assuré lui-même;
- des ascendants et descendants en ligne directe, ainsi que toute personne vivant sous le même toit que l'assuré.

Étranger

Tout pays à l'exclusion du pays:

- de domicile de l'assuré ;
- de résidence habituelle de l'assuré ;
- du lieu de travail habituel de l'assuré.

Voyage

Déplacement de l'assuré vers une destination à l'étranger d'une durée maximale de 60 jours.

Voyage garanti

Tout voyage dont 100% du coût total du transport est payé avec la carte de crédit assurée ou 30% du prix total du voyage organisé dont le transport fait forfaitairement partie.

Médecin

Docteur en médecine et/ ou membre d'un Ordre des Médecins légalement habilité à exercer la médecine dans le pays où se produit le dommage et/ ou le traitement dudit dommage.

Intoxication

Ensemble des troubles dus à l'introduction d'une substance dans l'organisme de l'assuré où la teneur mesurée en alcool pur et/ ou en substances illicites est supérieure à la teneur maximale autorisée stipulée dans la législation du pays où se produit le dommage.

Dommege corporel

Toute atteinte physique subie par une personne.

Dommege matériel

Toute altération, détérioration, perte accidentelle et/ ou destruction d'un objet ou d'une substance, y compris toute atteinte physique infligée à un animal.

Accident

Événement soudain survenant lors de la durée de validité du contrat, dont la cause ou l'une des causes est extérieure à l'organisme de l'assuré et qui occasionne chez l'assuré un dommege corporel. Sont assimilés aux accidents, pour autant qu'ils surviennent à l'assuré lors de la durée de validité du

contrat:

- Les atteintes à la santé qui sont la conséquence directe et exclusive d'un accident garanti ou d'une tentative de sauvetage de personnes ou biens en péril;
- L'inhalation de gaz ou de vapeurs et l'absorption de substances toxiques ou corrosives;
- Les luxations, distorsions, claquages et déchirures musculaires causées par un effort physique soudain;
- Les gelures, coups de chaleur, insolation;
- La noyade;
- La maladie du charbon, la rage, le tétanos.

Guerre

Toute opposition armée, déclarée ou non, d'un Etat envers un autre Etat, une invasion ou un état de siège.

Sont notamment assimilés à la guerre: toute activité guerrière, incluant l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres.

Guerre civile

Toute opposition armée entre deux ou plusieurs parties d'un même État pour des motifs ethniques, religieux ou idéologiques.

Sont notamment assimilés à une guerre civile: une révolte armée, une révolution, une émeute, un coup d'État, les conséquences, d'une loi martiale, la fermeture des frontières ordonnée par un gouvernement ou par les autorités locales.

Terrorisme

Sont considérés comme actes de terrorisme les actes suivants entraînant, à l'étranger et/ ou dans le pays de destination du voyage de retour, une fermeture de l'aéroport (des aéroports) et/ou de l'espace aérien et/ ou du terminal ou de la gare:

- Toute utilisation réelle ou toute menace d'utilisation de force ou de violence visant à, ou causant des dommages, blessures, maux ou perturbations ;
- La commission d'un acte dangereux pour la vie humaine ou pour la propriété, contre tout individu, propriété ou gouvernement avec comme objectif exprimé ou non de poursuivre des intérêts économiques, ethniques, nationalistes, politiques, raciaux ou religieux, que ces intérêts soient déclarés ou non.
- Tout acte vérifié ou reconnu par le gouvernement compétent comme acte de terrorisme.

Ne sont pas considérés comme actes de terrorisme les actes suivants:

- Tout acte insurrectionnel, grève, émeute, révolution, attentat impliquant l'usage d'armes nucléaires, biologiques ou chimiques;
- Les vols ou tout autre acte criminel commis essentiellement pour un profit personnel et les actes survenant essentiellement en raison de relations personnelles antérieures entre auteur(s) et victime(s).

Hôpital

Un établissement agréé par le Ministère de la Santé publique du pays du dommage et/ou du traitement et chargé du traitement médical des malades et des personnes accidentées, à l'exclusion des établissements suivants: préventoriums, sanatoriums, instituts psychiatriques et de revalidation, maisons de repos et autres institutions du même type.

Hospitalisation

Séjour en hôpital nécessité médicalement pour le traitement médical d'une maladie ou d'un Accident prenant en compte les frais de séjour.

Véhicule de location

Tout véhicule motorisé d'au moins 4 roues (y compris motorhomes, camions) utilisé pour le transport privé de personnes ou d'objets, durant une période de maximum 60 jours. Les voitures de leasing ne sont pas couvertes.

Nous/Notre/Nos/Nôtre(s)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

GARANTIES

Objet du contrat

Le présent contrat vise à faire bénéficier l'assuré se déplaçant par l'un des moyens de transport en commun indiqués ci-après: avion, train, bateau ou autobus au départ de leur pays de résidence habituelle, des garanties et des montants indiqués dans les présentes Conditions Générales pour autant que 100% des frais de voyage en transport public ait été payé, avant le départ en voyage, avec une carte de crédit assurée ou 30% de l'ensemble du prix du voyage organisé dont le transport public fait forfaitairement partie.

La garantie est également accordée pour les voyages effectués au moyen d'un véhicule de location. Le voyage aller ou retour de/ vers un lieu d'embarquement dans le but d'effectuer le voyage garanti est également couvert même si ce trajet n'a pas été réglé avec la carte de crédit.

Risques couverts

En cas d'Accident survenu lors du recours à l'un des moyens de transport en commun susvisés, les Assurés sont couverts en cas de décès ou d'IPP (incapacité permanente partielle) définitive, pour autant que celle-ci représente au moins 25 %, étant calculée selon le Barème Officiel Belge d'Invalidité (BOBI) en vigueur le jour de l'accident.

Décès suite à un Accident

Si l'assuré décède, dans un délai de deux ans suivant l'Accident couvert, des suites exclusives de l'accident précité, une indemnité de 100.000 EUR sera versée aux bénéficiaires.

Si l'assureur, après l'expiration d'un délai d'au moins six mois suivant l'accident et après vérification de toutes les preuves et justifications disponibles, a toutes les raisons de supposer qu'il s'agit d'un dommage couvert, la disparition de l'assuré sera alors considérée comme un événement de nature à déclencher les garanties du présent contrat.

Si l'on constate, après le paiement, que l'assuré est encore en vie, tous les montants payés par l'assureur dans le cadre du règlement de l'indemnisation lui seront remboursés par le(s) bénéficiaire(s).

Les indemnités en cas de décès et d'invalidité permanente ne sont pas cumulables.

Invalidité permanente suite à un Accident

Lorsque l'assuré est victime d'un Accident couvert et qu'il est médicalement établi qu'il subsiste une invalidité permanente, l'assureur verse une indemnité calculée sur un maximum de 100.000 EUR et proportionnel au taux d'invalidité fixé selon le Barème Officiel Belge d'Invalidité (BOBI) en vigueur le jour de l'Accident, sans toutefois dépasser un degré d'invalidité de 100%. Lorsque le degré d'invalidité est égal ou dépasse 66%, l'invalidité sera considérée comme totale et indemnisée au taux de 100%.

Toute lésion touchant des membres ou organes déjà infirmes ou perdus fonctionnellement ne sont indemnisés que par différence entre l'état avant et après l'Accident. L'évaluation des lésions d'un membre ou d'un organe ne peut être augmentée par l'état d'infirmité préexistant d'un autre membre ou organe.

En cas d'aggravation des conséquences d'un Accident par des infirmités, maladies, causes ou circonstances indépendantes du fait accidentel, l'indemnité ne peut être supérieure à celle qui aurait été due si l'Accident avait frappé un organisme sain.

L'octroi de l'indemnité a lieu sur la base des conclusions du médecin conseil désigné par l'assureur ou des certificats médicaux présentés si aucun médecin conseil n'a été désigné.

Si la consolidation n'est pas acquise dans les 12 mois

suivant l'Accident, l'assureur peut, à la demande de l'assuré, verser une provision égale à maximum la moitié de l'indemnité minimale qui est susceptible de lui être octroyée au jour de la consolidation.

Les indemnités en cas de décès et d'invalidité permanente ne sont pas cumulables.

Rapatriement du corps suite à un décès accidentel

L'assureur rembourse, à concurrence du montant spécifié ci-après, les frais relatifs au rapatriement de la dépouille mortelle de l'assuré vers un cimetière dans le pays de son ancien domicile ou lieu de résidence habituel, en ce compris le traitement post-mortem, l'embaumement et les frais de douane nécessités par le rapatriement. Les frais funéraires et les frais d'inhumation ne sont pas pris en charge.

L'assureur ne se charge pas de l'organisation du rapatriement.

Frais de recherche et de sauvetage

Nous intervenons à concurrence du montant mentionné ci-après dans des frais justifiés de sauvetage et/ ou de recherches si l'assuré est immobilisé suite à un dommage corporel.

Limites d'intervention

- Limites d'indemnisation
 - décès suite à un Accident: € 100.000
 - invalidité permanente suite à un Accident: € 100.000
 - rapatriement du corps suite à un décès Accidentel, y compris frais de recherche et de sauvetage: € 30.000
- L'indemnité maximale payable par personne assurée en vertu de la présente police s'élève à 130.000 EUR, pour tout sinistre couvert, quel qu'ait été le nombre de carte de crédits employées. A la suite d'un même événement, l'intervention maximale possible en vertu du présent contrat ne pourra excéder 5 millions d'euros.

Risque d'aviation

L'assurance s'étend à l'utilisation en tant que passager de tout avion ou hélicoptère dûment autorisé pour le transport de personnes, pour autant que l'assuré ne fasse pas partie de l'équipage ou qu'il n'exerce pendant le vol aucune activité professionnelle ou autre relative à l'appareil ou au vol proprement dit.

EXCLUSIONS

Les garanties ne s'appliquent pas dans les cas suivants:

- Votre voyage dans un pays, une région spécifique ou un événement lorsque le service de conseils aux voyageurs du ministère des affaires étrangères ou l'autorité réglementaire du pays vers lequel/depuis

- lequel vous voyagez a déconseillé tout voyage.
- Guerre, guerre civile.
Toutefois, la garantie reste acquise à l'assuré pendant 14 jours calendrier à dater du début des hostilités lorsqu'il est surpris par ces événements à l'étranger et pour autant qu'il n'y participe pas activement.
 - Acte intentionnel et/ ou provocation et/ ou acte manifestement téméraire, à moins qu'il s'agisse d'une tentative réfléchie de sauvetage de personnes et/ ou d'animaux et/ou de marchandises.
 - Intoxication.
 - Suicide ou tentative de suicide.
 - Réactions nucléaires et/ ou radioactivité et/ ou rayonnement ionisant, sauf si ces éléments apparaissent lors d'un traitement médical indispensable suite à un dommage couvert.
 - Les sports, en ce inclus les entraînements, pratiqués à titre professionnel et/ ou contre paiement, ainsi que la pratique en amateur non rémunéré des sports suivants: sports aériens, à l'exception des voyages en ballon.
 - Alpinisme, escalade, randonnées en dehors des sentiers praticables et/ ou ayant fait l'objet d'indications officielles
 - Chasse au gros gibier
 - Saut à ski, ski alpin et/ ou snowboard et/ ou ski de fond, pratiqués en dehors des pistes praticables et/ ou ayant fait l'objet d'indications officielles
 - Spéléologie, rafting, canyoning, saut à l'élastique, plongée sous-marine avec appareil de respiration autonome
 - Arts martiaux
 - Compétition avec engins motorisés, à l'exception des rallyes touristiques pour lesquels aucun temps et/ou norme de vitesse n'est imposé(e)/ ne sont imposés
 - Participation et/ou entraînement et/ ou essais préparatoires à des concours de vitesse.
 - Paris et/ou défis, querelles et/ ou échauffourées, sauf en cas de légitime défense (un procès-verbal émanant des autorités fera office de preuve)
 - Troubles et mesures prises en vue de lutter contre ces troubles, à moins que l'assuré et/ ou le bénéficiaire ne prouve(nt) que l'assuré n'y a pas participé activement.

Par ailleurs,

- Nous ne couvrons aucun sinistre résultant directement ou indirectement d'un voyage entrepris par une personne assurée vers une destination pour laquelle le gouvernement du pays de domicile de la personne assurée recommande d'éviter tout voyage ou tout déplacement non essentiel vers cette

destination.

- Nous n'effectuons aucun paiement ni ne fournissons de service ou d'avantage à votre égard ou à toute autre partie dans la mesure où cette couverture, ce paiement, ce service, cet avantage et/ou toute entreprise ou activité de l'assuré violerait toute loi ou réglementation applicable en matière de sanctions commerciales ou économiques.
- Nous ne couvrons aucune perte, dommage, responsabilité, coût ou dépense de quelque nature que ce soit, découlant directement ou indirectement de ou en rapport avec : i) une entité domiciliée, résidant, située, constituée, enregistrée ou établie dans un territoire exclu ; ii) un bien ou un actif situé dans un territoire exclu ; iii) une personne physique résidant ou située dans un territoire exclu ; iv) une réclamation, une action, un procès ou une procédure d'exécution intentée ou maintenue dans un territoire exclu ; ou v) un paiement effectué dans un territoire exclu. Cette exclusion ne s'appliquera pas à toute couverture ou prestation que l'assureur est tenu de fournir en vertu d'une loi ou d'un règlement applicable à cet assureur ; toutefois, les dispositions de toute clause de sanction prévaudront. Aux fins de la présente exclusion, on entend par "territoire exclu" : - la Biélorussie (République de Biélorussie) ; et - la Fédération de Russie ; et - l'Ukraine (y compris la péninsule de Crimée et les régions de Donetsk et de Louhansk).

DEMARCHES A ACCOMPLIR PAR L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE

- a) Nous devons être informés sans délai de tout Accident mortel. L'Assuré doit déclarer le sinistre auprès de nous via le site <https://ing-insurances.qover.com/> le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de 20 jours calendriers qui suivent la date du Sinistre.
- b) L'assuré doit nous fournir sans retard tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.
- c) L'assuré doit prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les circonstances du sinistre.

Si l'assuré ne remplit pas une des obligations mentionnées sous a) b) & c) et qu'il en résulte un préjudice pour nous, nous avons le droit de prétendre à une réduction de notre prestation, à concurrence du préjudice qu'elle a subi.

Nous pouvons décliner notre garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas exécuté les obligations énoncées sous a) b) & c).

DISPOSITIONS GENERALES

Limite d'âge

La couverture prend fin, de plein droit, à la première échéance suivant le 75e anniversaire de l'assuré.

Bénéficiaires en cas de décès

En cas de décès de l'assuré, les bénéficiaires sont: le conjoint non séparé de corps de l'assuré, à défaut les enfants de l'assuré, à défaut le partenaire de l'assuré, à défaut les ayants droit de l'assuré, à l'exception de l'État. Les créanciers, y compris le fisc, ne peuvent prétendre au bénéfice de l'indemnité.

L'assuré peut désigner un autre bénéficiaire en envoyant un courrier à l'assureur.

Date d'effet des garanties: les garanties du présent contrat prennent effet à la date de mise en vigueur de la Carte de crédit ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque garantie; aucune garantie ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de nous. Les sinistres qui se produisent avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance ne seront pas couverts par le présent contrat d'assurance.

Fin de la couverture: Nonobstant clause contraire dans la présente, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin de plein droit, même pour les biens déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la Carte de crédit ou lorsque le présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de nous prend fin, pour quelque raison que ce soit.

Etendue territoriale: monde entier.

Prescription: Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par trois (3) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Paiement de l'indemnité

L'indemnité, toutes taxes comprises, sera versée en euros à l'assuré sur le compte bancaire qu'il aura désigné.

Notre procédure en termes de plainte

Notre engagement en matière de service client
Nous nous engageons à fournir un service client de grande qualité. Si vous estimez que cela n'a pas été le cas, nous aimerions pouvoir y remédier.

Qui contacter en premier lieu

Si votre problème concerne une couverture

d'assurance ou un sinistre, nous vous invitons à contacter Qover, qui a l'autorité de gérer les réclamations par délégation de l'assureur.

Vous pouvez contacter Qover en remplissant le formulaire pour les nouvelles réclamations à l'adresse <https://ing-insurances.qover.com/complaints>.

Si pour une raison quelconque, vous n'êtes pas en mesure d'utiliser le formulaire de réclamation en ligne, vous pouvez également déposer une réclamation auprès de Qover par :

- lettre au service de médiation de QOVER SA/NV, 31, rue du Commerce, 1000 Bruxelles (Belgique)
- téléphone au +32 2 808 35 14
- e-mail à complaint@qover.com.

Si votre réclamation a été formulée oralement ou sur un support non durable et qu'elle ne peut pas faire l'objet d'une résolution immédiate satisfaisante, nous vous recommandons de la réitérer sur un support écrit durable.

Qover accusera réception de votre plainte par courrier électronique dans les trois premiers jours ouvrables suivant sa réception. Votre plainte sera ensuite analysée et Qover fournira une réponse finale dans les 30 jours suivant la réception de votre plainte, ou dans les 30 jours suivant la réception de toutes les informations demandées.

Etapas suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de votre réclamation, vous êtes libre de demander au Médiateur de l'assurance, un organisme indépendant, de réexaminer votre dossier.

De plus amples informations sur le Médiateur et le type de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet ombudsman-insurance.be.

Vous pouvez également le contacter comme suit :
Par courrier postal : Ombudsman Assurances / Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ou par voie électronique via le site internet <https://www.ombudsman-insurance.be/fr/contact-ombudsman>

L'Ombudsman des assurances rend un avis dans les 90 jours à compter de la réception du dossier complet. L'avis de l'ombudsman de l'assurance n'est pas contraignant et, s'il n'est pas satisfaisant, vous pouvez porter l'affaire devant le tribunal compétent. Si le l'ombudsman de l'assurance n'est pas en mesure d'examiner votre plainte, vous pouvez demander l'avis d'un avocat.

Droit applicable dans la juridiction: Le présent contrat est régi par le droit belge et par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances. Tout litige entre parties sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

Protection de la vie privée

En vue de la conclusion du contrat et d'une bonne gestion de celui-ci, et uniquement à cet effet, l'assuré donne, par la présente, son consentement spécifique relatif au traitement des données médicales le concernant. (Loi relative à la protection de la vie privée).

Indemnisation

Les indemnités sont fixées en fonction des données médicales et factuelles dont dispose l'assureur. L'assuré et/ ou le(s) bénéficiaire(s) a/ ont le droit d'accepter ou de refuser celles-ci.

Dans ce dernier cas, il(s) doit/ doivent informer l'assureur de ses/ leurs objections par courrier recommandé envoyé dans un délai de 90 jours calendrier suivant la réception de l'avis.

Toutes les indemnités sont payables sans intérêt après acceptation de la part de l'assuré, et/ou du (des) bénéficiaire(s). En cas de refus de notre part, toute demande d'indemnisation s'éteint trois ans après la communication.

Subrogation: L'article 95 de la loi sur les assurances du 4 avril 2014 stipule que nous reprenons les droits et obligations de l'assuré à l'égard des tiers jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par ce dernier

Déclaration relative à la protection des données

Déclaration relative à la protection des données de Cover-More

Cover-More Blue Insurance Services Limited et ses sociétés associées (« nous », « notre » ou « nos ») s'engagent à protéger votre vie privée et vos informations personnelles à tout moment et à veiller à ce que toutes les données personnelles que nous traitons le soient conformément à la législation applicable en matière de protection des données. Sauf indication contraire, Cover-More Blue Insurance Services est le responsable du traitement de vos données personnelles. L'intégralité de notre déclaration de protection des données peut être consultée sur www.blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/.

En tant qu'intermédiaire d'assurance, nous gérons la police d'assurance pour le compte de l'Assureur (Fournisseur d'assurance). Lorsque vous souscrivez un produit d'assurance par notre intermédiaire, le

Fournisseur d'assurance du produit/service que vous avez choisi devient également le responsable du traitement de vos données personnelles aux fins décrites dans sa politique de confidentialité. Vous trouverez plus d'informations sur la Politique de confidentialité du Fournisseur d'assurance ci-dessous.

L'intégralité de la politique de protection des données du Fournisseur d'assurance peut être consultée à l'adresse suivante [Privacy / Zurich Insurance](#)

Comment nous contacter

Si vous avez des questions sur la manière dont nous utilisons vos données, vous pouvez nous contacter à l'adresse dataprotection@blueinsurance.ie.

Déclaration de protection des données de Qover

Qover traite vos données conformément aux réglementations et lignes directrices nationales et européennes. Vous pouvez trouver l'ensemble des informations concernant le traitement de vos données personnelles dans notre Politique de confidentialité qui est disponible sur notre site internet : <https://www.qover.com/terms-and-policies>.

Si vous avez des questions sur la manière dont Qover utilise vos données, ou si vous avez besoin d'une copie papier de la déclaration, vous pouvez contacter Qover à l'adresse privacy@qover.com.