

I. TERMINOLOGIE - CADRE JURIDIQUE APPLICABLE

Art. 1 - Art. 1 – Terminologie

Dans les conditions générales suivantes, nous utilisons les termes suivants :

- La carte = la carte de crédit ING VISA Classic, la carte de crédit ING Visa Gold ou la carte de crédit ING Mastercard Gold, selon la carte choisie ;
- Le compte = le compte ING lié à la carte ;
- Nous ou la Banque = l'émetteur de la carte et le prêteur, à savoir ING Belgique SA, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles, RPR Bruxelles, TVA BE 0403.200.393, émetteur de la carte ;
- La Société = Equens Worldline nv, Haachtsesteenweg 1442, 1130 Bruxelles, société qui gère les cartes et les transactions en notre nom ; la société traite également les réclamations liées à l'utilisation frauduleuse de la carte, conformément aux règles et procédures établies par la société ;
- Vous ou le titulaire de la carte = la personne physique dont le nom figure sur la carte et qui est autorisée à utiliser la carte.
- Mastercard Europe sprl : l'opérateur du réseau de distributeurs automatiques de billets et de terminaux de Mastercard, situé Chaussée de Tervuren 198A, 1410 Waterloo.
- VISA Europe : l'opérateur du réseau de distributeurs automatiques de billets et de terminaux formant le réseau VISA, situé à W2 6TT, Londres, Royaume-Uni.
- L'ordre de paiement : toute instruction d'exécuter une opération de paiement.
- Opération de paiement : le dépôt, le transfert ou le retrait de fonds, indépendamment des accords entre les parties impliquées dans la transaction sous-jacente à l'opération de paiement.
- Support durable : tout instrument vous permettant de stocker des informations qui vous sont adressées personnellement, de manière à pouvoir y accéder facilement à l'avenir pendant une période adaptée aux fins auxquelles les informations sont destinées, et permettant la reproduction à l'identique des informations stockées.
- Authentification : une procédure qui nous permet de vérifier votre identité ou la validité de l'utilisation d'un instrument de paiement spécifique, y compris l'utilisation de vos données de sécurité personnelles.
- Authentification forte : une authentification utilisant deux facteurs ou plus qui sont classés comme connaissance (quelque chose que seul le titulaire de la carte connaît, comme un code PIN), possession (quelque chose que le titulaire de la carte possède, comme une

carte bancaire) et l'inhérence (quelque chose que le titulaire de la carte est, comme une empreinte digitale) et qui sont mutuellement indépendants, en ce sens que la compromission de l'un d'entre eux n'affecte pas la fiabilité des autres et qui est conçue pour protéger la confidentialité des données d'authentification.

- Données personnelles de sécurité : ce sont des données personnalisées que nous vous fournissons à des fins d'authentification

Art. 2 - Cadre juridique applicable

Art. 2.1 Les dispositions de notre Règlement général des Opérations et du Règlement Spécial des Opérations de Paiement s'appliquent également à la carte, sauf si les présentes conditions générales en disposent autrement.

Art. 2.2 Vous avez toujours le droit d'obtenir, sur papier ou sur un autre support durable, les conditions contractuelles applicables aux services liés aux cartes.

Elles sont également accessibles sur le site ing.be.

II. DISPOSITIONS SPECIFIQUES A LA CARTE DE CRÉDIT

Art. 3 - Fourniture et mise à disposition de la carte et du code secret

Art. 3.1 - Vous demandez la carte.

La demande de carte et les services y afférents (tels que la modification de la limite, le remplacement de la carte, la gestion du code PIN, l'utilisation de la carte en dehors de l'Europe, le blocage de la carte, etc.) sont proposés en agence, via ING Banking ou en appelant le Service Clientèle ING.

Avant de remettre la carte, nous consultons le fichier de la Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique, Berlaimontlaan 14, 1000 Bruxelles.

Nous avons le droit de refuser la remise de la carte sans devoir expliquer cette décision.

En signant la demande de carte et de services, vous acceptez le présent règlement, notre Règlement Général des Opérations et le Règlement Spécial des Opérations de Paiement.

Art. 3.2 - Nous vous envoyons la carte par la poste ou la déposons dans nos bureaux.

Des instructions particulières pour le stockage et/ou

l'envoi du courrier ne font pas obstacle à l'envoi de la carte et/ou des moyens de l'utiliser par la poste.

Si nous envoyons la carte par la poste, vous disposez d'un délai de 30 jours à compter de la notification dans les extraits de compte pour signaler la non-réception au Service Clientèle ING.

Lorsque la carte est prête dans nos bureaux, vous pouvez demander qu'elle soit envoyée à une adresse précise en Belgique ou à l'étranger. Cette demande peut être faite lors de la demande de carte ou après que nous vous avons informé de la disponibilité de la carte dans nos bureaux. Nous pouvons toutefois refuser d'envoyer la carte et choisir de ne la mettre à disposition que dans nos bureaux. Nous n'enversons la carte que si vous remplissez et signez le formulaire prévu à cet effet.

Nous envoyons la carte par courrier recommandé avec accusé de réception à votre demande. Vous payez tous les frais d'expédition. Nous assumons les risques liés à l'envoi de la carte et/ou des moyens (tels que le code PIN) permettant de l'utiliser.

Dès réception de la carte et/ou des fonds, vous êtes responsable de tous les engagements et de toutes les créances résultant de l'utilisation de la carte, conformément aux présentes conditions générales, en particulier l'article 9.1.

Nous devons prouver que la carte et/ou les fonds ont été envoyés et reçus. Vous pouvez prouver le contraire par tous les moyens légaux.

Art. 3.3 - Après réception de la carte, vous avez plusieurs possibilités :

- Consulter le code PIN dans l'application ING Banking.
- Recevoir un code secret par SMS après en avoir fait la demande, en suivant la procédure que nous vous avons communiquée dans la lettre accompagnant la carte.
- Recevoir à domicile une enveloppe scellée avec un code secret. La carte est activée à la première utilisation avec ce code, selon la procédure que nous vous avons communiquée dans l'enveloppe.
- Choisir votre propre code secret à un distributeur automatique de billets ING en agence ou à un point CASH lors de la réception de la carte
- - utiliser la carte avec l'ancien code secret. La carte est activée dès la première utilisation avec ce code, selon la procédure que nous vous avons communiquée dans la lettre accompagnant la carte.

Ce code peut être modifié à tout moment. Lorsque vous modifiez votre code secret, vous veillerez à respecter les mesures de précaution annexées aux présentes conditions générales.

Vous pouvez demander un ING Card Reader par l'intermédiaire de nos canaux (agence, Service Clientèle ING ou ING Banking). Une fois la transaction signée électroniquement par vous à l'aide de l'ING Card Reader et de la carte, la procédure vous permettant de protéger vos transactions en ligne par un mot de passe n'est plus disponible pour vous.

Art. 4 - Fonctions de la carte

Art. 4.1 - La carte vous permet de payer les produits ou services offerts par les commerçants affiliés au réseau Mastercard ou Visa, tant en Belgique qu'à l'étranger. Il suffit de présenter la carte et d'utiliser la méthode d'authentification proposée par le commerçant (par exemple, authentification par code PIN ou signature d'un ticket de caisse).

Art. 4.2 - Avec la carte et en signant un bordereau, vous pouvez retirer de l'argent dans certaines agences bancaires, tant en Belgique qu'à l'étranger (voir aussi l'art. 7.2).

Art. 4.3 - Avec la carte et le code secret, vous pouvez également retirer de l'argent aux distributeurs automatiques et régler vos achats dans les magasins équipés d'un terminal de paiement électronique, tant en Belgique qu'à l'étranger (voir également l'art. 7.2).

Art. 4.4 - Vous pouvez acheter des biens et des services par le biais de ventes à distance telles que le téléphone, la poste, la télécopie, l'internet, etc.

Vous pouvez activer ou désactiver l'option d'effectuer des paiements sur l'internet par l'intermédiaire de nos canaux numériques. Cette option est automatiquement activée au départ.

Art. 4.5 - La carte vous permet de fournir une garantie pour les services pour lesquels un acompte doit être versé (par exemple, réservation d'hôtel ou location de voiture). Le commerçant peut demander qu'un montant soit provisoirement réservé à titre de garantie. Ce montant est imputé sur la limite de dépenses mensuelle.

Art 4.6 - Paiements sans contact.

Si la carte permet les paiements sans contact, une transaction peut être effectuée sans contact dans les terminaux qui s'y prêtent.

Pour les montants inférieurs à 50 euros, la transaction

peut être effectuée sans code secret (avec un montant total maximum de 100 euros pour les transactions consécutives sans code PIN). L'option de paiement sans contact peut être activée ou désactivée par vous via nos services numériques. Si vous ne faites rien, cette option sera activée.

Art. 4.7. - Vous pouvez toujours bloquer et débloquent temporairement la carte via l'ING Banking App. Vous êtes responsable de ces blocages et ils sont distincts de ceux que nous effectuons. En cas de perte ou de vol, vous devez toujours appeler Card Stop ou bloquer définitivement la carte via l'ING Banking app, conformément à l'article 9.1.2, 6° des présentes conditions générales.

Article 4.8. - Enregistrement dans des portefeuilles de tiers
 L'application ING Banking permet d'enregistrer la carte dans différents portefeuilles numériques de tiers (comme Apple Pay, Google Pay ou Click 2 Pay (Click 2 Pay est uniquement pour les cartes Mastercard)). Vous pouvez ainsi utiliser ces portefeuilles pour payer dans les points de vente (Apple Pay & Google Pay) ou en ligne (Apple Pay, Google Pay, Click 2 Pay). Ces services ne sont pas activés par défaut. Vous devez enregistrer vous-même la carte dans le portefeuille.

Art. 5 - Conditions et limites d'utilisation

Art. 5.1 - Les limites d'utilisation applicables vous sont communiquées lors de la demande de carte.

Vous seul pouvez utiliser la carte et uniquement dans les conditions applicables au moment de l'utilisation et dans les limites d'utilisation accordées et communiquées. Vous devez veiller à ne pas dépasser la limite d'utilisation.

La carte est personnelle et incessible. Pour des raisons de sécurité, vous devez signer la carte à la réception à l'encre indélébile.

Art. 5.2 Dans les limites minimales et maximales que nous avons fixées et vous avons communiquées, les plafonds peuvent être adaptés à vos besoins sur simple demande. L'adaptation doit être acceptée par nous et peut être demandée en agence, par l'intermédiaire d'ING Banking ou en appelant le Service Clientèle ING. En outre, dans les limites minimales et maximales mentionnées, vous pouvez demander une modification des plafonds dans les cas suivants :
 1° après la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de la carte et/ou des moyens permettant son utilisation ;
 2° lorsque l'état des dépenses fait apparaître une opération effectuée sans votre accord.

Dans les limites minimales et maximales que nous avons fixées et qui vous ont été communiquées, les plafonds peuvent être adaptés deux fois par an à votre demande.

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

Art. 6.1. Selon le type de services utilisés, et sous réserve de l'hypothèse visée à l'article 6.3, vous autorisez les transactions effectuées avec la carte en signant électroniquement ou manuellement la preuve d'achat proposée par le commerçant.

Article 6.1.2. La signature électronique peut être apposée via le PIN et le lecteur de carte, ou en signant la transaction à l'aide des outils d'accès et de signature de l'ING Banking ou de l'application Itsme.

Art. 6.2. L'introduction du code secret à 4 chiffres dans un terminal (tel qu'un ING Card Reader), ainsi que la validation par ce terminal, valent comme votre signature électronique.

Vous reconnaissez que le fichier créé par l'utilisation de vos moyens de signature constitue votre signature électronique, pour autant qu'il soit validé par les systèmes informatiques de la société et/ou de nous-mêmes, et reconnu par nous comme émanant de vous. Ceci s'applique tant que les moyens de signature que nous fournissons sont valides et n'ont pas été révoqués ou n'ont pas expiré.

Pour toutes vos transactions, vous acceptez que la signature électronique répond aux exigences légales en termes d'identification de vous-même, d'intégrité du contenu de la transaction et de votre consentement à l'existence et au contenu de la transaction. La transaction portant cette signature électronique a la même valeur probante qu'une transaction écrite signée manuellement par vous.

Art. 6.3 - Vous acceptez que la communication du numéro de la carte et de sa date d'expiration au commerçant, éventuellement accompagnée du code CVC (Card Validation Code) et du mot de passe MasterCard SecureCode ou Verified by Visa (voir art. 3.3), selon le type de carte, constitue un ordre de paiement donné par vous au commerçant.
 En cas de litige, la Société peut prouver l'authenticité de l'ordre par tous les moyens légaux, sans préjudice de l'art. 6.4 et sans préjudice de l'art. 9 en cas de fraude de tiers par perte, vol, détournement ou utilisation non autorisée de la carte et/ou des moyens permettant son utilisation.

Art. 6.4 - Ces règles ne limitent pas votre droit d'apporter la preuve contraire par tous les moyens légaux. Elles ne limitent pas non plus les autres règles des présentes conditions générales, notamment l'article 9.2, 10° (charge de la preuve en cas de contestation d'une opération de paiement).

Art. 6.5 - Vous ne pouvez pas révoquer un ordre de paiement après que nous et/ou la Société l'avons reçu. Dans le cas d'une opération de paiement initiée par ou via le bénéficiaire (tel que le commerçant), l'ordre ne peut être révoqué après avoir été transmis ou autorisé au bénéficiaire pour l'exécution de l'opération, conformément aux règles énoncées aux articles 6.1 à 6.3.

Cette règle s'applique sauf indication contraire à l'article 10 (remboursement de transactions bancaires autorisées initiées par ou par l'intermédiaire d'un bénéficiaire).

Art. 7 - Coût des services

Art. 7.1 - La carte est remise en échange du paiement d'une cotisation annuelle pour son utilisation comme moyen de paiement. Le montant de cette cotisation et les frais d'utilisation des services offerts par la carte vous sont communiqués sur papier ou sur un autre support durable lors de la demande de carte. Ils sont également repris dans le dépliant Tarif des principaux services et opérations bancaires à usage privé, disponible gratuitement dans nos bureaux.

La cotisation est débitée du compte après l'émission de la carte de crédit. Cette cotisation sera ensuite facturée annuellement.

Art 7.2 - Les transactions en devises étrangères sont converties dans la devise du relevé de dépenses à un taux de change que nous déterminons. Le taux de change et la marge appliquée sont décrits dans le dépliant "Tarif des principaux services et opérations bancaires à usage privé", disponible gratuitement dans notre agence ou sur ing.be).

Si vous êtes un consommateur et que vous nous avez communiqué votre numéro de téléphone mobile, vous recevrez, en fonction de l'utilisation de la carte, des SMS automatiques sur les frais de change des paiements transfrontaliers effectués avec la carte dans la devise d'un État membre de l'Espace Economique Européen¹ ou en livre sterling (GBP). Ce service d'information est

gratuit. Vous pouvez vous désinscrire à tout moment en contactant notre Service Clientèle ING. (02/464 60 01)

le relevé des frais contiendra, en plus du montant retiré, une commission. Nous vous communiquons cette commission (voir le dépliant "Tarif des principaux services et opérations bancaires à usage privé", disponible gratuitement dans notre agence et sur ing.be, ainsi que la brochure ING Visa et ING Mastercard - Guide du titulaire, remise avec la carte).

Art. 7.3 - Nous pouvons modifier la contribution et les frais conformément aux dispositions de l'article 12.

Art. 8 - Mise à disposition et paiement des relevés de dépenses

Art. 8.1 - Si des transactions ont été enregistrées avec la carte, nous vous envoyons chaque mois un relevé de dépenses Visa ou Mastercard. Ce relevé de dépenses reprend les opérations effectuées par vous avec la carte et enregistrées par la Société depuis l'établissement du précédent relevé de dépenses. Cet état des dépenses est fourni de l'une des manières suivantes :

- 1) Les clients qui
 - a) ont opté pour les extraits de compte électroniques sur au moins 1 de leurs comptes et
 - b) ont indiqué une adresse électronique valide recevront leur extrait de compte mensuel via Zoomit ING. Ils peuvent toutefois refuser cette option et opter pour des extraits de compte par courrier. Ils pourront toujours modifier leurs choix et opter à nouveau pour les extraits de compte via ING Zoomit.
- 2) Les clients qui n'ont pas opté pour les extraits de compte électroniques ou qui ont refusé de recevoir leurs extraits via Zoomit ING recevront leur relevé de frais mensuel par la poste. Ils peuvent toutefois choisir de recevoir leurs extraits via ING Zoomit. Ils peuvent modifier leur choix à tout moment.

Les informations relatives aux transactions comprennent :

- Les données vous permettant d'identifier tous les paiements effectués avec la carte et, le cas échéant, les coordonnées du bénéficiaire de la transaction
- Le montant de l'opération de paiement dans la devise du compte auquel la carte est liée ou dans la devise utilisée dans l'ordre de paiement ;

¹ L'Espace Economique Européen comprend les Etats membres de l'Union Européenne ainsi que la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein.

- 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 ce change.

Art. 8.2 - Les relevés de dépenses sont payés selon le mode de paiement convenu avec vous lors de la demande de carte. Si vous souhaitez un autre mode de paiement, vous pouvez en faire la demande auprès de votre agence.

Art. 9 – Quelles sont nos obligations et responsabilités respectives

Art. 9.1 - Vos obligations

Art. 9.1.1 - En signant la demande de carte et la carte, et sans préjudice des dispositions du présent article 9 et des dispositions légales impératives, vous acceptez, en votre nom propre, tous les engagements et prétentions découlant de l'octroi et de l'utilisation de la carte, avec ou sans code secret.

Vous reconnaissez que tous les titulaires de compte et vous-même êtes conjointement et solidairement responsables de ces engagements et des réclamations à notre rencontre et à l'encontre de la société.

Vos héritiers et vos bénéficiaires sont également solidairement responsables de toutes les obligations et créances résultant de l'utilisation de la carte.

Vous êtes responsable du partage des données de la carte si cela ne conduit pas directement à l'achat de biens ou de services (comme les réservations, les garanties, les locations, les sorties d'urgence). Cette règle ne modifie pas les articles 9.1.2, 10°, paragraphe 2 et 12° (vous n'avez pas de responsabilité dans les situations mentionnées dans ces dispositions, sauf en cas de fraude de votre part).

Art. 9.1.2 - Vous avez les obligations suivantes :

1° Vous devez respecter les règles de sécurité qui accompagnent et font partie des présentes conditions générales ;

2° Seul vous pouvez utiliser la carte, selon les règles en vigueur au moment de l'utilisation, et dans les limites d'utilisation accordées et communiquées ;

3° Afin de prévenir la fraude dans les systèmes de paiement électronique, vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger la confidentialité

des données de sécurité personnelles, en particulier le code PIN. Ces données ne doivent pas être communiquées à des tiers, sauf pour utiliser les services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'un prestataire de services d'information sur les comptes. Vous ne devez pas écrire les détails de la carte d'une manière qui permette de l'identifier facilement, par exemple sur la carte elle-même ou sur un objet conservé avec la carte. Si vous omettez de le faire, nous et la Société considérons qu'il s'agit d'une négligence grave, sous réserve de l'appréciation des tribunaux ;

4° Pour éviter toute utilisation abusive par d'autres personnes, vous devez la conserver correctement et ne pas la laisser sans surveillance dans un véhicule ou un lieu public, à moins qu'elle ne se trouve dans une armoire ou un tiroir fermé à clé. Les lieux auxquels de nombreuses personnes ont accès, même s'ils ne sont pas vraiment publics, sont considérés comme tels ;

5° Vous devez signer la carte lors de sa réception à l'aide d'une encre indélébile à l'endroit prévu à cet effet au verso de la carte. En outre, l'ancienne carte remplacée par la nouvelle doit être détruite ;

6° Si vous vous rendez compte que la carte a été perdue, volée, détournée ou qu'elle est utilisée sans autorisation, ou si le moyen permettant son utilisation (tel que le code secret ou le mot de passe Verified par Visa) est perdu, vous devez le signaler **immédiatement**.

- **Soit à Card Stop**, par téléphone (7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 au 078/170 170 ou +32 78 170 170 depuis l'étranger)
- **Soit avec nous** via votre **ING Banking (espace self-service)** ou par téléphone auprès du Service Clientèle ING (02/ 464 60 01).

Nous enregistrons **automatiquement l'appel téléphonique avec Card Stop ou avec le Service Clientèle ING**. Ces enregistrements servent **de preuve en cas de litige et sont** conservés conformément à **l'article 14 (protection de la vie privée), sauf dispositions contraires des articles VI.83 et VII.2 § 4 du Code de droit économique**.

Par "perte" ou "vol", on entend toute dépossession involontaire de la carte. Par "détournement" ou "utilisation non autorisée", on entend toute utilisation illégale ou non autorisée de la carte et/ou des moyens permettant son utilisation, même si vous êtes toujours en possession de celle-ci.

Vous devez immédiatement bloquer la carte si celle-ci est bloquée dans un distributeur automatique de

billets, de la manière mentionnée précédemment (par téléphone auprès de Card Stop, via notre ING Banking (**espace self-service**) ou par téléphone auprès du Service Clientèle ING.

7° Dans la mesure du possible, vous devez déclarer dans les 24 heures aux autorités officielles locales le vol ou la perte de la carte et/ou la divulgation des moyens permettant de l'utiliser. La preuve de cette déclaration, ainsi que les détails de celle-ci, doivent être remis à la Société si elle en fait la demande. Vous devez également fournir à la Société toute information nécessaire à l'enquête. Toutefois, le non-respect de ces obligations n'est pas considéré comme une négligence grave en soi.

8° Vous vous engagez à ne pas révoquer un ordre de paiement après sa réception par la Société ou la Banque. Si l'opération de paiement a été initiée par ou via le bénéficiaire (par exemple un commerçant), vous ne pouvez pas annuler l'ordre après qu'il a été transmis ou après que vous avez autorisé le bénéficiaire à exécuter l'opération, conformément à l'article 6. Cette règle s'applique sauf disposition contraire de l'article 10 (remboursement des opérations bancaires autorisées initiées par ou par l'intermédiaire d'un bénéficiaire) ;

9° Vous vous engagez à prendre connaissance des relevés de dépenses qui vous sont envoyés. Vous ne pouvez pas reprocher à la Société ou à nous-mêmes de ne pas avoir suivi l'évolution de vos dépenses, sauf s'il est prouvé que la Société ou nous-mêmes avons commis une erreur grave ou intentionnelle.

Vous êtes tenu de notifier à la Banque toute opération figurant sur le relevé de dépenses qui a été effectuée sans votre consentement, ainsi que toute erreur ou irrégularité constatée sur ce relevé. Cette notification doit être confirmée par écrit.

Après que nous avons fourni ou mis à disposition les informations relatives à la transaction contestée, et si vous constatez une transaction non autorisée ou mal exécutée, vous ne pouvez obtenir une rectification que si vous nous informez de la transaction immédiatement et au plus tard 13 mois après la date de débit de la transaction. Cette disposition ne s'applique pas si nous n'avons pas fourni ou mis à disposition les informations relatives à l'opération contestée comme convenu. Si la notification n'a pas été faite par écrit, vous pouvez également faire la confirmation écrite mentionnée au paragraphe 1 du présent article après ce délai.

10° Vous êtes responsable d'une perte maximale de

50 euros due à un paiement non autorisé effectué avec une carte perdue, volée ou détournée. Cette disposition s'applique aux transactions effectuées avant le jour de la notification visée à l'article 9.1.2, 6°, paragraphe 1 (pour les transactions manuelles) ou avant l'heure de sa notification (pour les transactions électroniques).

Vous ne supportez aucune perte - et le plafond de 50 euros ne s'applique donc pas si :

- Vous n'avez pas pu détecter la perte, le vol ou l'utilisation non autorisée de la carte avant le paiement (par exemple, en cas de falsification, de copie ou de piratage (ou "skimming"), etc. des données de la carte), sauf si vous avez agi frauduleusement ;
- La perte est due à un acte ou à une omission d'un employé ou d'un agent de nous-mêmes ou de la Société ;

11° Vous êtes responsable de toute perte résultant d'opérations de paiement non autorisées jusqu'à ce que la notification, telle que mentionnée à l'article 9.1.2, 6°, paragraphe 1, ait été effectuée si les pertes résultent du non-respect par vous, de manière délibérée ou par négligence grave, d'une ou plusieurs obligations de cet article. Dans ce cas, la limite de 50 EUR mentionnée au point 10° ne s'applique pas.

Par négligence grave, on entend par exemple : le non-respect des règles des articles 9.1.2, 3° (garder secret le code et le mot de passe Mastercard SecureCode ou Verified by Visa, selon le type de carte) et 9.1.2, 6°, alinéa 1 (informer immédiatement la Banque ou Card Stop de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte et/ou des moyens permettant de l'utiliser), sauf décision contraire des tribunaux.

En outre, nous vous rappelons que d'autres faits ou comportements, qu'ils résultent ou non d'un manque aux obligations des présentes conditions générales, peuvent être considérés comme une négligence grave, en fonction des circonstances dans lesquelles ils se sont produits ou manifestés, sauf appréciation contraire des tribunaux.

En ce qui concerne la fraude par "hameçonnage" ("phishing"), , en fonction des circonstances spécifiques de chaque cas, et sauf décision contraire des tribunaux, les facteurs qui peuvent être pris en compte lors de l'évaluation d'une éventuelle négligence grave de votre part sont notamment les suivants :

- Le partage d'informations de sécurité personnelles par téléphone (telles que le code PIN, le code d'identification du lecteur de carte/OTP ou le SMS)

avec un tiers, même s'il se fait passer pour l'un de nos employés.

- Accepter un service qui ne fait pas partie des services bancaires standard ou attendus (par exemple, donner accès à votre ordinateur ou à votre smartphone à la demande d'un soi-disant employé de la banque).
- Cliquer sur un lien reçu par e-mail, SMS ou média social et partager des données de sécurité personnalisées qui peuvent être utilisées pour effectuer des transactions frauduleuses, sur le site auquel le lien renvoie, même s'il est similaire à celui de votre institution financière.
- Ne pas répondre à un message vous avertissant de l'installation d'une nouvelle application et vous demandant de répondre si vous n'en êtes pas l'initiateur.
- Ignorer les alertes lorsque nous ou d'autres institutions (telles que Itsme) vous envoyons des codes d'activation ou d'autres codes.
- Partager un code d'activation avec un tiers, nécessaire à l'installation d'une application de paiement, via un site sécurisé ou les médias sociaux.
- Ne pas remarquer des anomalies facilement détectables dans un message reçu, telles que des fautes d'orthographe, une langue autre que la vôtre, une URL qui ne correspond pas à celle de l'expéditeur, ou un lien vers un nom de domaine suspect (par exemple un pays étranger sans lien avec l'expéditeur).
- Effectuer des actions qui ne correspondent pas à la transaction souhaitée (par exemple, utiliser le lecteur de cartes pour un paiement alors que vous devriez recevoir de l'argent).
- Confirmer une opération de paiement sans avoir eu la possibilité de voir les erreurs éventuelles (telles que le montant ou le nom du destinataire).
- Donner suite à une invitation à renouveler un instrument de paiement dont vous ne disposez pas.
- Répondre à une invitation d'un fournisseur (par exemple, un fournisseur d'énergie) alors que vous n'êtes pas client chez lui.

12° Même si les paragraphes 10° et 11° ci-dessus, ainsi que le quatrième alinéa de l'article 9.1.1, prévoient autrement, vous ne subissez aucune perte pour une opération de paiement qui ne demande pas une authentification forte, comme l'utilisation d'un code PIN.

Cette exception ne s'applique pas s'il apparaît que vous avez agi frauduleusement.

13° Si vous avez agi frauduleusement, il supporte

l'intégralité du préjudice lié aux opérations de paiement non autorisées effectuées avant ou après la notification visée à l'article 9.1.2, 6°, alinéa 1 (même si la Banque est tenue de bloquer la carte après la notification, cela ne limite pas votre responsabilité en cas de fraude).

Art. 9.2 - Nous avons les obligations suivantes :

1° Nous veillons à ce que vous disposiez toujours des moyens appropriés pour effectuer la notification visée à l'article 9.1.2, 6°, alinéa 1 et, si possible, pour débloquer votre carte si cela est encore techniquement possible.

Les frais de remplacement de la carte sont repris dans la brochure "Tarif des principaux services et opérations bancaires à usage privé".

2° Nous prendrons toutes les mesures nécessaires pour empêcher quiconque d'utiliser la carte après que nous (ou Card Stop) avons été informés de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte et/ou des moyens permettant de l'utiliser.

3° Nous vous fournirons, sur demande, la preuve de cette notification pendant 18 mois à compter de la notification visée à l'article 9.1.2, 6°, alinéa 1.

4° Nous veillons à ce que les données personnelles de sécurité ne soient pas accessibles à des tiers non autorisés, sans préjudice de vos obligations visées à l'article 9.1.2.

5° Sauf en cas de fraude, de négligence grave ou de manquement délibéré de votre part à une ou plusieurs obligations visées à l'art. 9.1.2, nous supportons le préjudice supérieur à € 50 qui reste à votre charge pour des transactions non autorisées effectuées avant la notification visée à l'art. 9.1.2, 6°, alinéa 1.

6° Nous supportons l'intégralité du préjudice que vous avez subi si :

- vous n'avez pas pu détecter la perte, le vol ou l'utilisation non autorisée de la carte avant le paiement (par exemple, en cas de falsification, de copie ou de piratage (ou "skimming"), etc. des données de la carte), sauf si vous avez agi frauduleusement ;

- la perte est due à un acte ou à une omission d'un employé ou d'un agent de nous ou de la Société.

7° Sauf en cas de fraude de votre part, nous supportons les pertes dues à des opérations de paiement non autorisées effectuées après la notification visée à l'article 9.1.2, 6°, alinéa 1.

8° Sauf en cas de fraude de votre part, nous supportons

toutes les conséquences de l'utilisation de la carte par un tiers non autorisé si nous ne respectons pas l'une des obligations prévues aux points 1°, 3° et 4° du présent art. 9.2.

9° Sauf si vous avez agi frauduleusement ou intentionnellement, nous supportons les pertes d'une transaction non autorisée si une authentification forte n'était pas requise, telle que l'utilisation d'un code PIN.

10° Si, conformément à l'article 9.1.2, 9°, vous contestez l'autorisation d'une opération de paiement ou prétendez qu'elle n'a pas été effectuée correctement, nous ou la Société agissant pour notre compte nous engageons à prouver par tous les moyens légaux (tels que les registres internes ou d'autres éléments pertinents) que l'opération a été authentifiée, correctement enregistrée et comptabilisée, et qu'elle n'a pas été affectée négativement par un défaut technique ou une autre défaillance.

Les opérations effectuées au moyen de la carte sont automatiquement enregistrées sur un bordereau-journal ou un support d'information. Vous et nous-mêmes reconnaissez la valeur probante du bordereau contenant les données relatives à toutes les opérations effectuées à l'ATM ou au terminal de paiement, et/ou du support d'information qui le remplace ou le complète.

Pour chaque transaction effectuée à l'ATM ou à un terminal de paiement pour laquelle un document imprimé contenant les détails de la transaction peut être fourni, ce document a une valeur informative.

Les règles qui précèdent ne limitent pas votre droit d'apporter la preuve contraire par tous les moyens légaux. Elles s'appliquent sauf dispositions légales impératives ou dispositions d'ordre public prévoyant des règles particulières pour la preuve des transactions électroniques effectuées avec la carte.

11° Le montant que nous remboursons pour les transactions non exécutées, mal exécutées ou non autorisées est le suivant :

(a) En cas de non-exécution ou d'exécution erronée d'une opération de paiement avec la carte, nous vous remboursons, si nécessaire et sans délai, le montant de l'opération non exécutée ou exécutée de manière erronée. Nous rétablissons le compte débité dans l'état où il se trouverait si l'opération erronée n'avait pas eu lieu. La date de valeur du crédit est la même que la date de valeur du débit de l'opération initiale.

Nous couvrons également les frais et les intérêts que vous avez encourus à la suite de la non-exécution ou de l'exécution erronée de l'opération de paiement, à condition que ces frais et intérêts soient prouvés par des documents justificatifs.

Vous ne recevrez la correction d'une opération non exécutée ou exécutée par erreur que si la réclamation a été introduite à temps, conformément aux règles de l'article 9.1.2, 9°.

(b) En cas d'opération de paiement non autorisée, nous vous remboursons sans délai le montant de cette opération. Nous veillons à ce que le compte débité soit rétabli comme si la transaction n'avait jamais eu lieu. La date de valeur du crédit est la même que celle du débit de la transaction contestée. Cette règle s'applique sauf indication contraire dans vos obligations et responsabilités décrites à l'article 9.1.2.

(c) En cas de perte, de vol ou d'utilisation non autorisée de la carte que vous ne pouviez pas détecter avant le paiement, et lorsque la carte est utilisée sans authentification forte (comme le code PIN), nous vous rembourserons le montant sans délai, sauf si vous avez agi de manière frauduleuse. Nous le ferons à la date de valeur correcte, de sorte que le compte se retrouve dans l'état initial de l'utilisation antérieure de la carte, telle que décrite à l'article 9.1.2, 10°, paragraphe 2, et à l'article 9.2, 6°, des présentes conditions générales ou de l'utilisation sans authentification forte.

(d) Outre les montants indiqués dans les paragraphes précédents, nous vous rembourserons également d'autres conséquences financières, sur présentation de documents justificatifs.

Même si d'autres règles s'appliquent, nous ne pouvons être tenus responsables en cas de force majeure ou si nous devons respecter des obligations légales prévues par la loi nationale ou par le droit de l'Union Européenne.

12° Nous ne vous enverrons pas de carte si elle n'a pas été demandée au préalable, sauf en cas de renouvellement ou de remplacement d'une carte existante ;

13° Nous conservons un registre interne des opérations de paiement pendant au moins 10 ans à compter de l'exécution des opérations, sauf disposition contraire dans d'autres dispositions légales relatives à la présentation de pièces justificatives ;

14° Nous acceptons toujours la responsabilité de toute erreur grave ou intentionnelle de nos services.

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

Art. 10.1 Vous avez droit au remboursement d'une opération de paiement que vous avez autorisée mais qui a été initiée par ou via le bénéficiaire et déjà exécutée, si les conditions suivantes sont réunies :

1° l'autorisation de cette opération de paiement ne mentionnait pas le montant exact au moment où elle a été donnée ;

et 2° le montant de l'opération de paiement était supérieur à ce que vous pouviez raisonnablement attendre, compte tenu de votre profil de dépenses antérieur, des conditions contractuelles et des circonstances pertinentes du cas. Vous ne pouvez pas invoquer des raisons liées à une opération de change si le taux de change de référence convenu a été appliqué (voir la brochure Tarif des principaux services et opérations bancaires à usage privé).

À notre demande, vous fournissez les éléments factuels relatifs à ces circonstances.

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

Art. 10.2 Pour obtenir le remboursement prévu à l'article 10.1, vous devez introduire une demande dans les 8 semaines suivant le débit.

Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande, nous rembourserons le montant total de l'opération de paiement ou motiverons notre refus. Dans ce dernier cas, vous pouvez déposer une plainte auprès des organismes mentionnés à l'article 15 des présentes conditions générales.

Art. 10.3 Nonobstant les règles précédentes, vous n'avez pas droit à un remboursement si :

1° l'autorisation d'effectuer l'opération de paiement nous a été donnée directement ;

et 2° si l'information sur l'opération de paiement à effectuer vous a été donnée ou mise à votre disposition par nous ou par le bénéficiaire au moins 4 semaines avant la date d'échéance, comme prévu.

Art. 11 - Droit de la Banque de bloquer ou de retenir

la carte - Restitution de la carte - Renouvellement de la carte

Art. 11.1 - Nous pouvons bloquer ou retenir la carte pour des raisons objectives liées à la sécurité de la carte. Ceci s'applique également s'il existe un soupçon d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de la carte et/ou des moyens permettant son utilisation, ou s'il existe un risque élevé que vous ne puissiez pas vous acquitter de vos obligations de paiement.

Art. 11.2 - Si nous décidons de bloquer ou de retenir la carte, nous vous en informons par lettre (postale ou recommandée), par courrier électronique, par un relevé de dépenses ou par tout autre moyen que nous jugeons approprié. Nous le faisons si possible avant le blocage de la carte, sinon immédiatement après. Cette disposition ne s'applique pas si la communication de ces informations est entravée par des raisons objectives de sécurité ou si elle est interdite par la loi.

Art. 11.3 - Si les raisons du blocage n'existent plus, nous débloquons ou remplaçons la carte.

Art. 11.4 - Vous devez nous restituer la carte si celle-ci est bloquée ou si le compte est définitivement clôturé, ou sur toute autre demande justifiée de notre part.

Art. 11.5 - La carte est valable jusqu'au dernier jour du mois et de l'année indiqués sur celle-ci. Sauf avis contraire de votre part 3 mois avant la date d'expiration, ou si nous vous informons à temps pour refuser la carte, vous recevrez une nouvelle carte avant l'expiration de l'ancienne. La nouvelle carte sera mise à disposition conformément aux règles de l'article 3.2.

Pour des raisons de sécurité, vous devez signer la nouvelle carte dès réception à l'encre indélébile et détruire l'ancienne carte.

Art. 12 - Modification des conditions générales et des tarifs

Art. 12.1 Sauf disposition contraire dans les conditions d'ouverture de crédit éventuellement attachées à la carte de crédit, les modifications des présentes conditions et des tarifs sont convenues entre nous.

Nous vous informerons des modifications proposées au moins deux mois à l'avance. Si vous n'êtes pas un consommateur, nous vous informons au moins un mois à l'avance. Ce préavis est envoyé par lettre, par courrier électronique ou par tout autre moyen de communication durable, à la dernière adresse dont nous avons connaissance.

Si vous n'acceptez pas les modifications, vous pouvez résilier la carte sans frais et avec effet immédiat avant la date d'entrée en vigueur des modifications. Vous pouvez également récupérer la cotisation annuelle, telle que mentionnée à l'article 7.1, au prorata de la période restante, à compter du mois suivant l'arrêt de la carte.

Si vous n'indiquez pas que vous n'acceptez pas les modifications avant la date d'entrée en vigueur, vous êtes réputé avoir accepté les modifications.

Art. 12.2 Par dérogation à l'art. 12.1, et à l'exception des ouvertures de crédit éventuellement liées à la carte, nous pouvons appliquer des modifications de taux de change, sur la base du taux de change de référence convenu, immédiatement et sans préavis.

Art. 13 - Durée et résiliation du contrat

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

Art. 13.2 Vous pouvez résilier le contrat à tout moment, sans frais et sans motif. La résiliation prend effet immédiatement.
 La résiliation doit être effectuée auprès de votre agence, via le Service Clientèle ING ou via ING Banking (tel que régi par les conditions générales d'utilisation de ces services).

Art. 13.3 Nous pouvons mettre fin à la convention sans justification, moyennant un préavis de 2 mois. Nous le communiquons par lettre (postale ou recommandée), par courrier électronique, par avis sur l'extrait de compte ou sur tout autre support durable, par exemple un courrier électronique à la dernière adresse (postale ou électronique) dont nous avons connaissance.

Cette disposition s'applique sauf dispositions légales impératives d'ordre public nous obligeant à résilier le contrat et/ou à prendre des mesures spéciales dans des circonstances exceptionnelles, ou dans les articles 11.1 (droit de bloquer l'utilisation de la carte ou de retenir la carte pour des raisons objectivement justifiées) et 11.4 (restitution de la carte en cas de blocage ou de clôture définitive du compte auquel elle est liée).

Art. 13.4 Vous avez droit au remboursement de la cotisation 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. Lors de la résiliation, la carte doit être coupée en deux (y compris

la puce) ou nous être retournée. Si la carte n'est pas immédiatement détruite ou restituée, vous êtes responsable des opérations de paiement qui auraient encore été effectuées avec la carte. Vous vous engagez à faire opposition à toutes les domiciliations payées au moyen de la carte.

Art. 14 - Protection des données personnelles

Nous traitons les données personnelles conformément à la Déclaration de protection des données personnelles d'ING Belgique, reprise à l'annexe 5 du Règlement général des opérations.

Notre déclaration de protection des données personnelles contient des informations détaillées sur la manière dont nous traitons les données personnelles, à quelles fins, avec qui nous pouvons les partager, et sur les droits des personnes concernées par ce traitement.

Si vous nous fournissez des données à caractère personnel concernant d'autres personnes qui vous sont liées (telles que votre conjoint, votre cohabitant légal, votre représentant ou votre bénéficiaire) dans le cadre de votre relation avec nous, vous devez informer ces personnes de notre déclaration sur la protection des données à caractère personnel.

Art. 15 Plaintes - Recours judiciaire et non judiciaire

Art. 15.1 Toute réclamation concernant le contrat de mise à disposition et d'utilisation de la carte ou les transactions doit être signalée par écrit à votre agence ou à la Société :
 equensWorldline SA/ NV Haachtsesteenweg 1442, 1130 Bruxelles - Tel : 02 2058585

Art. 15.2 Si vous n'avez pas obtenu satisfaction de notre part, vous pouvez introduire gratuitement une réclamation auprès du Service de médiation Banques - Crédits - Investissements à l'adresse suivante :

North Gate II, Koning Albert II-laan 8
 1000 Bruxelles
www.ombudsfin.be
 Courriel : Ombudsman@Ombudsfin.be

Vous pouvez également contacter la Direction générale du contrôle et de la médiation du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie à l'adresse suivante :

SPF Economie, PME, Classes moyennes et Énergie
 Direction générale du contrôle et de la médiation
 Services centraux - Front office
 WTC III
 Avenue Simon Bolivar 30

B-1000 Bruxelles

Tel : 0800.120.33

Courriel : eco.inspec.fo@economie.fgov.be

Cette disposition ne porte pas atteinte à votre droit d'intenter une action en justice.

Art. 16 - Droit applicable et tribunaux compétents

Art. 16.1 Tous nos droits et obligations respectifs sont régis par le droit belge.

Art. 16.2 Sous réserve de dispositions légales impératives ou d'ordre public qui fixent les règles de compétence, en particulier pour les litiges avec les consommateurs, nous pouvons porter tout litige ayant trait à ces Conditions générales, aux services qui y sont associés et/ ou aux opérations faites avec la carte, devant les cours et tribunaux de Bruxelles ou ceux où se trouve notre siège, que nous soyons demandeur ou défendeur. Cela inclut les relations d'affaires entretenues directement ou indirectement via une succursale ou une agence.

III. AUTRES DISPOSITIONS

Art. 17 - Dispositions relatives aux engagements de tiers

Art. 17 - Les cartes dont les dépenses sont domiciliées sur un compte et dont vous n'êtes pas (co)titulaire ou mandataire, doivent être restituées dès que la domiciliation cesse. Le titulaire du compte doit encore rembourser les dépenses effectuées avec la carte jusqu'au jour de la restitution.

Art. 18 - Obligation d'information

Art. 18 - Vous déclarez que les informations qui nous sont fournies sont exactes. Vous vous engagez à nous informer immédiatement de tout fait susceptible d'avoir un impact négatif sur votre capacité de remboursement ou votre solvabilité, pendant la durée du contrat et la validité de la carte.

Tout changement d'adresse du titulaire de la carte ou de tout garant doit nous être communiqué. Vous nous autorisez, nous ou notre mandataire, à utiliser le présent contrat pour demander une recherche d'adresse auprès de l'administration compétente si vous n'avez pas communiqué votre changement d'adresse.

QUELQUES RÈGLES DE SÉCURITÉ **PAYEZ EN TOUTE SÉCURITÉ AVEC VOTRE CARTE ET** **VOTRE CODE SECRET ...**

Votre carte de paiement : un outil précieux et très personnalisé !

- Signez votre carte immédiatement après l'avoir reçue à l'endroit prévu à cet effet. Sinon, un voleur pourrait le faire à votre place ! En effet, certains paiements sont effectués sur la base de la signature du titulaire de la carte.
- Détruisez les cartes qui ont expiré. Détruisez également votre ancienne carte immédiatement après avoir reçu la nouvelle.
- Conservez votre carte dans votre poche ou dans un endroit sûr. Ne laissez jamais votre carte dans un lieu public (par exemple une salle de sport), sur votre lieu de travail ou dans votre voiture.
- Conservez vos tickets de retraits et de paiements en espèces. Vérifiez toujours votre relevé de compte et les relevés de dépenses de vos cartes immédiatement après les avoir reçus. Signalez immédiatement toute anomalie à votre banque ou à l'expéditeur du document.
- Ne communiquez votre numéro de carte qu'à des commerçants connus de tous (par exemple, lorsque vous réservez vos vacances sur Internet).
- Dans la mesure du possible, veillez à ne pas perdre de vue votre carte lorsque vous payez dans un magasin. Veillez à récupérer votre carte après avoir payé.
- N'utilisez votre carte que pour les fonctions auxquelles elle est destinée.
- **Veillez à ce que votre code secret et, le cas échéant, votre mot de passe pour Mastercard SecureCode ou Verified by Visa -selon le type de carte-, restent secrets ... Et ce n'est pas difficile du tout !**
- Mémoisez **votre code secret et votre mot de passe** dès que vous les recevez ou les choisissez. Détruisez immédiatement le message contenant le code.
- Changez votre code secret dès que possible à un distributeur automatique de billets.
- Ne choisissez pas un code trop facile (comme une partie de votre date de naissance, votre code postal, les 4 premiers chiffres de votre numéro de téléphone, etc.) Il peut être tentant d'utiliser un seul code pour tout, mais c'est risqué !
- Gardez votre **code secret et votre mot de passe secret : ne les communiquez à personne**, pas même à votre famille, à vos amis ou à toute personne qui vous semble digne de confiance. Personne ne doit vous demander votre code ou votre mot de passe, ni nous, ni la police, ni une compagnie d'assurance.

- **Ne notez pas votre code secret et votre mot de passe**, même sous une forme codée, comme un faux numéro de téléphone.
- **Introduisez toujours votre code secret** discrètement, que ce soit à un distributeur de billets ou dans un magasin. Veillez à ce que personne ne vous observe en cachette et filmez le clavier avec votre main libre.
- Ne vous laissez pas distraire. Si vous voyez quelque chose d'inhabituel, informez immédiatement votre agence bancaire et éventuellement le commerçant.
- Si vous pensez que votre code secret n'est plus sûr, changez-le immédiatement à un distributeur de billets. Si vous ne pouvez pas changer le code immédiatement, contactez immédiatement votre banque.
- L'accès à l'espace libre-service d'une banque ne nécessite jamais l'introduction de votre code secret. Si votre code vous est encore demandé, n'entrez pas et informez-en immédiatement votre banque.

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

- Soit vous prévenez immédiatement Card Stop au numéro de téléphone +32 (0)78 170 170. Ce service est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 et votre carte sera immédiatement bloquée. Si vous appelez de l'étranger et que vous ne disposez pas d'un clavier, attendez la fin du menu. Vous serez alors mis en relation avec un opérateur.
- Soit vous prévenez immédiatement la banque via notre ING Banking (espace self-service) ou en appelant le Service Clientèle ING (02/464 60 01). Notez le numéro d'enregistrement de votre appel à Card Stop (ou au service désigné par votre banque). Ce numéro vous sera utile pour les étapes suivantes. En cas de perte ou de vol de votre carte, faites établir un rapport de police par les services de police locaux dans les 24 heures et demandez-leur une copie ou une référence complète de ce rapport.

Si votre carte est avalée par un distributeur automatique, vous devez immédiatement introduire une opposition via Card Stop (+32 (0)78 170 170) ou via ING Banking (espace self-service) ou en appelant le Service Clientèle ING 02/464 60 01).

Plus d'informations ?

Nous sommes toujours à votre disposition pour plus d'informations sur les produits et services spécifiques que nous offrons.

Quelques conseils pour payer en toute sécurité :

- Gardez toujours votre carte dans votre poche ou dans un endroit sûr. Votre code secret et, le cas échéant, votre mot de passe doivent rester secrets : ne les communiquez donc à personne et ne les écrivez nulle part.
- Tapez votre code secret discrètement pour que personne ne puisse le voir. Choisissez un nouveau code secret si vous pensez que quelqu'un d'autre le connaît. Signalez immédiatement toute anomalie constatée sur votre relevé de compte ou sur les relevés de dépenses de votre carte.
- Conservez votre carte avec autant de soin que votre argent.
- Alertez **immédiatement Card Stop (+32 (0)78 170 170)** ou nous **via ING Banking (espace self-service) ou en appelant le Service Clientèle ING (02/464 60 01) en cas de perte, de vol ou de tout autre incident** (par exemple, si un distributeur de billets avale **votre** carte). Ayez toujours le numéro de Card Stop à portée de main (par exemple dans votre GSM) ou mémorisez-le. Ce numéro figure également sur la plupart des distributeurs automatiques de billets.

CONSEILS DE SÉCURITÉ SPÉCIFIQUES AUX ESCROQUERIES PAR HAMEÇONNAGE

- Ne répondez jamais à une demande concernant un de nos produits que vous ne possédez pas (par exemple une carte de crédit) ou une application que vous n'utilisez pas (par exemple Itsme) ;
- Si vous recevez un e-mail ou un SMS, ne suivez jamais le lien vers un prétendu site de paiement ou d'identification bancaire, même si les écrans ressemblent aux nôtres ou affichent notre logo.
- Effectuez toujours vos propres transactions bancaires par le biais des applications ou des programmes que nous vous fournissons ;

Nous ne vous demanderons jamais de :

- Communiquer verbalement les données de votre carte de paiement, votre numéro d'identification ING ou les codes de validation uniques obtenus avec votre carte, votre ING Card Reader et votre code secret ;
- Transférer le contrôle de votre ordinateur, tablette, smartphone, etc ;
- Installer un programme d'accès à distance sur votre ordinateur, tablette, smartphone, etc ;
- Transférer vos fonds sur un compte dit sécurisé.

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

En cas de doute, appelez notre équipe anti-fraude au 02/464 60 60 (lun-ven 8h-20h / sam 9h-17h) ou Cardstop (24h/24) au 078 170 170.

- Garantisiez la confidentialité des codes uniques de validation (obtenus via l'ING Card Reader, la carte et le code secret) et des codes uniques envoyés par nos soins (par exemple via SMS).
 - Ces codes doivent uniquement
 - Être utilisés pour valider les transactions que vous avez initiées via les programmes ou applications que nous mettons à votre disposition ;
 - Ces codes ne peuvent en aucun cas :
 - Être communiqués à des tiers, par exemple par téléphone ou via un écran autre que celui d'une de nos applications ;
 - Être utilisés pour recevoir un paiement ;
- Vérifiez soigneusement la nature et le montant de chaque transaction que vous validez via ltsme ;
 - En cas de doute, ne validez pas et appelez notre équipe anti-fraude au 02/464 60 60 (lun-ven 8.00-20.00 / sam 9.00-17.00) ou Card Stop (24 heures sur 24) au 078 170 170
- Protégez-vous des intentions malveillantes :
 - visitez la page "Fraude et sécurité" sur ing.be ;
 - visitez le site officiel belge safeonweb.be consacré à la cybersécurité ;
 - installez l'application safeonweb pour rester informé 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 cette police pour l'Assureur.

Cover-More est un intermédiaire d'assurance qui opère sous le régime de la liberté de prestation de services. Il est autorisé et supervisé par la Banque centrale d'Irlande selon la réglementation de l'Union européenne sur la distribution d'assurance de 2018. Son numéro de référence à 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 registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA (« Qover ») fournit les services de gestion des sinistres, les demandes d'informations générales sur la police et le traitement des plaintes pour Cover-More.

Qover SA est un agent d'assurance belge non lié, enregistré auprès de l'Autorité des services et marchés financiers de Belgique sous le numéro 0650.939.878, avec son siège social au 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 tant que simple

particulier et agissant uniquement dans le cadre de sa vie privée.

La Carte de crédit : La carte de crédit ING Visa Classic valide, 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 de 50 € TTC ou plus, acheté neuf et payé entièrement par l'Assuré avec sa carte de crédit, sauf :

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

Vol Caractérisé : Vol par Effraction ou par Agression.

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

Aggression : Tout acte ou menace de violence physique, avec l'intention de nuire, qui cause un dommage matériel, physique et/ ou psychique.

Vol par agression : Tout acte de violence par un tiers sur la personne de l'Assuré ou toute contrainte exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder l'Assuré.

Vol par effraction : Forcer les systèmes de fermeture d'un local immobilier fermé à clé ou d'un véhicule terrestre à moteur fermé à clé.

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

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

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

Partenaire : Personne avec laquelle l'Assuré, à la date du dommage, forme une communauté légale ou de fait, habite de façon durable dans le même lieu de résidence et a la même adresse de domicile. Une attestation originale de 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 dépassent le 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 valable si le Vol Caractérisé ou le Dommage Accidentel survient dans les 90 jours après la date d'achat ou 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 inexpiquée ou de la perte du Bien Assuré;
- d'un dommage ou de la perte du 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 Assuré due à l'érosion, la corrosion, l'humidité ou l'action du froid ou du chaud sur ce dernier;
- d'un vice propre ou d'une malfaçon du Bien Assuré;
- du non-respect des conditions d'utilisation du Bien Assuré 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 : maximum 3.000 euros par Assuré et par Sinistre, et par période consécutive de 12 mois, à compter du premier sinistre payé sous cette garantie.

Seuil d'intervention : la garantie s'applique seulement pour les Sinistres de **50 euros TTC** ou plus.

Ensemble : Si le Bien Assuré fait partie d'un ensemble et devient inutilisable ou irremplaçable après un Sinistre, la garantie couvre l'ensemble 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 Assuré ou le Dommage Accidentel au Bien Assuré:

- en cas de Vol Caractérisé: déposer plainte auprès des autorités compétentes dans les 48 heures;
- dans tous les cas: déclarer le sinistre auprès de nous via le site ing-insurances.qover.com/claims / dès que possible et au plus tard dans les 20 jours suivant la date du Sinistre.

Si l'Assuré déclare le sinistre après le délai maximum et que cela nous porte préjudice, nous pouvons diminuer ou rejeter notre prestation d'assurance.

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

Preuves du Sinistre :

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

- tout justificatif prouvant le 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, son prix et la date d'achat, comme une facture ou un ticket de caisse,

En cas de Vol Aggravé, l'Assuré doit aussi nous fournir les documents suivants :

- l'original du rapport de police ;
- toute preuve de l'événement, soit :
 - en cas de Vol par Agression : toute preuve comme un certificat médical ou témoignage, attestation écrite, datée et signée par le témoin, mentionnant son nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse et profession),
 - en cas de Vol par Effraction : tout document prouvant l'Effraction comme le devis ou la facture de réparation du mécanisme de fermeture ou une copie de la déclaration faite 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 irréparable.

Nous pouvons demander tout autre document ou information nécessaire pour valider le Sinistre et évaluer l'indemnité. Nous ouvrons le dossier de sinistre dans les 2 jours ouvrables. Un accusé de réception avec 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 : Nous pouvons envoyer un expert ou un enquêteur pour évaluer les circonstances du sinistre et déterminer le montant de l'indemnité.

Si un Sinistre est déclaré conformément aux modalités mentionnées ci-dessous et si nous confirmons que ce Sinistre est garanti par cette assurance, nous payerons

l'indemnisation endéans les 10 jours ouvrables après la confirmation de l'Assureur que la couverture est 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 de cette police commencent à la date de mise en vigueur de la carte de crédit ou plus tard, selon les conditions spécifiques à chaque garantie ; aucune garantie ne commencera avant la date d'entrée en vigueur de cette police d'assurance souscrite par le Preneur d'assurance auprès de Nous. Les sinistres qui se produisent avant la date d'entrée en vigueur de cette police d'assurance ne seront pas couverts par cette police d'assurance.

Fin de la couverture : En tout état de cause et même si précisé autrement dans ce document, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin automatiquement, même pour les biens déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la carte de crédit ou en cas de mise fin à cette police d'assurance souscrite par le Preneur d'assurance auprès de Nous, pour quelque raison que ce soit.

Prescription : Toute action dérivant de cette police d'assurance est prescrite dans les 3 ans après l'événement qui y donne naissance.

Notre procédure en cas de plaintes

Notre engagement pour le service client :

Nous voulons offrir un service client de qualité. Si vous pensez que notre service n'a pas été à la hauteur de vos attentes, veuillez nous en informer.

Qui contacter en premier :

Si votre problème concerne une couverture d'assurance ou un sinistre, contactez Qover. Qover gère les plaintes pour l'assureur.

Contactez Qover en remplissant le formulaire de plaintes à l'adresse ing-insurances.qover.com/complaints

Si vous ne pouvez pas utiliser le formulaire en ligne, vous pouvez aussi adresser votre plainte à Qover par :

- lettre au service de gestion des plaintes 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 plainte est exprimée verbalement ou sur un support non durable et ne peut pas être résolue immédiatement, nous vous conseillons de l'adresser

par écrit via email, formulaire en ligne ou courrier postal.

Qover confirmera la réception de votre plainte par e-mail dans les 3 jours ouvrables après l'avoir reçue. Votre plainte sera analysée et Qover donnera une réponse finale dans les 30 jours après réception de votre plainte, ou dans les 30 jours après réception de toutes les informations demandées.

Étapes suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait :

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse donnée à votre plainte ou si vous ne recevez pas de réponse dans les 30 jours, vous pouvez demander au Médiateur de l'assurance belge, un organisme indépendant, de revoir votre dossier.

Plus d'informations sur le Médiateur et les types de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet Ombudsman-insurance.be.

Vous pouvez aussi le contacter de cette manière :
Par courrier : Ombudsman Assurances / Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ou par voie électronique via le site internet ombudsman-insurance.be/fr/contact-ombudsman

L'Ombudsman des assurances donne un avis dans les 90 jours après avoir reçu le dossier complet. Cet avis n'est pas contraignant. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez aller au tribunal compétent. Si l'ombudsman ne peut pas examiner votre plainte, vous pouvez demander l'avis d'un avocat.

Droit applicable : Ce contrat est régi par le droit belge et par la loi du 4 avril 2014 sur les assurances. Tout litige sera soumis aux tribunaux belges.

Subrogation : L'article 95 de la loi sur les assurances du 4 avril 2014 précise que nous reprenons les droits et obligations de l'Assuré envers les tiers jusqu'à concurrence de l'indemnité versée.

Déclaration sur la protection des données

Déclaration sur 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. Nous veillons à ce que toutes les données personnelles que nous traitons le soient selon 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. Vous pouvez consulter notre déclaration complète de protection des données sur blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

En tant qu'intermédiaire d'assurance, nous gérons la police d'assurance pour l'Assureur (Fournisseur d'assurance). Lorsque vous souscrivez un produit d'assurance par notre intermédiaire, le Fournisseur d'assurance du produit/service choisi devient aussi 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 : <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Comment nous contacter

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données, contactez-nous à 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 toutes les informations sur le traitement de vos données personnelles dans notre Politique de confidentialité disponible sur notre site : qover.com/terms-and-policies.

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données par Qover, ou si vous avez besoin d'une copie papier de la déclaration, contactez Qover à 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 cette police pour l'Assureur.

Cover-More est un intermédiaire d'assurance qui opère sous le régime de la liberté de prestation de services. Il est autorisé et supervisé par la Banque centrale d'Irlande selon la réglementation de l'Union

européenne sur la distribution d'assurance de 2018. Son numéro de référence à 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 registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA (« Qover ») fournit les services de gestion des demandes d'assistance non urgentes, les demandes d'informations générales sur la police et le traitement des plaintes pour Cover-More.

Qover SA est un agent d'assurance belge non lié, enregistré auprès de l'Autorité des services et marchés financiers de Belgique sous le numéro 0650.939.878, avec son siège social au 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 :

- Tous les titulaires d'une carte de crédit ING Visa Classic, avec leur nom imprimé dessus. Cette carte de crédit doit être valide et émise par le Preneur d'Assurance ; et
- Les membres de la Famille du Titulaire qui vivent sous le même toit, qu'ils voyagent ensemble ou séparément.

Assuré : Le Titulaire de la carte, en tant que simple particulier, et agissant uniquement dans le cadre de sa vie privée.

La Carte : La carte de crédit ING Visa Classic valide, 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, forme une communauté légale ou de fait, habite de façon durable dans le même lieu de résidence et a la même adresse de domicile. Une attestation originale de 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 sur Internet auprès d'un Commerçant, envoyé par la poste ou transporteur privé en Belgique, d'une valeur minimale de 50 euros, et non exclu de cette garantie.

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

Commerçant : tout marchand proposant des Biens garantis sur Internet.

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

Non-livraison : Le Bien garanti n'a pas été livré dans les 30 jours après le débit de la commande sur le décompte de la carte de crédit de l'Assuré.

Paiement Internet : opération de paiement sur Internet avec une carte de crédit, avec ou sans code PIN, sans signature manuscrite ou électronique, et débité sur le décompte de la carte de crédit de l'Assuré.

Sinistre : Événement couvert par cette garantie.

Nous/Notre/Nos/Nôtre(s)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

GARANTIES

En cas de problème de livraison après l'achat d'un Bien garanti sur Internet, l'Assuré bénéficie de cette Assurance dans les conditions cumulatives suivantes :

- le Bien garanti doit avoir été payé avec la carte de crédit pendant sa période de validité.
- le prélèvement de l'achat doit apparaître sur le décompte de la carte de crédit.

Procédure d'indemnisation

Nous vous indemniserons seulement si aucune

solution amiable satisfaisante n'a été trouvée avec le Commerçant, par nous ou l'Assuré, dans les 90 jours suivant le débit du paiement du Bien garanti.

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

Nous rembourserons l'Assuré du montant du prix d'achat TTC (frais de port inclus) du Bien garanti, dans la limite des sommes que l'Assuré a réellement payées au Commerçant et selon les plafonds indiqués 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 envoyer un bien de remplacement ou rembourser 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'envoie pas de bien de remplacement ou ne rembourse pas 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 est TTC et dans la limite des sommes que l'Assuré a réellement payées au Commerçant.

Nous pouvons mener une expertise ou une enquête à nos frais pour évaluer les circonstances et le montant du préjudice réellement subi par l'Assuré, et ainsi déterminer l'indemnité à verser à l'Assuré.

EXCLUSIONS

Les biens suivants et Sinistres résultant de sont exclus de cette garantie :

- 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 (y compris les 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.

En plus,

- 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

Maximum 750 euros TTC par Sinistre et par Assuré et par période consécutive de 12 mois à compter du premier sinistre payé sous cette garantie.

Quand le Bien garanti non délivré ou non conforme fait partie d'un ensemble et que le reste de l'ensemble est inutilisable seul, l'indemnité est versée par l'Assureur à concurrence du prix d'achat de l'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 ing-insurances.qover.com/claims dès que possible et au plus tard dans les 90 jours suivant le Sinistre.

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

- **Si la livraison n'est pas conforme**, l'Assuré est supposé connaître le Sinistre dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité.
- **En cas de non-livraison**, l'Assuré est supposé connaître le Sinistre dès que le Bien garanti n'est pas livré dans le délai indiqué dans les conditions générales de vente du Commerçant. Après avoir reçu la déclaration, nous intervenons pour le compte de l'Assuré, directement auprès du Commerçant ou du transporteur, pour trouver une solution amiable.

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

L'Assuré devra fournir les preuves de son dommage pour l'indemnisation, en particulier :

- L'impression du justificatif de la commande (courriel), toute confirmation d'acceptation de la commande 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.
- Si un transporteur a livré: le bon de livraison remis à l'Assuré,
- En cas d'envoi postal, l'accusé de suivi dont l'Assuré est en possession,
- En cas de renvoi du Bien garanti au Commerçant, le justificatif du montant des frais d'expédition avec accusé de réception.

Nous pouvons demander tout autre document ou information nécessaire pour valider le Sinistre et évaluer l'indemnité.

Nous ouvrons le dossier de sinistre dans les 2 jours ouvrables.

Un accusé de réception avec 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 : Nous pouvons envoyer un expert ou un enquêteur pour évaluer les circonstances du sinistre et déterminer le montant de l'indemnité.

Date d'effet des garanties : Les garanties de ce contrat commencent à la date de mise en vigueur de la carte de crédit ou plus tard, selon les conditions spécifiques à chaque garantie; aucune garantie ne commencera avant la date d'entrée en vigueur de ce contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de nous.

Fin de la couverture : En tout état de cause et même si précisé autrement dans ce document, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin automatiquement, même pour les biens déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la carte de crédit ou quand ce contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de Nous prend fin, pour quelque raison que ce soit.

Prescription : Toute action liée à ce contrat doit être faite dans les 3 ans après l'événement qui la cause.

Notre procédure en cas de plaintes

Notre engagement pour le service client :

Nous voulons offrir un service client de qualité. Si vous pensez que notre service n'a pas été à la hauteur de vos attentes, veuillez nous en informer.

Qui contacter en premier :

Si votre problème concerne une couverture d'assurance ou un sinistre, contactez Qover. Qover gère les plaintes pour l'assureur.

Contactez Qover en remplissant le formulaire de plaintes à l'adresse ing-insurances.qover.com/complaints

Si vous ne pouvez pas utiliser le formulaire en ligne, vous pouvez aussi adresser votre plainte à Qover par :

- lettre au service de gestion des plaintes 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 plainte est exprimée verbalement ou sur un support non durable et ne peut pas être résolue immédiatement, nous vous conseillons de l'adresser par écrit via email, formulaire en ligne ou courrier postal.

Qover confirmera la réception de votre plainte par e-mail dans les 3 jours ouvrables après l'avoir reçue. Votre plainte sera analysée et Qover donnera une réponse finale dans les 30 jours après réception de votre plainte, ou dans les 30 jours après réception de toutes les informations demandées.

Étapes suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait :

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse donnée à votre plainte ou si vous ne recevez pas de réponse dans les 30 jours, vous pouvez demander au Médiateur de l'assurance belge, un organisme indépendant, de revoir votre dossier.

Plus d'informations sur le Médiateur et les types de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet Ombudsman-insurance.be.

Vous pouvez aussi le contacter de cette manière :
Par courrier : Ombudsman Assurances / Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ou par voie électronique via le site internet ombudsman-insurance.be/fr/contact-ombudsman

L'Ombudsman des assurances donne un avis dans les 90 jours après avoir reçu le dossier complet. Cet avis n'est pas contraignant. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez aller au tribunal compétent. Si l'ombudsman ne peut pas examiner votre plainte, vous pouvez demander l'avis d'un avocat.

Droit applicable : Ce contrat est régi par le droit belge et par la loi du 4 avril 2014 sur les assurances. Tout litige sera soumis aux tribunaux belges.

Subrogation : L'article 95 de la loi sur les assurances du 4 avril 2014 précise que nous reprenons les droits et obligations de l'Assuré envers les tiers jusqu'à concurrence de l'indemnité versée.

Déclaration sur la protection des données

Déclaration sur 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. Nous veillons à ce que toutes les données personnelles que nous traitons le soient selon 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. Vous pouvez consulter notre déclaration complète de protection des données sur

blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

En tant qu'intermédiaire d'assurance, nous gérons la police d'assurance pour l'Assureur (Fournisseur d'assurance). Quand vous souscrivez un produit d'assurance par notre intermédiaire, le Fournisseur d'assurance du produit/service choisi devient aussi 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 : <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Comment nous contacter

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données, contactez-nous à 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 toutes les informations sur le traitement de vos données personnelles dans notre Politique de confidentialité disponible sur notre site : qover.com/terms-and-policies.

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données par Qover, ou si vous avez besoin d'une copie papier de la déclaration, contactez Qover à 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 cette police pour l'Assureur.

Cover-More est un intermédiaire d'assurance qui opère sous le régime de la liberté de prestation de services. Il est autorisé et supervisé par la Banque centrale d'Irlande selon la réglementation de l'Union européenne sur la distribution d'assurance de 2018. Son numéro de référence à 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 registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA (« Qover ») fournit les services de gestion des sinistres (à l'exception des demandes d'assistance urgentes), les demandes d'informations générales sur la police et le traitement des plaintes pour Cover-More.

Qover SA est un agent d'assurance belge non lié, enregistré auprès de l'Autorité des services et marchés financiers de Belgique sous le numéro 0650.939.878, avec son siège social au 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 assurées :

- Toute personne physique qui est titulaire d'une ING Visa Classic (« l'Assuré ») en cours de validité et émise par ING Belgique.
- les membres de la Famille du Titulaire, quand ils voyagent avec l'Assuré ou seuls, mais à la condition que les coûts de transports ou le séjour aient été payés avec la carte de crédit.

La Carte : La carte de crédit ING Visa Classic valide, 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, forme une communauté légale ou de fait, habite de façon durable dans le même lieu de résidence et a la même adresse de domicile. Une attestation

originale de l'Officier de l'Etat Civil servira de preuve.

Famille

- Le conjoint ou 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 autre que :

- l'Assuré,
- les ascendants et descendants en ligne directe, ainsi que toute personne vivant sous le même toit que l'Assuré.

Étranger

Tout pays sauf le 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 pour un maximum de 60 jours.

Voyage garanti

Tout voyage dont 100% du coût total de transport ou un minimum de 30% du prix total du voyage organisé incluant le transport est payé avec la carte de crédit assurée.

Médecin

Docteur en médecine et/ ou membre d'un Ordre des Médecins légalement autorisé à exercer la médecine dans le pays où se produit le Dommage assuré et/ ou le traitement du Dommage assuré.

Intoxication

Tous les troubles causés par l'introduction d'une substance dans le corps de l'Assuré, où le niveau d'alcool pur et/ ou de substances illicites dépasse la limite autorisée par la loi du pays où le Dommage se produit.

Dommage corporel

Toute atteinte physique subie par une personne.

Dommage 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 inattendu et involontaire survenu pendant la durée de la Garantie, causé par quelque

chose d'extérieur au corps de l'Assuré, qui provoque un dommage corporel.

Sont aussi considérés comme Accidents garantis, s'ils arrivent à l'Assuré pendant la durée de la Garantie :

- Les problèmes de santé causés directement et uniquement par un Accident garanti ou une tentative de sauvetage de personnes ou biens en danger
- 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, insulations;
- La noyade;
- La maladie du charbon, la rage, le tétanos.

Avion

L'assurance couvre l'utilisation comme passager de tout avion ou hélicoptère autorisé pour le transport de personnes, tant que l'assuré ne fasse pas partie de l'équipage ou qu'il n'exerce pendant le vol aucune activité professionnelle ou autre liée à l'appareil ou au vol pendant le vol.

Guerre

Toute opposition armée, déclarée ou non, d'un État envers un autre État, une invasion ou un état de siège. Sont en particulier considérés comme guerre : toute activité guerrière, incluant l'utilisation de la force militaire par une nation souveraine pour des raisons économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres.

Guerre civile

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

Sont en particulier considérés comme 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 qui entraînent, 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 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.

Les actes suivants ne sont pas considérés comme actes de terrorisme:

- 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 avec au moins 4 roues (comme les voitures, mobilhomes, camionnettes, camions) utilisé pour le transport privé de personnes ou d'objets, pour un maximum de 60 jours. Les voitures de leasing ne sont pas incluses.

Nous/Notre/Nos/Nôtre(s)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

GARANTIES

1. Garantie Accident de transport pendant un voyage

Cette police d'assurance offre une garantie en cas d'Accident de transport aux Personnes assurées qui effectuent un voyage garanti par Avion, train, bateau, autobus au départ de leur pays de résidence habituelle.

Les garanties et montants indiqués dans ces Conditions Générales sont valables à condition que 100% des frais de transport ou 30% du prix total d'un voyage organisé incluant le transport soient payés avant le départ avec une carte de crédit assurée.

Le trajet aller ou retour vers un lieu d'embarquement

pour le voyage garanti est couvert même si ce trajet n'est pas payé avec la Carte.

Dommages couverts

En cas d'Accident lorsqu'ils utilisent les moyens de transport mentionnés dans la Garantie, les Personnes assurées sont couvertes en cas de décès ou d'IPP (incapacité permanente partielle) définitive si elle est d'au moins 25 %, calculée selon le Barème Officiel Belge d'Invalidité (BOBI) en vigueur le jour de l'Accident.

Indemnité en cas de Décès suite à un Accident

Si l'Assuré décède dans les deux ans suivant l'Accident couvert, exclusivement à cause de cet accident, une indemnité de 100.000 EUR sera versée aux bénéficiaires. En cas de disparition, si l'assureur, après au moins 6 mois depuis l'accident et après avoir vérifié toutes les preuves disponibles, estime qu'il s'agit d'un Dommage couvert, la disparition d'une Personne assurée sera considérée comme un Décès qui active la Garantie.

Si l'on constate, après le paiement, que la Personne assurée est vivante, le(s) bénéficiaire(s) remboursera/ont les montants payés par l'assureur.

Les indemnités pour décès et invalidité permanente ne se cumulent pas.

Indemnité en cas d'invalidité permanente suite à un Accident

Quand l'Assuré subit un Accident couvert et qu'une invalidité permanente est médicalement confirmée, l'assureur verse une indemnité calculée sur un maximum de 100.000 EUR, proportionnelle au taux d'invalidité selon le Barème Officiel Belge d'Invalidité (BOBI) en vigueur le jour de l'Accident, sans dépasser 100 % d'invalidité. Si l'invalidité atteint ou dépasse 66 %, elle est considérée comme totale et indemnisée à 100 %.

Les lésions sur des membres ou organes déjà infirmes ou perdus fonctionnellement sont indemnisées par différence entre l'état avant et après l'Accident. L'évaluation des lésions d'un membre ou organe ne peut pas être augmentée par l'infirmité préexistante d'un autre membre ou organe. Si les conséquences d'un Accident sont aggravées par des infirmités, maladies, ou circonstances indépendantes de l'accident, l'indemnité ne peut pas dépasser celle qui aurait été due si l'Accident avait touché un organisme sain.

L'indemnité est calculée selon les conclusions du médecin conseil désigné par l'assureur ou des certificats médicaux présentés si aucun médecin conseil n'est désigné.

Si la consolidation n'est pas faite dans les 12 mois après l'Accident, l'assureur peut, à la demande de l'assuré,

verser une provision égale à maximum la moitié de l'indemnité minimale qui pourrait lui être octroyée au jour de la consolidation.

Les indemnités pour décès et invalidité permanente ne se cumulent pas.

Frais de rapatriement du corps après un décès accidentel

L'assureur rembourse, à concurrence du montant indiqué ci-dessous, les frais pour rapatrier le corps de l'assuré vers un cimetière dans le pays de son ancien domicile ou lieu de résidence habituel. Cela inclut le traitement post-mortem, l'embaumement et les frais de douane nécessaires pour le rapatriement. Les frais funéraires et d'inhumation ne sont pas couverts. L'assureur ne s'occupe pas de l'organisation du rapatriement.

2. Garantie Frais de recherche et de sauvetage

Si, au cours d'un voyage garanti à l'Etranger, une Personne assurée est immobilisée suite à un Accident, nous couvrons, au maximum pour le montant mentionné dans les limites d'intervention, les frais justifiés de sauvetage et/ ou de recherche de cette Personne ayant subi un Dommage corporel.

LIMITES D'INTERVENTION DES GARANTIES

1. 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: maximum € 30,000

2. L'indemnité maximale payable par personne assurée selon cette police est de 130,000 EUR, pour tout sinistre couvert, peu importe le nombre de carte de crédits utilisées. Après un même événement, l'intervention maximale possible selon ce contrat ne dépassera pas 5 millions d'euros.

EXCLUSIONS

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

- Guerre, guerre civile. Cependant, la garantie reste valable pour l'Assuré pendant 14 jours à partir du début des hostilités s'il est surpris par ces événements à l'étranger et qu'il n'y participe pas activement.
- Acte intentionnel, provocation ou acte manifestement téméraire, sauf si c'est une tentative réfléchie de sauvetage de personnes,

- animaux ou marchandises.
- Intoxication.
- Suicide ou tentative de suicide.
- Réactions nucléaires, radioactivité ou rayonnement ionisant, sauf si cela survient lors d'un traitement médical indispensable après un dommage couvert.
- Les sports ou activités, en ce inclus les entraînements, pratiqués professionnellement ou contre paiement, ainsi que la pratique amateur non rémunérée des sports suivants:
 - o sports aériens, sauf voyages en ballon.
 - o Alpinisme, escalade, randonnées en dehors des sentiers praticables ou sans indications officielles
 - o Chasse au gros gibier
 - o Saut à ski, ski alpin, snowboard ou ski de fond pratiqués hors des pistes praticables ou sans indications officielles
 - o Spéléologie, rafting, canyoning, saut à l'élastique, plongée sous-marine avec appareil de respiration autonome
 - o Arts martiaux
 - o Compétition avec engins motorisés, sauf rallyes touristiques sans temps ou norme de vitesse imposés.
 - o Participation, entraînement ou essais préparatoires à des concours de vitesse.
- Paris, défis, querelles ou échauffourées, sauf en cas de légitime défense (un procès-verbal des autorités servira de preuve).
- Troubles et mesures prises pour lutter contre ces troubles, sauf si l'Assuré et/ ou le bénéficiaire prouve(nt) que l'Assuré n'y a pas participé activement.

En plus,

- 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'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).

DEMARCHES A ACCOMPLIR PAR LE TITULAIRE OU LES BENEFICIAIRES EN CAS DE SINISTRE

- a) Nous devons être informés sans délai de tout Accident. Le Titulaire de la Carte ou les bénéficiaires doivent déclarer tout Accident avec Décès ou Dommage corporel sur ing-insurances.qover.com dès que possible, et au plus tard dans les 20 jours suivant la date L'Accident.
- b) L'assuré doit nous fournir rapidement toutes les informations utiles et répondre à nos demandes pour comprendre les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.
- c) L'assuré doit prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir et réduire les circonstances du sinistre.

Si l'assuré ne respecte pas les obligations a), b) & c) et que cela nous cause un préjudice, nous pouvons réduire notre prestation proportionnellement au préjudice 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 se termine automatiquement au 75e anniversaire des Personnes 'assurées.

Bénéficiaires en cas de décès

En cas de décès d'une Personne assurée, les bénéficiaires sont : le conjoint non séparé, sinon les enfants, sinon le partenaire, sinon les ayants droit de l'assuré, à l'exception de l'État. Les créanciers, y compris le fisc, ne peuvent pas recevoir l'indemnité. Un assuré peut désigner un autre bénéficiaire en envoyant un courrier à l'assureur.

Date d'effet des garanties : Les garanties de ce contrat commencent à la date de mise en vigueur de la carte de crédit ou plus tard, selon les conditions spécifiques à chaque garantie ; aucune garantie ne commencera avant la date d'entrée en vigueur de ce 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 : Même si précisé autrement dans ce document, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin automatiquement, même pour les biens déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la carte de crédit ou quand ce 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 liée à ce contrat doit être faite dans les 3 ans après l'événement qui la cause.

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 cas de plaintes

Notre engagement pour le service client :
Nous voulons offrir un service client de qualité. Si vous pensez que notre service n'a pas été à la hauteur de vos attentes, veuillez nous en informer.

Qui contacter en premier :

Si votre problème concerne une couverture d'assurance ou un sinistre, contactez Qover. Qover gère les plaintes pour l'assureur.

Contactez Qover en remplissant le formulaire de plaintes à l'adresse
ing-insurances.qover.com/complaints

Si vous ne pouvez pas utiliser le formulaire en ligne, vous pouvez aussi adresser votre plainte à Qover par :

- lettre au service de gestion des plaintes 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 plainte est exprimée verbalement ou sur un support non durable et ne peut pas être résolue immédiatement, nous vous conseillons de l'adresser par écrit via email, formulaire en ligne ou courrier postal.

Qover confirmera la réception de votre plainte par e-mail

dans les 3 jours ouvrables après l'avoir reçue. Votre plainte sera analysée et Qover donnera une réponse finale dans les 30 jours après réception de votre plainte, ou dans les 30 jours après réception de toutes les informations demandées.

Étapes suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait :

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse donnée à votre plainte ou si vous ne recevez pas de réponse dans les 30 jours, vous pouvez demander au Médiateur de l'assurance belge, un organisme indépendant, de revoir votre dossier.

Plus d'informations sur le Médiateur et les types de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet [Ombudsman-insurance.be](https://ombudsman-insurance.be).

Vous pouvez aussi le contacter de cette manière :
Par courrier : Ombudsman Assurances / Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ou par voie électronique via le site internet ombudsman-insurance.be/fr/contact-ombudsman

L'Ombudsman des assurances donne un avis dans les 90 jours après avoir reçu le dossier complet. Cet avis n'est pas contraignant. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez aller au tribunal compétent. Si l'ombudsman ne peut pas examiner votre plainte, vous pouvez demander l'avis d'un avocat.

Droit applicable : Cette police d'assurance est régie par le droit belge et par la loi du 4 avril 2014 sur les assurances.

Tout litige sera soumis aux tribunaux belges.

Protection de la vie privée

En vue de la bonne gestion des sinistres déclarés sous cette Garantie, l'assuré donne 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.

privacy@qover.com.

Subrogation : L'article 95 de la loi sur les assurances du 4 avril 2014 précise que nous reprenons les droits et obligations de l'assuré (ou des bénéficiaires) envers les tiers jusqu'à concurrence de l'indemnité versée.

Déclaration sur la protection des données

Déclaration sur 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. Nous veillons à ce que toutes les données personnelles que nous traitons le soient selon 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. Vous pouvez consulter notre déclaration complète de protection des données sur blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

En tant qu'intermédiaire d'assurance, nous gérons la police d'assurance pour l'Assureur (Fournisseur d'assurance). Quand vous souscrivez un produit d'assurance par notre intermédiaire, le Fournisseur d'assurance du produit/service choisi devient aussi 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 : <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Comment nous contacter

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données, contactez-nous à 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 toutes les informations sur le traitement de vos données personnelles dans notre Politique de confidentialité disponible sur notre site : qover.com/terms-and-policies.

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données par Qover, ou si vous avez besoin d'une copie papier de la déclaration, contactez Qover à

ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE
ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold
Conditions Générales

Valable à partir du 01/01/2024.

Numéro de Police d'assurance
 CBQVZBN11GIN10000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited (« Cover-More ») organise et gère cette police pour l'Assureur.

Cover-More est un intermédiaire d'assurance qui opère sous le régime de la liberté de prestation de services. Il est autorisé et supervisé par la Banque centrale d'Irlande selon la réglementation de l'Union européenne sur la distribution d'assurance de 2018. Son numéro de référence à 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 registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA (« Qover ») fournit les services de gestion des sinistres, les demandes d'informations générales sur la police et le traitement des plaintes pour Cover-More.

Qover SA est un agent d'assurance belge non lié, enregistré auprès de l'Autorité des services et marchés financiers de Belgique sous le numéro 0650.939.878, avec son siège social au 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 :

- Tous les titulaires d'une carte de crédit ING Visa Gold ou ING Mastercard Gold, avec leur nom imprimé dessus (« l'Assuré »). Cette carte de crédit doit être valide et émise par le Preneur d'Assurance ; et
- Les membres de la Famille du Titulaire qui vivent sous le même toit, qu'ils voyagent ensemble ou séparément.

La Carte : La carte de crédit ING Visa Gold ou ING Mastercard Gold valide, 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, forme une communauté légale ou de fait, habite de façon durable dans le même lieu de résidence et a la même adresse de domicile. Une attestation originale de l'Officier de l'Etat Civil servira de preuve.

Famille

- Le conjoint ou Partenaire de l'Assuré,
- Les enfants naturels ou adoptifs de l'Assuré ou ceux de son conjoint ou partenaire, de moins de 25 ans.

Voyage Garanti : Tout déplacement à des fins non professionnelles ou commerciales d'une durée de maximum 90 jours consécutifs, dont au moins 50% du montant total des frais de transport et des frais de séjour, s'il y en a, a été payé avec la carte de crédit.

Maladie : Tout changement involontaire de santé de l'Assuré constatée par un médecin qui empêche de faire le voyage réservé. Un état de grossesse sans complications médicales n'est pas une Maladie.

Accident : Toute atteinte physique non intentionnelle subie par l'Assuré, causée soudainement par une source extérieure, constatée par un médecin.

Dégât Matériel Important : Tout dommage matériel (incendie, vol, dégât des eaux, explosion, effondrement) au domicile de l'Assuré ou dans ses locaux professionnels nécessitant impérativement la présence de l'Assuré sur place pour prendre les mesures nécessaires ou lorsque sa présence est exigée par les autorités de police.

Agression : Tout acte ou menace de violence physique, avec l'intention de nuire, qui cause un

dommage matériel, physique et/ ou psychique.

Vol par agression : Tout acte de violence par un tiers sur la personne de l'Assuré ou toute contrainte exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder l'Assuré.

Vol par effraction : Forcer les systèmes de fermeture d'un local immobilier fermé à clé ou d'un véhicule terrestre à moteur fermé à clé.

Documents de voyage : Passeport ou carte d'identité demandée par la compagnie de transport pour le Voyage Garanti.

Activités : Voiture de location, spectacles ou excursions pendant le Voyage Garanti, réservées et payées à 50% avec la carte de crédit.

Sinistre : Événement couvert par cette garantie.

Nous/Notre/Nos/Nôtre(s)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

GARANTIES

ANNULATION ET INTERRUPTION DE VOYAGE

1. Prestations garanties

Si au moins 50% des frais du Voyage Garanti est payé avec la carte de crédit, nous remboursons les frais non récupérables à charge de l'Assuré en cas d'annulation, de modification ou d'interruption d'un Voyage Garanti, jusqu'à 6.000 euros par Voyage garanti, par carte de crédit, par période consécutive de 12 mois à compter du premier sinistre payé sous cette garantie et par Famille selon les conditions ci-dessous :

- A. En cas d'annulation ou de modification du Voyage Garanti, nous remboursons les frais non récupérables prévus dans les conditions de vente. Cependant, si la modification ou l'annulation se fait plus de 60 jours avant le départ, le remboursement est limité à 1.250 euros par voyage sauf si les raisons d'annulation ou de modification restent dans ce délai de 60 jours.
- B. En cas d'interruption du Voyage Garanti, nous remboursons la partie des services non utilisés. Nous calculons cela au prorata temporis ou en utilisant les reçus originaux des frais d'hébergement ou de transport non utilisés.
- C. En cas d'annulation, de modification ou d'interruption d'un Voyage Garanti, nous

remboursons les Activités non utilisées jusqu'à 200 euros par personne et 500 euros pour l'ensemble des Assurés.

Seuil d'intervention : Si les frais non récupérables que l'Assuré doit payer en cas d'annulation, de modification ou d'interruption d'un Voyage Garanti, comme décrit ci-dessus aux points A., B. et C., dépassent 100 euros, nous remboursons le montant total des frais, avec un maximum de 6.000 euros par voyage, par carte de crédit, par période consécutive de 12 mois.

Si ces frais sont inférieurs à 100 euros, la couverture ne s'applique pas.

2. Conditions de la garantie

La garantie s'applique uniquement en cas de :

- Maladie, Accident ou décès de l'Assuré, son conjoint, son Partenaire, leurs ascendants (maximum 2ème degré), descendants (maximum 2ème degré), frères, sœurs, collatéraux par alliance (maximum 2ème degré), alliés (maximum 2ème degré). Les personnes mentionnées ci-dessus ne reçoivent aucune indemnisation si elles ne sont pas considérées comme Personnes assurées dans la présente police.
- Tout Dégât Matériel Important nécessitant d'urgence la présence de l'Assuré sur place à cause d'un vol, d'un incendie ou d'une catastrophe naturelle, survenu à la résidence principale ou secondaire de l'Assuré ou dans les locaux professionnels de l'entreprise dont l'Assuré est propriétaire, gérant ou directeur.
- Vol des Documents de Voyage par Agression ou Effraction.

3. Prise d'effet de la garantie :

La garantie commence à partir de la date d'achat ou de réservation du Voyage Garanti, à condition que l'Assuré ait payé 50% des frais du Voyage garanti avec la carte de crédit.

Si l'Assuré a payé le voyage garanti avant le 01/01/2024, la garantie s'applique seulement si la raison (comme définie ci-dessus dans les "Conditions de la garantie") de l'annulation, de la modification ou de l'interruption du voyage s'est produite après le 21/02/2024.

Pour la garantie Annulation, elle commence :

- en cas de Maladie, d'Accident, de décès, dès l'achat ou la réservation du Voyage Garanti.
- en cas de Dégât Matériel Important, au plus tard 10 jours avant la date de départ du Voyage Garanti.
- en cas de Vol des Documents de Voyage, au plus tard 72 heures avant la date de départ du Voyage Garanti.

Pour la garantie Interruption, elle commence le jour du début du Voyage Garanti.

4. Fin de la garantie

- **Pour la garantie Annulation**, elle se termine à 00:00 le jour après la date de départ du Voyage Garanti.
- **Pour la garantie Interruption**, elle se termine à la date de retour dans le pays de domicile ou de résidence habituel des Assurés et, en tout cas, au plus tard après 90 jours à partir de la date de départ du Voyage Garanti.

EXCLUSIONS

Il est expressément précisé que la garantie ne s'applique pas en cas de :

- annulation ou interruption due à la non-présentation par l'Assuré, pour quelque raison que ce soit, d'un des documents indispensables au Voyage Garanti comme visa, billets de transport, carnet de vaccination, etc.
- annulation ou interruption du Voyage Garanti causée par le transporteur ou l'organisateur pour quelque raison que ce soit.

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

- voyages réservés ou effectués dans le cadre d'une activité professionnelle,
- maladies psychiques,
- maladies non stabilisées constatées avant l'achat du Voyage Garanti et pouvant s'aggraver soudainement avant le départ,
- une grossesse sans complications médicales ou la naissance non prématurée d'un enfant
- conséquences de l'usage de drogues ou de médicaments non prescrits médicalement,
- les accidents survenus pendant des épreuves, courses ou compétitions avec des engins à moteur,
- les accidents causés par des engins aériens (sauf ceux pour le transport de passagers),
- les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'émeutes, d'insurrections ou de mouvements populaires, si l'Assuré y a participé activement, les explosions atomiques ou rayonnements nucléaires
- pour la garantie Interruption, les maladies ou blessures mineures traitables sur place,
- les voyages pour recevoir un traitement médical,
- les situations connues de l'Assuré et/ ou présentes au moment de la réservation ou du départ, qui rendaient le dommage raisonnablement prévisible et/ ou pour lesquelles un avis de voyage négatif a été émis par le transporteur, l'Organisation Mondiale de la Santé ou par le Ministère des

- Affaires Etrangères du pays où est domicilié l'Assuré,
- les voyages effectués contre un avis médical.

En plus,

- 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).
- Nous ne rembourserons jamais la prime d'assurance annulation que l'Assuré a payée à son tour-opérateur ou agence de voyages.

DEMARCHES A ACCOMPLIR PAR L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré doit nous déclarer le sinistre au plus vite et dans un délai maximum de 20 jours calendriers après la date du Sinistre. Si l'Assuré déclare le sinistre après le délai maximum et que cela nous porte préjudice, nous pouvons diminuer ou rejeter notre prestation d'assurance.

La déclaration de sinistre peut se faire via le site ing-insurances.qover.com/claims.

Le formulaire de déclaration de sinistre doit être complété avec les informations demandées et inclure la preuve du paiement du Voyage Garanti avec la carte.

L'Assuré doit aussi nous fournir les documents suivants :
En cas d'annulation de voyage :
- la confirmation de réservation,
- la preuve d'annulation.

En cas d'interruption de voyage :

- la confirmation de réservation,
- la déclaration de l'agence de voyage du nombre de jours non utilisés ou les reçus originaux des frais d'hébergement ou de transport non utilisés.

En cas de Décès :

- le certificat de décès.

En cas de Maladie :

- le formulaire médical complété par un médecin.

En cas de Dégât Matériel Important :

- un document de preuve des autorités locales (PV, déclaration des pompiers, etc.).

En cas de vol des Documents de Voyage par Agression ou Effraction :

- une copie de la déclaration à la police et le numéro du procès-verbal.

Nous pouvons demander tout autre document ou information nécessaire pour valider le Sinistre et évaluer l'indemnité. Nous ouvrons le dossier de sinistre dans les 2 jours ouvrables. Un accusé de réception avec le numéro de référence du dossier sera envoyé à l'adresse de l'Assuré Titulaire de la carte par mail.

DISPOSITIONS GENERALES

Etendue territoriale de la garantie : Le monde entier.

Expertise/ Paiement de l'indemnité : Nous pouvons envoyer un expert ou un enquêteur pour évaluer les circonstances du Sinistre et déterminer le montant de l'indemnité. 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 de cette police d'assurance commencent à la date de mise en vigueur de la carte de crédit ou plus tard, selon les conditions spécifiques à chaque garantie ; aucune garantie ne commencera avant la date d'entrée en vigueur de la police d'assurance souscrite par le Preneur d'assurance auprès de nous.

Fin de la couverture : En tout état de cause, et même si précisé autrement dans ce document, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin automatiquement, même pour les voyages déjà réservés ou payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la carte de crédit ou en cas de mise fin à la police d'assurance souscrite par le Preneur d'assurance auprès de nous, pour quelque raison que ce soit.

Prescription : Toute action dérivant de cette police d'assurance est prescrite dans les 3 ans après l'événement qui y donne naissance.

Notre procédure en cas de plaintes

Notre engagement pour le service client :

Nous voulons offrir un service client de qualité. Si vous pensez que notre service n'a pas été à la hauteur de vos attentes, veuillez nous en informer.

Qui contacter en premier :

Si votre problème concerne une couverture d'assurance ou un sinistre, contactez Qover. Qover gère les plaintes pour l'assureur.

Contactez Qover en remplissant le formulaire de plaintes à l'adresse

ing-insurances.qover.com/complaints

Si vous ne pouvez pas utiliser le formulaire en ligne, vous pouvez aussi adresser votre plainte à Qover par :

- lettre au service de gestion des plaintes 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 plainte est exprimée verbalement ou sur un support non durable et ne peut pas être résolue immédiatement, nous vous conseillons de l'adresser par écrit via email, formulaire en ligne ou courrier postal.

Qover confirmera la réception de votre plainte par e-mail dans les 3 jours ouvrables après l'avoir reçue. Votre plainte sera analysée et Qover donnera une réponse finale dans les 30 jours après réception de votre plainte, ou dans les 30 jours après réception de toutes les informations demandées.

Étapes suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait :

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse donnée à votre plainte ou si vous ne recevez pas de réponse dans les 30 jours, vous pouvez demander au Médiateur de l'assurance belge, un organisme indépendant, de revoir votre dossier.

Plus d'informations sur le Médiateur et les types de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet ombudsman-insurance.be.

Vous pouvez aussi le contacter de cette manière :
Par courrier : Ombudsman Assurances / Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ou par voie électronique via le site internet ombudsman-insurance.be/fr/contact-ombudsman

L'Ombudsman des assurances donne un avis dans les 90 jours après avoir reçu le dossier complet. Cet avis n'est pas contraignant. Si vous n'êtes pas satisfait, vous

pouvez aller au tribunal compétent. Si l'ombudsman ne peut pas examiner votre plainte, vous pouvez demander l'avis d'un avocat.

Droit applicable : Cette police d'assurance est régie par le droit belge et par la loi du 4 avril 2014 sur les assurances.

Tout litige sera soumis aux tribunaux belges.

Subrogation : L'article 95 de la loi sur les assurances du 4 avril 2014 précise que nous reprenons les droits et obligations de l'Assuré envers les tiers jusqu'à concurrence de l'indemnité versée.

Déclaration sur la protection des données

Déclaration sur 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. Nous veillons à ce que toutes les données personnelles que nous traitons le soient selon 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. Vous pouvez consulter notre déclaration complète de protection des données sur blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

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

<https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Comment nous contacter

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données, contactez-nous à 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 toutes les informations sur le traitement de vos données personnelles dans notre Politique de confidentialité disponible sur notre site : qover.com/terms-and-policies.

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données par Qover, ou si vous avez besoin d'une copie papier de la déclaration, contactez Qover à privacy@qover.com.

ASSURANCE GARANTIE ACHATS ING Visa Gold / ING Mastercard Gold Conditions Générales

Valable à partir du 01/01/2024.

Numéro de Police d'assurance
CBQVZBN11GIN10000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited (« Cover-More ») organise et gère cette police pour l'Assureur.

Cover-More est un intermédiaire d'assurance qui opère sous le régime de la liberté de prestation de services. Il est autorisé et supervisé par la Banque centrale d'Irlande selon la réglementation de l'Union européenne sur la distribution d'assurance de 2018. Son numéro de référence à 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 registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA (« Qover ») fournit les services de gestion des sinistres, les demandes d'informations générales sur la police et le traitement des plaintes pour Cover-More.

Qover SA est un agent d'assurance belge non lié, enregistré auprès de l'Autorité des services et marchés financiers de Belgique sous le numéro 0650.939.878, avec son siège social au 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 tant que simple particulier et agissant uniquement dans le cadre de sa vie privée.

La Carte : La carte de crédit ING Visa Gold ou ING Mastercard Gold valide, 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 de 50 € TTC ou plus, acheté neuf et payé entièrement par l'Assuré avec sa carte de crédit, sauf:

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

Vol Caractérisé : Vol par Effraction ou par Agression.

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

Aggression : Tout acte ou menace de violence physique, avec l'intention de nuire, qui cause un dommage matériel, physique et/ ou psychique.

Vol par agression : Tout acte de violence par un tiers sur la personne de l'Assuré ou toute contrainte exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder l'Assuré.

Vol par effraction : Forcer les systèmes de fermeture d'un local immobilier fermé à clé ou d'un véhicule terrestre à moteur fermé à clé.

Dommage Accidentel : Toute destruction ou

détérioration partielle ou totale (bris, casse) due à un événement extérieur soudain.

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

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

Partenaire : Personne avec laquelle l'Assuré, à la date du dommage, forme une communauté légale ou de fait, habite de façon durable dans le même lieu de résidence et a la même adresse de domicile. Une attestation originale de 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 dépassent le 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 valable si le Vol Caractérisé ou le Dommage Accidentel **survient dans les 200 jours** après la date d'achat ou 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 inexpliquée ou de la perte du Bien Assuré;
- d'un dommage ou de la perte du 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 Assuré due à l'érosion, la

corrosion, l'humidité ou l'action du froid ou du chaud sur ce dernier;

- d'un vice propre ou d'une malfaçon du Bien Assuré;
- du non-respect des conditions d'utilisation du Bien assuré 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 : maximum 4.000 euros par Assuré, et par Sinistre, et maximum 8.000 euros par période consécutive de 12 mois, à compter du premier sinistre payé sous cette garantie..

Seuil d'intervention : la garantie s'applique seulement pour les Sinistres de **50 euros TTC** ou plus.

Ensemble : Si le Bien Assuré fait partie d'un ensemble et devient inutilisable ou irremplaçable après un Sinistre, la garantie couvre l'ensemble 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 Assuré ou le Dommage Accidentel au Bien Assuré :

- en cas de Vol Caractérisé: déposer plainte auprès des autorités compétentes dans les 48 heures;
- dans tous les cas : déclarer le sinistre auprès de nous via le site ing-insurances.qover.com/claims dès que possible et au plus tard dans les 20 jours suivant la date du Sinistre.

Si l'Assuré déclare le sinistre après le délai maximum et que cela nous porte préjudice, nous pouvons diminuer ou rejeter notre prestation d'assurance.

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

Preuves du Sinistre:

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

- tout justificatif prouvant le 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, son prix et la date d'achat, comme une facture ou un ticket de caisse,

En cas de Vol Aggravé, l'Assuré doit aussi nous fournir les documents suivants:

- l'original du rapport de police;
- toute preuve de l'événement, soit:
 - en cas de Vol par Agression : toute preuve comme un certificat médical ou témoignage, attestation écrite, datée et signée par le témoin, mentionnant son nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse et profession),
 - en cas de Vol par Effraction : tout document prouvant l'Effraction comme le devis ou la facture de réparation du mécanisme de fermeture ou une copie de la déclaration faite 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

irréparable.

Nous pouvons demander tout autre document ou information nécessaire pour valider le Sinistre et évaluer l'indemnité. Nous ouvrons le dossier de sinistre dans les 2 jours ouvrables. Un accusé de réception avec 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 : Nous pouvons envoyer un expert ou un enquêteur pour évaluer les circonstances du sinistre et déterminer le montant de l'indemnité.

Si un Sinistre est déclaré conformément aux modalités mentionnées ci-dessous et si nous confirmons que ce Sinistre est garanti par cette assurance, nous payerons l'indemnisation endéans les 10 jours ouvrables après la confirmation de l'Assureur que la couverture est 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 de cette police d'assurance commencent à la date de mise en vigueur de la carte de crédit ou plus tard, selon les conditions spécifiques à chaque garantie ; aucune garantie ne commencera avant la date d'entrée en vigueur de cette police d'assurance souscrite par le Preneur d'assurance auprès de Nous. Les sinistres qui se produisent avant la date d'entrée en vigueur de cette police d'assurance ne seront pas couverts par cette police d'assurance.

Fin de la couverture : En tout état de cause et même si précisé autrement dans ce document, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin automatiquement, même pour les biens déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la carte de crédit ou en cas de mise fin à cette police d'assurance souscrite par le Preneur d'assurance auprès de Nous, pour quelque raison que ce soit.

Prescription : Toute action dérivant de cette police d'assurance est prescrite dans les 3 ans après l'événement qui y donne naissance.

Notre procédure en cas de plaintes

Notre engagement pour le service client : Nous voulons offrir un service client de qualité. Si vous pensez que notre service n'a pas été à la hauteur de

vos attentes, veuillez nous en informer.

Qui contacter en premier :

Si votre problème concerne une couverture d'assurance ou un sinistre, contactez Qover. Qover gère les plaintes pour l'assureur.

Contactez Qover en remplissant le formulaire de plaintes à l'adresse ing-insurances.qover.com/complaints

Si vous ne pouvez pas utiliser le formulaire en ligne, vous pouvez aussi adresser votre plainte à Qover par :

- lettre au service de gestion des plaintes 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 plainte est exprimée verbalement ou sur un support non durable et ne peut pas être résolue immédiatement, nous vous conseillons de l'adresser par écrit via email, formulaire en ligne ou courrier postal.

Qover confirmera la réception de votre plainte par e-mail dans les 3 jours ouvrables après l'avoir reçue. Votre plainte sera analysée et Qover donnera une réponse finale dans les 30 jours après réception de votre plainte, ou dans les 30 jours après réception de toutes les informations demandées.

Étapes suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait :

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse donnée à votre plainte ou si vous ne recevez pas de réponse dans les 30 jours, vous pouvez demander au Médiateur de l'assurance belge, un organisme indépendant, de revoir votre dossier.

Plus d'informations sur le Médiateur et les types de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet [Ombudsman-insurance.be](https://ombudsman-insurance.be).

Vous pouvez aussi le contacter de cette manière : Par courrier : Ombudsman Assurances / Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ou par voie électronique via le site internet ombudsman-insurance.be/fr/contact-ombudsman

L'Ombudsman des assurances donne un avis dans les 90 jours après avoir reçu le dossier complet. Cet avis n'est pas contraignant. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez aller au tribunal compétent. Si l'ombudsman ne peut pas examiner votre plainte, vous pouvez demander l'avis d'un avocat.

Droit applicable : Ce contrat est régi par le droit belge

et par la loi du 4 avril 2014 sur les assurances.
Tout litige sera soumis aux tribunaux belges.

Subrogation : L'article 95 de la loi sur les assurances du 4 avril 2014 précise que nous reprenons les droits et obligations de l'Assuré envers les tiers jusqu'à concurrence de l'indemnité versée.

Déclaration sur la protection des données

Déclaration sur 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. Nous veillons à ce que toutes les données personnelles que nous traitons le soient selon 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. Vous pouvez consulter notre déclaration complète de protection des données sur blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

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

<https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Comment nous contacter

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données, contactez-nous à 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 toutes les informations sur le traitement de vos données personnelles dans notre Politique de confidentialité disponible sur notre site : qover.com/terms-and-policies.

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données par Qover, ou si vous avez besoin d'une copie papier de la déclaration, contactez Qover à privacy@qover.com.

ASSURANCE LIVRAISON DES BIENS ACHETES SUR INTERNET ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold Conditions Générales

Valable à partir du 01/01/2024.

Numéro de Police d'assurance
CBQVZBN11GIN10000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited (« Cover-More ») organise et gère cette police pour l'Assureur.

Cover-More est un intermédiaire d'assurance qui opère sous le régime de la liberté de prestation de services. Il est autorisé et supervisé par la Banque centrale d'Irlande selon la réglementation de l'Union européenne sur la distribution d'assurance de 2018. Son numéro de référence à 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 registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA (« Qover ») fournit les services de gestion des sinistres, les demandes d'informations générales sur la police et le traitement des plaintes pour Cover-More.

Qover SA est un agent d'assurance belge non lié, enregistré auprès de l'Autorité des services et marchés financiers de Belgique sous le numéro 0650.939.878, avec son siège social au 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 :

- Tous les titulaires d'une carte de crédit ING Visa Gold ou ING Mastercard Gold, avec leur nom imprimé dessus. Cette carte de crédit doit être valide et émise par le Preneur d'Assurance ; et
- Les membres de la Famille du Titulaire qui vivent sous le même toit, qu'ils voyagent ensemble ou séparément.

Assuré: Le Titulaire de la carte, en tant que simple particulier, et agissant uniquement dans le cadre de sa vie privée.

La Carte : La carte de crédit ING Visa Gold ou ING Mastercard Gold valide, 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, forme une communauté légale ou de fait, habite de façon durable dans le même lieu de résidence et a la même adresse de domicile. Une attestation originale de 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 sur Internet auprès d'un Commerçant, envoyé par la poste ou transporteur privé en Belgique, d'une valeur minimale de 50 euros, et non exclu de cette garantie.

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

Commerçant: tout marchand proposant des Biens garantis sur Internet.

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

Non-livraison: Le Bien garanti n'a pas été livré dans

les 30 jours après le débit de la commande sur le décompte de la carte de crédit de l'Assuré.

Paiement Internet: opération de paiement sur Internet avec une carte de crédit, avec ou sans code PIN, sans signature manuscrite ou électronique, et débité sur le décompte de la carte de crédit de l'Assuré.

Sinistre: Événement couvert par cette garantie.

Nous/Notre/Nos/Nôtre(s)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

GARANTIES

En cas de problème de livraison après l'achat d'un Bien garanti sur Internet, l'Assuré bénéficie de cette Assurance dans les conditions cumulatives suivantes :

- Le Bien garanti doit avoir été payé avec la carte de crédit pendant sa période de validité.
- Le prélèvement pour l'achat du Bien garanti doit apparaître sur le décompte de la carte de crédit.

Procédure d'indemnisation

Nous vous indemniserons seulement si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée avec le Commerçant, par Nous ou par l'Assuré, dans les 90 jours suivant le débit du paiement du Bien garanti.

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

Nous rembourserons l'Assuré du montant du prix d'achat TTC (frais de port inclus) du Bien garanti, dans la limite des sommes que l'Assuré a réellement payées au Commerçant et selon les plafonds indiqués 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 envoyer un bien de remplacement ou rembourser 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'envoie pas de bien de remplacement ou ne rembourse pas 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 est TTC et dans la limite des sommes que l'Assuré a réellement payées au Commerçant.

Nous pouvons mener une expertise ou une enquête à nos frais pour évaluer les circonstances et le montant du préjudice réellement subi par l'Assuré, et ainsi déterminer l'indemnité à verser à l'Assuré.

EXCLUSIONS

Les biens suivants et Sinistres résultant de sont exclus de cette garantie :

- 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 (y compris les 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 marchandises;
- 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.

En plus,

- 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

Maximum 1.250 euros TTC par Sinistre et par Assuré et par période consécutive de 12 mois, à compter du premier sinistre payé sous cette garantie.

Quand le Bien garanti non délivré ou non conforme fait partie d'un ensemble et que le reste de l'ensemble est inutilisable seul, l'indemnité est versée par l'Assureur à concurrence du prix d'achat de l'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 ing-insurances.qover.com/claims dès que possible et au plus tard dans les 90 jours suivant le Sinistre. Si la déclaration de sinistre est tardive, l'Assureur peut réduire ou refuser la prestation si cette déclaration de sinistre tardive lui a porté préjudice.

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

- **Si la livraison n'est pas conforme**, l'Assuré est supposé connaître le Sinistre dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité.

- **En cas de non-livraison**, l'Assuré est supposé connaître le Sinistre dès que le Bien garanti n'est pas livré dans le délai indiqué dans les conditions générales de vente du Commerçant. Après avoir reçu la déclaration, nous intervenons pour le compte de l'Assuré, directement auprès du Commerçant ou du transporteur, pour trouver une solution amiable.

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

L'Assuré devra fournir les preuves de son dommage pour l'indemnisation, en particulier :

- L'impression du justificatif de la commande (courriel), toute confirmation d'acceptation de la commande 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.
- Si un transporteur a livré: le bon de livraison remis à l'Assuré,
- En cas d'envoi postal, l'accusé de suivi dont l'Assuré a possession,
- En cas de renvoi du Bien garanti au Commerçant, le justificatif du montant des frais d'expédition avec accusé de réception.

Nous pouvons demander tout autre document ou information nécessaire pour valider le Sinistre et évaluer l'indemnité.

Nous ouvrons le dossier de sinistre dans les 2 jours ouvrables.

Un accusé de réception avec 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 : Nous pouvons envoyer un expert ou un enquêteur pour évaluer les circonstances du sinistre et déterminer le montant de l'indemnité.

Date d'effet des garanties : Les garanties de cette police d'assurance commencent à la date de mise en vigueur de la carte de crédit ou plus tard, selon les conditions spécifiques à chaque garantie ; aucune garantie ne commencera avant la date d'entrée en vigueur de cette police d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de Nous.

Fin de la couverture : En tout état de cause, et même si précisé autrement dans ce document, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin automatiquement, même pour les biens déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la carte de crédit ou en cas de fin de la

police d'assurance souscrite par le Preneur d'assurance auprès de Nous, pour quelque raison que ce soit.

Prescription : Toute action liée à ce contrat doit être faite dans les 3 ans après l'événement qui la cause.

Notre procédure en cas de plaintes

Notre engagement pour le service client :

Nous voulons offrir un service client de qualité. Si vous pensez que notre service n'a pas été à la hauteur de vos attentes, veuillez nous en informer.

Qui contacter en premier :

Si votre problème concerne une couverture d'assurance ou un sinistre, contactez Qover. Qover gère les plaintes pour l'assureur.

Contactez Qover en remplissant le formulaire de plaintes à l'adresse

ing-insurances.qover.com/complaints

Si vous ne pouvez pas utiliser le formulaire en ligne, vous pouvez aussi adresser votre plainte à Qover par :

- lettre au service de gestion des plaintes 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 plainte est exprimée verbalement ou sur un support non durable et ne peut pas être résolue immédiatement, nous vous conseillons de l'adresser par écrit via email, formulaire en ligne ou courrier postal.

Qover confirmera la réception de votre plainte par e-mail dans les 3 jours ouvrables après l'avoir reçue. Votre plainte sera analysée et Qover donnera une réponse finale dans les 30 jours après réception de votre plainte, ou dans les 30 jours après réception de toutes les informations demandées.

Étapes suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait :

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse donnée à votre plainte ou si vous ne recevez pas de réponse dans les 30 jours, vous pouvez demander au Médiateur de l'assurance belge, un organisme indépendant, de revoir votre dossier.

Plus d'informations sur le Médiateur et les types de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet ombudsman-insurance.be.

Vous pouvez aussi le contacter de cette manière :
Par courrier : Ombudsman Assurances / Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ou par voie électronique via le site internet ombudsman-insurance.be/fr/contact-

ombudsman

L'Ombudsman des assurances donne un avis dans les 90 jours après avoir reçu le dossier complet. Cet avis n'est pas contraignant. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez aller au tribunal compétent. Si l'ombudsman ne peut pas examiner votre plainte, vous pouvez demander l'avis d'un avocat.

Droit applicable : Ce contrat est régi par le droit belge et par la loi du 4 avril 2014 sur les assurances. Tout litige sera soumis aux tribunaux belges.

Subrogation : L'article 95 de la loi sur les assurances du 4 avril 2014 précise que nous reprenons les droits et obligations de l'Assuré envers les tiers jusqu'à concurrence de l'indemnité versée.

Déclaration sur la protection des données

Déclaration sur 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. Nous veillons à ce que toutes les données personnelles que nous traitons le soient selon 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. Vous pouvez consulter notre déclaration complète de protection des données sur blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

En tant qu'intermédiaire d'assurance, nous gérons la police d'assurance pour l'Assureur (Fournisseur d'assurance). Quand vous souscrivez un produit d'assurance par notre intermédiaire, le Fournisseur d'assurance du produit/service choisi devient aussi 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 :

<https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Comment nous contacter

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données, contactez-nous à 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 toutes les informations sur le traitement de vos données personnelles dans notre Politique de confidentialité disponible sur notre site : qover.com/terms-and-policies.

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données par Qover, ou si vous avez besoin d'une copie papier de la déclaration, contactez Qover à privacy@qover.com.

ASSURANCE EXTENSION GARANTIE CONSTRUCTEUR ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold Conditions Générales

Valable à partir du 01/01/2024.

Numéro de Police d'assurance
CBQVZBN11GIN10000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited (« Cover-More ») organise et gère cette police pour l'Assureur.

Cover-More est un intermédiaire d'assurance qui opère sous le régime de la liberté de prestation de services. Il est autorisé et supervisé par la Banque centrale d'Irlande selon la réglementation de l'Union européenne sur la distribution d'assurance de 2018. Son numéro de référence à 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 registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA (« Qover ») fournit les services de gestion des sinistres, les demandes d'informations générales sur la police d'assurance et le traitement des plaintes pour Cover-More.

Qover SA est un agent d'assurance belge non lié, enregistré auprès de l'Autorité des services et marchés financiers de Belgique sous le numéro 0650.939.878, avec son siège social au 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 tant que simple particulier et agissant uniquement dans le cadre de sa vie privée.

La Carte : La carte de crédit ING Visa Gold ou ING Mastercard Gold valide, émise par le Preneur d'assurance.

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

Article assuré : Un nouveau bien meuble à usage ménager (appelé «produit blanc») ou un appareil électronique audio et vidéo pour usage privé (appelé produit «brun»), sauf les appareils de communication ou informatiques, (i) acheté par l'Assuré en Belgique et payé entièrement avec la carte de crédit, pendant la durée de cette police d'assurance, (ii) avec une Garantie initiale de 24 mois, (iii) et coûtant au moins 50 euros (taxes incluses, sans les frais de transport). Ces trois conditions doivent être remplies ensemble.

Garantie initiale : La garantie de l'Article assuré offerte par le fabricant ou le distributeur.

Période de la Garantie prolongée : La période qui commence après la fin de la Garantie initiale et se termine, au plus tard, 12 mois après le début de cette période.

Produit non couvert : Un produit mentionné dans les Exclusions de ces Conditions Générales.

Panne: Pour un Article assuré, c'est un défaut qui empêche son fonctionnement pour lequel il a été conçu à cause d'une panne ou d'une défaillance qui serait garantie par les modalités de la Garantie initiale, si elle n'était pas limitée dans le temps.

Agent de Réparation : Le revendeur ou le centre

indépendant de services agréé par nous pour examiner et/ou réparer les Articles assurés.

Frais de Réparation : Les coûts des pièces, de la main d'œuvre et du transport pour l'Article assuré.

Frais de Remplacement : Si les Frais de Réparation dépassent le prix d'achat initial de l'Article assuré, ce sont les frais pour remplacer l'Article assuré par un nouvel article avec des caractéristiques techniques similaires et une valeur d'achat qui ne dépasse pas le prix d'achat initial de l'Article assuré.

Sinistre : événement couvert par cette garantie.

Nous/Notre/Nos/Nôtre(s)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

GARANTIES

Objet et durée de la Garantie :

L'Extension de la Garantie constructeur pour 12 mois prolonge la Garantie initiale sur les Articles assurés pour 12 mois supplémentaires à partir du jour de l'expiration de la Garantie initiale, en accord avec les restrictions et exclusions indiquées dans la section «Exclusions» et Montant de la Garantie.

EXCLUSIONS

Ne sont pas couverts par cette assurance :

- Les produits de communication et informatiques comme imprimantes, ordinateurs portables, téléphones portables, consoles de jeux, fax, ... aussi appelés «produits gris»
- Les conséquences d'une radiation ionisée
- Les frais ne correspondant pas aux frais de pièces détachées et/ ou de main d'œuvre résultant d'une Panne ou les frais liés à une pièce ou une circonstance non garantie par la Garantie initiale
- Toute autre obligation ou frais qui ne sont pas spécifiquement couverts par la Garantie initiale
- Les dommages, pannes ou défauts causés par des événements externes à l'Article assuré ou résultant directement ou indirectement du transport, de la livraison ou de l'installation de l'Article assuré
- La panne due à la fabrication, la modification ou au changement des caractéristiques initiales de l'Article assuré
- Les bateaux, automobiles, drones, bateaux à moteur, aéronefs ou véhicules à moteur et leurs pièces.
- Les articles avec une Garantie initiale de plus ou de moins de 2 ans
- Les articles achetés pour revente ou qui sont usagés, endommagés, d'étalage ou d'occasion au moment de l'achat.

- Les frais pour réinitialiser l'Article assuré et ceux liés à un dysfonctionnement pendant l'installation
- Les pièces en caoutchouc (sauf les joints de portes qui sont garantis).
- Les ajustements que l'utilisateur est autorisé à opérer sans ouvrir l'Article assuré
- Les articles sans numéro de série du fabricant
- Les frais pour dommages des Articles assurés causés par accident, imprudence, usage impropre, dommage intentionnel, infestation d'insectes ou de vermines, vol, sable, incendie, tremblement de terre, tempête, ouragan, foudre, explosion, impact d'un aéronef, dégâts des eaux, corrosion, fuite de piles ou catastrophe naturelle
- Les frais liés à des problèmes ou défauts de fonctionnement dus à des modifications non autorisées ou au non-respect des instructions d'installation, d'utilisation ou de maintenance du fabricant
- Les articles utilisés à des fins professionnelles ou commerciales
- Le remplacement de tout type d'articles consommables comme les piles, couvercles, filtres, lampes, ceintures, sacs, cartouches et articles similaires
- Les frais pour révision, inspection ou nettoyage de l'appareil qui ne sont pas liés à une demande d'indemnisation pour l'Article assuré
- Les frais pour réparer un dommage superficiel quand l'appareil fonctionne toujours, comme des bosses, de la peinture, des éraflures ou de la rouille
- Une panne causée par une coupure d'électricité, des variations de puissance, un voltage ou un courant inapproprié, ou un problème de connexion électrique ou de plomberie.
- Les frais liés à l'ajout de produits ou composants supplémentaires dans l'Article assuré, sauf si le fabricant initial a donné son approbation écrite.
- Les frais pour reformater le disque dur de l'Article assuré pendant une réparation, maintenance, nettoyage, modification ou remise à neuf, ainsi que les frais liés à la perte ou aux dommages causés par des travaux de maintenance préventive ou leur coût, et/ ou des ajustements de l'Article assuré
- Les frais de devis
- Les coûts liés aux piles remplaçables par l'utilisateur, aux virus, aux souris à boule et instruments de pointage, ou à la perte et/ ou aux dommages causés directement ou indirectement par le logiciel, la batterie, le fusible ou tout autre produit consommable
- Toute partie non expirée de la Garantie initiale causée par la liquidation, la fermeture de

l'entreprise (temporaire ou permanente) ou toute autre interruption affectant le fabricant ou son aptitude à honorer la Garantie initiale

- Les coûts dus à des modifications ou au retour de l'Article assuré à cause d'un vice de conception, d'une mesure de sécurité publique ou d'une exigence de la loi
- Les dommages causés par une erreur de manipulation.
- Les réparations ou les dommages de l'Article assuré si nous n'avons pas approuvé la réparation.
- Les dommages causés par le réparateur
- Les dommages exclus par les Conditions générales du fabricant ou du distributeur
- Les conséquences d'une guerre, d'émeutes civiles ou étrangères, ou la confiscation par les autorités.

En plus,

- 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 : La limite de responsabilité maximale est de 3.000 euros par sinistre, par période consécutive de 12 mois à compter du premier sinistre payé sous cette Assurance Extension Garantie Constructeur et par Assuré.

L'Assuré ne peut pas recevoir plus que le prix d'achat de l'Article assuré indiqué sur le décompte de la carte de crédit.

mail.

DEMARCHES A ACCOMPLIR PAR L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE

- L'Assuré doit garder et envoyer les copies de tous les reçus et autres documents demandés par nous (ou le gestionnaire de sinistres désigné) pour gérer une demande d'indemnisation.
- L'Assuré doit déclarer le sinistre sur notre site ing-insurances.qover.com/claims le plus vite possible, et au plus tard dans les 20 jours calendriers après la date du Sinistre. La demande d'indemnisation doit inclure toutes les preuves des documents du Sinistre listés ci-dessous. Si la déclaration de sinistre est tardive, l'Assureur peut réduire ou refuser la prestation si cette déclaration de sinistre tardive lui a porté préjudice.

Preuves du Sinistre :

- L'original ou la copie de la facture d'achat avec le numéro de série du fabricant et la copie du décompte de la carte de crédit prouvant l'achat de l'Article assuré avec la carte de crédit.
- La facture de réparation détaillée avec:
 - le nom, l'adresse et la signature de l'Assuré,
 - la date de la Panne,
 - la marque, le type et le modèle de l'Article assuré,
 - la description de la Panne,
 - la nature des travaux effectués,
- le devis estimatif du réparateur (avec le tampon officiel de la société de réparation) précisant les fournitures, les dépenses et les coûts de main d'œuvre
- La copie de la Garantie initiale

Paiement de l'indemnisation :

L'indemnisation est limitée aux Frais de Réparation ou aux Frais de Remplacement comme définis dans l'article DÉFINITIONS. L'indemnité, toutes taxes comprises, sera versée en euros à l'Assuré sur le compte bancaire désigné.

Si l'Article assuré irréparable fait partie d'un ensemble, rendu inutilisable et irremplaçable par le fait de la Panne garantie, l'indemnisation de remplacement doit correspondre au prix d'achat de tout l'ensemble. L'indemnisation est payée en euros et comprend la TVA.

Nous pouvons demander d'autres documents ou informations pour valider le Sinistre et évaluer l'indemnité.

Nous ouvrons le dossier de sinistre dans les 2 jours ouvrables. Nous envoyons un accusé de réception avec le numéro de référence du dossier à l'Assuré par

DISPOSITIONS GENERALES

Etendue territoriale de la garantie : La Belgique.

Expertise/ Paiement de l'indemnité : Nous pouvons envoyer un expert ou un enquêteur pour évaluer les circonstances du sinistre et déterminer le montant de l'indemnité.

Si un Sinistre est déclaré conformément aux modalités mentionnées ci-dessous et si nous confirmons que ce Sinistre est garanti par cette assurance, nous payerons l'indemnisation endéans les 10 jours ouvrables après la confirmation de l'Assureur que la couverture est 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 de cette police d'assurance commencent à la date de mise en vigueur de la carte de crédit ou plus tard, selon les conditions spécifiques à chaque garantie ; aucune garantie ne commencera avant la date d'entrée en vigueur de cette police d'assurance souscrite par le Preneur d'assurance auprès de Nous. Les sinistres qui se produisent avant la date de mise en vigueur de la carte de crédit ou avant la date d'entrée en vigueur de la Police d'assurance ne seront pas couverts par cette police d'assurance.

Fin de la couverture : En tout état de cause et même si précisé autrement dans ce document, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin automatiquement, même pour les bien déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la carte de crédit ou en cas de fin de cette police d'assurance souscrite par ce le Preneur d'assurance auprès de nous, pour quelque raison que ce soit.

Prescription : Toute action dérivant de cette police d'assurance est prescrite dans les 3 ans après l'événement qui y donne naissance.

Notre procédure en cas de plaintes

Notre engagement pour le service client :
Nous voulons offrir un service client de qualité. Si vous pensez que notre service n'a pas été à la hauteur de vos attentes, veuillez nous en informer.

Qui contacter en premier :
Si votre problème concerne une couverture d'assurance ou un sinistre, contactez Qover. Qover gère les plaintes pour l'assureur.

Contactez Qover en remplissant le formulaire de plaintes à l'adresse ing-insurances.qover.com/complaints

Si vous ne pouvez pas utiliser le formulaire en ligne, vous pouvez aussi adresser votre plainte à Qover par :

- lettre au service de gestion des plaintes 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 plainte est exprimée verbalement ou sur un support non durable et ne peut pas être résolue immédiatement, nous vous conseillons de l'adresser par écrit via email, formulaire en ligne ou courrier postal.

Qover confirmera la réception de votre plainte par e-mail dans les 3 jours ouvrables après l'avoir reçue. Votre plainte sera analysée et Qover donnera une réponse finale dans les 30 jours après réception de votre plainte, ou dans les 30 jours après réception de toutes les informations demandées.

Étapes suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait :

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse donnée à votre plainte ou si vous ne recevez pas de réponse dans les 30 jours, vous pouvez demander au Médiateur de l'assurance belge, un organisme indépendant, de revoir votre dossier.

Plus d'informations sur le Médiateur et les types de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet [Ombudsman-insurance.be](https://ombudsman-insurance.be).

Vous pouvez aussi le contacter de cette manière : Par courrier : Ombudsman Assurances / Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ou par voie électronique via le site internet ombudsman-insurance.be/fr/contact-ombudsman

L'Ombudsman des assurances donne un avis dans les 90 jours après avoir reçu le dossier complet. Cet avis n'est pas contraignant. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez aller au tribunal compétent. Si l'ombudsman ne peut pas examiner votre plainte, vous pouvez demander l'avis d'un avocat.

Droit applicable : Ce contrat est régi par le droit belge et par la loi du 4 avril 2014 sur les assurances. Tout litige sera soumis aux tribunaux belges.

Subrogation : L'article 95 de la loi sur les assurances du 4 avril 2014 dit que nous reprenons les droits et

obligations de l'assuré envers les tiers jusqu'à concurrence de l'indemnité versée.

Déclaration sur la protection des données

Déclaration sur 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. Nous veillons à ce que toutes les données personnelles que nous traitons le soient selon 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. Vous pouvez consulter notre déclaration complète de protection des données sur blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

En tant qu'intermédiaire d'assurance, nous gérons la police d'assurance pour l'Assureur (Fournisseur d'assurance). Quand vous souscrivez un produit d'assurance par notre intermédiaire, le Fournisseur d'assurance du produit/service choisi devient aussi 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 : <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Comment nous contacter

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données, contactez-nous à 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 toutes les informations sur le traitement de vos données personnelles dans notre Politique de confidentialité disponible sur notre site : qover.com/terms-and-policies.

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données par Qover, ou si vous avez besoin d'une copie papier de la déclaration, contactez Qover à privacy@qover.com.

ASSURANCE FRAUDE A LA CARTE DE CREDIT ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold Conditions Générales

Valable à partir du 01/01/2024.

Numéro de Police d'assurance:
CBQVZBN11GIN10000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited (« Cover-More ») organise et gère cette police pour l'Assureur.

Cover-More est un intermédiaire d'assurance qui opère sous le régime de la liberté de prestation de services. Il est autorisé et supervisé par la Banque centrale d'Irlande selon la réglementation de l'Union européenne sur la distribution d'assurance de 2018. Son numéro de référence à 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 registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA (« Qover ») fournit les services de gestion des sinistres, les demandes d'informations générales sur la police et le traitement des plaintes pour Cover-More.

Qover SA est un agent d'assurance belge non lié, enregistré auprès de l'Autorité des services et marchés financiers de Belgique sous le numéro 0650.939.878, avec son siège social au 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 tant que simple particulier et agissant uniquement dans le cadre de sa vie privée.

La Carte : La carte de crédit ING Visa Gold ou ING Mastercard Gold valide, 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, forme une communauté légale ou de fait, habite de façon durable dans le même lieu de résidence et a la même adresse de domicile. Une attestation originale de l'Officier de l'Etat Civil servira de preuve.

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

Sinistre : Toute opération de paiement ou de retrait effectuée frauduleusement par un Tiers avec la carte de crédit perdue ou volée, pendant la durée de cette police d'assurance.

Nous/Notre/Nos/Nôtre(s)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

GARANTIES

Objet de la garantie : Rembourser la franchise à charge de l'Assuré après qu'ING ait accepté d'intervenir pour des transactions de paiement ou retrait frauduleuses faites par un Tiers avec la carte de crédit entre la perte ou le vol et le blocage de la carte de crédit par Card Stop au 078/170 170.

Montant de la garantie : maximum 150 euros par carte de crédit et par Assuré par période consécutive de 12 mois à compter du premier sinistre payé en vertu de cette Assurance Fraude à la carte de crédit. Toutes les opérations frauduleuses après une même perte ou vol sont un seul Sinistre.

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 guerre civile ou étrangère,
- d'un embargo, confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- la désintégration du noyau atomique ou

rayonnement ionisant.

En plus,

- 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'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).

DEMARCHES A ACCOMPLIR PAR L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré doit, dès qu'il constate le vol ou la perte de la Carte:

- Immédiatement notifier cette perte à ING Belgique S.A. ou contacter le plus rapidement possible Card Stop au 078/170 170 pour bloquer la carte de crédit.
- Faire un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes le plus rapidement possible.
- Introduire une contestation de transaction effectuée avec la carte auprès de Worldline via [Contester un achat | Worldline Belgique](#)

L'Assuré doit déclarer le sinistre auprès de l'Assureur via le site ing-insurances.qover.com/claims dès que possible et au plus tard dans les 20 jours calendriers suivant la date du Sinistre.

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

Preuves du Sinistre:

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

- le numéro de dossier ouvert par Card Stop 078/170 170 prouvant la demande d'opposition de l'Assuré;
- en cas d'utilisation frauduleuse de la Carte: copie de tout justificatif bancaire prouvant les montants frauduleusement débités avec la Carte;
- la copie du dépôt de plainte à la Police;
- un document prouvant que la banque ING a accepté le remboursement des transactions ou retraits effectués frauduleusement par un Tiers avec la carte de crédit de l'Assuré.

Nous pouvons demander tout autre document ou information nécessaire pour valider le Sinistre et évaluer l'indemnité.

Nous ouvrons le dossier de sinistre dans les 2 jours ouvrables. Un accusé de réception avec 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 : Nous pouvons envoyer un expert ou un enquêteur pour évaluer les circonstances du sinistre et déterminer le montant de l'indemnité.

Si un Sinistre est déclaré conformément aux modalités mentionnées ci-dessous et si nous confirmons que ce Sinistre est garanti par cette assurance, nous payerons l'indemnisation endéans les 10 jours ouvrables après la confirmation de l'Assureur que la couverture est 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 de ce contrat commencent à la date de mise en vigueur de la carte de crédit ou plus tard, selon les conditions spécifiques à chaque garantie ; aucune garantie ne commencera avant la date d'entrée en vigueur de cette police d'assurance souscrite par le Preneur d'assurance auprès de nous. Les sinistres qui se produisent avant la date d'entrée en vigueur de la police d'assurance ne

seront pas couverts par la présente police d'assurance.

Fin de la couverture : Même si précisé autrement dans ce document, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin automatiquement, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la carte de crédit ou quand ce contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de nous prend fin, pour quelque raison que ce soit.

Prescription : Toute action liée à ce contrat doit être faite dans les 3 ans après l'événement qui la cause.

Notre procédure en cas de plaintes

Notre engagement pour le service client : Nous voulons offrir un service client de qualité. Si vous pensez que notre service n'a pas été à la hauteur de vos attentes, veuillez nous en informer.

Qui contacter en premier :

Si votre problème concerne une couverture d'assurance ou un sinistre, contactez Qover. Qover gère les plaintes pour l'assureur. Contactez Qover en remplissant le formulaire de plaintes à l'adresse ing-insurances.qover.com/complaints

Si vous ne pouvez pas utiliser le formulaire en ligne, vous pouvez aussi adresser votre plainte à Qover par :

- lettre au service de gestion des plaintes 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 plainte est exprimée verbalement ou sur un support non durable et ne peut pas être résolue immédiatement, nous vous conseillons de l'adresser par écrit via email, formulaire en ligne ou courrier postal.

Qover confirmera la réception de votre plainte par e-mail dans les 3 jours ouvrables après l'avoir reçue. Votre plainte sera analysée et Qover donnera une réponse finale dans les 30 jours après réception de votre plainte, ou dans les 30 jours après réception de toutes les informations demandées.

Étapes suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait :

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse donnée à votre plainte ou si vous ne recevez pas de réponse dans les 30 jours, vous pouvez demander au

Médiateur de l'assurance belge, un organisme indépendant, de revoir votre dossier.

Plus d'informations sur le Médiateur et les types de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet [Ombudsman-insurance.be](https://ombudsman-insurance.be).

Vous pouvez aussi le contacter de cette manière : Par courrier : Ombudsman Assurances / Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ou par voie électronique via le site internet ombudsman-insurance.be/fr/contact-ombudsman

L'Ombudsman des assurances donne un avis dans les 90 jours après avoir reçu le dossier complet. Cet avis n'est pas contraignant. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez aller au tribunal compétent. Si l'ombudsman ne peut pas examiner votre plainte, vous pouvez demander l'avis d'un avocat.

Droit applicable : Ce contrat est régi par le droit belge et par la loi du 4 avril 2014 sur les assurances. Tout litige sera soumis aux tribunaux belges.

Subrogation : L'article 95 de la loi sur les assurances du 4 avril 2014 précise que nous reprenons les droits et obligations de l'assuré envers les tiers jusqu'à concurrence de l'indemnité versée.

Déclaration sur la protection des données

Déclaration sur 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. Nous veillons à ce que toutes les données personnelles que nous traitons le soient selon 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. Vous pouvez consulter notre déclaration complète de protection des données sur blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

En tant qu'intermédiaire d'assurance, nous gérons la police d'assurance pour l'Assureur (Fournisseur d'assurance). Quand vous souscrivez un produit d'assurance par notre intermédiaire, le Fournisseur d'assurance du produit/service choisi devient aussi 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 :

<https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Comment nous contacter

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données, contactez-nous à 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 toutes les informations sur le traitement de vos données personnelles dans notre Politique de confidentialité disponible sur notre site : qover.com/terms-and-policies.

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données par Qover, ou si vous avez besoin d'une copie papier de la déclaration, contactez Qover à privacy@qover.com.

ASSURANCE ACCIDENT DE VOYAGE ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold Conditions Générales

Valable à partir du 01/01/2024

Numéro de police d'assurance
CBQVZBN11GIN10000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited (« Cover-More ») organise et gère cette police pour l'Assureur.

Cover-More est un intermédiaire d'assurance qui opère sous le régime de la liberté de prestation de services. Il est autorisé et supervisé par la Banque centrale d'Irlande selon la réglementation de l'Union européenne sur la distribution d'assurance de 2018. Son numéro de référence à 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 registers.centralbank.ie/.

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

Qover SA (« Qover ») fournit les services de gestion des sinistres (à l'exception des demandes d'assistance urgentes), les demandes d'informations générales sur la police et le traitement des plaintes pour Cover-More.

Qover SA est un agent d'assurance belge non lié, enregistré auprès de l'Autorité des services et marchés financiers de Belgique sous le numéro 0650.939.878, avec son siège social au 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 assurées :

- Toute personne physique qui est titulaire d'une ING Visa Gold ou ING Mastercard Gold (« l'Assuré »): en cours de validité et émise par ING Belgique, et
- les membres de la Famille du Titulaire, quand ils voyagent avec l'Assuré ou seuls, à la condition que les coûts de transports ou le séjour aient été payés avec la Carte.

La Carte : La carte de crédit ING Visa Gold ou ING Mastercard Gold valide, 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 assuré, forme une communauté légale ou de fait, habite de façon durable dans le même lieu de résidence et a la même adresse de domicile. Une attestation originale de l'Officier de l'Etat Civil servira de preuve.

Famille

- Le conjoint ou 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 autre que :

- l'Assuré,
- les ascendants et descendants en ligne directe, ainsi que toute personne vivant sous le même toit que l'Assuré.

Étranger

Tout pays sauf le 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'Etranger pour un maximum de 60 jours.

Voyage garanti

Tout voyage dont 100% du coût total de transport ou un minimum de 30% du prix total du voyage organisé incluant le transport est payé avec la carte de crédit assurée.

Médecin

Docteur en médecine et/ ou membre d'un Ordre des Médecins légalement autorisé à exercer la médecine dans le pays où se produit le Dommage assuré et/ ou le traitement du Dommage assuré.

Intoxication

Tous les troubles causés par l'introduction d'une substance dans le corps de l'Assuré, où le niveau d'alcool pur et/ ou de substances illicites dépasse la limite autorisée par la loi du pays où le Dommage se produit.

Dommage corporel

Toute atteinte physique subie par une personne.

Dommage 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, inattendu et involontaire survenu pendant la durée de la Garantie, causé par quelque chose d'extérieur au corps de l'Assuré, qui provoque un Dommage corporel.

Sont aussi considérés comme Accidents garantis, s'ils arrivent à l'Assuré pendant la durée de la Garantie :

- Les problèmes de santé causés directement et uniquement par un Accident garanti ou par une tentative de sauvetage de personnes ou biens en

danger

- 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, insulations;
- La noyade;
- La maladie du charbon, la rage, le tétanos.

Avion

L'assurance couvre l'utilisation comme passager de tout avion ou hélicoptère autorisé pour le transport de personnes, tant que l'assuré ne fasse pas partie de l'équipage ou qu'il n'exerce pendant le vol aucune activité professionnelle ou autre liée à l'appareil ou au vol pendant le vol.

Guerre

Toute opposition armée, déclarée ou non, d'un État envers un autre État, une invasion ou un état de siège. Sont en particulier considérés comme guerre : toute activité guerrière, incluant l'utilisation de la force militaire par une nation souveraine pour des raisons économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres.

Guerre civile

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

Sont en particulier considérés comme 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 qui entraînent, 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 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.

Les actes suivants ne sont pas considérés comme actes de terrorisme:

- 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 révalidation, 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 avec au moins 4 roues (comme les voitures, mobilhomes, camionnettes, camions) utilisé pour le transport privé de personnes ou d'objets, pour un maximum de 60 jours. Les voitures de leasing ne sont pas incluses.

Nous/Notre/Nos/Nôtre(s)

Cover-More Blue Insurance Services Limited

GARANTIES

1. Garantie Accident de transport pendant un voyage

Cette police d'assurance offre une garantie en cas d'Accident de transport aux Personnes assurées qui effectuent un voyage garanti par Avion, train, bateau, autobus au départ de leur pays de résidence habituelle.

Les garanties et montants indiqués dans ces Conditions Générales sont valables à condition que 100% des frais de transport ou 30% du prix total d'un voyage organisé incluant le transport soient payés avant le départ avec une carte de crédit assurée.

Le trajet aller ou retour vers un lieu d'embarquement pour le voyage garanti est couvert même si ce trajet n'est pas payé avec la Carte.

Dommages couverts

En cas d'Accident lorsqu'ils utilisent les moyens de transport mentionnés dans la Garantie, les Personnes assurées sont couvertes en cas de décès ou d'IPP (incapacité permanente partielle) définitive si elle est d'au moins 25 %, calculée selon le Barème Officiel Belge d'Invalidité (BOBI) en vigueur le jour de l'Accident.

Indemnité en cas de Décès suite à un Accident

Si une Personne assurée décède dans les deux ans suivant l'Accident couvert, exclusivement à cause de cet Accident, une indemnité de 200.000 EUR sera versée aux bénéficiaires.

En cas de disparition, si l'assureur, après au moins 6 mois depuis l'Accident et après avoir vérifié toutes les preuves disponibles, estime qu'il s'agit d'un Dommage couvert, la disparition d'une Personne assurée sera considérée comme un Décès qui active la Garantie. Si l'on constate, après le paiement de l'indemnité, que la Personne assurée est vivante, le(s) bénéficiaire(s) remboursera/ont les montants payés par l'assureur.

Les indemnités pour décès et invalidité permanente ne se cumulent pas.

Indemnité en cas d'invalidité permanente suite à un Accident

Quand l'Assuré subit un Accident couvert et qu'une invalidité permanente est médicalement confirmée, l'assureur verse une indemnité calculée sur un maximum de 200.000 EUR, proportionnelle au taux d'invalidité selon le Barème Officiel Belge d'Invalidité (BOBI) en vigueur le jour de l'Accident, sans dépasser 100 % d'invalidité.

Si l'invalidité atteint ou dépasse 66 %, elle est considérée comme totale et indemnisée à 100 %.

Les lésions sur des membres ou organes déjà infirmes ou perdus fonctionnellement sont indemnisées par différence entre l'état avant et après l'Accident. L'évaluation des lésions d'un membre ou organe ne peut pas être augmentée par l'infirmité préexistante d'un autre membre ou organe.

Si les conséquences d'un Accident sont aggravées par des infirmités, maladies, ou circonstances indépendantes de l'Accident, l'indemnité ne peut pas dépasser celle qui aurait été due si l'Accident avait touché un organe sain.

L'indemnité est calculée selon les conclusions du médecin conseil désigné par l'assureur ou des certificats médicaux présentés si aucun médecin conseil n'est désigné.

Si la consolidation n'est pas acquise dans les 12 mois après l'Accident, l'assureur peut, à la demande de la Personne assurée, verser une provision égale à maximum la moitié de l'indemnité minimale qui pourrait lui être octroyée au jour de la consolidation.

Les indemnités pour décès et invalidité permanente ne se cumulent pas.

Frais de rapatriement du corps après un décès accidentel

L'assureur rembourse, à concurrence du montant indiqué ci-dessous, les frais pour rapatrier le corps d'une Personne assurée vers un cimetière dans le pays de son ancien domicile ou lieu de résidence habituel. Cela inclut le traitement post-mortem, l'embaumement et les frais de douane nécessaires pour le rapatriement.

Les frais funéraires et d'inhumation ne sont pas couverts. L'assureur ne s'occupe pas de l'organisation du rapatriement.

2. Garantie Frais de recherche et de sauvetage

Si, au cours d'un voyage garanti à l'Etranger, une Personne assurée est immobilisée suite à un Accident, nous couvrons, au maximum pour le montant mentionné dans les limites d'intervention, les frais justifiés de sauvetage et/ ou de recherche de cette Personne ayant subi un Dommage corporel.

LIMITES D'INTERVENTION DES GARANTIES

1. Limites d'indemnisation

- décès suite à un Accident : € 200.000
- invalidité permanente suite à un Accident : € 200.000
- rapatriement du corps suite à un décès Accidentel, y compris frais de recherche et de sauvetage : maximum € 30,000

2. L'indemnité maximale payable par personne assurée selon cette police est de 230,000 EUR, pour tout sinistre couvert, peu importe le nombre de cartes utilisées.

Après un même événement, l'intervention maximale possible selon cette police d'assurance ne dépassera pas 5 millions d'euros.

EXCLUSIONS

Les garanties ne s'appliquent pas dans les cas suivants

- Guerre, guerre civile. Cependant, la garantie reste valable pendant 14 jours à partir du début des hostilités si la Personne assurée est surprise par ces événements à l'Etranger et qu'elle n'y participe pas

activement.

- Acte intentionnel, provocation ou acte manifestement téméraire, sauf si c'est une tentative réfléchie de sauvetage de personnes, animaux ou marchandises.
 - Intoxication.
 - Suicide, tentative de suicide et conséquences de ces actes.
 - Réactions nucléaires, radioactivité ou rayonnement ionisant, sauf si cela survient lors d'un traitement médical indispensable après un dommage couvert.
 - Les sports ou activités, en ce inclus les entraînements, pratiqués professionnellement ou contre paiement.
 - La pratique amateur non rémunérée des sports suivants :
 - sports aériens, sauf voyages en ballon
 - Alpinisme, escalade, randonnées en dehors des sentiers praticables ou sans indications officielles-
 - Chasse au gros gibier
 - Saut à ski, ski alpin, snowboard ou ski de fond pratiqués hors des pistes praticables ou sans indications officielles
 - Spéléologie, rafting, canyoning, saut à l'élastique, plongée sous-marine avec appareil de respiration autonome
 - Arts martiaux
 - Compétition avec engins motorisés, sauf rallyes touristiques sans temps ou norme de vitesse imposés.
 - Participation, entraînement ou essais préparatoires à des concours de vitesse.
 - Les Paris, défis, querelles ou échauffourées, sauf en cas de légitime défense (un procès-verbal des autorités servira de preuve).
- Troubles et mesures prises pour lutter contre ces troubles, sauf si la Personne assurée n'y a pas participé activement (à démontrer par le Bénéficiaire ou la Personne assurée).

En plus,

- 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'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).

DEMARCHES A ACCOMPLIR PAR le Titulaire ou les bénéficiaires EN CAS DE SINISTRE

- Nous devons être informés sans délai de tout Accident. Le Titulaire de la Carte ou les bénéficiaires doivent déclarer tout Accident avec Décès ou Dommage corporel sur ing-insurances.qover.com/claims dès que possible, et au plus tard dans les 20 jours suivant la date de l'Accident
- L'assuré doit nous fournir rapidement toutes les informations utiles et répondre à nos demandes pour comprendre les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.
- L'assuré doit prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir et réduire les circonstances du sinistre.

Si l'assuré ne respecte pas les obligations a), b) & c) et que cela nous cause un préjudice, nous pouvons réduire notre prestation proportionnellement au préjudice 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 se termine automatiquement au 75ème anniversaire des Personnes assurées.

Bénéficiaires en cas de décès

En cas de décès d'une Personne assurée, les bénéficiaires sont: le conjoint non séparé, sinon les enfants, sinon le Partenaire, sinon les ayants droit, à l'exception de l'État. Les créanciers, y compris le fisc, ne peuvent pas recevoir l'indemnité.

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

Date d'effet des garanties : Les garanties de cette police d'assurance commencent à la date de mise en vigueur de la Carte de crédit ou plus tard, selon les conditions spécifiques à chaque garanti. Aucune garantie ne commencera avant la date d'entrée en vigueur de cette police d'assurance souscrite par le Preneur d'assurance auprès de nous. Les sinistres qui se produisent avant la date d'entrée en vigueur de la police d'assurance ne seront pas couverts par la présente police d'assurance.

Fin de la couverture : Même si précisé autrement dans ce document, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin automatiquement, même pour les biens déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la carte de crédit ou quand ce 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 liée à ce contrat doit être faite dans les 3 ans après l'événement qui la cause.

Paiement de l'indemnité

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

Notre procédure en cas de plaintes

Notre engagement pour le service client : Nous voulons offrir un service client de qualité. Si vous pensez que notre service n'a pas été à la hauteur de vos attentes, veuillez nous en informer.

Qui contacter en premier :

Si votre problème concerne une couverture d'assurance ou un sinistre, contactez Qover. Qover gère les plaintes pour l'assureur.

Contactez Qover en remplissant le formulaire de plaintes à l'adresse

ing-insurances.qover.com/complaints

Si vous ne pouvez pas utiliser le formulaire en ligne, vous pouvez aussi adresser votre plainte à Qover par :

- lettre au service de gestion des plaintes 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 plainte est exprimée verbalement ou sur un support non durable et ne peut pas être résolue immédiatement, nous vous conseillons de l'adresser par écrit via email, formulaire en ligne ou courrier postal.

Qover confirmera la réception de votre plainte par e-mail dans les 3 jours ouvrables après l'avoir reçue. Votre plainte sera analysée et Qover donnera une réponse finale dans les 30 jours après réception de votre plainte, ou dans les 30 jours après réception de toutes les informations demandées.

Étapes suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait :

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse donnée à votre plainte ou si vous ne recevez pas de réponse dans les 30 jours, vous pouvez demander au Médiateur de l'assurance belge, un organisme indépendant, de revoir votre dossier.

Plus d'informations sur le Médiateur et les types de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet Ombudsman-insurance.be.

Vous pouvez aussi le contacter de cette manière : Par courrier : Ombudsman Assurances / Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ou par voie électronique via le site internet ombudsman-insurance.be/fr/contact-ombudsman

L'Ombudsman des assurances donne un avis dans les 90 jours après avoir reçu le dossier complet. Cet avis n'est pas contraignant. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez aller au tribunal compétent. Si l'ombudsman ne peut pas examiner votre plainte, vous pouvez demander l'avis d'un avocat.

Droit applicable : Cette police d'assurance est régie par le droit belge et par la loi du 4 avril 2014 sur les assurances.

Tout litige sera soumis aux tribunaux belges.

Protection de la vie privée

En vue de la bonne gestion des sinistres déclarés sous cette Garantie, l'assuré donne 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 précise que nous reprenons les droits et obligations de l'assuré (ou des bénéficiaires) envers les tiers jusqu'à concurrence de l'indemnité versée.

Déclaration sur la protection des données

Déclaration sur 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. Nous veillons à ce que toutes les données personnelles que nous traitons le soient selon 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. Vous pouvez consulter notre déclaration complète de protection des données sur blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

En tant qu'intermédiaire d'assurance, nous gérons la police d'assurance pour l'Assureur (Fournisseur d'assurance). Quand vous souscrivez un produit d'assurance par notre intermédiaire, le Fournisseur d'assurance du produit/service choisi devient aussi 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 : <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Comment nous contacter

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données, contactez-nous à 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 toutes les informations sur le traitement de vos données personnelles dans notre Politique de confidentialité disponible sur notre site : qover.com/terms-and-policies.

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données par Qover, ou si vous avez besoin d'une copie papier de la déclaration, contactez Qover à privacy@qover.com.

BIKE ASSISTANCE

ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold

Conditions générales

Valable à partir du 01/01/2024

Numéro de police d'assurance
CBQVZBN11GIN10000002/GOL

Cover-More Blue Insurance Services Limited (« Cover-More ») organise et gère cette police pour l'Assureur.

Cover-More est un intermédiaire d'assurance qui opère sous le régime de la liberté de prestation de services. Il est autorisé et supervisé par la Banque centrale d'Irlande selon la réglementation de l'Union européenne sur la distribution d'assurance de 2018. Son numéro de référence à 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 registers.centralbank.ie/.

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

Les prestations d'Assistance sont fournies par VAB NV, adresse : Pastoor Coplaan 100, 2070 Zwijndrecht, Belgium, enregistrée sous le numéro BE0436.267.594

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 assurées :

- Tous les titulaires d'une carte de crédit ING Visa Gold ou ING Mastercard Gold, avec leur nom imprimé dessus. Cette carte de crédit doit être valide et émise par le Preneur d'Assurance ; et
- Les membres de la Famille du Titulaire qui vivent sous le même toit.

Dans les Conditions Générales, les personnes assurées sont désignées par les termes « vous » ou « votre ».

La Carte : La carte de crédit ING Visa Gold ou ING Mastercard Gold valide, émise par le Preneur d'assurance.

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

Le vélo deux-roues assuré : Le deux-roues doit appartenir à une personne assurée et être un vélo ou un vélo électrique.

Domicile : Votre lieu de domicile, qui doit être en Belgique.

Accident : Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, qui immobilise votre vélo deux-roues sur place.

Panne : Une défaillance mécanique, électrique ou électronique soudaine qui immobilise votre vélo deux-roues sur place.

Rapatriement : Le retour à votre domicile.

OBJET DE LA GARANTIE

La Garantie Bike Assistance organise l'Assistance aux personnes assurées dans les conditions décrites dans les présentes Conditions générales.

Nous ne sommes pas responsables des retards ou non-

exécutions des services convenus si ces retards ou non-exécutions sont dus à : des cas de force majeure, événement imprévisible, grève, guerre civile, guerre, émeute, insurrection, décision des autorités, restriction de la libre circulation, rayonnement radioactif, explosion, sabotage, détournement ou terrorisme.

Entrée en vigueur de la garantie :

La garantie est valide à la date d'entrée en vigueur de la carte de crédit. Aucune garantie n'est valable avant le début de cette police d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance avec nous. Tout sinistre avant la date de début de cette police d'assurance ne sera pas couvert.

Assistance au transport vers un réparateur :

Une assistance est organisée pour rapatrier ou transporter le vélo deux-roues et son cycliste assuré vers le réparateur le plus proche si le vélo deux-roues ne fonctionne plus à cause d'une Panne, d'un Accident ou d'un vol

La garantie Bike Assistance est limitée à 2 assistances par année d'assurance, par carte éligible.

Numéro de téléphone d'Assistance (24h/24) : +32 3 808 35 14

Territorialité :

Dans un rayon de 50 km autour de votre domicile ou résidence temporaire en Belgique, avec une distance minimale de 5 km autour de votre domicile ou résidence temporaire.

Si l'assistance est nécessaire en dehors de la Belgique, mais dans un rayon de 50 km, nous remboursons les frais de transport raisonnables payés par les Personnes assurées pour rapatrier le vélo deux roues assuré au Domicile, au lieu de résidence temporaire ou vers le réparateur le plus proche, selon ce qui est le plus proche.

Subrogation :

Nous sommes subrogés à hauteur des indemnités payées dans vos droits et créances contre des tiers. Si, par votre action, la subrogation ne fonctionne pas, nous pouvons vous demander de rembourser les indemnités payées selon le préjudice que nous avons subi.

Choix des moyens utilisés dans l'exécution des engagements :

Les prestations fournies et/ou le paiement des montants prévus par ce contrat ne peuvent jamais enrichir le bénéficiaire.

Si un transport ou un rapatriement est nécessaire, nous

choisissons les moyens les plus appropriés. Nous considérons le moyen de transport et les frais prévus à l'origine et privilégions ces moyens s'ils sont encore utilisables.

Assistance organisée par vous-même :

L'organisation d'une prestation prévue dans cette garantie, ainsi que les frais engagés par une Personne assurée ne sont indemnisés que si nous avons été informés et avons donné notre accord en vous fournissant un numéro de dossier.

Dans tous les cas, les frais engagés pour une assistance organisée par vous-même sont indemnisés seulement après présentation des notes de frais originales et de tous les éléments prouvant les faits donnant droit à la garantie.

Les frais engagés pour une assistance organisée par vous-même sont remboursés seulement jusqu'aux montants mentionnés dans ces Conditions Générales et dans les limites des frais que nous aurions pris en charge si nous avions organisé l'assistance nous-mêmes.

Prescription :

Toute action dérivant de cette police d'assurance est prescrite dans les 3 ans après l'événement qui y donne naissance.

Règles juridiques – Pouvoir juridique - Plaintes

Ce contrat est régi par ces Conditions Générales, les dispositions de la Loi relative aux assurances et le droit belge.

Toute plainte concernant nos services peut être adressée :

- via le formulaire pour les nouvelles réclamations à l'adresse ing-insurances.qover.com/complaints ;
- par email : complaint@qover.com. Votre plainte sera alors transférée au service de Gestion des plaintes de VAB;
- par courrier au service Gestion des plaintes - VAB SA, Pastoor Coplaan 100, 2070 Zwijndrecht, Belgium.

Qover confirmera la réception de votre plainte par e-mail dans les 3 jours ouvrables après l'avoir reçue. Votre plainte sera analysée et Qover donnera une réponse finale dans les 30 jours après réception de votre plainte, ou dans les 30 jours après réception de toutes les informations demandées.

Étapes suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait :

Si votre plainte est exprimée verbalement ou sur un support non durable et ne peut pas être résolue immédiatement, nous vous conseillons de l'adresser par écrit via email, formulaire en ligne ou courrier postal.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse donnée à votre plainte ou si vous ne recevez pas de réponse dans les 30 jours, vous pouvez demander au Médiateur de l'assurance belge, un organisme indépendant, de revoir votre dossier.

Plus d'informations sur le Médiateur et les types de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet Ombudsman-insurance.be.

Vous pouvez aussi le contacter de cette manière :
Par courrier : Ombudsman Assurances / Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ou par voie électronique via le site internet ombudsman-insurance.be/fr/contact-ombudsman

L'Ombudsman des assurances donne un avis dans les 90 jours après avoir reçu le dossier complet. Cet avis n'est pas contraignant. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez aller au tribunal compétent. Si l'ombudsman ne peut pas examiner votre plainte, vous pouvez demander l'avis d'un avocat.

Vos obligations :

En plus de celles de ces Conditions Générales, vos obligations sont :

1. Communiquer un sinistre :

En cas d'Accident, contactez-nous immédiatement après avoir reçu les premiers soins d'urgence au numéro +32 2 808 35 14 (24h/24) et suivez les instructions.

2. Transmettre des renseignements utiles :

Sans attendre, et toujours dans un délai de 20 jours, fournissez-nous tous les renseignements utiles et répondez aux questions pour déterminer les circonstances et l'ampleur des dommages.

3. Prévenir les sinistres :

Prenez toutes les mesures raisonnables pour éviter un sinistre.

Ensuite, prenez toutes les mesures raisonnables pour éviter ou limiter les conséquences négatives d'un sinistre.

4. Autres assurances :

Si vous avez d'autres assurances pour le même risque, informez-nous des garanties et de l'identité de ces assureurs.

5. Preuve des dommages matériels :

En cas de tentative de vol, de vol ou d'acte de vandalisme, faites immédiatement un procès-verbal avec les autorités judiciaires proches du lieu des faits. Ensuite, lors de la livraison ou de l'enlèvement de votre

vélo deux-roues, faites toujours un rapport détaillé sur l'état de votre vélo deux-roues pour éviter toute contestation plus tard.

6. Sanctions en cas de non-respect de vos obligations :

Si vous ne respectez pas vos obligations et qu'il y a un lien avec le sinistre, vous perdez vos droits à l'assistance.

Cependant, dans les cas des articles I, 1., 2. et 3., nous pouvons seulement réduire nos prestations du préjudice que nous avons subi. Si vous ne respectez pas vos obligations à des fins frauduleuses, l'omission ou l'inexactitude intentionnelles dans une déclaration entraîne systématiquement la perte de l'ensemble de vos droits à l'assistance.

Exclusions et restrictions

1. Exclusions générales :

1.1. Tous les sinistres existant avant ou au moment où la garantie commence ou au moment du départ en voyage, ainsi que leurs conséquences.

1.2. Toutes les situations connues ou présentes au moment où la garantie commence ou au moment du déplacement en voyage, qui pouvaient raisonnablement faire anticiper le sinistre.

1.3. L'abus de médicaments, la consommation de drogues, de stupéfiants ou d'excitants, l'ivresse ou l'alcoolisme.

1.4. Un comportement imprudent et des activités avec des risques spécifiques de travail ou d'entreprise.

1.5. La participation à des paris, crimes ou bagarres, sauf en cas de légitime défense.

1.6. Les grèves, les décisions des autorités, la limitation de la libre circulation, les rayonnements radioactifs ou le non-respect volontaire des dispositions légales ou officielles.

1.7. Les guerres, guerres civiles, insurrections, révolutions ou émeutes.

1.8. L'assureur n'est pas responsable en cas de retard ou de non-exécution des services convenus si cela est dû à : force majeure, événement imprévisible, grève, guerre civile, guerre, émeute, insurrection, décision des autorités, restriction de la libre circulation, rayonnement radioactif, explosion, sabotage, détournement ou terrorisme.

1.9. Tous les dommages causés par des assistances, transports, rapatriements, réparations ou remorquages effectués avec votre accord et sous votre contrôle. Seul le prestataire de services est responsable des dommages après sa prestation.

1.10. Faillite et insolvabilité.

1.11. Tentative de suicide et suicide.

1.13. Les épidémies et la quarantaine.

1.14. Les catastrophes naturelles.

1.15. Toutes les conséquences des exclusions

mentionnées dans ce contrat.

2. Limitations :

2.1. Remorquage organisé par vous-même

Nous remboursons jusqu'à 250 EUR par véhicule deux-roues.

Cette limite ne s'applique pas si une instance officielle a enlevé le véhicule immobilisé ou après un accident de la circulation où vous avez subi une atteinte physique qui vous a empêché de nous contacter.

2.2. L'assistance est possible seulement dans des endroits accessibles aux assistants, selon notre jugement.

2.3. L'assistance n'est fournie que dans un rayon de 50 kilomètres autour du domicile ou de la résidence temporaire en Belgique avec une franchise de 5 kilomètres autour de ces lieux.

- Toute perte due directement ou indirectement à un voyage commencé par une personne assurée vers une destination que le gouvernement du pays de domicile de la personne assurée conseille d'éviter, sauf pour les voyages essentiels.

En plus,

- 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'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).

Déclaration sur la protection des données

VAB SA, en tant que sous-traitant pour Cover-More et Zurich, suit la déclaration sur 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. Nous veillons à ce que toutes les données personnelles que nous traitons le soient selon 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. Vous pouvez consulter notre déclaration complète de protection des données sur blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/ie/

En tant qu'intermédiaire d'assurance, nous gérons la police d'assurance pour l'Assureur (Fournisseur d'assurance). Quand vous souscrivez un produit d'assurance par notre intermédiaire, le Fournisseur d'assurance du produit/service choisi devient aussi 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 : <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>

Comment nous contacter

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données, contactez-nous à dataprotection@blueinsurance.ie.