

**I. TERMINOLOGIE - CADRE JURIDIQUE APPLICABLE**

**Art. 1 - Terminologie**

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

- la carte de crédit = la carte de crédit VISA ING ou Mastercard ING ;
- le compte = le compte ING auquel la carte de crédit est liée ;
- ING = l'émetteur de la carte de crédit et le prêteur, à savoir ING Belgique SA, Banque, avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles, TVA BE 0403.200.393, émettrice de la carte ;
- la Société = equensWorldline SA, Chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles, société de gestion des cartes et des transactions de la carte de crédit VISA ING et Mastercard ING pour le compte d'ING ; la Société traite également pour le compte d'ING les sinistres consécutifs à l'usage frauduleux de la carte de crédit, suivant les règles et procédures déterminées par la Société ;
- le titulaire de la carte = la personne physique au nom de laquelle et à l'usage de laquelle la carte de crédit est émise par ING.
- "Mastercard Europe" : désigne Mastercard Europe SPRL, Chaussée de Tervueren 198A, 1410 Waterloo qui gère le réseau d'agences automatiques et de terminaux constituant le réseau Mastercard.
- "VISA Europe" : désigne VISA Europe, W2 6TT, London, United Kingdom qui gère le réseau de agences automatiques et de terminaux constituant le réseau VISA.
- "L'ordre de paiement" : toute instruction demandant l'exécution d'une opération de paiement.
- "L'opération de paiement" : l'action consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation entre les parties impliquées dans l'opération sous-jacente à la base de l'opération de paiement.
- "Support durable" : tout instrument permettant au titulaire de la carte de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière lui permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.
- "Authentification" : une procédure permettant à la Banque de vérifier l'identité du titulaire de la carte, ou la validité de l'utilisation d'un instrument de paiement spécifique, y compris l'utilisation des données de sécurité personnalisées du titulaire de la carte.
- "Authentification forte du titulaire de la carte" : une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories

«connaissance» (quelque chose que seul l'utilisateur connaît, tel un code PIN), «possession» (quelque chose que seul l'utilisateur possède, comme une carte bancaire) et «inhérence» (quelque chose que l'utilisateur est, comme une empreinte digitale) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.

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

**Art. 2 - Cadre juridique applicable**

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

**Art. 2.2.** À tout moment de la relation contractuelle, le titulaire de la carte a le droit d'obtenir les termes contractuels applicables aux services liés aux cartes, sur support papier ou sur un autre support durable.

Ceux-ci sont par ailleurs disponibles sur le site [www.ing.be](http://www.ing.be).

**II. DISPOSITIONS SPECIFIQUES A LA CARTE**

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

**Art. 3.1**-- La demande de carte de crédit émane du titulaire de la carte.

La demande de la carte et la gestion des services y afférents (par exemple et sans que cette liste soit limitative :la modification de la limite, le remplacement de la carte, la gestion du code PIN, la mise en opposition de la carte...) sont proposés par ING via une agence, via les services ING Banking ou via un appel téléphonique auprès du département Client Services Avant l'attribution de la carte de crédit, ING a consulté le fichier suivant : la Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique, boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

ING se réserve le droit de refuser l'octroi de la carte de crédit sans avoir à motiver sa décision.

La signature de la demande d'attribution de la carte de crédit et des services qui peuvent y être liés implique l'adhésion à ce règlement, au Règlement Général des Opérations de la Banque ainsi qu'au

Règlement Spécial des Opérations de Paiement.

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

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

Lorsque la carte de crédit est envoyée par la poste, le titulaire dispose de 30 jours à compter de la publication dans ses extraits de compte de l'avis d'envoi de la carte de crédit par la poste pour signaler la non-réception de celle-ci en contactant ING Client Services.

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

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

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

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

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

- consulte le code pin dans l'app ING Banking ;

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

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

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

#### **Art. 4 - Fonctions de la carte**

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

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

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

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

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

**Art. 4.5** - La carte de crédit permet à son titulaire de donner garantie dans le cadre de certaines prestations de services où la fourniture d'une caution est d'usage (une réservation hôtelière, une location de voiture par exemple) ; le commerçant peut, dans ce cas, demander de réserver provisoirement à son profit une certaine somme équivalant à la valeur de la garantie. Cette somme est imputée sur la limite mensuelle de dépenses de la carte de crédit.

**Art 4.6 - Paiement sans contact**

Si la carte de crédit dispose de cette fonctionnalité, des paiements « sans contact » peuvent être effectués sur les terminaux compatibles.

Pour les paiements inférieurs à 50 EUR, la transaction peut se faire sans code secret (avec un montant maximum cumulé de 100 EUR pour des transactions consécutives sans code secret).

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

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

**Art. 4.8 - Enregistrement dans des portefeuilles de tiers**

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

enregistrer lui-même sa carte de crédit dans le portefeuille.

**Art. 5 - Conditions et limites d'utilisations**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Art. 6.1** - Selon le type de services utilisé, et sous réserve de l'hypothèse visée à l'article 6.3, le consentement à l'exécution des opérations effectuées à l'aide de la carte de crédit est donné au moyen soit de la signature électronique, soit de la signature manuelle du bordereau présenté par le commerçant.

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

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

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

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

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

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

**Art. 6.4.** Les dispositions qui précèdent ne portent pas préjudice au droit du titulaire de la carte de rapporter la preuve contraire par toute voie de droit, ni aux autres dispositions des présentes conditions générales, en particulier l'article 9.2, 10° (charge de la preuve en cas de contestation d'une opération de paiement).

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

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

## **Art. 7 - Tarification des services**

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

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

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

Lorsque le titulaire de la carte a communiqué son numéro de GSM à ING, le titulaire de la carte reçoit

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

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

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

### **Art. 8 – Fourniture et paiement des relevés de dépense**

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

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

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

2) Les clients qui n'ont pas opté pour recevoir leurs extraits de compte par voie électronique ou qui ont refusé de recevoir leur relevé via Zoomit ING reçoivent leur relevé de dépenses mensuel par courrier ordinaire. Il leur est toutefois loisible de choisir un envoi du relevé via Zoomit ING. Ils peuvent modifier leur choix à tout moment.

Les informations relatives aux opérations portent sur :  
 - les éléments qui permettent au titulaire de la carte d'identifier chaque opération de paiement effectuée à

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

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

### **Art. 9 - Obligations et responsabilités respectives du titulaire de la carte et de la Banque**

#### **Art. 9.1 - Obligations du titulaire de la carte**

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

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

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

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

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

1° Le titulaire s'engage à respecter les Conseils de

prudence annexés aux présentes Conditions générales, et qui en font partie intégrante ;

2° La carte de crédit ne peut être utilisée que par le titulaire, conformément aux conditions en vigueur au moment de l'utilisation, et dans les limites d'utilisation qui lui ont été accordées et communiquées ;

3° Pour empêcher l'usage frauduleux des systèmes électroniques de paiement, le titulaire de la carte s'engage à prendre les mesures raisonnables afin de préserver la confidentialité de ses données de sécurité personnalisées – en particulier le code et le mot de passe dans le cadre de Mastercard SecureCode ou Verified by Visa – et à ne pas les transmettre à des tiers, sans préjudice du droit du titulaire de recourir aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes ; il ne peut pas les noter sous une forme facilement reconnaissable, et notamment sur la carte de crédit même, ou sur un objet ou document que le titulaire conserve avec la carte de crédit ou sur lui en même temps que la carte de crédit. Le non-respect de cette règle est considéré comme une négligence grave par ING et la Société, sans préjudice de la compétence d'appréciation des cours et tribunaux.

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

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

6° Lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte de crédit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation (tel le code secret ou le mot de passe Mastercard Secure Code ou Verified by Visa), à avvertir sans délai :

- Soit Card Stop directement par téléphone (7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au 078/170 170 ou +32 78 170 170 s'il téléphone de l'étranger)
- Soit la banque via les services ING Banking (Espace self-service) ou via un appel au département Client Services (02/464 60 02)

**L'appel téléphonique à Card Stop ou département Client Services sera enregistré par un système automatisé. Les données ainsi enregistrées ont valeur de preuve en cas de contestation et sont conservées conformément à l'article 14 (protection de la vie privée), sans préjudice des articles VI.83 et VII.2, § 4 du Code de droit économique**

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

7° Le titulaire doit déclarer le vol ou la perte de la carte de crédit et/ ou la divulgation des moyens qui en permettent l'utilisation, dans la mesure du possible dans les 24 heures aux autorités officielles locales et faire parvenir la preuve ainsi que les références de la déclaration à la Société si celle-ci le demande. Il s'engage également à communiquer à la Société toutes les informations nécessaires à l'investigation. Le non-respect obligations du présent article 9.1,2, 7° n'est toutefois pas, en soi, constitutif de négligence grave dans le chef du titulaire.

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

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

Le titulaire doit notifier à la Banque l'imputation sur son

relevé de dépenses de toute opération non autorisée, ainsi que toute erreur ou irrégularité constatée sur le(s)dit(s) relevé. Cette notification doit être confirmée par écrit.

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

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

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

- la perte, le vol ou le détournement de la carte de crédit ne pouvait être détecté par le titulaire de la carte avant le paiement (ce qui vise en particulier les cas de contrefaçon de la carte de crédit, de copie ou de piratage – « hacking », « skimming », ... - des données de la carte), sauf si le titulaire de la carte a agi frauduleusement ;
- la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié ou d'un agent de la Banque ou de la Société.

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

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

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

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

- communiquer des données de sécurité personnalisées (par exemple, le code PIN, un challenge/OTP généré par un lecteur de carte ou par sms) par téléphone à un tiers, même lorsque ce dernier se présente comme un employé d'ING ;
- donner suite à un service proposé qui ne correspond pas aux services standard ou raisonnablement attendus d'une banque (par exemple, accorder l'accès à un ordinateur ou à un smartphone à la demande d'un tiers se présentant comme employé d'ING) ;
- cliquer sur un lien communiqué par email, sms ou sur un réseau social et de communiquer via le site, sécurisé ou non, auquel ce lien renvoie des données de sécurité personnalisées permettant l'exécution de transactions frauduleuses, ce même lorsque le site en question présente des similitudes avec le site de l'institution financière du client ;
- s'abstenir de réagir lors de la réception d'un message avertissant le client de l'installation d'une nouvelle application invitant le client à réagir s'il n'en est pas à l'origine ;
- ne pas suivre les avertissements donnés lorsque la banque ou d'autres institutions (telles que ITSME) envoient au client des codes d'activation ou d'autres codes ;
- communiquer à un tiers sur un site, sécurisé ou non,

ou sur un réseau social, un code d'activation nécessaire pour compléter l'installation d'une application de paiement ;

- ne pas détecter des anomalies aisément détectables dans un message reçu, tels des fautes d'orthographe, l'emploi d'une langue autre que celle du client, une adresse URL ne correspondant en rien à celle de l'expéditeur censé avoir envoyé le message, un lien renvoyant vers un nom de domaine suspect (par exemple, pays étranger n'ayant a priori aucun lien avec l'expéditeur censé avoir envoyé le message) ;
- donner suite à une invitation à accomplir des actions qui ne correspondent en rien à la transaction souhaitée par le client (par exemple, utiliser son lecteur de carte en suivant une procédure qui n'est applicable que pour faire un paiement, alors que le client doit recevoir de l'argent) ;
- confirmer une opération de paiement alors qu'elle est suffisamment contextualisée pour détecter d'éventuelles anomalies (montant et/ou nom du bénéficiaire) ;
- donner suite à une invitation à renouveler un instrument de paiement dont le client n'est pourtant pas titulaire ;
- donner suite à une invitation envoyée par un fournisseur (par exemple un fournisseur d'énergie) dont on n'est pas client.

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

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

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

### **Art. 9.2 - Obligations de la Banque**

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

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

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

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

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

5° sauf fraude, négligence grave ou manquement intentionnel du titulaire de la carte à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 9.1.2, elle supporte, au-delà du montant de 50 EUR à charge du titulaire, les pertes liées aux opérations non autorisées effectuées avant l'avertissement visé à l'article 9.1.2, 6°, alinéa 1<sup>er</sup> ;

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

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

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

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

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

9° sauf s'il est établi que le titulaire de la carte a agi frauduleusement, elle supporte la perte consécutive à



une opération de paiement non autorisée, si cette opération ne requérait pas une authentification forte du titulaire de la carte, en particulier l'utilisation d'un code secret;

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

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

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

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

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

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

La Banque est également redevable des frais et

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

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

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

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

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

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

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

13° elle tient un registre interne des opérations de paiement pendant une période d'au moins dix ans à compter de l'exécution des opérations, sans préjudice

d'autres dispositions légales en matière de fourniture de pièces justificatives;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

remboursement lorsque:

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

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

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

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

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

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

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

**Art. 11.5 -** La carte de crédit est valable jusqu'au dernier jour du mois et de l'année qui y sont indiqués. Sauf avis contraire notifié à la Banque par le titulaire de la carte trois mois avant la date d'échéance indiquée, ou refus de la Banque notifié conformément à l'article 13.3, une nouvelle carte de crédit est

délivrée au titulaire de la carte avant l'expiration de la période de validité de la carte de crédit précédente, et mise à sa disposition selon les modalités décrites à l'article 3.2.

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

## **Art. 12 - Modification des conditions générales et des tarifs**

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

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

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

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

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

## **Art. 13 - Durée et résiliation du contrat**

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

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

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

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

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

**Art. 13.4.** Le titulaire a droit au remboursement de la redevance annuelle visée à l'article 7.1 au prorata de la période restant à courir, à compter du mois suivant celui au cours duquel le contrat a été résilié.

En cas de résiliation, la carte de crédit doit être coupée en deux (la puce doit aussi être coupée en deux) ou restituée à la Banque. A défaut d'avoir détruit immédiatement la carte de crédit ou de l'avoir restituée à la Banque, le titulaire est responsable des opérations de paiement qui auraient encore pu être faites avec la carte de crédit. Il s'engage à mettre fin à tout domiciliation d'abonnement payée au moyen de sa carte de crédit.

## **Art.14 - Protection de la vie privée**

Les données à caractère personnel qui sont communiquées ou mises à disposition d'ING sont traitées par elle dans le respect du Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces

données (ci-après le « Règlement européen ») et de la législation belge relative à la protection de la vie privée et de ses arrêtés d'exécution.

#### **14.1. Traitement des données par ING**

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

- lors de la demande ou de la réception de la carte;
  - lors de toute utilisation de la carte;
  - lors de toute déclaration de perte ou de vol de la carte de crédit et/ ou du code secret;
  - lors de toute modification des modalités d'utilisation de la carte de crédit et/ ou du code secret;
  - ou lors du retrait ou de la restitution de la carte
- sont traités par ING aux fins de gestion centrale de la clientèle, de gestion des comptes et paiements, d'octroi et de gestion de crédit (le cas échéant), d'intermédiation (d'assurances, de leasing et/ou d'autres produits ou services de sociétés partenaires ; liste sur demande) (le cas échéant), de marketing (e-a. études et statistiques) de services bancaires, d'assurances et/ou financiers (e.a. de leasing) et/ou d'autres produits ou services (le cas échéant, fournis d'autres sociétés partenaires ; liste sur demande) offerts par la Banque, de vision globale du client ainsi que de contrôle des opérations et de prévention des irrégularités.

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

#### **14.2. Communication des données par ING**

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

- les personnes désignées par le titulaire de la carte ;
  - les agents indépendants d'ING, agissant en son nom et pour compte ;
  - les sociétés dont l'intervention est nécessaire, pour la réalisation des finalités d'ING mentionnées à l'article 14.1, en particulier : :
- pour la gestion des opérations de paiement et des cartes, en particulier : la Société equensWorldline SA (Belgique), Swift SCRL (en Belgique), Mastercard Europe SPRL (Belgique) et ses commerçants affiliés (où le client choisit d'effectuer ses paiements), VISA Europe ainsi que les organismes de compensation et de liquidation des paiements (Centre d'Echange et de Compensation ASBL (« CEC »), Systèmes technologiques d'échange et de traitement SA (« STET »)) ;

- pour la personnalisation de la carte de crédit ING Card : Thales SA (France) ;
- pour l'autorisation des transactions et la fourniture des informations des relevés des cartes de crédit : SIA (Italie) ;
- pour la communication des relevés de dépenses mensuels via les services Zoomit ING : Codabox SA (Zoomit) ;
- pour l'archivage de vos données sous forme « papier » ou électronique : OASIS Group (en Belgique) ;
- pour la gestion informatique/électronique (en ce compris la sécurité) : les fournisseurs ICT tels que Unisys Belgium SA (établi en Belgique), IBM Belgium SPRL (établi en Belgique), Adobe (établi en Irlande), Contraste Europe VBR (établi en Belgique), Salesforce Inc. (établi aux USA), Ricoh Nederland BV (établi en Hollande), Fujitsu BV (établi en Hollande), Tata Consultancy Services Belgium SA (établi en Belgique et en Inde), HCL Belgium SA (établi en Belgique), Cognizant Technology Solutions Belgium SA (établi en Belgique), Getronics BV (établi en Hollande), ING Tech Poland (établi en Pologne) ;
- pour les activités de marketing : Selligent SA, Bisnode Belgium SA et Social Seeder SPRL (tous établis en Belgique) ainsi que, le cas échéant, des call-centers externes (en particulier, dans le cadre d'enquêtes) ;
- pour la gestion des incidents de paiement et de crédit : les personnes qui exercent une activité de recouvrement amiable de dettes du consommateur et qui, à cet effet, conformément à l'article 4, § 1er de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur, sont inscrites auprès du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (liste sur demande), comme la société Fiducré SA ;
- La SUCCURSALE BELGE DE ZURICH INSURANCE EUROPE AG (« ZURICH »), Da Vincilaan 5, 1930 Zaventem, dans le cadre de la conclusion par ING du contrat d'assurance en faveur des bénéficiaires de celui-ci et de la gestion de ce contrat,
- les sociétés du Groupe ING établies ou non dans l'Union européenne,
- des compagnies d'assurances liées, ou
- les autres sociétés partenaires de la Banque (liste sur demande), qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne, au nom et pour compte desquelles la Banque offre des produits ou services, en cas de souscription à ceux-ci ou d'un intérêt manifesté pour ceux-ci par les personnes concernées,
- des autorités compétentes,
- les établissements de crédit, les établissements financiers et les établissements équivalents visés à l'article 5.6. du Règlement général des opérations de la Banque dans les conditions définies à cet article ;-, et ce, le cas échéant, conformément aux dispositions qui suivent.

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

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

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

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

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

- la SCRL Swift conserve des données de paiement aux USA, soumises à la législation américaine ;
- certaines données de paiements qui sont communiquées à equensWorldline SA sont communiquées à leur tour par cette dernière aux autres

sociétés du groupe Worldline au Maroc et en Inde, qui agissent comme sous-traitants d'equensWorldline SA.  
- certaines données qui sont communiquées à des sociétés du Groupe ING hors de l'Union européenne.

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

#### **14.3. Droits des personnes concernées**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Art. 15. Réclamation – Recours judiciaires et extra-judiciaires**

**Art. 15.1.** Toute réclamation ayant trait au contrat relatif à la fourniture et à l'utilisation de la carte de crédit ou aux opérations effectuées à l'aide de la carte de crédit doit être notifiée par écrit à l'agence ING du titulaire ou à la Société:

equensWorldline SA/ NV Chaussée de Haecht 1442,  
 1130 Bruxelles  
 Tel: 02/ 205.85.85

**Art. 15.2.** Si le client n'a pas obtenu satisfaction de la part de la Banque, il peut introduire gratuitement une réclamation auprès du Service de médiation Banques-Crédit-Placements à l'adresse suivante:  
 North Gate II, boulevard Roi Albert II 8  
 1000 Bruxelles  
[www.ombudsfm.be](http://www.ombudsfm.be)  
 e-mail: [Ombudsman@Ombudsfm.be](mailto:Ombudsman@Ombudsfm.be)

Le client peut également s'adresser à la Direction Générale Contrôle et Médiation auprès du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes & Energie, à l'adresse suivante:  
 SPF Economie, P.M.E.,  
 Classes moyennes et Energie Direction générale du Contrôle et de la Médiation Services centraux – Front Office  
 WTCIII  
 Boulevard Simon Bolivar, 30 1000 Bruxelles 11/19  
 Tél.: 02 277 54 85 Fax: 02 277 54 52  
 E- mail: [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be)

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

### **Art. 16 - Droit applicable et juridiction compétente**

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

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

### **III. AUTRES DISPOSITIONS**

#### **Art. 17 - Dispositions relatives aux engagements de tiers**



# CONDITIONS GENERALES

## des cartes de crédit ING VISA GOLD ET ING MASTERCARD GOLD

(Version 01/01/2025)

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

### Art. 18 - Obligation d'information

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

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

-----

### QUELQUES 'CONSEILS DE PRUDENCE'

#### PAYEZ EN TOUTE SECURITE AVEC VOTRE carte de crédit ET VOTRE CODE SECRET...

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

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

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

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

\_ Conservez vos tickets de retrait et de paiement. Vérifiez toujours dès réception vos extraits de compte bancaire et vos relevés de dépenses de cartes de crédit. Signalez immédiatement toute anomalie à votre banque ou à l'expéditeur du relevé.

\_ Ne communiquez votre numéro de carte de crédit de crédit qu'à un commerçant bien connu (par exemple lorsque vous réservez des services touristiques par Internet).

\_ Dans la mesure du possible, lorsque vous payez chez un commerçant, ne perdez pas votre carte de crédit

de vue. Assurez-vous que c'est bien votre carte de crédit que l'on vous remet après paiement.

\_ N'utilisez votre carte de crédit que pour les fonctions pour lesquelles elle est prévue.

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

\_ **Mémorisez votre code secret et votre mot de passe** dès que vous les avez reçus ou déterminés, et détruisez immédiatement l'avis dans lequel ce code vous a été communiqué.

\_ Modifiez le plus rapidement possible votre code secret à un distributeur automatique. Ce faisant, ne choisissez pas un code trop évident (p. ex. une partie de votre date de naissance, le code postal de votre commune, les quatre premiers chiffres de votre numéro de téléphone, etc.).

Pour plus de facilité, vous pouvez être tenté de choisir le même code pour toutes vos cartes ou codes d'accès. Cela implique évidemment également des risques!

\_ **Votre code secret et votre mot de passe doivent rester secrets: ne les communiquez donc à personne**, pas même à un membre de votre famille, à un(e) ami(e) ou à une personne soi-disant de confiance. Personne n'a le droit de vous demander votre code ou votre mot de passe: ni votre banque, ni même les services de police ou une compagnie d'assurance.

\_ **N'inscrivez votre code secret et votre mot de passe nulle part**, même pas sous forme codée, par exemple en les dissimulant dans un faux numéro de téléphone.

\_ **Introduisez toujours votre code secret en toute discrétion**, tant au distributeur automatique que chez les commerçants. Veillez toujours à ce que personne ne vous surveille, par exemple en cachant le clavier d'une main.

Ne vous laissez distraire par personne.

Si vous constatez des circonstances inhabituelles, informez-en immédiatement votre agence bancaire et le cas échéant le commerçant.

\_ Si vous avez de bonnes raisons de croire que votre code n'est plus confidentiel, changez-le immédiatement à un distributeur de billets. Si vous n'avez pas la possibilité de changer votre code, contactez immédiatement votre banque.

\_ Sachez que pour entrer dans le self-service d'une banque, vous ne devrez jamais introduire votre code secret. Si votre code secret vous est demandé, n'entrez pas et prévenez immédiatement votre banque.

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

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

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

En cas de perte ou de vol de votre carte de crédit, faites dresser dans les 24 heures un procès-verbal par les autorités de police locales et demandez-leur une copie du procès-verbal ou les références complètes de ce dernier.

Si votre carte de crédit est retenue par un terminal, mettez-la immédiatement en opposition soit via Card Stop (+32 (0)78 170 170) soit via les services ING Banking (Espace self-service), soit par un appel téléphonique au département Client services.

**Pour plus d'informations?**

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

**Quelques conseils pour payer en toute sécurité:**

**\_ conservez toujours votre carte de crédit de paiement sur vous ou dans un lieu sûr.**

**\_ votre code secret et, le cas échéant, votre mot de passe doivent rester secrets: ne les communiquez à personne et ne les notez nulle part.**

**\_ composez toujours votre code secret à l'abri des regards indiscrets.**

**\_ choisissez un nouveau code secret si vous croyez qu'un tiers a pu en prendre connaissance.**

**\_ signalez immédiatement toute anomalie constatée dans vos extraits de compte bancaire ou relevés de carte de crédit de crédit.**

**\_ conservez votre carte de crédit avec le même soin que vos espèces.**

**\_ en cas de perte, de vol ou de tout autre incident (par exemple, quand votre carte de crédit est avalée par un distributeur de billets,**

**soit avertissez immédiatement Card Stop par téléphone (7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au 078/170 170 ou +32 78 170 170 s'il téléphone de l'étranger)**

**Soit avertissez immédiatement la banque via les services bancaires (Espace self-service) ou par un appel téléphonique au département Client Services d'ING (02/464 60 02),**

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

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

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

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

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

O ING ne vous demandera jamais :

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

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

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

O Veillez à la confidentialité des codes uniques de validation (obtenus via ING Card Reader, carte et code secret), et des codes uniques transmis par ING (via sms par exemple). Ceux-ci ne peuvent :

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

O Vérifiez soigneusement la nature et le montant de toute opération que vous validez via It'sme ; En cas de doute, ne validez pas et appelez l'équipe





# CONDITIONS GENERALES

## des cartes de crédit ING VISA GOLD ET ING MASTERCARD GOLD

(Version 01/01/2025)

anti-fraude d'ING au 02/464 60 60 (du Lun au Ven de 8h à 20h / Sam de 9h à 17h) ou Cardstop (24h/24) via le 078 170 170 ;

O Protégez-vous de toute malveillance :

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

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

Valable à partir du 01/01/2024.

Numéro de Police CBQVZBN11GIN10000002/GOL

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

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

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

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

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

#### Assureur:

Zurich Insurance Europe AG, société anonyme de droit allemand

Siège social :

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

#### Preneur d'assurance:

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

#### DEFINITIONS

##### Personnes éligibles et personnes assurées:

- Tous les titulaires d'une carte de crédit ING Visa Gold ou ING Mastercard Gold, dont le nom est imprimé sur la carte de crédit, en cours de validité et émise par le Preneur d'Assurance ainsi que
- Les membres de la Famille du Titulaire vivant sous le même toit, lorsqu'ils voyagent avec lui ou séparément.

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

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

**Partenaire:** Personne avec laquelle l'Assuré, à la date du dommage, constitue une communauté légale ou de fait, habite de façon durable dans le même lieu de résidence et possède la même adresse de domicile. Dans ce cadre, une attestation originale délivrée par 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 autre que professionnelles ou commerciales d'une durée de maximum 90 jours consécutifs, dont minimum 50% du montant total du prix des titres de transport et des frais de séjour, s'il y en a, a été réglé avec la carte de crédit.

**Maladie:** Toute altération de santé de l'Assuré constatée par une autorité médicale habilitée interdisant d'effectuer le voyage réservé.

**Accident:** Toute atteinte corporelle non intentionnelle subie par l'Assuré, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, constatée par une autorité médicale habilitée.

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

**Agression:** Tout acte ou menace d'acte de violence physique, perpétré avec l'intention de nuire, qui provoque un dommage matériel, physique et/ ou psychique.

**Vol par agression:** Tout acte de violence commis 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:** Effraction par forçement des systèmes de fermeture d'un local immobilier clos couvert et fermé à clé ou d'un véhicule terrestre à moteur fermé à clé.

**Documents de voyage:** Le passeport ou la carte d'identité exigée par la compagnie de transport pour effectuer le Voyage Garanti.

**Activités:** La voiture de location, les spectacles ou les excursions prévues pendant le Voyage Garanti, réservées à l'avance et payées à concurrence de 50% avec la carte de crédit.

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

**Nous/Notre/Nos/Nôtre(s)**  
 Cover-More Blue Insurance Services Limited

## GARANTIES

### ANNULATION ET INTERRUPTION DE VOYAGE

#### 1. Prestations garanties

Sous réserve qu'au moins 50% des frais du Voyage Garanti ait été 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, à concurrence de maximum 6.000 euros par voyage, par carte de crédit, par période consécutive de 12 mois et par Famille dans les conditions définies ci-après:

A. En cas d'annulation ou de modification du Voyage

Garanti, nous remboursons les frais non récupérables prévus contractuellement aux conditions de vente. Toutefois, si la modification ou l'annulation intervient plus de 60 jours avant la date de départ, le remboursement sera limité à concurrence de 1.250 euros par voyage sauf si les motifs d'annulation ou de modification du Voyage Garanti demeurent en deçà de ce délai de 60 jours.

B. En cas d'interruption du Voyage Garanti, nous remboursons la portion des prestations non utilisées du Voyage Garanti calculée le cas échéant, prorata temporis ou sur base des reçus originaux de frais d'hébergement ou de voyage inutilisés.

C. En cas d'annulation, de modification ou d'interruption d'un Voyage Garanti, nous remboursons les Activités non utilisées à concurrence de maximum 200 euros par personne et 500 euros pour l'ensemble des Assurés.

**Seuil d'intervention:** Si les frais non récupérables à charge de l'Assuré en cas d'annulation, de modification ou d'interruption d'un Voyage Garanti comme décrit ci-dessus sous les points A., B. et C. sont supérieurs à 100 euros, le montant total des frais est remboursé à l'Assuré, 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 sort pas ses effets.

#### 2. Conditions de la garantie

La garantie n'est due qu'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). Il est précisé que les personnes mentionnées ci-dessus ne sont en aucun cas indemnisées si elles n'ont pas la qualité d'Assuré.
- Tout Préjudice Matériel Important qui nécessite d'urgence la présence de l'Assuré sur place suite à un vol, un incendie ou une catastrophe naturelle, occasionné 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 prend effet à compter de la date d'achat ou de réservation du Voyage Garanti, à condition que les frais de voyage aient été payés à concurrence de 50% avec la carte de crédit.

Si le voyage garanti a été payé avant le 01/01/2024, la garantie ne s'appliquera que si la raison (telle que

définie ci-dessus dans les "Conditions de la garantie") de l'annulation, de la modification ou de l'interruption du voyage survient après le 21/02/2024.

**Pour la garantie Annulation**, celle-ci prend effet:

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

**Pour la garantie Interruption**, celle-ci prend effet le jour de commencement du Voyage Garanti.

#### 4. Cessation de la garantie

- **Pour la garantie Annulation**, celle-ci cesse le lendemain 00.00 heure suivant la date de départ du Voyage Garanti.
- **Pour la garantie Interruption**, celle-ci cesse en tout état de cause, à la date de retour dans le pays de domicile ou de résidence habituel de l'Assuré et dès que 90 jours se sont écoulés à compter de la date de départ du Voyage assuré.

#### EXCLUSIONS

Il est expressément précisé que la garantie ne pourra intervenir en cas de:

- annulation ou interruption ayant pour origine la non-présentation par l'Assuré pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au Voyage Garanti tels que visa, billets de transport, carnet de vaccination, etc.
- annulation ou interruption du Voyage Garanti du fait du transporteur ou de l'organisateur pour quelque cause que ce soit.

Les garanties annulation et interruption ne pourront en outre intervenir dans les circonstances précisées ci-dessous:

- Les voyages réservés ou effectués dans le cadre d'une activité professionnelle,
- les maladies psychiques,
- les maladies non stabilisées constatées antérieurement à l'achat du Voyage Garanti et susceptibles de complication subite avant le départ,
- les conséquences de l'usage de drogues ou de médicaments non prescrits médicalement,
- les accidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions, nécessitant l'utilisation d'engins à moteur,
- les accidents résultant de l'utilisation d'engins aériens (sauf les aéronefs qualifiés pour le transport

de passagers),

- les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, d'insurrections ou de mouvements populaires, dans lesquels l'Assuré aurait pris une part active,
- Les explosions atomiques ou rayonnements nucléaires
- pour la garantie Interruption, les maladies ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place,
- les voyages entrepris dans le but d'effectuer un traitement médical,
- les circonstances connues de l'Assuré et/ ou présentes au moment de la réservation ou du départ en voyage, qui rendaient le dommage raisonnablement prévisible et/ ou pour lequel 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 installé le Preneur d'assurance,
- les voyages effectués contre un avis médical.

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).

Nous ne pourrions en aucun cas rembourser la prime d'assurance annulation que l'Assuré aura acquittée auprès de son tour-opérateur ou de son agence de

voyages.

**DEMARCHES A ACCOMPLIR PAR L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE**

L'Assuré doit nous déclarer le sinistre au plus tard dans un délai de 20 jours calendriers qui suivent la date du Sinistre.

La déclaration de sinistre peut se faire via le site <https://ing-insurances.qover.com/complaints>.

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

L'Assuré doit par ailleurs nous communiquer 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 concernant le nombre des jours non utilisés ou les reçus originaux des frais d'hébergement ou de voyage inutilisés.

**En cas de Décès:**

- le certificat de décès.

**En cas de Maladie:**

- le formulaire médical.

**En cas de Préjudice Matériel Important:**

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

**En cas du vol des Documents de Voyage par agression ou effraction:**

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

Nous nous réservons le droit de demander tout autre document ou information nécessaire à la validation du Sinistre et à l'évaluation de l'indemnité. Le dossier de sinistre est ouvert par nous dans les 2 jours ouvrables. Un accusé de réception comprenant le numéro de référence du dossier sera envoyé à l'Assuré par mail.

**DISPOSITIONS GENERALES**

**Etendue territoriale de la garantie:** Le monde entier.

**Expertise/ Paiement de l'indemnité:** Un expert ou un enquêteur pourra être envoyé par nous pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité. L'indemnité, toutes taxes comprises, sera versée en euros à l'assuré sur le compte bancaire qu'il aura désigné.

**Date d'effet des garanties:** Les garanties du présent

contrat prennent effet à la date de mise en vigueur de la carte de crédit ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque garantie; aucune garantie ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de nous.

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

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

**Notre procédure en termes de plainte**

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

Qui contacter en premier lieu

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

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

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

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

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

les 30 jours suivant la réception de toutes les informations demandées.

Etapes suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait

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

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

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

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

**Droit applicable dans la juridiction:** Le présent contrat est régi par le droit belge et par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Tout litige entre parties sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

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

#### **Déclaration relative à la protection des données**

#### **Déclaration relative à la protection des données de Cover-More**

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

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

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

#### **Comment nous contacter**

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

#### **Déclaration de protection des données de Qover**

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

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

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

Valable à partir du 01/01/2024.

Numéro de Police CBQVZBN11GIN10000002/GOL

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

Cover-More Blue Insurance Services Limited est un intermédiaire d'assurance exerçant sous le régime de la liberté de prestation de services, autorisé et supervisé par la Banque centrale d'Irlande en vertu de la réglementation de l'Union européenne sur la distribution d'assurance de 2018. Notre numéro de référence auprès de la Banque centrale d'Irlande est C29373. Vous pouvez vérifier le statut réglementaire

de Cover-More sur le registre de la Banque centrale d'Irlande en visitant leur site Web à l'adresse <http://registers.centralbank.ie/>.

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

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

**Assureur:**

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

**Preneur d'assurance:**

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

**DEFINITIONS**

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

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

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

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

- des bijoux,
- des fourrures,
- des animaux vivants,
- des plantes,
- des denrées périssables ou boissons,
- des espèces, des devises,

- des chèques de voyage,
- des titres de transport et de tout titre négociable,
- des véhicules motorisés neufs ou d'occasion,
- et des téléphones portables.

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

**Vol Caractérisé:** Vol par Effraction ou par Agression.

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

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

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

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

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

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

**Nous/Notre/Nos/Nôtre(s)**

Cover-More Blue Insurance Services Limited

**GARANTIES**

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

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

**Durée de la garantie:** la garantie est acquise dans la mesure où le Vol Caractérisé ou le Dommage Accidentel survient dans les **200 jours** à compter de

la date d'achat ou de la date de livraison.

### EXCLUSIONS

Sont exclus des garanties les sinistres résultant:

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

Par ailleurs,

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

prévaudront. Aux fins de la présente exclusion, on entend par "territoire exclu" : - la Biélorussie (République de Biélorussie) ; et - la Fédération de Russie ; et - l'Ukraine (y compris la péninsule de Crimée et les régions de Donetsk et de Louhansk).

**Montant de la Garantie par Carte:** 4.000 euros par personne assurée et par Sinistre et 8.000 euros par période consécutive de 12 mois.

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

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

### DEMARCHES A ACCOMPLIR PAR L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE

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

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

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

#### Preuves du Sinistre:

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

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

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

- l'original du rapport de police;
- toute preuve de l'événement, soit:
  - en cas de Vol par Agression: toute preuve tel qu'un certificat médical ou témoignage, attestation écrite, datée et signée de la main du témoin, mentionnant son nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse et profession),

- en cas de Vol par Effraction: tout document prouvant l'Effraction tel que par exemple le devis ou la facture de réparation du mécanisme de fermeture ou une copie de la déclaration effectuée par l'Assuré auprès de son assureur multirisques habitation ou automobile.

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

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

Nous nous réservons le droit de demander tout autre document ou information nécessaire à la validation du Sinistre et à l'évaluation de l'indemnité. Le dossier de sinistre est ouvert par nous dans les 2 jours ouvrables. Un accusé de réception comprenant le numéro de référence du dossier sera envoyé à l'Assuré par mail.

## DISPOSITIONS GENERALES

**Etendue territoriale de la garantie:** Le monde entier.

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

Si un Sinistre est déclaré conformément aux modalités mentionnées ci-dessous et si nous constatons que ce Sinistre est garanti par cette assurance, nous payerons l'indemnisation endéans les 10 jours ouvrables à compter de date de confirmation par l'Assureur que la couverture est en effet acquise. L'indemnité, toutes taxes comprises, sera versée en euros à l'assuré sur le compte bancaire qu'il aura désigné.

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

**Fin de la couverture:** Nonobstant clause contraire dans la présente, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin de plein

droit, même pour les biens déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la carte de crédit ou lorsque le présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de nous prend fin, pour quelque raison que ce soit.

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

### Notre procédure en termes de plainte

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

Qui contacter en premier lieu

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

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

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

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

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

Etapas suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de votre réclamation, vous êtes libre de demander au Médiateur de l'assurance, un organisme indépendant, de réexaminer votre dossier. De plus amples informations sur le Médiateur et le type de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles





# CONDITIONS GENERALES

## des cartes de crédit ING VISA GOLD ET ING MASTERCARD GOLD

(Version 01/01/2025)

sur son site internet [ombudsman-insurance.be](https://www.ombudsman-insurance.be).

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

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

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

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

### Déclaration relative à la protection des données

#### Déclaration relative à la protection des données de Cover-More

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

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

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

#### Comment nous contacter

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

#### Déclaration de protection des données de Qover

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

Si vous avez des questions sur la manière dont Qover utilise vos données, ou si vous avez besoin d'une copie papier de la déclaration, vous pouvez contacter Qover à l'adresse [privacy@qover.com](mailto: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 CBQVZBN11GIN1000002/GOL

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

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

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

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

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

**Assureur:**

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

**Preneur d'assurance:**

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

**DEFINITIONS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Paiement Internet:** opération de paiement réalisée sur Internet, au moyen d'une carte de crédit, avec ou sans composition du code confidentiel (code PIN), sans signature manuscrite ou électronique, et dont le montant est porté au débit sur le décompte de la carte de crédit de l'Assuré.

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

**Nous/Notre/Nos/Nôtre(s)**

Cover-More Blue Insurance Services Limited

**GARANTIES**

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

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

**Procédure d'indemnisation**

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

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

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

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

- Si le Commerçant accepte le retour du Bien garanti, pour ensuite expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition du Bien garanti au Commerçant, si ces frais ne sont pas pris en charge par le

Commerçant;

- Si le Commerçant accepte le retour du Bien garanti mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti (hors frais de port);
- Si le Commerçant n'accepte pas le retour du Bien garanti, la garantie couvre les frais d'expédition du Bien garanti qui nous est envoyé et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti (hors frais de port).

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

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

#### EXCLUSIONS

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

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

Par ailleurs,

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

#### **Montant des indemnités par Sinistre et par an**

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

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

#### **Paiement de l'indemnité**

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

#### **DEMARCHES A ACCOMPLIR PAR L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE**

L'Assuré doit nous déclarer le sinistre via le site <https://ing-insurances.gover.com/complaints> le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de 90 jours calendriers qui suivent la date du Sinistre. La demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du Sinistre listés ci-dessous.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **DISPOSITIONS GENERALES**

**Etendue territoriale de la garantie:** Pour la garantie Livraison des biens achetés sur internet,

- les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié dans un pays de l'Union Européenne ou aux Etats-Unis.
- le Bien garanti doit être livré dans le pays où la carte de crédit a été émise.

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

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

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

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

#### **Notre procédure en termes de plainte**

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

#### **Qui contacter en premier lieu**

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

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

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

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

Qover accusera réception de votre plainte par courrier

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

Étapes suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait  
Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de votre réclamation, vous êtes libre de demander au Médiateur de l'assurance, un organisme indépendant, de réexaminer votre dossier.  
De plus amples informations sur le Médiateur et le type de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet [ombudsman-insurance.be](https://www.ombudsman-insurance.be).

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

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

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

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

#### **Déclaration relative à la protection des données**

#### **Déclaration relative à la protection des données de Cover-More**

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

déclaration de protection des données peut être consultée sur [www.blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/](http://www.blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/).

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

L'intégralité de la politique de protection des données du Fournisseur d'assurance peut être consultée à l'adresse suivante [comment-nous-utilisons-vos-informations-pour-les-assurés.pdf](https://www.zurich.com/informations-pour-les-assurés.pdf) ([zurich.com](https://www.zurich.com))

#### **Comment nous contacter**

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

#### **Déclaration de protection des données de Qover**

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

Si vous avez des questions sur la manière dont Qover utilise vos données, ou si vous avez besoin d'une copie papier de la déclaration, vous pouvez contacter Qover à l'adresse [privacy@qover.com](mailto: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 CBQVZBN11GIN10000002/GOL

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

Cover-More Blue Insurance Services Limited est un intermédiaire d'assurance exerçant sous le régime de la liberté de prestation de services, autorisé et supervisé par la Banque centrale d'Irlande en vertu de la réglementation de l'Union européenne sur la

distribution d'assurance de 2018. Notre numéro de référence auprès de la Banque centrale d'Irlande est C29373. Vous pouvez vérifier le statut réglementaire de Cover-More sur le registre de la Banque centrale d'Irlande en visitant leur site Web à l'adresse <http://registers.centralbank.ie/>.

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

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

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

**Assureur:**

Zurich Insurance Europe AG, société anonyme de droit allemand

Siège social :

Platz der Einheit 2, 60327 Francfort a.M.

Enregistrée à Francfort a.M, HRB 133359

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

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

**Preneur d'assurance:**

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

**DEFINITIONS**

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

**Carte:** La carte de crédit ING Visa Gold et ING Mastercard Gold en cours de validité, 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 (aussi appelé «produit blanc») ou un bien électronique audio et vidéo à usage privé (aussi appelé produit «brun») autre qu'un bien de communication ou informatique, (i) acheté par l'Assuré en Belgique et dont le montant total a intégralement été payé avec la carte

de crédit, pendant la durée de la présente police, (ii) assorti d'une Garantie initiale d'une durée de 24 mois, (iii) et dont le prix d'achat est supérieur ou égal à 50 euros (taxes incluses, mais sans tenir compte des frais de transport).

Les trois conditions ci-dessus sont cumulatives.

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

**Période de la Garantie prolongée:** La période commençant à courir à partir de la date d'expiration de la Garantie initiale et prenant fin, au plus tard, 12 mois après le début de la période de la Garantie prolongée.

**Produit non couvert:** Un produit décrit dans les Exclusions des présentes Conditions Générales.

**Panne :** Désigne, pour un Article assuré, le défaut de fonctionnement qui ne permet pas de réaliser l'usage pour lequel il a été conçu en raison d'une panne ou d'une défaillance qui serait garantie par les modalités de la Garantie initiale, si celle-ci n'était pas limitée dans le temps.

**Agent de Réparation:** Le revendeur ou le centre indépendant de services agréé par nous pour examiner les Articles assurés et/ ou les réparer.

**Frais de Réparation:** Les frais de pièces détachées, de main d'œuvre et de transport de l'Article assuré.

**Frais de Remplacement:** Au cas où les Frais de Réparation seraient supérieurs au prix d'achat initial de l'Article assuré, il s'agit alors des frais permettant de remplacer l'Article assuré par un nouvel article présentant des caractéristiques techniques similaires et ayant une valeur d'achat n'étant pas supérieure au prix d'achat initial de l'Article assuré.

**Sinistre:** survenance d'un événement assuré par la présente 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 une période de 12 mois prolonge la Garantie initiale portant sur les articles assurés pour une période supplémentaire de 12 mois en accord avec les restrictions et les exclusions indiquées par la disposition «Exclusions».

Nous remboursons les Frais de Réparation à hauteur

de 3.000 euros par sinistre et par période consécutive de 12 mois et par Assuré, sur une période de 12 mois calendrier courant à compter du jour celui de l'expiration de la Garantie Initiale.

### EXCLUSIONS

Ne sont pas couverts par la présente assurance:

- Les produits de communication et informatiques tels que imprimante, ordinateur portable, téléphone portable, 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 et découlant d'une Panne ou les frais en lien avec une pièce ou une circonstance non garantie par la Garantie initiale
- Toute autre obligation ou les autres frais ne correspondant pas à ceux étant spécifiquement couverts par les modalités de la Garantie initiale
- Les dommages, pannes ou défauts causés par des événements externes à l'Article assuré ou représentant la conséquence directe ou indirecte du transport, de la livraison ou de l'installation de l'Article assuré
- La panne résultant de la fabrication, de la modification ou du changement apporté aux caractéristiques initiales de l'Article assuré
- Les bateaux, les automobiles, les drones les bateaux à moteur, les aéronefs ou les véhicules à moteur et/ ou les pièces en faisant partie
- Les articles au titre desquels la Garantie initiale est d'une durée supérieure ou inférieure à 2 ans
- Les articles achetés en vue d'une revente ou les articles étant, au moment de leur achat, des biens usagés, des biens endommagés ou des biens d'étalage ou d'occasion
- Les frais de réinitialisation de l'Article assuré et les frais liés au dysfonctionnement relevé pendant l'installation
- Les pièces en caoutchouc (par dérogation les joints de portes sont garantis)
- Les ajustements que l'utilisateur est autorisé à opérer sans ouvrir l'Article assuré
- Les articles non accompagnés du numéro de série du fabricant
- Les frais en lien avec l'endommagement des Articles assurés causés par un accident, une imprudence, un usage impropre, un dommage intentionnel, une infestation d'insectes ou de vermines, un vol, du sable, un incendie, un tremblement de terre, une tempête et un ouragan, la foudre, une explosion, l'impact d'un aéronef, des dégâts des eaux, la corrosion, la fuite de piles ou une catastrophe naturelle
- Les frais liés à des problèmes ou des défauts de fonctionnement causés par des modifications non autorisées ou par la non observation 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 comprenant, sans s'y limiter, les piles, les couvercles, les filtres, les lampes, les ceintures, les sacs, les cartouches et les articles similaires
- Les frais engagés dans la révision, l'inspection ou le nettoyage de l'appareil et ne correspondant pas à ceux engagés suite à la présentation d'une demande d'indemnisation en lien avec l'Article assuré
- Les frais de réparation d'un dommage superficiel lorsque le fonctionnement de l'appareil n'est pas affecté par ce dommage tel un endommagement matérialisé par des bosses, un produit de finition, de la peinture, des éraflures et de la rouille
- Une panne découlant d'une panne d'électricité ou de sautes de puissance, d'un voltage ou d'un courant inadéquat ou impropre d'une connexion/ alimentation électrique ou de la plomberie
- Les frais venant ou découlant de l'ajout ou de l'intégration dans l'Article assuré de produits ou de composants supplémentaires non inclus dans le cadre normal du fonctionnement de l'Article assuré, à moins que cet ajout ou cette intégration n'intervienne avec l'approbation écrite du fabricant initial
- Les frais venant ou découlant du reformatage du disque dur de l'Article assuré ayant lieu lors de l'opération de réparation, de maintenance, de nettoyage, d'altération ou de mise à neuf de l'Article assuré, ainsi que les frais venant ou découlant de la perte ou de l'endommagement causé par des travaux de maintenance préventive ou du coût de ces travaux, et/ ou des ajustements apportés à toute partie ou tout assemblage de l'Article assuré
- Les frais de devis
- Les coûts venant ou découlant des piles remplaçables par les utilisateurs, les contaminations par virus, les souris à boule et instruments de pointage ou la perte et/ ou l'endommagement causé 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 engendrés par les dépenses liées à la

modification ou au retour de l'Article assuré nécessité par un vice de conception, par une mesure de sécurité publique ou par une exigence de la loi

- Les dommages découlant d'une erreur de maniement
- Les réparations ou les dommages de l'Article assuré lorsqu'une réparation n'a pas été approuvée par nous
- Les dommages causés par le réparateur
- Les dommages exclus par les Conditions générales du fabricant ou du distributeur
- Les conséquences d'une guerre ou d'émeutes civiles ou étrangères ou la confiscation opérée par les autorités.

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:** La limite de responsabilité maximale prévue par les présentes Conditions Générales est fixée à 3.000 euros par sinistre et par période consécutive de 12 mois et par Assuré. L'Assuré ne peut pas recevoir un montant supérieur au prix d'achat de l'Article assuré inscrit sur le décompte de la carte de crédit.

#### **DEMARCHES A ACCOMPLIR PAR L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE**

- L'Assuré doit conserver et envoyer les copies de l'ensemble des reçus et des autres documents demandés par nous (ou le gestionnaire de sinistres désigné) afin d'assurer la gestion d'une demande d'indemnisation valide.
- L'Assuré doit déclarer le sinistre auprès de nous via le site <https://ing-insurances.qover.com/complaints>. le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de 20 jours calendriers qui suivent la date du Sinistre. La demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du Sinistre listés ci-dessous.
- Le paiement effectué de bonne foi par nous a pour effet d'aboutir au règlement du sinistre.

#### **Preuves du Sinistre:**

- L'original ou la copie de la facture d'achat mentionnant 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 et citant:
  - 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 (revêtu du tampon officiel de la société de réparation) donnant des précisions sur les fournitures, les dépenses et les coûts de main d'œuvre
- La copie de la Garantie initiale

#### **Paiement de l'indemnisation:**

Les Frais de Réparation ou les Frais de Remplacement tels que définis dans l'article DÉFINITIONS. L'indemnité, toutes taxes comprises, sera versée en euros à l'assuré sur le compte bancaire qu'il aura désigné.

Si l'Article assuré fait partie d'un ensemble qui est inutilisable et irremplaçable, l'indemnisation doit alors correspondre au prix d'achat de tout l'ensemble. L'indemnisation est payée en euros et comprend la TVA.

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

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



l'Assuré par mail.

## DISPOSITIONS GENERALES

**Etendue territoriale de la garantie:** La Belgique.

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

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

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

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

### Notre procédure en termes de plainte

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

Qui contacter en premier lieu

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

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

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

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

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

Etapes suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de votre réclamation, vous êtes libre de demander au Médiateur de l'assurance, un organisme indépendant, de réexaminer votre dossier. De plus amples informations sur le Médiateur et le type de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet [ombudsman-insurance.be](http://ombudsman-insurance.be).

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

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

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

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

### Déclaration relative à la protection des données



# CONDITIONS GENERALES

## des cartes de crédit ING VISA GOLD ET ING MASTERCARD GOLD

(Version 01/01/2025)

### Déclaration relative à la protection des données de Cover-More

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

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

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

#### Comment nous contacter

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

### Déclaration de protection des données de Qover

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

Si vous avez des questions sur la manière dont Qover utilise vos données, ou si vous avez besoin d'une copie papier de la déclaration, vous pouvez contacter Qover à l'adresse [privacy@qover.com](mailto: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 CBQVZBN11GIN1000002/GOL

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

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

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

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

#### Assureur:

Zurich Insurance Europe AG, société anonyme de droit allemand

Siège social :

Platz der Einheit 2, 60327 Francfort a.M.

Enregistrée à Francfort a.M, HRB 133359

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

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

#### Preneur d'assurance:

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

#### DEFINITIONS

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

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

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

**Partenaire:** Personne avec laquelle l'Assuré, à la date du dommage, constitue une communauté légale ou de fait, habite de façon durable dans le même lieu de résidence et possède la même adresse de domicile. Dans ce cadre, une attestation originale délivrée par 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 à l'aide de la carte de crédit perdue ou volée, réalisée pendant la durée de la présente police.

**Nous/Notre/Nos/Nôtre(s)**  
 Cover-More Blue Insurance Services Limited

## GARANTIES

**Objet de la garantie:** Rembourser la franchise restée à charge de l'assuré après intervention d'ING en cas de transactions de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de la carte de crédit, dans la mesure où ces opérations frauduleuses ont été effectuées entre le moment de la perte ou du vol et le moment du blocage de la carte de crédit par Card Stop au 078/170 170.

**Montant de la garantie:** 150 euros par carte de crédit et par Assuré par période consécutive de 12 mois. Toutes les opérations frauduleuses commises à la suite d'une même perte ou d'un même vol constituent un seul et même 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,
- de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant.

Par ailleurs,

- Nous ne couvrons aucun sinistre résultant directement ou indirectement d'un voyage entrepris par une personne assurée vers une destination pour laquelle le gouvernement du pays de domicile de la personne assurée recommande d'éviter tout voyage ou tout déplacement non essentiel vers cette destination.
- Nous n'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 numéro 078/170 170 afin de bloquer la carte de crédit.
- faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

L'Assuré doit déclarer le sinistre auprès de l'Assureur via le site <https://ing-insurances.gover.com/complaints> le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de 20 jours calendriers qui suivent la date du Sinistre.

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

**Preuves du Sinistre:** dans tous les cas, l'Assuré doit nous communiquer:

- le numéro de dossier ouvert par Card Stop 078/170 170 attestant la demande d'opposition de l'Assuré;
- en cas d'utilisation frauduleuse de la Carte: copie de tout justificatif bancaire attestant les montants frauduleusement débités avec la Carte;
- la copie du dépôt de plainte à la Police;
- un document attestant 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 nous réservons le droit de demander tout autre document ou information nécessaire à la validation du Sinistre et à l'évaluation de l'indemnité.

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

## DISPOSITIONS GENERALES

**Etendue territoriale de la garantie:** Le monde entier.

**Expertise/ Paiement de l'indemnité:** Un expert ou un enquêteur pourra être envoyé par nous pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité. L'indemnité, toutes taxes comprises, sera versée en euros à l'assuré sur le compte bancaire qu'il aura désigné.

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

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

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

### Notre procédure en termes de plainte

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

Qui contacter en premier lieu

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

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

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

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

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

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

Etapas suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de votre réclamation, vous êtes libre de demander au Médiateur de l'assurance, un organisme indépendant, de réexaminer votre dossier. De plus amples informations sur le Médiateur et le type de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet [Ombudsman-insurance.be](http://Ombudsman-insurance.be).

Vous pouvez également le contacter comme suit :  
 Par courrier postal : Ombudsman Assurances / Square



# CONDITIONS GENERALES

## des cartes de crédit ING VISA GOLD ET ING MASTERCARD GOLD

(Version 01/01/2025)

de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ou par voie électronique via le site internet <https://www.ombudsman-insurance.be/fr/contact-ombudsman>

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

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

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

### Déclaration relative à la protection des données

#### Déclaration relative à la protection des données de Cover-More

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

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

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

### Comment nous contacter

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

### Déclaration de protection des données de Qover

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

Si vous avez des questions sur la manière dont Qover utilise vos données, ou si vous avez besoin d'une copie papier de la déclaration, vous pouvez contacter Qover à l'adresse [privacy@qover.com](mailto: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 CBQVZBN11GIN10000002/GOL

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

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

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

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

0650.939.878, dont le siège social est sis 31 rue du Commerce à 1000 Bruxelles.

**Assureur:**

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

**Preneur d'assurance:**

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

**DEFINITIONS**

**Personnes éligibles et personnes assurées:**

Toute personne physique titulaire d'une ING Visa Gold ou ING Mastercard Gold

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

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

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

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

**Famille**

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

**Tiers**

Toute personne physique ou morale à l'exclusion:

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

que l'assuré.

**Étranger**

Tout pays à l'exclusion du pays:

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

**Voyage**

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

**Voyage garanti**

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

**Médecin**

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

**Intoxication**

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

**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 survenant lors de la durée de validité du contrat, dont la cause ou l'une des causes est extérieure à l'organisme de l'assuré et qui occasionne chez l'assuré un dommage corporel.

Sont assimilés aux accidents, pour autant qu'ils surviennent à l'assuré lors de la durée de validité du contrat:

- Les atteintes à la santé qui sont la conséquence directe et exclusive d'un accident garanti ou d'une tentative de sauvetage de personnes ou biens en péril;
- L'inhalation de gaz ou de vapeurs et l'absorption de substances toxiques ou corrosives;
- Les luxations, distorsions, claquages et déchirures musculaires causées par un effort physique soudain;

- Les gelures, coups de chaleur, insulations;
- La noyade;
- La maladie du charbon, la rage, le tétanos.

#### **Guerre**

Toute opposition armée, déclarée ou non, d'un Etat envers un autre Etat, une invasion ou un état de siège. Sont notamment assimilés à la guerre: toute activité guerrière, incluant l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres.

#### **Guerre civile**

Toute opposition armée entre deux ou plusieurs parties d'un même Etat pour des motifs ethniques, religieux ou idéologiques. Sont notamment assimilés à une guerre civile: une révolte armée, une révolution, une émeute, un coup d'Etat, les conséquences, d'une loi martiale, la fermeture des frontières ordonnée par un gouvernement ou par les autorités locales.

#### **Terrorisme**

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

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

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

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

#### **Hôpital**

Un établissement agréé par le Ministère de la Santé publique du pays du dommage et/ou du traitement et

chargé du traitement médical des malades et des personnes accidentées, à l'exclusion des établissements suivants: préventoriums, sanatoriums, instituts psychiatriques et de revalidation, maisons de repos et autres institutions du même type.

#### **Hospitalisation**

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

#### **Véhicule de location**

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

#### **Nous/Notre/Nos/Nôtre(s)**

Cover-More Blue Insurance Services Limited

### **GARANTIES**

#### **Objet du contrat**

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

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

#### **Risques couverts**

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

#### **Décès suite à un Accident**

Si l'assuré décède, dans un délai de deux ans suivant l'Accident couvert, des suites exclusives de l'accident

précité, une indemnité de 200.000 EUR sera versée aux bénéficiaires.

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

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

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

### **Invalidité permanente suite à un Accident**

Lorsque l'assuré est victime d'un Accident couvert et qu'il est médicalement établi qu'il subsiste une invalidité permanente, l'assureur verse une indemnité calculée sur un maximum de 200.000 EUR et proportionnel au taux d'invalidité fixé selon le Barème Officiel Belge d'Invalidité (BOBI) en vigueur le jour de l'Accident, sans toutefois dépasser un degré d'invalidité de 100 %. Lorsque le degré d'invalidité est égal ou dépasse 66%, l'invalidité sera considérée comme totale et indemnisée au taux de 100%.

Toute lésion touchant des membres ou organes déjà infirmes ou perdus fonctionnellement ne sont indemnisés que par différence entre l'état avant et après l'Accident. L'évaluation des lésions d'un membre ou d'un organe ne peut être augmentée par l'état d'infirmité préexistant d'un autre membre ou organe. En cas d'aggravation des conséquences d'un Accident par des infirmités, maladies, causes ou circonstances indépendantes du fait accidentel, l'indemnité ne peut être supérieure à celle qui aurait été due si l'Accident avait frappé un organisme sain.

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

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

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

### **Rapatriement du corps suite à un décès accidentel**

L'assureur rembourse, à concurrence du montant spécifié ci-après, les frais relatifs au rapatriement de la dépouille mortelle de l'assuré vers un cimetière dans le pays de son ancien domicile ou lieu de résidence habituel, en ce compris le traitement post-mortem,

l'embaumement et les frais de douane nécessités par le rapatriement. Les frais funéraires et les frais d'inhumation ne sont pas pris en charge.

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

### **Frais de recherche et de sauvetage**

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

### **Limites d'intervention**

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 : € 30.000
2. L'indemnité maximale payable par personne assurée en vertu de la présente police s'élève à 230.000 EUR, pour tout sinistre couvert, quel qu'ait été le nombre de cartes employées. A la suite d'un même événement, l'intervention maximale possible en vertu du présent contrat ne pourra excéder 5 millions d'euros.

### **Risque d'aviation**

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

### **EXCLUSIONS**

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

- Guerre, guerre civile.  
Toutefois, la garantie reste acquise à l'assuré pendant 14 jours calendrier à dater du début des hostilités lorsqu'il est surpris par ces événements à l'étranger et pour autant qu'il n'y participe pas activement.
- Acte intentionnel et/ ou provocation et/ ou acte manifestement téméraire, à moins qu'il s'agisse d'une tentative réfléchie de sauvetage de personnes et/ ou d'animaux et/ou de marchandises.
- Intoxication.
- Suicide ou tentative de suicide.
- Réactions nucléaires et/ ou radioactivité et/ ou rayonnement ionisant, sauf si ces éléments apparaissent lors d'un traitement médical indispensable suite à un dommage couvert.
- Les sports, en ce inclus les entraînements, pratiqués



à titre professionnel et/ ou contre paiement, ainsi que la pratique en amateur non rémunéré des sports suivants: sports aériens, à l'exception des voyages en ballon.

- Alpinisme, escalade, randonnées en dehors des sentiers praticables et/ ou ayant fait l'objet d'indications officielles
- Chasse au gros gibier
- Saut à ski, ski alpin et/ ou snowboard et/ ou ski de fond, pratiqués en dehors des pistes praticables et/ ou ayant fait l'objet d'indications officielles
- Spéléologie, rafting, canyoning, saut à l'élastique, plongée sous-marine avec appareil de respiration autonome
- Arts martiaux
- Compétition avec engins motorisés, à l'exception des rallyes touristiques pour lesquels aucun temps et/ou norme de vitesse n'est imposé(e)/ ne sont imposés
- Participation et/ou entraînement et/ ou essais préparatoires à des concours de vitesse.
- Paris et/ou défis, querelles et/ ou échauffourées, sauf en cas de légitime défense (un procès-verbal émanant des autorités fera office de preuve)
- Troubles et mesures prises en vue de lutter contre ces troubles, à moins que l'assuré et/ ou le bénéficiaire ne prouve(nt) que l'assuré n'y a pas participé activement.

Par ailleurs,

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

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

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

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

#### **DISPOSITIONS GENERALES**

##### **Limite d'âge**

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

##### **Bénéficiaires en cas de décès**

En cas de décès de l'assuré, les bénéficiaires sont: le conjoint non séparé de corps de l'assuré, à défaut les enfants de l'assuré, à défaut le partenaire de l'assuré, à défaut les ayants droit de l'assuré, à l'exception de l'État. Les créanciers, y compris le fisc, ne peuvent prétendre au bénéfice de l'indemnité. L'assuré peut désigner un autre bénéficiaire en envoyant un courrier à l'assureur.

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

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

**Etendue territoriale:** monde entier.

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

**Paiement de l'indemnité**

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

**Notre procédure en termes de plainte**

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

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

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

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

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

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

Etapas suivantes si vous n'êtes toujours pas satisfait

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de votre réclamation, vous êtes libre de demander au Médiateur de l'assurance, un organisme indépendant, de réexaminer votre dossier. De plus amples informations sur le Médiateur et le type de réclamations qu'il peut examiner sont disponibles sur son site internet [ombudsman-insurance.be](http://ombudsman-insurance.be).

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

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

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

**Protection de la vie privée**

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

**Indemnisation**

Les indemnités sont fixées en fonction des données



# CONDITIONS GENERALES

## des cartes de crédit ING VISA GOLD ET ING MASTERCARD GOLD

(Version 01/01/2025)

médicales et factuelles dont dispose l'assureur. L'assuré et/ ou le(s) bénéficiaire(s) a/ ont le droit d'accepter ou de refuser celles-ci. Dans ce dernier cas, il(s) doit/ doivent informer l'assureur de ses/ leurs objections par courrier recommandé envoyé dans un délai de 90 jours calendrier suivant la réception de l'avis. Toutes les indemnités sont payables sans intérêt après acceptation de la part de l'assuré, et/ou du (des) bénéficiaire(s). En cas de refus de notre part, toute demande d'indemnisation s'éteint trois ans après la communication.

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

### Déclaration relative à la protection des données

#### Déclaration relative à la protection des données de Cover-More

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

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

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

#### Comment nous contacter

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

#### Déclaration de protection des données de Qover

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

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

**BIKE ASSISTANCE**  
**ING Visa Gold/ ING Mastercard Gold**  
**Conditions générales**

Valable à partir du 01/01/2024

Numéro de police CBQVZBN11GIN1000002/GOL

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

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

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

Les 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**

**Bénéficiaires et personnes assurées :**

Tout détenteur d'une carte de crédit ING dont le nom est imprimé sur la carte de crédit, durant la durée de validité, émise par le Preneur d'assurance, ainsi que les membres de sa famille domiciliés à la même adresse. 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 en cours de validité, émise par le Preneur d'assurance.

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

**Le deux-roues assuré:** Le deux-roues assuré doit être la propriété d'une personne assurée et du type vélo ou vélo électrique.

**Domicile:** Votre lieu de domicile, devant être situé en Belgique.

**Accident:** Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant l'immobilisation de votre deux-roues sur le lieu de survenance de l'événement

**Panne:** Une soudaine défaillance mécanique, électrique ou électronique immobilisant votre véhicule deux-roues sur le lieu de survenance de l'événement.

**Rapatriement:** Le retour à votre domicile.

**Objet du présent contrat :** Dans les limites des conditions, des modalités et des montants spécifiés dans les Conditions Générales, le présent contrat garantit la mise en œuvre des moyens les plus appropriés pour l'exécution de l'Assistance en faveur des personnes assurées et éligibles.

Notre responsabilité ne peut être engagée en cas de retards ou de non-exécution des services convenus pour autant que ces retards ou cette non-exécution soient dus à: 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 des garanties :**

Les garanties du présent contrat entrent en vigueur à la date d'entrée en vigueur de la carte de crédit ou ultérieurement en fonction des conditions spécifiques de chaque garantie. Aucune garantie n'est d'application avant l'entrée en vigueur de ce contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de nous. Tout sinistre survenant avant la date d'entrée en vigueur de ce contrat d'assurance ne sera pas couvert par celui-ci.

**Assistance :**

Le contrat prévoit une assistance grâce à laquelle le deux-roues et son cycliste ou conducteur en déplacement sont rapatriés ou transportés vers le réparateur le plus proche si le deux-roues n'est plus utilisable à cause d'une panne, un accident ou un vol.

La formule Bike Assistance est limitée à deux assistances par année d'assurance, par contrat.

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

**Territorialité :**

Dans un rayon de 50 kilomètres autour de votre domicile ou votre résidence temporaire en Belgique, avec une franchise de 5 kilomètres autour de votre domicile ou votre résidence temporaire.

Si l'assistance doit être fournie en dehors de la Belgique, mais dans un rayon de 50 kilomètres, nous remboursons les frais de transport raisonnables payés par les personnes assurées pour le rapatriement du vélo à l'adresse enregistrée, au lieu de résidence temporaire ou pour le transport vers le réparateur le plus proche, selon ce qui est le plus proche.

**Subrogation :**

Nous sommes subrogés à concurrence des indemnités payées dans vos droits et vos créances contre des tiers. Si, par votre fait, la subrogation ne peut pas produire ses effets, nous pouvons vous réclamer la restitution des indemnités payées dans la mesure du préjudice que nous avons subi.

**Choix des moyens utilisés dans l'exécution des engagements :**

Les prestations fournies et/ou le paiement des montants prévus en exécution du présent contrat ne peuvent jamais constituer une source d'enrichissement pour le bénéficiaire.

Si un transport ou un rapatriement doit être effectué c'est nous qui choisissons les moyens les plus adéquats. A cet égard, nous tenons compte du moyen de transport et des frais qui étaient prévus à l'origine et

donne priorité à ces moyens s'ils peuvent encore être utilisés.

**Assistance organisée par vous-même :**

L'organisation d'une prestation prévue dans le cadre du présent contrat, ainsi que l'engagement de frais qui y ont trait, par une personne assurée ou son entourage, ne peuvent être indemnisés que si nous en avons été avertis et avons au préalable et expressément marqué notre accord par la communication d'un numéro de dossier.

Dans tous les cas, les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par vous-même ne sont indemnisés qu'après présentation des notes de frais originales et de l'ensemble des éléments qui viennent prouver les faits donnant droit à la garantie.

Les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par vous-même ne sont remboursés qu'à concurrence des montants mentionnés dans les présentes Conditions Générales et dans les limites des frais que nous aurions pris à notre charge si nous avions organisé nous-mêmes l'assistance.

**Prescription :**

Toute créance découlant du présent contrat est prescrite après trois ans à compter de la date de l'événement qui fait naître la créance.

**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 <https://ing-insurances.qover.com/complaints> ;
- par email : [complaint@qover.com](mailto: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.

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

Si, après le traitement de votre plainte par nos services, un désaccord persiste, vous avez une possibilité de recours auprès de l'Ombudsman des Assurances, de Meeûsquare 35, 1000 Bruxelles, [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be), fax +32 2 547 59 75.

Tout litige entre parties sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

**Vos obligations :**

Hormis celles qui découlent des dispositions des présentes Conditions Générales, vos obligations sont les suivantes:

1. La communication d'un sinistre :

En cas d'Accident, nous contacter immédiatement – après avoir reçu les premiers soins d'urgence – au numéro +32 2 808 35 14 (24 heures sur 24) et se conformer aux instructions.

2. La transmission de renseignements utiles :

Sans attendre, et dans tous les cas dans un délai de 20 jours, nous fournir tous les renseignements utiles et répondre aux questions qui vous sont posées afin d'être en mesure de déterminer les circonstances et l'ampleur des dommages.

3. Prévention de sinistres :

Prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter un sinistre.

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

4. Autres assurances :

Si vous bénéficiez d'autres assurances couvrant le même risque, nous communiquer les garanties et l'identité de ces assureurs.

5. La preuve des dommages matériels :

En cas de tentative de vol, de vol ou d'acte de vandalisme, faire dresser immédiatement un procès-verbal par les autorités judiciaires les plus proches du lieu où les faits se sont produits ou ont été constatés par vous.

Ensuite, tant lors de la livraison que de l'enlèvement de votre véhicule deux-roues, toujours faire dresser un rapport détaillé concernant l'état de votre véhicule deux-roues si nous transportons ou rapatrions votre véhicule deux-roues pour éviter toute contestation ultérieure.

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

Si vous ne respectez pas l'une de vos obligations et s'il existe un lien avec le sinistre, vous perdez vos droits à l'assistance.

Toutefois, dans les cas prévus aux articles I, 1., 2. et 3., nous ne sommes autorisés à réduire nos prestations que du préjudice subi par nous. Le non-respect de 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 sinistres existant avant ou au moment de la prise d'effet de la garantie en question ou au moment du déplacement départ en voyage et leurs conséquences.
- 1.2. Toutes circonstances connues ou présentes au moment de la prise d'effet de la garantie en question ou au moment du déplacement en voyage, par lesquelles le sinistre pouvait raisonnablement être anticipé.
- 1.3. L'usage abusif de médicaments, la consommation de drogues, de stupéfiants ou d'excitants, l'ivresse ou l'alcoolisme.
- 1.4. Un comportement inconsidéré et des activités impliquant des risques particuliers de travail ou d'entreprise.
- 1.5. La participation à des paris, crimes ou rixes, 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, les guerres civiles, les insurrections, les révolutions ou les émeutes.
- 1.8. La responsabilité de l'assureur ne peut être engagée en cas de retard ou de non-exécution des services convenus pour autant que ce retard ou cette non-exécution soient dus à: 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.
- 1.9. Tous les dommages qui sont la conséquence des assistances, transports, rapatriements ou réparations ou remorquages qui ont été effectués avec votre accord et sous votre contrôle. Seul le prestataire de services est responsable des dommages suivant une prestation qu'il a effectuée.
- 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 le présent contrat.

2. Limitations :

2.1. Remorquage organisé par vous-même

Le remboursement par nous est limité à 250 EUR par véhicule deux-roues.

Cette limitation n'est pas d'application si le véhicule deux-roues immobilisé a été enlevé par une instance officielle ou après un accident de la circulation à cause duquel vous avez subi une lésion physique à cause de laquelle vous étiez dans l'impossibilité de nous contacter.

2.2. L'assistance ne peut être fournie qu'aux endroits librement accessibles aux assistants, ceci à notre appréciation.

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 du domicile ou de la résidence temporaire.

- Toute perte résultant directement ou indirectement de tout voyage commencé par une personne assurée vers une destination pour laquelle l'avis contemporain du gouvernement du pays de domicile de la personne assurée est d'éviter tout voyage ou tout voyage non essentiel vers cette destination.

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).

**Déclaration relative à la protection des données**

VAB SA agissant comme sous-traitant pour Cover-More et Zurich, la protection des données est régie par la déclaration relative à la protection des données de Cover-More.

Cover-More Blue Insurance Services Limited et ses sociétés associées (« nous », « notre » ou « nos ») s'engagent à protéger votre vie privée et vos



## CONDITIONS GENERALES des cartes de crédit ING VISA GOLD ET ING MASTERCARD GOLD (Version 01/01/2025)

informations personnelles à tout moment et à veiller à ce que toutes les données personnelles que nous traitons le soient conformément à la législation applicable en matière de protection des données. Sauf indication contraire, Cover-More Blue Insurance Services est le responsable du traitement de vos données personnelles. L'intégralité de notre déclaration de protection des données peut être consultée sur [www.blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/](http://www.blueinsurance.ie/PrivacyPolicy/IE/).

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

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

### Comment nous contacter

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

**ING Global Assistance**

Numéro assistance 24/24h : Tél. +32 2 550 06 00

**Les conditions générales 50001F/ 012015**

Ci-dessous vous trouverez les conditions générales de l'ING Global Assistance, l'option payante liée à la carte de crédit ING Mastercard Gold ou ING Visa Gold. Ces conditions sont valables pour chaque ING Global Assistance souscrite à partir du 01/12/2011.

**DÉFINITIONS Assureur**

Inter Partner Assistance SA, compagnie d'assurances agréée sous le numéro de code 0487.

Siège social: Bd du Régent 7, B-1000 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA BE 0415.591.055.

**Preneur d'assurance**

ING Belgique SA, courtier en assurances, inscrit au registre des intermédiaires d'assurance sous le numéro de code 12381A.

Siège social: avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles - RPM Bruxelles - TVA BE 0403.200.393.

Tél. + 32 2 547 21 11 Contactez-nous via [ing.be/contact](http://ing.be/contact) - [www.ing.be](http://www.ing.be) – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE45 3109 1560 2789.

**Carte**

Carte ING Visa Gold ou ING Mastercard Gold valable, émise pour le preneur d'assurance.

**Titulaire de la carte**

La personne physique dont le nom figure sur la carte de crédit et qui a choisi l'option payante 'ING Global Assistance'.

**Le compte**

Le compte ING auquel la carte de crédit est liée.

**Assurés**

Tous les assurés doivent être domiciliés en Belgique ou y résider habituellement (c'est-à-dire au moins 180 jours par an).

1. Chaque titulaire de la carte ;
2. Outre le(s) titulaire(s) de la carte de crédit, les personnes suivantes sont également assurées pour autant qu'elles vivent sous le même toit (domicile légal ou résidence habituelle, c.-à-d. au moins 180 jours par an) que le titulaire de la carte :

- son conjoint de droit ou de fait cohabitant ou son/ sa partenaire;
- ses enfants célibataires ou les enfants célibataires de son/ sa partenaire assuré(e), même s'ils ne sont plus à charge;
- les autres membres de sa famille ou les autres

membres de la famille de son/ sa partenaire assuré(e) (père, mère, frère, sœur, grand-père, grand-mère, petit- enfant);

Les personnes suivantes sont également assurées:

- ses enfants célibataires qui, en raison d'un divorce, sont domiciliés à un autre endroit, pour autant qu'ils soient toujours fiscalement à charge de l'assuré ou du (de la) partenaire divorcé(e);
- ses enfants célibataires ou les enfants célibataires du (de la) partenaire assuré(e) résidant ailleurs en raison de leurs études, pour autant qu'ils soient toujours fiscalement à charge de l'assuré ou du (de la) partenaire assuré(e);
- ses enfants célibataires ou les enfants célibataires du (de la) partenaire assuré(e) ne vivant plus au foyer de ces derniers, mais dépendant toujours d'eux pour leurs ressources;
- les (arrière-)petits-enfants de l'assuré ou de son/ sa partenaire assuré(e) pour autant qu'ils accompagnent l'assuré en voyage ou en déplacement;
- toute autre personne domiciliée chez le titulaire de la carte .

Exclusivement en cas d'accident de la circulation, de panne mécanique, de vol ou de car-jacking du véhicule assuré, toutes les autres personnes transportées à titre gratuit dans le véhicule assuré et participant au voyage (à l'exception de l'auto-stoppeur occasionnel) sont également assurées.

**Véhicule(s) assuré(s)**

L'ING Global Assistance prévoit une couverture automatique pour deux véhicules de la famille du titulaire de la carte .

Le véhicule assuré est le véhicule neuf ou d'occasion de type motocyclette, voiture automobile, voiture mixte, véhicule tout terrain, motor-home, minibus, voiture de leasing ou voiture de société dont la M.M.A. (masse maximale autorisée) ne dépasse pas 3,5 tonnes et dont la longueur s'élève au maximum à 8 mètres. La caravane, le camping-car et la remorque à usage privé tractés par le véhicule sont également assurés, et sans surprime, pour autant que le poids autorisé ne dépasse pas 3,5 tonnes et que la longueur s'élève au maximum à 8 mètres. Le véhicule tracteur et le véhicule tracté ne peuvent pas dépasser 7 tonnes au total.

Le véhicule ne peut pas avoir 10 ans au moment de l'entrée en vigueur de la couverture, sauf s'il était déjà assuré auparavant par une autre police ING Assistance, ING Lion Assistance ou ING Global Assistance dont la couverture est terminée depuis maximum 30 jours.

Les véhicules circulant sous le couvert d'une plaque « essai » ou « marchand » et les taxis sont exclus de la



garantie.

Par extension, un véhicule de remplacement est considéré comme véhicule assuré pendant maximum 1 mois, pour autant que ce remplacement soit communiqué à l'assureur. Le véhicule de remplacement doit appartenir à un tiers domicilié en Belgique.

Les véhicules immatriculés à l'étranger ne peuvent pas être assurés, sauf si le véhicule se trouve régulièrement en Belgique (c.-à-d. au moins 180 jours par an).

Les véhicules des membres du personnel d'ambassades étrangères en Belgique, de l'OTAN et des institutions de l'Union européenne établies en Belgique sont également considérés, à titre exceptionnel, comme des véhicules couverts, indépendamment du fait qu'ils soient immatriculés en Belgique ou à l'étranger.

Ces membres du personnel doivent être inscrits dans le registre de la population d'une commune belge.

#### **Accident de circulation**

Tout contact entre le véhicule assuré et un tiers ou un obstacle mobile ou immobile, rendant impossible la poursuite du voyage ou le déplacement prévu avec ce véhicule, ou entraînant un comportement dangereux ou anormal au volant (au sens des dispositions du Code de la route) qui met en danger la sécurité des personnes ou du véhicule.

#### **Accident avec lésions corporelles**

Un événement soudain, indépendant de la volonté de l'assuré, qui entraîne une lésion corporelle ou une blessure, constatée par une autorité médicale compétente et dont la cause est externe à l'organisme de la victime.

#### **Autorité médicale compétente**

Par autorité médicale compétente, il convient d'entendre les médecins reconnus par la législation belge ou la législation en vigueur dans le pays concerné.

#### **Bagages**

Tous les effets personnels emportés par l'assuré ou transportés dans le véhicule assuré.

Ne sont pas considérés comme bagages: le planeur, le bateau, les marchandises, le matériel scientifique, les matériaux de construction, le mobilier, les chevaux, le bétail.

#### **Domicile**

L'endroit en Belgique où le titulaire de la carte est domicilié et réside habituellement.

#### **Seconde résidence**

L'endroit en Belgique qui est la propriété du titulaire de la carte ou d'un des autres assurés et où les assurés séjournent de temps en temps à l'occasion de leurs loisirs, vacances ..., à l'exception des caravanes et des mobile homes.

#### **Maladie**

Toute altération involontaire de la santé qui est médicalement constatée.

#### **Terrorisme**

On entend par terrorisme: une action ou une menace d'action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel:

- soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités,
- soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.

Conformément à la loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme, il appartient au Comité TRIP de décider si un événement répond à la définition légale de l'acte de terrorisme.

#### **PRESTATIONS ASSURÉES Objet**

L'ING Global Assistance a pour objet de couvrir l'assuré contre les dommages définis ci-après dans les limites des garanties et capitaux prévus dans les conditions générales. Tous les montants mentionnés s'entendent frais et les taxes inclus.

#### **Étendue territoriale**

##### **Assistance aux personnes:**

- en Belgique;
- à l'étranger, c.-à-d. que les assurés sont couverts dans le monde entier, à l'exception des pays dans lesquels une guerre se déroule.

##### **Assistance aux véhicules:**

- en Belgique;
- dans les pays et les îles de l'Europe géographique, sauf en Turquie, et notamment: l'Albanie, l'Allemagne, Andorre, l'Arménie, l'Autriche, la Biélorussie, la Bosnie- Herzégovine, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, les îles Féroé, la France, la Géorgie, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, le Kosovo, la Lettonie, le Liechtenstein, la Lituanie, le Luxembourg, l'ancienne République yougoslave de Macédoine, Malte, la Moldavie, Monaco, le

Monténégro, la Norvège, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Russie (européenne), Saint-Marin, la Serbie, la Slovaquie, la Slovénie, la Suède, la Suisse, la Tchéquie, l'Ukraine, la cité du Vatican.

#### **Assistance à domicile:**

- le domicile en Belgique du titulaire de la carte ;
- la seconde résidence en Belgique du titulaire de la carte ou d'un des autres assurés.

#### **Validité**

Pour pouvoir bénéficier des prestations garanties, la durée du déplacement à l'étranger ne peut excéder 90 jours consécutifs. Les événements qui se produisent après cette période de 90 jours ne donnent pas droit à la garantie.

#### **Demande de prestations**

Pour pouvoir bénéficier des prestations garanties, l'assuré doit demander l'intervention de l'assureur au moment des faits. Les dérogations y afférentes sont les frais médicaux à l'étranger décrits dans la rubrique « Assistance aux personnes en cas de maladie, de blessure et de décès » et les frais au véhicule décrits dans la rubrique « Assistance aux véhicules en Belgique et à l'étranger ».

#### **Remboursement de l'avance pour des frais encourus et les prestations non garanties**

Si, dans le cadre d'une garantie couverte, l'assureur accorde une avance pour des frais encourus, l'assuré doit fournir un numéro de carte de crédit de façon à ce que l'assureur puisse débiter la somme avancée du compte de l'assuré ou de son mandataire.

Si le sinistre n'est pas garanti par l'ING Global Assistance, l'assureur aidera l'assuré pour des raisons humanitaires et dans la mesure du possible. L'assureur organisera la prestation pour autant que celle-ci ait un lien direct avec les conséquences du sinistre.

Tous les frais qui découlent de cette intervention sont à charge de l'assuré. Dans ce cas, l'assuré doit fournir un numéro de carte de crédit pour que l'assureur puisse débiter les frais encourus du compte de l'assuré ou de son mandataire.

#### **Envoi de documents**

Afin de bénéficier des prestations garanties, l'assuré s'engage à envoyer à l'assureur, dans les deux mois suivant la survenance des faits ou la demande d'intervention, les factures originales relatives aux frais pour lesquels l'assureur a donné son accord ainsi que toutes les autres pièces justificatives demandées par l'assureur.

#### **Frais de télécommunication**

Dans le cas d'une aide garantie par l'ING Global Assistance, l'assureur remboursera les frais de télécommunications nécessaires encourus par l'assuré en communiquant avec l'assureur dans le cadre de l'incident couvert, survenu à l'étranger. L'assureur n'est tenu à cette prestation que si l'assuré peut produire les factures ou les pièces justificatives originales des frais encourus.

#### **Choix du moyen de transport**

Le choix du moyen de transport est uniquement déterminé par l'équipe médicale de l'assureur et ce, en fonction des besoins médicaux du patient. Le médecin de l'assureur doit obligatoirement avoir donné son accord pour tout transport.

#### **Fraude**

L'assureur contrôlera rigoureusement toute tentative de fraude ou toute fraude effective. La fraude prouvée sera répercutée sur l'assuré. Pour ce qui est de la garantie « fourniture d'un véhicule de remplacement en Belgique », l'assureur exercera ce contrôle par le biais de ses contacts privilégiés avec son service de remorquage et les garagistes, ainsi qu'au moyen de contrôles par échantillonnage.

#### **Assistance aux personnes en cas de maladie, de blessure et de décès**

##### **EN BELGIQUE**

En cas de décès en Belgique, l'assureur prend seulement en charge les frais relatifs au transport de la dépouille mortelle du lieu de décès au lieu de l'enterrement ou de crémation.

Pour les autres garanties d'assistance aux personnes en Belgique, nous vous renvoyons à la rubrique « Assistance à domicile ».

##### **À L'ÉTRANGER**

###### **Assistance médicale**

À la suite d'une maladie ou d'un accident et si l'équipe médicale de l'assureur l'estime nécessaire, l'assureur envoie un médecin à l'endroit où l'assuré se trouve dans le but de mieux évaluer et d'organiser les mesures qui s'imposent.

###### **Rapatriement ou transport de l'assuré malade ou blessé**

Selon la gravité du cas et en accord avec le médecin traitant et/ ou le médecin de famille, l'assureur organise et prend en charge le rapatriement ou le transport sanitaire de l'assuré par:

- avion sanitaire;
- avion de ligne;
- hélicoptère;

- train première classe;
- ambulance.

L'assuré sera transporté jusqu'à un hôpital en Belgique proche du domicile ou jusqu'au domicile, si l'état de l'assuré ne nécessite pas d'hospitalisation. Pour les pays situés en dehors de l'Europe et les pays du bassin méditerranéen, le transport se fait par avion de ligne uniquement.

Dans tous les cas, la décision du transport ou du rapatriement est subordonnée à l'accord du service médical de l'assureur.

Le moyen de transport et le lieu d'hospitalisation sont toujours choisis dans l'intérêt de l'assuré.

L'assureur prend en charge le transport des bagages non accompagnés de l'assuré, c'est-à-dire tous les bagages personnels que l'assuré emporte en voyage. Ne sont pas considérés comme bagages: un planeur, une planche de surf, un bateau, des marchandises, du matériel scientifique, des matériaux de construction, du mobilier, des chevaux, du bétail.

#### **Rapatriement ou transport des autres assurés**

Dans le cas où le rapatriement ou le transport sanitaire de l'assuré malade ou blessé a été décidé, l'assureur organise et prend en charge:

- soit le transport des autres assurés, par train première classe ou par avion de ligne (classe économique), jusqu'à leur domicile en Belgique;
- soit la poursuite de leur voyage, à concurrence des frais que l'assureur aurait consentis pour leur retour en Belgique.

#### **Visite en cas d'hospitalisation**

Si l'équipe médicale de l'assureur estime que l'état de santé de l'assuré malade ou blessé ne justifie pas ou empêche un rapatriement immédiat et si l'hospitalisation sur place devait dépasser 5 jours calendrier, l'assureur organise et prend en charge le déplacement (aller et retour) en train première classe ou par avion de ligne (classe économique) d'un membre de la famille du premier ou du second degré, pour lui permettre de se rendre auprès de l'assuré malade ou blessé.

Les frais d'hôtel sur place (chambre + petit-déjeuner) de ce membre de la famille seront pris en charge à concurrence de 100 EUR par jour pendant un maximum de 10 jours.

Lorsque l'assuré hospitalisé est un enfant de moins de 18 ans, la durée minimale de 5 jours calendrier n'est pas d'application et le père et la mère de l'enfant peuvent se rendre de la même manière à l'hôpital. Les frais d'hôtel sur place (chambre + petit-déjeuner) du père et de la mère seront pris en charge à

concurrence de 100 EUR par jour et par personne pendant un maximum de 10 jours.

#### **Retour et accompagnement des enfants de moins de 18 ans**

Si ni l'assuré malade ou blessé, ni aucun autre assuré ne peut s'occuper des enfants assurés de moins de 18 ans qui les accompagnent, l'assureur organise et prend en charge les frais de déplacement d'une hôtesse ou d'une personne désignée par la famille pour prendre les enfants en charge et les ramener à leur domicile en Belgique.

Les frais d'hôtel (chambre + petit-déjeuner) de cette personne seront pris en charge à concurrence de 125 EUR au maximum.

#### **Retour d'un animal de compagnie**

En cas de rapatriement d'un assuré malade ou blessé, l'assureur prend en charge le retour des animaux de compagnie (chien ou chat) laissés sans surveillance, si aucun autre assuré ne peut s'en occuper.

#### **Frais médicaux consécutifs à une maladie ou à un accident**

Les frais médicaux consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger sont remboursés à concurrence de 100 000 EUR au maximum par personne assurée.

Un montant de 50 EUR par personne assurée sera déduit de la somme due à l'assuré pour les frais de dossier.

Sont couverts:

- les honoraires médicaux et chirurgicaux;
- les médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien;
- les petits soins dentaires consécutifs à un accident ou à une crise aiguë (à l'exclusion des prothèses) à concurrence de 125 EUR au maximum par personne;
- les frais d'hospitalisation;
- les frais de transport par ambulance, traîneau sanitaire ou hélicoptère, ordonné par un médecin pour un trajet local.

#### **Conditions de prise en charge**

La prise en charge des frais vient après épuisement des indemnités ou prestations qui pourraient être garanties, pour les mêmes risques, à l'assuré ou à ses ayants droit, par la Sécurité sociale ou par tout autre organisme de prévoyance couvrant les mêmes frais. L'assuré peut s'informer auprès de l'assureur des conditions dans lesquelles il est en droit d'obtenir, à l'étranger, les prestations prévues par la Sécurité sociale. Il doit toutefois se munir des documents nécessaires.

### Modalités de paiement

Si l'assureur paie immédiatement les frais médicaux exposés à l'étranger, l'assuré s'engage à transmettre son dossier à sa mutuelle et à remettre à l'assureur le décompte de la mutuelle ainsi que les sommes perçues.

Si l'assuré a payé lui-même les frais médicaux exposés à l'étranger, l'assureur intervient pour ces frais au-delà de l'intervention de la mutuelle. L'intervention s'effectue après la présentation des pièces justificatives originales et du décompte éventuel de la mutuelle. L'assuré effectuera alors toutes les démarches nécessaires demandées par l'assureur afin de récupérer les interventions prévues par la Sécurité sociale.

### Frais médicaux post-hospitaliers en Belgique

A la suite d'un accident corporel ou d'une maladie à l'étranger et à condition que l'assuré ait été hospitalisé à l'étranger avec l'accord du médecin de l'assureur et qu'il ait dû rester à l'hôpital pendant au moins une nuit, l'assureur prend en charge les frais médicaux post-hospitaliers en Belgique à concurrence d'un montant de 2 500 EUR maximum par assuré pendant un maximum de 1 an après le jour de survenance de l'accident ou de l'apparition de la maladie et après déduction de l'intervention de la Sécurité sociale ou de l'assurance de la mutuelle de l'assuré.

### Prolongation du séjour de l'assuré

L'assureur prend en charge les frais de prolongation du séjour à l'hôtel (chambre + petit-déjeuner), à concurrence de 100 EUR par jour et par personne malade ou blessée, avec un maximum de 10 jours, si, sur ordonnance médicale et moyennant l'accord du médecin de l'assureur, le voyage de retour ne peut être entrepris à la date prévue.

La personne assurée qui voyage avec l'assuré et prolonge son séjour bénéficie également de cette garantie.

### Retour anticipé urgent d'un assuré

Si un assuré séjournant à l'étranger doit interrompre son séjour pour:

- une hospitalisation en Belgique de plus de 5 jours calendrier ou le décès d'un membre de sa famille, c'est-à-dire le partenaire, le père, la mère, l'enfant, le frère, la sœur, le grand-père, la grand-mère, le petit enfant, le beau-père, la belle-mère, la belle-fille, le beau-fils, le beau-frère ou la belle-sœur;

OU

- le décès d'un associé irremplaçable pour la gestion quotidienne de l'entreprise ou de son remplaçant dans l'exercice de sa profession libérale;

l'assureur organise et prend en charge:

- soit le voyage aller et retour d'un assuré;
- soit le voyage retour de deux assurés (pas d'application si l'option a été souscrite par un isolé); jusqu'au domicile ou au lieu d'enterrement ou de crémation en Belgique, le voyage en train première classe ou par avion de ligne (classe économique).

Si, dans ce cas, le véhicule assuré doit être laissé sur place, l'assureur le reconduira avec les passagers au domicile, conformément aux conditions définies dans la rubrique « Assistance aux véhicules en Belgique et à l'étranger ».

Cette prestation n'est attribuée qu'après présentation à l'assureur d'un certificat médical ou d'un certificat de décès.

### Décès d'un assuré au cours d'un déplacement à l'étranger

En cas de décès d'un assuré à l'étranger, l'assureur organise et prend en charge:

soit les frais relatifs:

- au transport de la dépouille mortelle du lieu de décès au lieu d'enterrement ou de crémation en Belgique;
- au traitement post-mortem;
- à la mise en bière;
- à l'achat du cercueil à concurrence de 1 000 EUR au maximum;

soit les frais d'enterrement ou de crémation sur place, limités au montant que l'assureur aurait payé en cas de rapatriement. Dans ce cas, l'assureur organise et prend en charge le transport d'un membre de la famille à partir de la Belgique afin d'assister à l'office sur place et prend en charge les frais d'hôtel de cette personne pour un montant maximum de 100 EUR par jour et pour un maximum de 3 jours.

Le cas échéant, l'assureur offrira son aide pour les formalités liées au décès (p. ex.: contact avec une entreprise de pompes funèbres, informations sur les démarches administratives nécessaires).

### Frais de recherche et de sauvetage

L'assureur prend en charge, à concurrence 7 500 EUR au maximum par assuré, le remboursement des frais de recherche et de sauvetage occasionnés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique d'un assuré, et ce à condition que le sauvetage découle d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou les services de secours officiels.

### Ski

L'assureur prend en charge les frais de transport local en traîneau sanitaire et/ ou en hélicoptère pour tout accident survenu sur les pistes de ski. Ces frais ne sont

pas pris en charge par l'assureur si l'accident survient en dehors des pistes et en l'absence de guide. Si l'état de l'assuré malade ou blessé nécessite une hospitalisation de plus de 24 heures et/ou un rapatriement organisé par l'assureur, celui-ci rembourse le forfait et/ ou les leçons de ski des assuré(e)s qui, par conséquent, n'ont pas pu être utilisés au prorata de la période restante (250 EUR au maximum par sinistre).

#### **Envoi de médicaments, lunettes, verres de contact et prothèses indispensables**

En cas de vol, de perte ou d'oubli de médicaments indispensables, l'assureur cherche ces médicaments ou des médicaments similaires sur place. L'assureur organise et rembourse la visite chez le médecin qui vous prescrira les médicaments.

Si les médicaments sont introuvables sur place, l'assureur fournira à l'assuré à l'étranger les médicaments, lunettes, verres de contact ou prothèses indispensables prescrits par un médecin et disponibles en Belgique. L'assureur ne prend en charge que les frais d'envoi de ces objets et la visite chez le médecin. Le prix d'achat de ces objets est avancé par l'assureur et doit être remboursé par l'assuré dans les 2 mois qui suivent leur fourniture. Cette prestation est soumise à la législation locale et internationale.

#### **Exclusions relatives à l'assistance aux personnes**

Les prestations qui ne sont pas demandées au moment des faits et qui ne sont pas effectuées par ou en accord avec l'assureur. Toutefois, les frais de consultations médicales ordinaires et les frais pharmaceutiques ambulatoires à la suite d'un fait survenu à l'étranger sont remboursés, dans le respect des limites de l'ING Global Assistance.

Ne font jamais l'objet d'un remboursement, les frais pour:

- les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas le patient de poursuivre son voyage;
- les maladies mentales ayant déjà fait l'objet d'un traitement;
- les maladies chroniques ayant provoqué des altérations neurologiques, respiratoires, circulatoires, sanguines ou rénales;
- les rechutes et les convalescences de toute affection révélée, non encore consolidée et en cours de traitement avant la date de départ en voyage et comportant un danger réel d'aggravation rapide;
- la médecine préventive et les cures thermales;
- les diagnostics et traitements non reconnus par l'I.N.A.M.I.;
- les problèmes de grossesse après la 26e semaine;
- l'achat et la réparation de prothèses en général, y compris lunettes et verres de contact;
- les frais en vue de traitements médicaux et

chirurgicaux et de médicaments, prescrits et/ ou engagés en Belgique, à l'exception de ceux qui relèvent de la garantie frais médicaux post-hospitaliers en Belgique;

- les frais d'enterrement ou de crémation en Belgique.

#### **Assistance voyage à l'étranger**

Pour les prestations d'assistance à des personnes à la suite d'une maladie, d'une blessure ou d'un décès, consultez la rubrique « Assistance aux personnes en cas de maladie, de blessure et de décès ».

Pour les prestations d'assistance pour véhicules, consultez la rubrique « Assistance aux véhicules en Belgique et à l'étranger ».

#### **Service de renseignements**

L'assureur met à la disposition de l'assuré un service de renseignements 24 heures sur 24 pour les informations suivantes:

#### **Informations pour et durant le voyage:**

- carte d'identité;
- passeport;
- visa;
- prescriptions douanières;
- réglementations pour les animaux de compagnie;
- cours/ devises;
- décalage horaire;
- jours fériés;
- permis de conduire international;
- acceptation des cartes de crédit;
- adresses des consulats étrangers et des bureaux d'informations routières en Belgique ainsi que les consulats belges à l'étranger;
- conditions de voyage: moyens de transport, hôtels, itinéraires, climat et vêtements appropriés.

#### **Informations concernant la prévention et la santé du voyageur:**

- vaccinations de base;
- vaccinations obligatoires;
- vaccinations recommandées;
- mesures d'hygiène et de précaution médicale en fonction du pays visité;
- centres de vaccination;
- centres de traitements spécifiques/ problèmes qui surviennent après le retour de l'étranger;
- conditions selon lesquelles les assurés peuvent bénéficier des indemnités de la Sécurité sociale à l'étranger.

#### **Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger**

En cas de perte ou de vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire, etc.),

l'assureur communique à l'assuré les coordonnées de l'ambassade ou du consulat belge le plus proche. Le cas échéant, l'assureur organise et paie le transport (aller et retour) vers l'ambassade afin de retirer les documents en question.

En cas de perte ou de vol de billets de transport, l'assureur met à la disposition de l'assuré les billets nécessaires à la poursuite de son voyage. L'assuré s'engage à rembourser le prix des billets à l'assureur dès que ce dernier en formule la demande.

#### **Perte, vol ou retard dans la livraison des bagages**

En cas de vol, perte, destruction ou retard de plus de 12 heures dans la livraison par la compagnie aérienne du bagage:

l'assureur fera parvenir à l'assuré une valise d'objets personnels de remplacement.

Celle-ci, accompagnée d'un inventaire rigoureux, devra être déposée au siège de l'assureur à la demande de l'assuré par un membre de sa famille ou par une personne qu'il aura désignée.

l'assureur intervient pour un montant maximum de 250 EUR par assuré dans l'achat sur place des objets les plus indispensables. Les dépenses doivent être justifiées par des pièces justificatives d'achat. En cas de vol, il sera demandé à l'assuré une preuve de déclaration auprès des autorités policières locales.

En cas de vol ou de perte de ses bagages lors d'un transfert aérien, l'assureur aide l'assuré à remplir les formalités auprès des autorités compétentes et se charge de la recherche des bagages égarés ou volés et de l'acheminement des bagages retrouvés.

#### **Mise à disposition d'un interprète**

Si l'assuré a droit à l'étranger à une prestation garantie et éprouve des problèmes ou des difficultés à comprendre et parler la langue locale dans le cadre de cette assistance, il sera assisté sur place par l'assureur.

#### **Avance**

Si l'assuré a fait appel à l'assureur pour un incident couvert et a besoin d'une avance pour payer les frais non couverts (ex.: frais de réparation), l'assureur met à la disposition de l'assuré, et à la demande expresse de celui-ci, la contre-valeur (en devises) de maximum 2 500 EUR. Pour pouvoir bénéficier de cette garantie, l'assuré doit communiquer un numéro de carte de crédit de crédit pour que l'assureur puisse débiter le montant avancé du compte de l'assuré ou de son mandataire.

#### **Prolongation involontaire du séjour à l'étranger**

Si l'assuré est retenu à l'étranger par un cas de force majeure (grèves, phénomènes naturels, épidémies ...), l'assureur rembourse ce séjour, après présentation des pièces justificatives des frais occasionnés et des

frais de voyage supplémentaires (frais de logement et de transport) à concurrence de 100 EUR par jour et d'un maximum de 500 EUR par assuré.

#### **Animal de compagnie**

En cas de maladie ou d'accident encouru par un animal de compagnie à l'étranger (chien ou chat), l'assureur intervient dans les frais de vétérinaire et ce à concurrence de 75 EUR par maladie ou incident.

#### **Transmission de messages urgents vers la Belgique**

L'assureur transmet les messages urgents relatifs aux garanties prévues par l'ING Global Assistance. Le contenu du message ne peut en aucun cas engager la responsabilité de l'assureur et sera conforme à la législation belge et internationale.

#### **Exclusions relatives à l'assistance voyage à l'étranger**

- les prestations qui ne sont pas demandées au moment de l'événement et qui ne sont pas effectuées par ou en accord avec l'assureur;
- les poursuites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre un assuré à l'étranger.

#### **Assistance juridique à l'étranger**

L'assureur avance:

- la caution pénale exigée par les autorités à concurrence de 12 500 EUR au maximum par assuré si, à la suite d'un accident de la circulation, un assuré fait l'objet de poursuites judiciaires;
- les honoraires d'un avocat à concurrence de 1 250 EUR au maximum par assuré poursuivi si, à la suite d'un accident de la circulation, un assuré fait l'objet de poursuites judiciaires.

L'assureur accorde, pour le remboursement de la caution et des honoraires d'un avocat, un délai de maximum 2 mois à compter du jour de l'avance.

#### **Exclusions relatives à l'assistance juridique**

- les prestations qui ne sont pas demandées au moment de l'événement et qui ne sont pas effectuées par ou en accord avec l'assureur;
- les poursuites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre un assuré à l'étranger.

#### **Assistance aux véhicules en Belgique et à l'étranger**

##### **Dépannage et remorquage**

Si le véhicule assuré est immobilisé en raison:

- d'un accident de la circulation,
- d'une panne mécanique,
- d'une tentative de vol, de vandalisme, de car-jacking ou de home-jacking,
- d'un incendie, d'une explosion, d'une implosion, de flammes et/ ou de la foudre,

de dégâts occasionnés par un animal, l'assureur organise et prend en charge

- l'envoi sur place d'un dépanneur;
- le remorquage éventuel du véhicule jusqu'au garage choisi par l'assuré
- le transport éventuel de l'assuré de l'endroit de l'immobilisation vers l'agence de location ou vers la destination de l'assuré (dans un rayon de maximum 150 km).

Si l'assuré ne fait pas appel à l'assureur pour le dépannage et le remorquage de son véhicule, celui-ci lui rembourse les frais à concurrence de 200 EUR après présentation de la facture par le service de remorquage appelé. Cette limite n'est pas d'application si, suite à un accident, l'assuré est transporté en ambulance et se trouve alors dans l'impossibilité de faire appel à l'Assist'Line. Tous les frais de réparation restent à charge de l'assuré.

#### **Carburant**

Si le véhicule assuré est immobilisé par manque de carburant ou à la suite d'une erreur de carburant, l'assureur envoie un prestataire sur place pour remorquer le véhicule à la station- service la plus proche. Les frais de carburant restent à charge de l'assuré. Par ailleurs, l'assureur organise et prend à sa charge les frais de vidange du réservoir. Les frais de carburant et les heures prestées restent à charge de l'assuré.

#### **Crevaision**

Si le pneu du véhicule assuré crève, l'assureur organise et prend en charge le remplacement ou la réparation provisoire du pneu crevé sur le lieu de l'immobilisation. Si plusieurs pneus crèvent simultanément, l'assureur organise et prend en charge le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

#### **Ouverture d'un véhicule**

Si l'assuré ne peut plus entrer dans le véhicule assuré du fait que les clés se trouvent à l'intérieur du véhicule, l'assureur organise et rembourse, sur présentation d'une pièce d'identité de l'assuré, l'ouverture des portes du véhicule. L'assureur a le droit de consulter les documents de bord après avoir ouvert le véhicule. L'assureur se réserve le droit de ne pas honorer cette prestation si l'ouverture des portes peut occasionner des dégâts au véhicule.

En cas de perte ou de vol des clés du véhicule assuré, dont:

- un double se trouve au domicile de l'assuré et au cas où l'assuré est dans l'impossibilité de rejoindre son domicile, l'assureur organise et prend en charge les frais d'un taxi (aller/ retour)

du lieu d'immobilisation au domicile de l'assuré à concurrence de 65 EUR au maximum.

- aucun double ne se trouve au domicile de l'assuré, l'assureur informe l'assuré des démarches à entreprendre auprès du constructeur du véhicule pour obtenir une nouvelle clé.

#### **Envoi de pièces de rechange à l'étranger**

L'assureur envoie, par les moyens les plus rapides, les pièces indispensables au bon fonctionnement du véhicule si celles-ci ne peuvent être trouvées sur place à l'étranger. L'assuré remboursera uniquement le prix des pièces que l'assureur aura expédiées à sa demande.

#### **Assistance au véhicule immobilisé à l'étranger**

Si, à la suite d'une panne mécanique ou d'un accident de la circulation à l'étranger, le véhicule assuré n'est pas réparable sur place dans un délai de 5 jours ouvrables, l'assureur organise et prend en charge, au choix de l'assuré, l'une des prestations suivantes:

#### **En cas de réparation sur place**

Si l'assuré décide de faire réparer son véhicule sur place sans pouvoir attendre la fin des réparations, l'assureur organise et prend en charge le transfert du véhicule au domicile de l'assuré ou met à la disposition de l'assuré un billet de train première classe ou d'avion de ligne (classe économique) pour aller récupérer son véhicule réparé. Au besoin, l'assureur paie une nuit d'hôtel à l'étranger à concurrence de 100 EUR au maximum.

#### **En cas de non-réparation sur place**

Si l'assuré ne souhaite pas ou s'il n'est pas possible de faire réparer son véhicule sur place, l'assureur organise et prend en charge le transport et le rapatriement jusqu'au garage choisi par l'assuré, à proximité de son domicile.

Afin de permettre ce transport dans les meilleurs délais possibles, l'assuré s'engage à se conformer aux directives de l'assureur, à effectuer les démarches indispensables et à remettre les documents nécessaires à l'assureur.

Il sera procédé à un premier état descriptif du véhicule lors de sa prise en charge et à un second lors de la livraison du véhicule. Les dommages éventuels survenus durant le transport incombent à l'assureur. L'assureur ne peut être tenu pour responsable du vol des objets ou des accessoires qui se trouvaient à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule.

Les frais de gardiennage du véhicule depuis le jour de son immobilisation jusqu'au jour de son enlèvement en vue de son transport ou de son rapatriement sont pris en charge par l'assureur.

Les frais à charge de l'assureur ne peuvent excéder le

montant de la valeur résiduelle du véhicule assuré (réf.: Eurotax, une édition d'Eurotax Belgium S.A.). Dans ce cas, la prestation de l'assureur se limite au paiement de la valeur résiduelle du véhicule assuré. Si, à la suite d'un accident, le véhicule assuré ne peut pas être réparé ou si les frais de rapatriement sont plus élevés que la valeur résiduelle et si l'assuré décide d'abandonner l'épave du véhicule sur place, l'assureur accomplit les formalités nécessaires à l'abandon légal du véhicule.

Dans les cas susmentionnés, les assurés qui utilisent le véhicule sont transportés ou rapatriés conformément aux conditions stipulées dans la rubrique « Assistance aux assurés immobilisés ».

Si, à la suite d'une panne mécanique ou d'un accident de la circulation à l'étranger, le véhicule assuré est réparable sur place dans un délai de 5 jours ouvrables, il est réparé sur place. Les frais de réparation restent à charge de l'assuré.

#### **Assistance aux assurés immobilisés à l'étranger**

Si les assurés sont immobilisés à la suite d'un accident de la circulation, d'une panne mécanique, du vol, du car-jacking ou du home-jacking du véhicule assuré, suivant le choix des assurés (voir la rubrique « Assistance au véhicule immobilisé à l'étranger ») l'assureur organise et prend en charge:

#### **En cas de réparation sur place**

les frais d'hôtel (chambre + petit-déjeuner) en attendant la réparation indispensable, à concurrence de 100 EUR au maximum par assuré et par jour et d'un maximum de 1 000 EUR par sinistre;

OU

les frais de taxi ou d'un véhicule de location à concurrence de 100 EUR au maximum par assuré et d'un maximum de 1 000 EUR par sinistre afin de permettre aux assurés de rejoindre leur domicile ou leur lieu de destination, si celui-ci se trouve à proximité du lieu d'immobilisation;

OU

uniquement si le véhicule est immobilisé à l'étranger pour au moins 24 heures, et moyennant l'accord préalable de l'assureur, la mise à disposition et la prise en charge par l'assureur des frais de location d'un véhicule de type B (1 300 à 1 400 cc) durant un maximum de 5 jours calendrier consécutifs, permettant à l'assuré de rejoindre sa destination ou son domicile et/ ou d'être mobile sur le lieu de destination. Dans la mesure du possible et des disponibilités sur place, l'assureur cherchera un véhicule de remplacement qui répond aux besoins de l'assuré en matière de transport des passagers.

#### **En cas de non-réparation sur place**

le retour immédiat ou à une date convenue avec l'assuré, en train première classe ou en avion de ligne (classe économique);

OU

les frais de taxi ou d'un véhicule de location à concurrence de 100 EUR au maximum par assuré et d'un total maximum de 1 000 EUR afin de permettre aux assurés de rejoindre leur domicile ou leur lieu de destination, si celui-ci se trouve à proximité du lieu d'immobilisation;

OU

uniquement si le véhicule est immobilisé à l'étranger pour au moins 24 heures, et moyennant l'accord préalable de l'assureur, la mise à disposition et la prise en charge par l'assureur des frais de location d'un véhicule de type B (1 300 à 1 400 cc) durant un maximum de 5 jours calendrier consécutifs, permettant à l'assuré de rejoindre sa destination ou son domicile et/ ou d'être mobile sur le lieu de destination. Dans la mesure du possible et des disponibilités sur place, l'assureur cherchera un véhicule de remplacement qui répond aux besoins de l'assuré en matière de transport des passagers.

La mise à disposition d'une voiture de location est soumise aux conditions suivantes:

l'assuré doit appeler l'assureur afin de régler cette mise à disposition ou d'obtenir son accord préalable;

le respect des conditions et règles prescrites par la société louant le véhicule (âge minimum, permis de conduire valable, caution à payer avec une carte de crédit de crédit, identification du conducteur et de l'éventuel second conducteur).

#### **Assistance en cas de vol/ car-jacking/ home-jacking du véhicule assuré**

Si le véhicule volé est retrouvé endéans les 6 mois, l'assureur organise et prend en charge, suivant l'état du véhicule, les mesures suivantes:

si le véhicule est en état de marche: la mise à disposition pour l'assuré d'un billet de train première classe ou d'un billet d'avion (classe économique) jusqu'à l'endroit où se trouve le véhicule. Au besoin, l'assureur paie une nuit d'hôtel à l'étranger à concurrence de 100 EUR au maximum.

si le véhicule n'est plus en état de marche: le rapatriement est organisé conformément à la rubrique « Assistance au véhicule immobilisé à l'étranger » ci-avant.

#### **Mise à disposition d'un véhicule de remplacement en Belgique**

Si, à la suite d'une panne mécanique, d'un accident de la circulation, d'une tentative de vol, de vandalisme, de car-jacking ou de home-jacking survenus en Belgique, le véhicule assuré n'est plus en état de circuler et ne peut être réparé ou redémarré immédiatement par le



dépanneur, l'assureur met à la disposition de l'assuré en Belgique un véhicule de remplacement de la catégorie B (1300 cc - 1400 cc) à concurrence de la durée de la réparation avec un maximum de 15 jours consécutifs.

Par durée de la réparation, il faut entendre: en cas de panne mécanique, de tentative de vol, de vandalisme, de car-jacking ou de home-jacking, la durée normale de réparation.

L'assuré s'engage:

- à faire en sorte que la réparation soit effectuée le plus rapidement possible;
- à récupérer son véhicule dans les plus brefs délais et à informer immédiatement l'assureur de la réparation du véhicule.

Si, à la suite d'une des situations précitées, le véhicule assuré fait l'objet d'un sinistre total, l'assureur met à la disposition de l'assuré en Belgique un véhicule de remplacement de la catégorie B (1300 cc - 1400 cc) à concurrence de la durée d'immobilisation avec un maximum de 15 jours consécutifs.

La durée maximale de mise à disposition du véhicule de location est de 15 jours calendrier consécutifs pour toutes les situations susmentionnées.

En cas de vol, de car-jacking ou de home-jacking du véhicule assuré, l'assureur met à la disposition de l'assuré en Belgique un véhicule de remplacement de la catégorie B (1300cc - 1400 cc) jusqu'à ce que le véhicule soit retrouvé sans toutefois dépasser une durée de 15 jours calendrier consécutifs à compter de la date de survenance de l'incident.

L'assureur prend en charge les frais de déplacement de l'assuré pour l'exécution des formalités de réception et de restitution du véhicule.

Si l'assureur s'occupe du rapatriement du véhicule assuré et si le titulaire de la carte ne peut pas disposer d'un autre moyen de transport, lors de son retour en Belgique, l'assureur met à la disposition du titulaire de la carte un véhicule de remplacement de catégorie B (1 300 cc - 1 400 cc) jusqu'au moment où le véhicule du titulaire de la carte est de nouveau disponible, avec un maximum de 10 jours calendrier consécutifs.

La mise à disposition du véhicule de remplacement est soumise aux conditions suivantes:

- l'appel de l'assuré à l'assureur au moment des faits pour le dépannage ou le remorquage du véhicule assuré, sauf force majeure;
- le respect des conditions et règles prescrites par la société louant le véhicule (âge minimum, permis de conduire valable, caution à payer avec une carte de crédit de crédit, identification du conducteur et de l'éventuel second conducteur).

Les frais du carburant, d'assurances complémentaires, de péages et les amendes encourues restent toujours à charge de l'assuré.

#### **Mise à disposition d'un véhicule de remplacement à l'étranger**

Pour la mise à disposition d'un véhicule de remplacement à l'étranger, nous renvoyons à la rubrique « Assistance aux assurés immobilisés ».

#### **Exclusions relatives à l'assistance aux véhicules**

- le remboursement des frais de pièces de rechange, de réparation, d'entretien ou de carburant du véhicule assuré;
- l'immobilisation du véhicule en vue d'un entretien;
- les pannes répétées consécutives à la non-réparation ou au non-entretien du véhicule si, dans les 12 mois précédents, l'assureur est déjà intervenu pour deux pannes identiques ou similaires.

#### **Assistance à domicile**

La couverture « Assistance à domicile » vaut pour le domicile de l'assuré et sa seconde résidence située en Belgique.

#### **Renseignements**

L'assureur met à la disposition de l'assuré un service de renseignements téléphoniques 24 heures sur 24 pour les informations suivantes:

- les coordonnées des différents centres hospitaliers et des services d'ambulance proches du domicile;
- les coordonnées de la pharmacie et du médecin de garde;
- les coordonnées des services publics;
- les coordonnées des services de dépannage ou de réparation ayant une permanence 24 heures sur 24 ou pouvant assurer un service de dépannage rapide dans les domaines suivants: plomberie, menuiserie, électricité, réparation de téléviseurs, serrurerie et vitrerie.

L'assureur ne peut être tenu pour responsable de la bonne exécution des travaux effectués par le(s) prestataire(s) contacté(s) par l'assuré; l'intervention de l'assureur a pour seul but de communiquer à l'assuré un ou plusieurs numéros de téléphone utiles dans les circonstances décrites ci-dessus.

#### **Aide psychologique**

L'assureur met une aide téléphonique à la disposition de l'assuré 24 heures sur 24 afin de lui procurer la première aide psychologique et l'aiguiller ensuite vers un organisme spécialisé. Le motif de l'appel peut être un car-jacking, une agression, un vol, un accident de la

route, des dégâts à l'habitation et, de manière générale, tout incident de la vie privée ou professionnelle.

**Assistance médicale aux personnes blessées**

Quand, à la suite d'un « accident avec lésions corporelles » survenu au domicile de l'assuré ou dans sa seconde résidence en Belgique et après intervention des premiers secours et/ ou du médecin traitant, l'assuré ne peut être soigné sur place et doit être admis à l'hôpital, l'assureur organise et prend en charge le transport de l'assuré en ambulance jusqu'à l'hôpital le plus proche, si nécessaire sous surveillance médicale. Cette garantie n'est pas d'application en cas de maladie.

À l'issue de l'hospitalisation, l'assureur organise et prend en charge le retour au domicile de l'assuré si celui-ci n'est pas en état de se déplacer dans des conditions normales.

Les frais de transport sont pris en charge après déduction de l'intervention de la Sécurité sociale ou de l'assurance de la mutuelle de l'assuré.

**Hospitalisation d'un enfant dont les parents sont en déplacement**

À la demande des parents et en accord avec le médecin traitant, l'assureur organise l'hospitalisation, pour quelque cause que ce soit, d'un enfant assuré de moins de 18 ans et prend en charge les frais de transport, à l'exclusion des frais d'hospitalisation. Lorsque l'hospitalisation doit se prolonger plus de 48 heures, l'assureur organise et prend en charge le retour au domicile de l'assuré ou du/ de la partenaire se trouvant à l'étranger, soit en train première classe, soit en avion de ligne (classe économique).

**Aide-ménagère et garde d'enfants**

En cas d'hospitalisation dont la durée fixée de commun accord avec le médecin de l'assureur est égale ou supérieure à 48 heures, à la suite d'un accident avec lésions corporelles (survenu au domicile ou dans la seconde résidence) de l'assuré ayant des enfants de moins de 18 ans, l'assureur organise et prend en charge les frais d'une aide-ménagère. Cette intervention n'est valable que si l'accident avec lésions corporelles en cause est survenu au domicile ou dans la seconde résidence de l'assuré située en Belgique.

En cas d'hospitalisation de l'assuré d'au moins 48 heures à la suite d'un accident avec lésions corporelles survenu au domicile de l'assuré ou dans sa seconde résidence située en Belgique, l'assureur organise et prend en charge les frais de garde des enfants de moins de 18 ans.

Pour les deux prestations précitées, l'assureur prend

en charge les frais à concurrence d'un maximum de 250 EUR.

**Garde des animaux de compagnie**

En cas d'hospitalisation d'au moins 48 heures de l'assuré ou de son/ sa partenaire à la suite d'un accident avec lésions corporelles survenu au domicile de l'assuré ou dans sa seconde résidence située en Belgique, l'assureur organise la garde des animaux de compagnie (chien ou chat) pendant 48 heures au maximum, à la condition qu'ils soient en règle de vaccination, et prend en charge les frais y afférents, à concurrence de 65 EUR au maximum par animal et par sinistre.

**Domicile ou seconde résidence en Belgique inhabitable ou sérieux dommages au domicile ou à la seconde résidence en Belgique**

Si le domicile ou la seconde résidence située en Belgique est endommagé(e) à la suite d'incendie, d'explosion, d'implosion, de dégâts des eaux, de vol, de tentative de vol, de home-jacking, de vandalisme ou de bris de vitre et si les assurés ne peuvent y demeurer décemment, l'assureur organise et prend en charge les frais suivants:

- les frais d'hôtel, pendant deux nuits consécutives, à concurrence de 100 EUR au maximum par nuit et par assuré.  
L'assureur se charge de la réservation auprès du ou des hôtels concernés et prend en charge à concurrence de 65 EUR les frais de déplacement de l'assuré dans le cas où celui-ci serait dans l'impossibilité d'effectuer le déplacement par ses propres moyens.
- les frais pour des achats urgents et de première nécessité à concurrence de 250 EUR;
- les frais de gardiennage:  
Si le domicile ou la seconde résidence située en Belgique doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol les biens restés sur place, l'assureur organise et prend en charge l'envoi d'un vigile ou d'un gardien pour surveiller les lieux. L'assureur prend en charge les frais occasionnés par cette présence pendant 72 heures au maximum par sinistre.
- les frais de transfert du mobilier:  
L'assureur recherche pour l'assuré et prend en charge la location d'un véhicule utilitaire, nécessitant un permis B, afin de permettre à l'assuré d'effectuer le déménagement des objets restés à son domicile ou dans sa seconde résidence située en Belgique. Cette prise en charge est limitée à 250 EUR.
- les frais de déménagement, pour autant que le domicile ou la seconde résidence située en Belgique ne soit pas habitable dans les 30 jours calendrier qui

suivent la date de survenance du sinistre, à concurrence de 250 EUR par sinistre.

En accord avec l'assuré, l'assureur organise et prend en charge les frais de déménagement du mobilier vers le nouveau lieu de résidence en Belgique. Le déménagement doit cependant être effectué au maximum dans les 60 jours calendrier qui suivent la date de survenance du sinistre.

les frais de retour au domicile:

Dans le cas où l'assuré doit regagner le domicile inoccupé ou la seconde résidence située en Belgique au moment de la survenance d'un sinistre couvert par l'ING Global Assistance et si sa présence s'avère indispensable, l'assureur met à sa disposition et prend en charge un billet de train première classe ou d'avion (classe économique) aller simple, du lieu où séjourne l'assuré à celui du domicile sinistré en Belgique. L'assureur se réserve le droit de demander les titres de transport non utilisés.

Dans le cas où l'assuré est dans l'obligation de retourner sur place pour récupérer son véhicule assuré, l'assureur organise et prend en charge, dans les mêmes conditions, un billet de train première classe ou d'avion (classe économique), aller simple.

**Assistance d'un serrurier**

Si, à la suite de la perte, du vol ou de l'oubli dans l'habitation des clés ou en raison de la détérioration de la serrure de la porte principale, l'assuré ne peut pénétrer dans son domicile ou sa seconde résidence en Belgique, l'assureur prendra en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier pour un montant de 250 EUR au maximum. Une seule intervention par année d'assurance sera accordée par habitation assurée.

**Transmission de messages urgents à l'étranger**

L'assureur transmet gratuitement aux destinataires à l'étranger les messages urgents relevant des garanties et des prestations assurées.

Le contenu du message ne peut en aucun cas engager la responsabilité de l'assureur et sera conforme à la législation belge et internationale.

**EXCLUSIONS COMMUNES**

La garantie de l'ING Global Assistance n'est pas acquise:

- en cas d'événements provoqués par un suicide, un acte intentionnel ou une faute grave de l'assuré;
- en cas d'événements comme une guerre, une guerre civile, une grève, une émeute ou des mouvements populaires, un acte de terrorisme ou de sabotage, à moins que l'assuré démontre qu'il n'a pas participé à cet événement;
- en cas d'accidents nucléaires tels que définis par la

Convention de Paris du 29 juillet 1960 et les Protocoles additionnels ou résultant de radiations provenant de radio- isotopes;

- lors de la pratique de sports de compétition motorisés et de tout autre sport à titre professionnel;
- lors de l'exercice en amateur d'un sport réputé dangereux tel qu'un sport aérien, de lutte ou de combat, l'alpinisme, le bobsleigh, le saut à ski sur tremplin, le skeleton, la spéléologie, le steeple-chase ou l'escalade;
- lors de la pratique de métiers à caractère dangereux telles celles d'acrobate, de dompteur ou de plongeur;
- lors de l'exercice de l'une des activités professionnelles suivantes: les montées sur les toits, échelles ou échafaudages; les descentes dans des puits, mines ou carrières en galeries; la fabrication, l'utilisation ou la manipulation d'artifices ou d'explosifs;
- pour le besoin d'assistance survenant alors que l'assuré se trouve en état d'ébriété, d'intoxication alcoolique punissable ou dans un état analogue résultant de produits autres que des boissons alcoolisées;
- pour les conséquences d'un acte téméraire, d'un pari ou d'un défi, à moins que l'assuré démontre l'absence de relation causale entre le fait générateur de l'exclusion et le sinistre;
- pour le remboursement des frais d'annulation de séjour ou les conséquences de faits de grève sauf si spécifiquement prévu dans le cadre de certaines prestations;
- à la suite de catastrophes naturelles lorsque l'intervention s'avère impossible pour des raisons indépendantes de la volonté de l'assureur.

**CADRE JURIDIQUE**

**Durée**

La durée de l'ING Global Assistance correspond à la durée de votre contrat avec le preneur d'assurance relatif à votre carte de crédit de crédit ING Mastercard Gold ou ING Visa Gold.

**Entrée en vigueur de la garantie**

Les garanties prennent cours à 0h00 le jour suivant la date de la signature de la demande dans l'agence de:

- d'une carte de crédit de crédit ING Mastercard Gold ou ING Visa Gold avec ING Global Assistance;
- l'ajout d'ING Global Assistance à la carte de crédit de crédit ING Mastercard Gold ou ING Visa Gold existante.

**Modification de la garantie**

L'assureur peut adapter les conditions d'assurance à tout moment.

### La cotisation

La cotisation est débitée du compte après la remise de la carte de crédit. Ces frais sont ensuite imputés annuellement.

Si l'option payante ING Global Assistance est ajoutée par la suite, la cotisation pour la carte de crédit sera adaptée au prorata de la période restante.

### Résiliation

La résiliation doit toujours être signifiée:

- soit par lettre recommandée;
- soit par exploit d'huissier;
- soit par remise de la lettre au destinataire contre accusé de réception.

#### 1. Résiliation automatique:

La présente police et les couvertures seront automatiquement résiliées dans les cas suivants:

- non-renouvellement ou retrait de l'ING Mastercard Gold ou de l'ING Visa Gold par le preneur d'assurance;
- non-renouvellement ou résiliation du contrat entre le preneur d'assurance et l'assureur;
- résiliation, par le titulaire de la carte, du contrat relatif à la fourniture et à l'utilisation de la carte de crédit.

2. Le titulaire de la carte peut résilier l'option ING Global Assistance sans motif et avec effet dès la première échéance annuelle suivante.

#### 3. Après sinistre

Tant l'assureur, le preneur d'assurance que le titulaire de la carte peuvent résilier l'ING Global Assistance après un sinistre ou une demande d'intervention, dans les 30 jours suivant le paiement ou le règlement ou le refus d'intervention.

La résiliation prend effet au plus tôt 3 mois après le jour de la notification.

La résiliation peut prendre effet 1 mois après la date de sa notification, lorsque le titulaire de la carte ou un assuré a manqué à une des obligations nées de la survenance du sinistre dans l'intention de tromper l'assureur, à condition que celui-ci ait déposé plainte contre l'assuré devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou l'ait cité devant la juridiction saisie sur la base des dispositions pertinentes du Code pénal.

#### 4. En cas de modification des conditions d'assurance

Le titulaire de la carte peut supprimer l'option ING Global Assistance dans les 3 mois à compter du jour

de la notification de la modification des conditions d'assurance. La résiliation prend effet 1 mois après sa notification.

#### 5. En cas de déménagement vers l'étranger

Le titulaire de la carte peut résilier le contrat lorsqu'il déménage vers l'étranger et ne répond plus, en conséquence, aux conditions d'assurance. La résiliation est effective au jour du déménagement vers l'étranger, mais au plus tôt à dater de la connaissance, par l'assureur, dudit déménagement.

L'assureur peut résilier le contrat si le titulaire de la carte déménage vers l'étranger et ainsi ne répond plus aux conditions d'assurance. Le délai de résiliation est de 1 mois à partir du lendemain de l'envoi par l'assureur du courrier recommandé de résiliation au nouveau domicile du titulaire de la carte à l'étranger.

### Obligations de l'assuré

#### Devoirs de l'assuré en cas de sinistre

L'assuré doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de prévenir ou d'atténuer les conséquences du sinistre. L'assuré s'engage à:

- fournir à l'assureur les justificatifs des dépenses exposées;
- apporter à l'assureur la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties.

Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et s'il en résulte un préjudice pour l'assureur, celui-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'il subit. L'assureur est en droit de refuser d'intervenir si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas rempli les obligations énoncées ci-dessus.

#### Assurances antérieures

Les services et remboursements prévus par l'ING Global Assistance n'interviennent qu'en complément de contrats antérieurs couvrant les mêmes risques ou en complément des prestations de la Sécurité sociale auxquelles l'assuré a droit.

#### Prescription

Toute action dérivant de l'ING Global Assistance est prescrite 3 ans après l'événement qui lui donne naissance.

#### Subrogation

L'assureur est subrogé dans les droits et actions de l'assuré à concurrence de ses prestations contre les tiers responsables du dommage. L'assuré ne peut renoncer à un recours quelconque sans accord préalable.

Si, par le fait de l'assuré, la subrogation ne peut plus

produire ses effets en faveur de l'assureur, celui-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.  
 La subrogation ne peut nuire à l'assuré qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, il peut exercer ses droits pour ce qui reste dû, en priorité sur l'assureur.  
 Sauf en cas de malveillance, l'assureur n'a aucun recours contre les descendants, les ascendants, le/ la partenaire et les alliés en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes vivant au foyer.  
 Toutefois, l'assureur peut exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assistance.

### **Correspondance**

Pour être valable, toute notification doit être faite à la compagnie:

**Inter Partner Assistance SA**, Bd du Régent 7 à 1000 Bruxelles.

Les communications ou notifications destinées à l'assuré dans le l'ING Global Assistance sont valablement faites à l'adresse du titulaire de la carte qu'il a indiquée au preneur d'assurance ou qu'il aurait notifiée ultérieurement à l'assureur.

### **Informations relatives à la protection de la vie privée**

Les données à caractère personnel communiquées dans le cadre de l'ING Global Assistance sont traitées par:

**ING Belgique SA**, avenue Marnix 24 à 1000 Bruxelles, aux fins de gestion centrale de la clientèle, de gestion des comptes et paiements, de courtage (e.a. d'assurances), de crédits (le cas échéant), de gestion de fortune, de marketing de services bancaires et d'assurances, de vision globale du client, de contrôle des opérations et de prévention des irrégularités.

**Inter Partner Assistance SA**, Bd du Régent 7 à 1000 Bruxelles, aux fins de gestion centrale de la clientèle, de production et de gestion d'assurances de personnes et d'assurances accidents et risques divers, de vision globale du client, de contrôle des opérations et de prévention des irrégularités.

Ces données sont communiquées aux autres sociétés du groupe de banques et d'assurances ING en Belgique (liste sur demande) à des fins de gestion centrale de la clientèle, de marketing, de vision globale du client, de fourniture de leurs services (le cas échéant) et de contrôle de la régularité des opérations (en ce compris la prévention des irrégularités).

Toute personne physique peut prendre connaissance des données la concernant et les faire corriger. Elle

peut s'opposer, sur demande et sans frais, au traitement des données le concernant par ING à des fins de marketing direct et/ou à la communication de ces données aux autres sociétés du groupe ING en Belgique aux mêmes fins.

Ces données peuvent être communiquées par Inter Partner Assistance à des prestataires de service situés ou non dans un pays membre de l'Union européenne dont l'intervention est nécessaire ou utile dans le but de réaliser l'objectif susmentionné, dont AXA Business Service en Inde.

L'assureur peut traiter les données relatives à la santé de l'assuré ou d'autres informations personnelles sensibles dans la mesure où elles sont nécessaires pour l'exécution des prestations garanties. Les données relatives à la santé ou d'autres informations personnelles sensibles sont toujours traitées sous la responsabilité d'un professionnel des soins de santé. Une liste des catégories de personnes ayant accès à ces données est disponible auprès de Inter Partner Assistance sa, Bd du Régent 7 à 1000 Bruxelles.

### **Législation applicable**

L'ING Global Assistance est régi par la législation belge, en particulier la loi du 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance terrestre.

### **Plaintes**

Le titulaire de la carte a la faculté d'adresser toute réclamation relative à l'ING Global Assistance:

soit à l'ING Complaint Management, cours Saint-Michel 60, 1040 Bruxelles ([plaintes@ing.be](mailto:plaintes@ing.be) - Tél. + 32 2 547 61 02 – Fax + 32 2 547 83 20)

soit à l'Ombudsman des Assurances, square de Meeûs 35, B-1000 Bruxelles (email : [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be) - internet : [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be) - Tél. + 32 2 547 58 71 – Fax +32 2 547 59 75).

Ceci n'exclut pas la possibilité d'entamer une procédure judiciaire.