

ALGEMENE VOORWAARDEN – Versie 01/04/2021

CRELAN ASSISTANCE

VISA CLASSIC KAART



DEKKINGSOVERZICHT

Alle bedragen gelden per begunstigde, tenzij anders aangegeven

Deel A– Nulaansprakelijkheid

Maximum per incident Maximaal € 50

Deel B – Aankoopbescherming, uitgebreide waarborg & Online-aankoop bescherming

– Beschermingslimiet van aankopen per incident en per periode van 365 dagen Maximaal € 1.000

- Minimale claim € 75

– Uitgebreide waarborg, limiet per incident en per periode van 365 dagen Maximaal € 1.900

Minimale claim € 50

- Online-aankoop bescherming

Limiet per incident en per periode van 365 dagen € 500

- Minimale claim € 50

Deel C – Diefstal aan bankautomaat

- Limiet per incident en per periode van 365 dagen € 400

Minimale claim € 50

INHOUD

- 1. INLEIDING**
- 2. BELANGRIJKE INFORMATIE**
- 3. DEFINITIES**
- 4. ALGEMENE VOORWAARDEN**
- 5. ALGEMENE UITSLUITINGEN**
- 6. DEEL A – NULAANSPRAKELIJKHEID**
- 7. DEEL B – AANKOOPBESCHERMING, UITGEBREIDE WAARBORG EN ONLINE-AANKOOP BESCHERMING**
- 8. DEEL C – DIEFSTAL AAN BANKAUTOMAAT**
- 9. CLAIMPROCEDURE**
- 10. KLACHTENPROCEDURE**
- 11. JURIDISCH KADER**
- 12. ANNULERING VAN DE DEKKING**

1. INLEIDING

Huidig document is geen verzekeringscontract, maar een overzicht van de dekkingen die **u** geniet omdat **u** een Visa Classic-kaart hebt via NV/SA Crelan, die optreedt namens zichzelf alsook voor de Federatie van kredietinstellingen "Crelan", zoals bepaald in artikel 239 en 240 van de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen (hierna aangeduid als "NV/SA Crelan" of "Crelan"). Het aanbieden van deze dekkingen wordt mogelijk gemaakt door een verzekeringspolis aangehouden en uitgegeven aan NV/SA Crelan door Inter Partner Assistance.

Crelan is krachtens de Verzekeringopolis de enige **Polishouder** en heeft als enige rechtstreekse rechten krachtens de polis tegen de **Verzekeraar**. Deze overeenkomst geeft **u** geen rechtstreekse rechten krachtens de Verzekeringopolis. Strikte naleving van de voorwaarden van deze overeenkomst is vereist als **u** in aanmerking wenst te komen voor de dekkingen ervan.

OM IN AANMERKING TE KOMEN

De in het onderhavige document samengevatte dekkingen zijn slechts geldig als **u** ten tijde van het schadegeval dat aanleiding geeft tot een schadeclaim de houder bent van een actieve Crelan Visa Classic-kaart. Crelan stelt **u** op de hoogte als er belangrijke wijzigingen optreden in huidige voorwaarden of als de Polis met de dekkingen die gelden krachtens deze overeenkomst wordt geannuleerd of vervalt zonder verlenging met gelijkwaardige voorwaarden.

Einde van de waarborgen

Niettegenstaande tegenstrijdige clausules in onderhavig contract, worden de waarborgen onmiddellijk van rechtswege opgeheven, ook voor de reeds aangekochte en reeds betaalde goederen, indien de Kaart niet wordt vernieuwd of wordt opgezegd of bij opzegging van dit verzekeringscontract dat de Verzekeringnemer met de Verzekeraar heeft afgesloten, om welke reden dan ook.

Dit is **uw** polishandleiding en overeenkomst met **ons**. Hierin staan de bijzonderheden van de dekkingen, voorwaarden en uitsluitingen met betrekking tot Crelan Visa Classic-**Kaarthouders** vermeld en het vormt de basis waarop al **uw** aangiftes van schadegevallen worden geregeld.

VERZEKERAAR

De dekkingen in het kader van deze polis zijn gewaarborgd door Inter Partner Assistance, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te:

Louizalaan 166, 1050 Brussel, België

Een Belgische vennootschap opgericht in België en geregistreerd onder het ondernemingsnummer BE 0415.591.055

Gemachtigd door de BNP onder het referentienummer 0487

2. BELANGRIJKE INFORMATIE

1. Deze dekkingen zullen onderworpen zijn aan de Belgische wetgeving.
2. Alle bedragen van de dekkingen die opgesomd staan in het **Dekkingsoverzicht** zijn per **begunstigde** en, tenzij anders is vermeld.
3. Om in aanmerking te komen voor de dekkingen krachtens Delen A-C, dient u 100% van de kostprijs van te betalen met de **gedekte kaart**.
4. In deze algemene voorwaarden is een klachtenprocedure inbegrepen waarin u wordt uitgelegd welke stappen u moet ondernemen indien u een klacht wenst in te dienen
5. We verzoeken u dit document zorgvuldig te lezen zodat u de limieten voor elk Deel begrijpt, evenals de franchises die van toepassing zijn op deze verzekeringspolis
6. **We** vragen u om **ons** binnen de 28 dagen nadat u zich bewust geworden bent van een incident of verlies dat leidt tot een claim in kennis te stellen en om **ons** zo spoedig mogelijk het door u ingevulde schadeaangifteformulier en alle bijkomende informatie op te sturen.

3. DEFINITIES

Woorden of uitdrukkingen waaraan een bepaalde betekenis is verbonden, hebben in dit gehele Dekkingsoverzicht dezelfde betekenis (tenzij anders vermeld) en zijn vetgedrukt weergegeven.

Het dekkingsoverzicht wordt op pagina's 2 en 3 hernomen

Zware geweldpleging

- een aanval op de **Kaarthouder** door een derde waarbij fysiek geweld wordt gebruikt of gedreigd wordt met fysiek geweld.

Begunstigde(n)/U/uw

– de **Kaarthouder**

De dekkingen onder Deel C - Diefstal aan bankautomaat zijn enkel van toepassing voor de **Hoofdkaarthouder** en alle bijkomende kaarthouders

Dekkingsoverzicht

– de tabel waarin de uitkeringsbedragen staan vermeld op pagina 2-3.

- **Inter Partner Assistance** Onderneming die de claims behandelt en die aangesteld werd om de claims te beheren namens de **Verzekeraar**

Kaarthouder

– de houder van een **gedekte kaart**.

Land van domicilie

– het land waar **u** wettelijk bent gevestigd.

Gedekte kaart

– een actieve Visa Classic-kaart, uitgegeven door Crelan, waarvan het rekeningsaldo betaald is volgens de voorwaarden bepaald in de overeenkomst met de **Kaarthouder** ten tijde van een incident dat aanleiding geeft tot een claim.

Huis

– **uw** normale plaats van verblijf in **uw land van domicilie**.

Periode van dekking

De dekking eindigt wanneer de kaart geannuleerd is of wanneer deze voordelen ingetrokken worden of vervallen.

De in aanmerking komende voorwerpen die gekocht werden na 31/03/2020 zijn gedekt overeenkomstig Deel B - Aankoopbescherming, uitgebreide waarborg en Online aankoop beveiliging.

De dekking zal eindigen wanneer de kaart wordt geannuleerd of wanneer deze voordelen worden geannuleerd of vervallen.

Verlenging van de dekkingstermijn

De **dekkingstermijn** wordt automatisch verlengd met de duur van de vertraging ingeval de terugkeer naar **uw land van domicilie** onvermijdelijk vertraagd is door een onder dit Dekkingsoverzicht gedekte gebeurtenis.

Polishouder

NV/SA Crelan, (optredend voor zichzelf alsook voor de Federatie van kredietinstellingen "Crelan" zoals bepaald in artikel 239 en 240 van de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen), Sylvain Dupuislaan, 251, 1070 Brussel, België, hierna aangeduid als "NV/SA Crelan" of "Crelan"

Terrorisme

– alle daden, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, het gebruik van dwang of geweld en/of de dreiging daarvan door personen of groepen, of deze nu alleen handelen dan wel uit naam van of in samenhang met een organisatie of overheid, die begaan worden omwille van politieke, godsdienstige, ideologische of vergelijkbare doelen, met inbegrip van de bedoeling de regering te beïnvloeden en/of het publiek of een deel van het publiek vrees in te boezemen.

Wij/ons/onze

– Inter Partner Assistance

4. ALGEMENE VOORWAARDEN DIE VAN TOEPASSING ZIJN VOLGENS HET DEKKINGSOVERZICHT OP PAGINA'S 2 en 3

U dient aan de volgende voorwaarden te voldoen, evenals aan de punten die staan opgesomd onder BIJZONDERE VOORWAARDEN in Deel A - C hieronder om de volledige bescherming van het Dekkingsoverzicht te genieten. Als **u** hier niet aan voldoet, kunnen **wij** naar eigen keuze weigeren om uw claim te behandelen of het bedrag van de uitkering te beperken.

1. **Wij** verzoeken **u** ons in te lichten binnen 28 dagen nadat **u** zich bewust bent geworden van een ongeval of verlies met een claim als gevolg en **uw** ingevulde schade aangifteformulier en alle extra informatie zo snel mogelijk naar **ons** terug te sturen.
2. **U** dient alle incidenten aan de plaatselijke politie in het desbetreffende land te melden en een proces verbaal op te vragen met vermelding van een incidentnummer.
3. **U** mag geen bezittingen die wij moeten behandelen, achterlaten of beschadigde artikelen wegwerpen, aangezien **wij** deze wellicht dienen te onderzoeken.
4. **U** of **uw** juridische vertegenwoordigers moet(en) op **uw** eigen kosten alle informatie, bewijsstukken, medische certificaten, oorspronkelijke facturen, reçu's, rapporten, verslagen of assistentie voorleggen die nodig kunnen zijn, met inbegrip van de bijzonderheden over andere verzekeringspolissen die het verlies wellicht dekken. **Wij** kunnen weigeren **u** een vergoeding te betalen voor onkosten waarvan **u** de ontvangstbewijzen of nota's niet kunt verstrekken. Bewaar een kopie van alle naar **ons** toegestuurde documenten.
5. **U** mag geen enkele claim erkennen, ontkennen, vereffenen, weigeren, erover onderhandelen of er een regeling over treffen zonder **onze** toestemming.
6. Als **u** een bevelschrift of een dagvaarding, vordering of ander document ontvangt dat verband houdt met uw claim, dient **u** dit onmiddellijk naar **ons** door te sturen.

7. In geval van een claim en indien **wij** dat vereisen, dient **u** in te stemmen met een onderzoek door een **arts** van **onze** keuze, zo vaak als redelijkerwijs nodig kan zijn voorafgaand aan de betaling van een claim, op **onze** kosten. In geval van **uw** overlijden kunnen **wij** ook om een lijkschouwing verzoeken en daarvoor betalen.
8. **Wij** hebben desgewenst het recht om op **onze** kosten, maar namens **u**:
 - a) de schikking van een claim op ons te nemen;
 - b) namens **u** juridische stappen te ondernemen om vergoeding te eisen van derden voor **ons** eigen belang of om van derden betalingen terug te krijgen die reeds zijn voldaan;
 - c) andere stappen te ondernemen om het verloren eigendom of vermeend verloren eigendom terug te krijgen.
12. Als **u** of iemand die in enig opzicht namens **u** handelt, probeert om geldmiddelen, informatie of ander vermogen te verwerven door bedrog of op een andere onwettige wijze, met inbegrip van een opzettelijk onjuiste voorstelling van zaken of het weglaten van feiten teneinde de ware toedracht vals voor te stellen, wordt deze polis nietig. **Wij** kunnen de politie hierover inlichten en **u** dient **ons** alle reeds uit hoofde van de verzekeringspolis ontvangen bedragen terug te betalen.
13. Als **wij** kosten betalen waarvoor **u** niet bent gedekt, dan moet **u** **ons** deze kosten terugbetalen binnen één maand nadat **wij** hierom verzoeken.
14. **Wij** zullen alle inspanningen leveren om onder alle omstandigheden het volledige scala aan diensten te verlenen zoals aangegeven in **uw** Dekkingsoverzicht. Op afgelegen plaatsen of bij onvoorspelbare ongunstige omstandigheden ter plaatse is het wellicht onmogelijk om de normale kwaliteit van onze diensten te kunnen bieden.
15. **Wij** kunnen te allen tijde **onze** volledige verplichting uit hoofde van de verzekeringspolis aan **u** voldoen, waarna er in generlei opzicht verdere betalingen zullen worden voldaan.
16. Indien er ten tijde van een incident dat aanleiding geeft tot een claim krachtens het onderhavige Dekkingsoverzicht sprake is van een andere verzekering die hetzelfde verlies, dezelfde schade, onkosten of aansprakelijkheid dekt, betalen **wij** niet meer dan **ons** verhoudingsgewijze aandeel.
17. Als **u** meerdere bankkaarten van Crelan bezit, kunt **u** slechts een claim indienen voor het hoogste maximum van de kaarten en betalen **wij** niet meer dan dat maximum; de uitkeringsbedragen worden niet bij elkaar opgeteld.

5. ALGEMENE UITSLUITINGEN

Deze uitsluitingen zijn van toepassing op **uw** volledige Dekkingsoverzicht en gelden in aanvulling op de zaken die opgesomd staan onder **HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKKING** in elk Deel hieronder. **Wij** betalen niet voor claims die rechtstreeks of onrechtstreeks ontstaan uit:

1. Oorlog, invasie, daden door vijandelijke buitenlandse mogendheden, gevechts- of oorlogshandelingen (bij al dan niet verklaarde oorlog), burgeroorlog, opstand, **terrorisme**, revolutie, oproer, onrust onder de bevolking die de afmetingen aanneemt of gelijkstaat aan een opstand, militaire overname of staatsgreep,
2. Ioniserende straling of contaminatie door radioactiviteit uit kernbrandstof of kernafval, uit de verbranding van kernbrandstof, de radioactieve, giftige, explosieve of andere gevaarlijke eigenschappen van een nucleair geheel of nucleair onderdeel van een dergelijk geheel.
3. Verlies, vernieling of schade die rechtstreeks is veroorzaakt door drukgolven veroorzaakt door vliegtuigen en andere luchtvaartuigen die zich verplaatsen met sonische of supersonische snelheden.
4. Een claim die voortvloeit uit **uw** poging tot zelfdoding of zelfdoding; **uzelf** opzettelijk verwondingen toebrengen; gebruik van een medicijn dat niet door een **arts** is voorgeschreven; verslaafdheid aan drugs, of misbruik van oplosmiddelen, drugs of alcohol, of onder de invloed zijn van drugs, oplosmiddelen of alcohol.
5. Een claim waarbij **u** recht hebt op schadevergoeding uit hoofde van een andere verzekering, met inbegrip van de bedragen die verhaalbaar zijn op een andere bron, behalve met betrekking tot het overschot boven het bedrag dat gedekt zou zijn uit hoofde van die andere verzekering, of een op een andere bron verhaalbaar bedrag, indien de hierin beschreven voordelen niet zouden zijn verstrekt.
6. Andere verliezen, schade of extra onkosten als gevolg van de gebeurtenis waarvoor **u** een claim indient. Voorbeelden van een dergelijk verlies, dergelijke schade of dergelijke extra onkosten zijn o.a. de kosten opgelopen bij het voorbereiden van de claim, gederfde inkomsten, verlies of kosten ontstaan uit de onderbreking van **uw** werk, ongemak, leed, of genotsderving.
7. Alle kosten die **u** geacht zou zijn te betalen of naar verwachting had moeten betalen als de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de claim niet had plaatsgevonden.

7. DEEL A – NULAANSPRAKELIJKHEID

HET VOLGENDE VALT ONDER DE DEKKING

Als u uw Crelan Visa Classic-kaart verliest of deze is gestolen, gekloond of anderszins frauduleus gebruikt wordt en u een financieel verlies lijdt als gevolg van ongeoorloofde transacties die verricht worden met uw kaart, zullen we u maximaal het bedrag betalen dat vermeld staat in het **Dekkingsoverzicht** ter dekking van uw aansprakelijkheid ten aanzien van de bank. Deze betaling zal enkel worden verricht wanneer het verlies werd gemeld aan de bank, de kaart werd geannuleerd en de bank niet-geoorloofde transacties heeft terugbetaald

HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKKING

1. Elke claim waarbij de fraude niet werd gemeld aan de bank
2. Elke claim waarbij de bank niet-geoorloofde transacties niet heeft terugbetaald.

8. DEEL B – AANKOOPBESCHERMING, UITGEBREIDE WAARBORG EN ONLINE-AANKOOP BEVEILIGING

DEFINITIES – Van toepassing op dit deel

In aanmerking komend voorwerp

– een voorwerp dat door de **Kaarthouder** uitsluitend voor persoonlijk gebruik is aangeschaft (met inbegrip van geschenken) en dat volledig (100%) is gedebiteerd op de rekening van de **gedekte kaart** van de **Kaarthouder** en dat niet vermeld staat onder "HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKKING" in dit deel.

Aankoopprijs

– het bedrag op het rekeningafschrift van de **gedekte kaart** of op de bon van de winkel waar het **in aanmerking komende voorwerp** werd gekocht, indien dit lager is.

HET VOLGENDE VALT ONDER DE DEKKING – AANKOOPBESCHERMING

In geval van diefstal en/of onvoorziene schade aan het **in aanmerking komende voorwerp** binnen 90 dagen na aankoop, zullen wij naar **eigen** goeddunken het **in aanmerking komende voorwerp** vervangen of repareren of op de rekening van de **Kaarthouder** een bedrag crediteren dat de **aankoopprijs** van het **in aanmerking komende voorwerp** of, indien dit lager is, het in het **Dekkingsoverzicht** vermeld maximum voor één artikel niet te boven gaat. Wij betalen niet meer dan het in het **Dekkingsoverzicht** vermelde bedrag voor één gebeurtenis of meer dan het maximale in het **Dekkingsoverzicht** vermelde bedrag binnen een periode van 365 dagen.

BIJZONDERE VOORWAARDEN

1. Aankoopbescherming biedt uitsluitend dekking voor claims of gedeeltelijke claims die niet door andere toepasbare garanties, waarborgen, verzekerings- of

schadeloosstellingspolissen wordt gedekt, en is onderhevig aan de vermelde aansprakelijkheidsgrenzen

2. Claims voor een **in aanmerking komend voorwerp** dat deel is van een **paar of een geheel** worden uitgekeerd tot de volle **aankoopprijs** van het **paar of het geheel**, op voorwaarde dat de voorwerpen afzonderlijk niet bruikbaar zijn en niet afzonderlijk kunnen worden vervangen.
3. Als **u** het **in aanmerking komende voorwerp** als geschenk voor iemand anders koopt, kunnen **wij** desgewenst een geldige claim uitkeren aan de ontvanger op voorwaarde dat **u** de claim indient.
4. **U** dient de nodige zorgvuldigheid te betrachten en alles te doen wat redelijkerwijs mogelijk is om rechtstreekse diefstal van of schade aan een **in aanmerking komend voorwerp** te vermijden.
5. **U** dient op **ons** verzoek en voor **uw** eigen rekening een beschadigd **in aanmerking komend voorwerp** of deel van een **paar of geheel** aan ons te doen toekomen en de wettelijke rechten aan **ons** over te dragen om het bedrag dat **wij** hebben uitgekeerd terug te vorderen van de verantwoordelijke partij.
6. **U** dient ons het oorspronkelijke verkoopbewijs van de winkel, het oorspronkelijke afschrift van bewijs van betaling met de kaart, het oorspronkelijke afschrift van een rekening met de transactie erop en het politierapport te verstrekken, indien toepasselijk.

HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKKING

1. Gebeurtenissen die geen verband houden met diefstal of door een ongeval veroorzaakte schade.
2. Mysterieuze verdwijning van **in aanmerking komende voorwerpen**.
3. Gebeurtenissen veroorzaakt door fraude, verkeerde behandeling, slordigheid of als gevolg van het niet naleven van de handleiding van de fabrikant.
4. **In aanmerking komend voorwerpen** die al gebruikt waren voor de aankoop, tweedehands-, gewijzigde of op frauduleuze wijze gekochte voorwerpen.
5. Door productdefecten of fouten bij de productie veroorzaakte schade aan **in aanmerking komende voorwerpen**.
6. Diefstal die niet binnen 48 uur na ontdekking aan de politie is gemeld en waarvoor geen schriftelijk rapport is opgevraagd.

7. **In aanmerking komende voorwerpen** die **onbeheerd** zijn achtergelaten op een voor het publiek toegankelijke plek of in een motorvoertuig tijdens de uren waarop het donker is.
8. Diefstal van of schade aan **in aanmerking komende voorwerpen** in een motorvoertuig of als gevolg van de diefstal van het motorvoertuig.
9. Diefstal van een voorwerp dat zich bevindt op een landgoed, een terrein of in een pand tenzij toegang of uitgang tot het landgoed of het pand werd verkregen door in te breken met als gevolg zichtbare fysieke schade aan het eigendom of pand.
10. Mobiele telefoons.
11. Juwelen, horloges, kostbare metalen, edelstenen en elk voorwerp dat vervaardigd is uit kostbare metalen en edelstenen.
12. Motorvoertuigen, motorfietsen, fietsen, boten, caravans, aanhangwagens, hovercrafts, luchtvaartuigen en hun toebehoren.
13. Diensten, contanten, reischeques, biljetten, documenten, valuta, zilver, goud, kunstwerken, antiquiteiten, zeldzame munten, postzegels en verzamelobjecten.
14. Dieren, levende planten, verbruiksartikelen, bederfelijke goederen of vaste installaties.
15. Schade als gevolg van normale slijtage, normaal gebruik of normale handelingen tijdens sport en spel (bijvoorbeeld golf- en tennisballen).
16. Diefstal of verlies wanneer het **in aanmerking komende voorwerp** zich onder het toezicht, het beheer of de zorg bevindt van een derde die volgens de veiligheidsvoorschriften niet is toegelaten.
17. **In aanmerking komende voorwerpen** die niet door de **Kaarthouder** of een door de **Kaarthouder** aangewezen partij zijn ontvangen.
18. Postorderartikelen of door een koeriersdienst bezorgde voorwerpen tot het voorwerp of de voorwerpen zijn ontvangen, nagekeken op schade en aanvaard op het aangeduide besteladres.
19. Uitgaven die te wijten zijn aan reparaties die niet uitgevoerd zijn door de fabrikant erkende ateliers
20. Schade aan kledij of materiaal als gevolg van reiniging of verstelling.
21. Verlies dat veroorzaakt wordt door een verklaarde of niet-verklaarde oorlog, inbeslagname bij bevel van een overheids- of publieke instantie of als gevolg van illegale handelingen.

22. Diefstal van of onvoorziene schade aan een **in aanmerking komend voorwerp** indien een andere verzekering dezelfde diefstal of onvoorziene schade dekt, of indien de voorwaarden van zodanige andere verzekering zijn geschonden, of wanneer er duidelijk te veel is vergoed.

HET VOLGENDE VALT ONDER DE DEKKING – UITGEBREIDE WAARBORG

Indien de **Kaarthouder** binnen de EU nieuwe elektrische huishoudtoestellen (witte goederen), en/of elektronica (bruine goederen) en computertoestellen (grijze goederen) koopt en de totale aankoopprijs gedurende de looptijd van de polis betaald wordt met de Kaart, zullen de **Verzekeraars** maximaal het bedrag betalen dat vermeld staat in het **Dekkingsoverzicht** voor de kostprijs van de vervanging of reparatie van het voorwerp indien het voorwerp binnen de 12 maanden na het verstrijken van de waarborg van de oorspronkelijk fabrikant een defect vertoont en mocht het defect gedekt geweest zijn mocht er een waarborg van de fabrikant hebben bestaan.

HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKKING

1. Mobiele telefoons
2. Voorwerpen waarvan de oorspronkelijke aankoopprijs minder bedraagt dan € 50
3. Alle andere kosten die niet rechtstreeks verband houden met het defect dat krachtens de polis gedekt is
4. Elk defect of elke toevallige schade die niet gedekt zou zijn door de waarborg van de oorspronkelijke fabrikant.
5. Schade, pannes of defecten die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg zijn van het transport, de levering of de installatie van het voorwerp.
6. Claims die betrekking hebben op gemotoriseerde voertuigen, watervoertuigen en/of hun integrale onderdelen.
7. Voorwerpen waarvan de oorspronkelijke waarborg korter of langer is dan 24 maanden.
8. Voorwerpen die worden gekocht om te worden doorverkocht of tweedehandsvoorwerpen, beschadigde voorwerpen, voorwerpen uit etalages/displays, gebruikte voorwerpen.
9. Ongeval, nalatigheid, misbruik, stroomopstoten, fouten bij elektrische of loodgietersaansluitingen, opzettelijke schade, ongedierte, schimmel en besmetting door insecten, ongeoorloofd gebruik, diefstal, zand, brand, aardbeving, storm en onweer, blikseminslag, explosie, de impact van een neergestort vliegtuig, water- en

vochtschade, roest, lekken van batterijen of gebeurtenissen die beschouwd worden als natuurrampen

10. De kosten die verbonden zijn aan problemen of werkingsstoornissen die veroorzaakt worden door ongeoorloofde wijzigingen of door het niet naleven van de instructies voor installatie, onderhoud of gebruik zoals deze uitgevaardigd zijn door de fabrikant.
11. Voorwerpen die gebruikt worden of bedoeld zijn om te worden gebruikt voor professionele of commerciële doeleinden
12. Elk verbruiksvoorwerp of de inhoud van digitale media,
13. Kosten voor het herstellen van cosmetische schade waarbij de werking van het toestel niet verstoord wordt, zoals deuken, verfafwerking, krassen en roest.
14. Schade die wordt veroorzaakt door de hersteller
15. Elk defect dat verband houdt met het terugroepen van producten
16. Schade die veroorzaakt wordt door normale slijtage of geleidelijke aantasting.

HET VOLGENDE VALT ONDER DE DEKKING – ONLINE AANKOOP BEVEILIGING

Als de **Kaarthouder** een voorwerp online koopt via een website binnen de EU, waarvan de waarde meer bedraagt dan € 50 en het voorwerp wordt ontvangen door de **Kaarthouder** maar defect blijkt; of als blijkt dat het niet is zoals oorspronkelijk beschreven door de kleinhandelaar; of het voorwerp niet is ontvangen 30 dagen na de datum waarop de transactie voor de aankoop van het voorwerp is verschenen op het kredietkaartoverzicht van de **Kaarthouder**, zullen de **Verzekeraars** de aankoopprijs van de goederen tot maximaal het bedrag dat vermeld staat in het Dekkingsoverzicht terugbetalen aan de **Kaarthouder**.

De aankoopprijs zal aan de **Kaarthouder** worden terugbetaald in geval er geen bevredigende oplossing werd gevonden met de kleinhandelaar na het verstrijken van 90 dagen na de oorspronkelijke aankoop.

HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKKING

De volgende zaken zijn uitgesloten van de Online aankoop beveiliging-dekking:

1. Dieren;

2. Verbruiksartikelen of bederfelijke goederen en voedingswaren;
3. Planten en dieren;
4. Motorvoertuigen, boten, vliegtuigen;
5. Contanten, aandelen, obligaties, coupons en allerhande effecten;
6. Kostbare juwelen, kunstvoorwerpen, of voorwerpen die vervaardigd zijn uit kostbare metalen en die meer waard zijn dan € 150;
7. Digitale inhoud (met inbegrip van maar niet beperkt tot MP3/4-bestanden, foto's, software,...) gegevens; Diensten;
8. Goederen die bestemd zijn voor professioneel gebruik;
9. Tweedehandsartikelen of voorwerpen die gekocht worden om te worden doorverkocht;
10. Goederen die gekocht worden op veilingssites;
11. Goederen die gekocht werden met frauduleus gebruik van de kaart
12. Claims die verband houden met oorlog

9. DEEL C – DIEFSTAL AAN BANKAUTOMAAT

HET VOLGENDE VALT ONDER DE DEKKING

Als de **Kaarthouder** een afhaling doet aan een bankautomaat voor een bedrag van meer dan € 50 waarbij hij zijn Crelan Visa Classic-kredietkaart gebruikt en het cash wordt vervolgens gestolen tijdens een ernstige aanval en dit tot 8 uur na de afhaling, zullen **we** het gestolen bedrag terugbetalen tot het maximum bedrag zoals dat vermeld staat in het **Dekkingsoverzicht**.

HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKKING

1. Diefstal die niet binnen 24 uur wordt gemeld aan de politie
2. Diefstallen die plaatsvinden waarbij de bankautomaat zich in een bar, club of casino bevindt
3. Diefstallen die verband houden met afhalingen door middel van een "cashback" waarbij geen bankautomaat wordt gebruikt
4. Eenvoudig verlies, verdwijning of diefstal waarbij er geen bewijs bestaat dat er een derde bij betrokken is en waarbij de **Kaarthouder** niet het slachtoffer is van een ernstige aanval

10. CLAIMPROCEDURE

a) In geval van een noodsituatie, dient **u** eerst met Crelan Assistance contact op te nemen op het telefoonnummer **+32 2 550 04 76** b) Voor alle andere claims kan **u** terecht bij de dienst die het beheer doet van de schadedossiers op het e-mail adres claims-ipa@ip-assistance.com. **U** dient de volgende informatie op te geven:

1. – ingevulde schade aangifteformulier beschikbaar op het volgende adres (<https://www.crelan.be/nl/particulieren/product/visa-classic-kaart>) en de nodige staving documenten

Wij verzoeken dat **u** ons inlicht binnen 28 dagen nadat **u** zich bewust bent geworden van een ongeval of verlies waaruit een claim ontstaat, en dat **u uw** ingevulde schadeaanvraagformulier en alle extra informatie zo snel mogelijk naar **ons** terugstuurt.

Bijkomende informatie.

U dient al **uw** originele facturen, reçu's en rapporten, enz. te bezorgen. **U** dient het deel op grond waarvan **u** een claim indient te controleren op specifieke voorwaarden en details van bewijsmateriaal dat **u ons** moet verstrekken.

Het is altijd raadzaam om kopieën te bewaren van alle documenten die **u** naar **ons** toestuurt.

Claimbehandelaars.

Om **ons** te helpen tot een snelle en redelijke schikking van de claim te komen, is het soms noodzakelijk dat **we** een claimbehandelaar benoemen.

11. KLACHTENPROCEDURE

We leveren elke inspanning om **u** een dienstverlening te bieden die aan de allerhoogste normen beantwoordt. Mocht **onze** dienstverlening op enig moment onder de norm dalen die **u** van **ons** verwacht, staat in onderstaande procedure uitgelegd wat **u** dient te doen.

WANNEER U CONTACT MET ONS OPNEEMT:

Gelieve **ons uw** naam en telefoonnummer door te geven. Gelieve het nummer van **uw gedekte kaart** en/of claimnummer te vermelden. Gelieve de reden van **uw** klacht duidelijk en beknopt uit te leggen.

EEN KLACHT INDIENEN

In geval van klacht met betrekking tot de verzekeringsprestaties, kan de verzekerde zich richten tot de Kwaliteitsdienst van Inter Partner Assistance:

Via e-mail : quality.brussels@axa-assistance.com

Via briefwisseling: INTER PARTNER ASSISTANCE

Quality
Louizalaan 166 bus 1
BE - 1050 Brussel

De klacht zal zo snel mogelijk worden onderzocht door de Kwaliteitsdienst van INTER PARTNER ASSISTANCE en dit binnen de volgende termijnen:

- Binnen de 3 werkdagen volgt een ontvangstmelding van de klacht met een korte uitleg over het verdere verloop van de procedure, tenzij een antwoord ten gronde binnen de week wordt gegeven;
- Binnen de 5 dagen wordt er definitief antwoord verstuurd aan de verzekerde, met uitzondering voor complexe klachten, deze worden binnen de maand afgehandeld.
- Indien dit niet mogelijk is, wordt het probleem minstens geanalyseerd en de niet-naleving van deze termijn wordt gemotiveerd, met een indicatie, binnen de maand, van de termijn waarbinnen een definitief antwoord mag worden verwacht.

De verzekerde kan zich eventueel richten tot de Ombudsman van de Verzekeringen, (via gewone brief: Square de Meeûs 35, 1000 Brussel, via telefoon: 02 / 547 58 71; via fax: 02 / 547 59 75, via mail: info@ombudsman.as), zonder dat dit afbreuk doet aan de mogelijkheid van de verzekeringnemer om een gerechtelijke procedure in te stellen. De Ombudsman van de Verzekeringen en haar team onderzoeken verzekeringsgeschillen tussen de consument en de verzekeraar of de verzekeringstussenpersoon.

12. JURIDISCH KADER

SANCTIES

1. Indien de verzekerde één van de bovenvermelde verplichtingen niet nakomt en indien INTER PARTNER ASSISTANCE hierdoor schade ondervindt, heeft INTER PARTNER ASSISTANCE het recht om haar prestaties evenredig met de schade die zij heeft geleden, te verminderen.
2. INTER PARTNER ASSISTANCE mag haar waarborg afwijzen, indien de verzekerde met frauduleuze bedoeling de hierboven opgesomde verplichtingen niet nagekomen is.

EXPERTISE

Bij gebrek aan een akkoord over de omvang van de schade wordt deze laatste op tegenspraak vastgesteld door twee aangestelde en behoorlijk gemandateerde deskundigen, de ene door de verzekerde en de andere door de maatschappij. Kan geen overeenkomst bereikt worden, dan kiezen deze deskundigen een derde deskundige. De drie deskundigen beslissen gemeenschappelijk, maar, bij gebrek aan een meerderheid, zal het advies van de derde deskundige doorslaggevend zijn. Stelt één der partijen haar deskundige niet aan of worden de twee deskundigen het niet eens over de keuze van de derde deskundige, dan wordt deze laatste, op verzoek van de meest gereede partij, aangesteld door de Voorzitter van de Rechtbank van Eerste Aanleg van de woonplaats van de verzekerde. Elke partij betaalt de kosten en het ereloon van haar deskundige. De kosten en het ereloon van de derde deskundige, alsmede de kosten voor zijn aanduiding, worden in twee gelijke delen over de partijen verdeeld. De deskundigen zijn van elke gerechtelijke formaliteit ontslagen. Hun beslissing is soeverein en onherroepelijk.

AANSPRAKELIJKHEIDSVRIJWARINGSCLAUSULE

Inter Partner Assistance kan niet aansprakelijk worden gesteld, om welke oorzaak en om welke reden dan ook, voor enige schade in verband met:

- Beschadiging, vandalisme, diefstal van goederen van de verzekerde, tijdens de hulpverlening;
- Elke vertraging of nalatigheid in de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van deze verzekeringsovereenkomst ten gevolge van overmacht. Een geval van overmacht wordt beschouwd als een externe oorzaak die redelijkerwijs niet te beheersen en/of te voorzien is.
- Elke vertraging of slechte uitvoering door de door Inter Partner Assistance aangewezen dienstverlener. Desgevallend neemt de verzekerde rechtstreeks contact op met de dienstverlener

GELDEND RECHT EN RECHTSMACHT

Dit contract wordt beheerst door Belgisch recht. De Belgische rechtbanken zijn exclusief bevoegd voor elk geschil dat kan ontstaan tussen de partijen.

BESCHERMING VAN DE PERSOONSGEGEVENS:

VERANTWOORDELIJKE VOOR DE VERWERKING

Inter Partner Assistance, met maatschappelijke zetel te Louizalaan, 166, 1050 Brussel, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0415.591.055.

FUNCTIONARIS VOOR DE GEGEVENSBESCHERMING

De functionaris voor de gegevensbescherming van Inter Partner Assistance

DOELEINDEN VAN DE GEGEVENSVERWERKING EN BESTEMMELINGEN VAN DE GEGEVENS

De persoonsgegevens die door de betrokkene zelf worden meegedeeld of die op legitieme wijze door Inter Partner Assistance worden ontvangen van ondernemingen van de Groep AXA, van ondernemingen die in relatie staan met deze ondernemingen, van de werkgever van de betrokkene of van derden, mogen door Inter Partner Assistance verwerkt worden voor de volgende doeleinden:

- het beheer van het personenbestand
- het beheer van de verzekeringsovereenkomst
- de dienstverlening aan de klanten
- het beheer van de relatie tussen Inter Partner Assistance en de verzekeringstussenpersoon
- de opsporing, preventie en bestrijding van fraude
- de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme
- bewaking van de portefeuille
- statistische studies

In de mate dat de mededeling van persoonsgegevens noodzakelijk is voor de hiervoor opgesomde doeleinden, mogen de persoonsgegevens meegedeeld worden aan andere ondernemingen van de AXA Groep en aan ondernemingen en/of personen die ermee in verbinding staan (advocaten, experts, adviserende artsen, herverzekeraars, medeverzekeraars, verzekeringstussenpersonen, dienstverleners, andere verzekeringsmaatschappijen, vertegenwoordigers, follow-up bureaus voor tarifiering, schaderegelingsbureaus, Datassur).

Deze gegevens mogen ook meegedeeld worden aan de controle instanties, aan de bevoegde overheidsdiensten en aan elk ander overheids- of privéorganisme waarmee Inter Partner Assistance persoonsgegevens kan uitwisselen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

OVERDRACHT VAN GEGEVENS BUITEN DE EUROPESE UNIE

De andere ondernemingen van de AXA Groep, de ondernemingen en/of personen die ermee in verbinding staan en aan wie de persoonsgegevens worden meegedeeld, kunnen zich zowel in de Europese Unie als erbuiten bevinden. In geval van overdracht van persoonsgegevens naar derden die zich buiten de Europese Unie bevinden, houdt Inter Partner Assistance zich aan de wettelijke en reglementaire bepalingen die van kracht zijn voor dergelijke overdrachten. Inter Partner Assistance waarborgt namelijk een adequaat beschermingsniveau voor de aldus overgedragen persoonsgegevens, op basis van de door de Europese Commissie ingestelde alternatieve mechanismen, zoals de standaard contractuele voorwaarden of ook de bindende ondernemingsregels voor de AXA Groep in geval van overdrachten binnen de groep (B.S. 6/10/2014, p. 78547).

De betrokkene kan van de door Inter Partner Assistance getroffen maatregelen om persoonsgegevens te mogen overdragen buiten de Europese Unie een kopie verkrijgen door

zijn aanvraag te sturen naar Inter Partner Assistance op het hierna vermelde adres ('Contact opnemen met Inter Partner Assistance').

VERWERKING VAN GEZONDHEIDSGEGEVENS

Inter Partner Assistance garandeert de naleving van de specifieke regels die van toepassing zijn op de verwerking van persoonlijke gezondheidsgegevens, door alle technische en organisatorische maatregelen te nemen die hiervoor nodig zijn.

De verwerking van dergelijke gegevens mag alleen plaats vinden met de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de betrokkene of, indien hij fysiek of juridisch niet in staat is zijn toestemming te geven, met het oog op de bescherming van de vitale belangen van de betrokkene.

De verwerking van deze gegevens wordt uitgevoerd door Inter Partner Assistance - medewerkers speciaal voor deze taak aangesteld, en onder toezicht van artsen (medische adviseurs) die vallen onder het medische geheim.

Medische certificaten en andere documenten waarin soortgelijke gegevens zijn opgenomen, die noodzakelijk zijn voor de onderhandeling, afsluiting of uitvoering van het contract, met inbegrip van schadeafhandeling, worden alleen verstrekt aan de medische adviseurs van Inter Partner Assistance. Deze medische adviseurs van hun kant zullen Inter Partner Assistance of de strikt daartoe aangewezen personen uitsluitend de gegevens betreffende de huidige gezondheidstoestand van de betrokken personen mededelen die strikt relevant zijn voor het risico waarvoor deze documenten werden opgesteld.

Overdracht van deze gegevens vindt slechts plaats voor zover dit noodzakelijk is en de ontvangers voldoende waarborgen bieden voor de naleving van de specifieke regels voor de verwerking ervan. Voorafgaand aan deze overdracht zorgt Inter Partner Assistance ervoor dat ze geminimaliseerd, gepseudonimiseerd of, indien van toepassing, geanonimiseerd worden.

GEGEVENSBEWARING

Inter Partner Assistance bewaart de persoonsgegevens die verzameld worden met betrekking tot de verzekeringsovereenkomst tijdens de hele duur van de contractuele relatie of van het beheer van de schadedossiers, met bijwerking ervan telkens de omstandigheden dit vereisen, dit verlengd met de wettelijke bewaartermijn of met de verjaringstermijn om het hoofd te kunnen bieden aan een vordering of eventueel verhaal, ingesteld na het einde van de contractuele relatie of na de afsluiting van het schadedossier.

NOODZAAK OM PERSOONSGEGEVENS MEE TE DELEN

De persoonsgegevens met betrekking tot de betrokkene die Inter Partner Assistance vraagt om mee te delen, zijn noodzakelijk voor de afsluiting en de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. De niet-mededeling van deze gegevens kan de afsluiting of de goede uitvoering van de verzekeringsovereenkomst onmogelijk maken. 32/36

VERTROUWELIJKHEID

Inter Partner Assistance heeft alle vereiste maatregelen getroffen om de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens te vrijwaren en om zich te wapenen tegen niet-gemachtigde toegang, misbruik, wijziging of wissing van deze gegevens.

Inter Partner Assistance volgt hiertoe de standaarden inzake veiligheid en continuïteit van de dienstverlening en evalueert regelmatig het veiligheidsniveau van zijn processen, systemen en toepassingen, alsook dat van zijn partners.

RECHTEN VAN DE BETROKKE NE

De betrokkene heeft het recht:

- om van Inter Partner Assistance de bevestiging te krijgen of de hem betreffende persoonsgegevens verwerkt of niet verwerkt worden, en om deze gegevens - indien ze verwerkt worden - te raadplegen;
- om zijn persoonsgegevens die onjuist of onvolledig zijn, te laten rechtzetten en in voorkomend geval te laten aanvullen;
- om zijn persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te laten wissen;
- om de verwerking van zijn persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te laten beperken;
- om zich, om redenen die verband houden met zijn specifieke situatie, te verzetten tegen een verwerking van de persoonsgegevens op basis van de gerechtvaardigde belangen van Inter Partner Assistance. De verantwoordelijke voor de verwerking verwerkt dan de persoonsgegevens niet langer, tenzij hij aantoont dat er rechtmatige en dwingende redenen voor de verwerking zijn die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene;
- om zich te verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens met het oog op direct marketing, met inbegrip van de profilering die wordt verricht met het oog op direct marketing;
- om bezwaar te maken tegen een beslissing die uitsluitend gebaseerd is op een geautomatiseerde verwerking, met inbegrip van profilering, waaraan voor hem rechtsgevolgen zijn verbonden of die hem aanmerkelijk treft; als deze geautomatiseerde verwerking echter noodzakelijk is voor de afsluiting of de uitvoering van een contract, heeft de persoon het recht op een menselijke tussenkomst van Inter Partner Assistance, om zijn standpunt te uiten en om de beslissing van Inter Partner Assistance te betwisten;
- om zijn persoonsgegevens die hij aan Inter Partner Assistance heeft meegedeeld, te ontvangen in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat; om deze gegevens door te zenden aan een andere verwerkingsverantwoordelijke, als (i) de verwerking van zijn

persoonsgegevens gebaseerd is op zijn toestemming of noodzakelijk is voor de uitvoering van een contract en (ii) de verwerking gebeurt aan de hand van geautomatiseerde processen; en te verkrijgen dat zijn persoonsgegevens rechtstreeks van de ene naar de andere verwerkingsverantwoordelijke worden doorgezonden, als dat technisch haalbaar is;

om zijn toestemming te allen tijde in te trekken, zonder afbreuk te doen aan de verwerkingen die rechtmatig gebeurden vóór de intrekking ervan, als de verwerking van zijn persoonsgegevens gebaseerd is op zijn toestemming;

13. ANNULERING VAN DE DEKKING

Deze dekkingen zijn verbonden aan **uw gedekte kaart** en kunnen niet afzonderlijk worden geannuleerd. Indien **u** de **gedekte kaart** annuleert, zal de dekking eindigen en zullen alle voordelen worden stopgezet. Voor meer details over hoe **u** de **gedekte kaart** kunt annuleren, gelieve uw kredietkaartovereenkomst te raadplegen.