

## I. TERMINOLOGIE - CADRE JURIDIQUE APPLICABLE

### Art. 1 Terminologie

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

- la carte de crédit = l'ING MasterCard Business;
- le compte = le compte ING auquel la carte de crédit est liée;
- ING = l'émetteur de la carte de crédit et le prêteur, à savoir ING Belgique SA, Banque, avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles, TVA BE 0403.200.393, émettrice de la carte de crédit;
- la Société = equensWorldline SA, Chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles, société de gestion des carte de crédits et des transactions de la carte de crédit ING MasterCard Business 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 de crédit = 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 Tervuren 198A, 1410 Waterloo qui gère le réseau de guichets automatiques et de terminaux constituant le réseau MasterCard.
- "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 crédit 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 de crédit, 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 de crédit.
- "authentification forte du titulaire de la carte de crédit" : une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories «connaissance» (quelque chose que seul l'utilisateur connaît, tel un code PIN), «possession» (quelque chose que seul l'utilisateur possède, comme une carte de crédit 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 de crédit 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 MasterCard Business.

**Art. 2.2.** A tout moment de la relation contractuelle, le titulaire de la carte de crédit a le droit d'obtenir les termes contractuels applicables aux services liés aux carte de crédits, 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 DE CRÉDIT

### Art. 3 - Attribution et mise à disposition de la carte de crédit et du code secret

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

La demande de la carte de crédit 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.

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 de crédit par la poste ou mise à sa disposition aux guichets d'ING.

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

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

Lorsque la carte de crédit est mise à disposition aux guichets d'ING, le titulaire de la carte de crédit peut, soit au moment de sa demande de carte de crédit, soit après qu'ING l'a informé de la mise à disposition de sa carte 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 mise à disposition à ses guichets. ING ne peut donner suite à une demande d'envoi de la carte de crédit introduite par le titulaire de la carte de crédit que si elle est accompagnée du formulaire adéquat dûment complété et signé par le titulaire de la carte de crédit. ING envoie la carte de crédit sous pli recommandé avec accusé de réception sur demande du titulaire de la carte de crédit. 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 de crédit 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 de crédit 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 de crédit :

- soit 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 ;
- soit 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 ;
- soit compose lui-même un code secret à l'agence au

moment de la remise de la carte de crédit. La carte de crédit est immédiatement activée.

Il lui est loisible de modifier le numéro de code. Lorsqu'il modifie son code secret, le titulaire de la carte de crédit 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 de crédit via son agence. Une fois qu'une transaction sera signée par le titulaire de la carte de crédit de manière électronique au moyen de l'ING Card Reader et sa carte de crédit, la procédure permettant au titulaire de la carte de crédit de sécuriser ses transactions en ligne à l'aide d'un mot de passe ne sera plus disponible pour le titulaire de la carte de crédit concerné.

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

**Art. 4.1** – La carte de crédit donne au titulaire la possibilité de payer des produits ou prestations de service proposés par les commerces affiliés au réseau MasterCard, 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 de crédit 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 de crédit peut acheter des biens ou services, par un moyen de communication à distance, tel que le téléphone, le courrier, le fax, Internet, etc.

**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).

#### **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.

Le titulaire de la carte de crédit s'engage à ne l'utiliser qu'à des fins professionnelles, 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 de crédit 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 de crédit.

**Art. 5.2** - Dans la limite des montants minima et maxima fixés par ING et communiqués au titulaire, les plafonds applicables peuvent, à la demande du titulaire, être adaptés en fonction de ses besoins propres soit via l'agence, via les services digitaux d'ING 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 réalisée via le code Pin ou via itsme.

**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 de crédit.

Le titulaire de la carte de crédit 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 de crédit 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 de crédit - 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 de crédit et engage ce dernier comme tel.

Le titulaire de la carte de crédit 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 de crédit et le contenu de l'opération telle que reçue par la Société et/ ou ING.

**Art. 6.3.** Le titulaire de la carte de crédit 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 Vérification Value ou Valeur de Vérification de la Carte de crédit) et du mot de passe MasterCard Secure Code (voir article 3.3) constitue un ordre de paiement donné par le titulaire de la carte

de crédit au commerçant. En cas de contestation, la Société pourra prouver l'authenticité de l'ordre par toute voie de droit, sans préjudice de l'article 6.4 et sans préjudice de l'article 9 en cas de fraude de tiers à la suite de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation non autorisée de la carte de crédit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation.

**Art. 6.4.** Les dispositions qui précèdent ne portent pas préjudice au droit du titulaire de la carte de crédit 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 de crédit 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.

## 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 de crédit 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 de crédit (voir le dépliant *Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques* disponible gratuitement dans toute agence ING).

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 de crédit (voir le dépliant *'Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques'* disponible gratuitement dans toute agence ING).

**Art. 7.3** – La cotisation et les frais applicables sont susceptibles d'être modifiés par la Banque selon les modalités décrites à l'article 11.

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

**Art. 8.1.** Un relevé de dépenses MasterCard est envoyé chaque mois au titulaire de la carte de crédit. Ce relevé reprend les opérations effectuées par le titulaire de la carte de crédit au moyen de sa carte de crédit et enregistrées par la Société depuis l'établissement du relevé précédent, les mouvements enregistrés sur son compte ING MasterCard Business au cours de la même période et le montant total dû.

Les informations relatives aux opérations portent sur:

- les éléments qui permettent au titulaire de la carte de crédit 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 de crédit lors de la demande de la carte de crédit. Si le titulaire de la carte de crédit 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 de crédit et de la Banque

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

**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 de crédit 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 de crédit seront tenus solidairement et indivisiblement de tous les engagements résultant de l'utilisation de la carte de crédit.

Le titulaire de la carte de crédit 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 de la carte de crédit dans les hypothèses visées par ces dispositions, sauf fraude du titulaire de la carte de crédit).

**Art. 9.1.2** - Le titulaire de la carte de crédit 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 qu'à des fins professionnelles et uniquement 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 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 - 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 le 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 de crédit s'engage à conserver la carte de crédit soigneusement et, par exemple, à ne pas l'abandonner dans une voiture ou dans un lieu ouvert au public, sauf, dans ce dernier cas, si elle se trouve dans une armoire ou un tiroir fermé à clé. Sont assimilés à des lieux accessibles au public, les lieux auxquels de nombreuses personnes ont en fait accès, sans être des lieux ouverts au public;

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

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

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

- soit la banque via les services ING Banking (Espace self-service) ou via un appel au département Client Services (02/464 60 02).

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

Par 'perte' ou 'vol', au sens des présentes conditions générales, il y a lieu d'entendre toute dépossession involontaire de la carte. Par 'détournement' ou 'toute utilisation non autorisée', il y a lieu d'entendre toute utilisation illégitime ou non autorisée de la carte et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation, même lorsque la carte est encore en possession du titulaire de la carte.

Le titulaire de la carte s'engage à bloquer immédiatement sa carte si celle-ci reste bloquée dans le distributeur ATM par les moyens indiqués précédemment (soit un appel téléphonique à Card Stop, soit via les services ING Banking (Espace self-service) soit via un appel téléphonique au département Client Services).

7° Le titulaire doit déclarer le vol ou la perte de la carte de crédit et/ ou la divulgation des moyens qui en permettent l'utilisation, dans la mesure du possible dans les 24 heures aux autorités officielles locales et faire

parvenir la preuve ainsi que les références de la déclaration à la Société si celle-ci le demande. Il s'engage également à communiquer à la Société toutes les informations nécessaires à l'investigation. Le non-respect des obligations du présent article 9.1.2, 7° n'est toutefois pas, en soi, constitutif de négligence grave dans le chef du titulaire de la carte de crédit.

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,

9° Le titulaire de la carte de crédit 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 mises à sa disposition selon les modalités convenues, la notification doit être faite sans délai et, en tout état de cause, au plus tard dans les trois mois suivant la date de l'opération. Passé ce délai de trois mois, l'opération de paiement revêt un caractère définitif et ne peut plus être contestée.

10° Le titulaire de la carte de crédit 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 1<sup>er</sup> (pour les transactions enregistrées manuellement), soit avant l'instant même de son appel (pour les transactions électroniques).

Toutefois, le titulaire de la carte de crédit 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 de crédit avant le paiement (ce qui vise en particulier

les cas de contrefaçon de la carte de crédit, de copie ou de piratage – « hacking », « skimming », ... - des données de la carte de crédit), sauf si le titulaire de la carte de crédit 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 1<sup>er</sup> a été fait, si ces pertes résultent du fait que le titulaire de la carte de crédit 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) et 9.1.2, 6°, alinéa 1<sup>er</sup> (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 de crédit sur le fait que d'autres faits ou comportements, qu'ils résultent ou non du non-respect par le titulaire de la carte de crédit 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.

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 force du titulaire de la carte de crédit, 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 de crédit a agi frauduleusement.

13° Si le titulaire de la carte de crédit 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 de crédit).

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

1° La Banque veille à la disponibilité, à tout moment, de moyens appropriés permettant au titulaire de la carte de crédit de procéder à l'avertissement visé à l'article 9.1, 6°, alinéa 1<sup>er</sup> et, le cas échéant, de demander le déblocage de la 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 de crédit, 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 de crédit 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 de crédit visées à l'article 9.1.2;

5° sauf fraude, négligence grave ou manquement intentionnel du titulaire de la carte de crédit 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 de crédit lorsque :

- la perte, le vol ou le détournement de la carte de crédit ne pouvait être détecté par le titulaire de la carte de crédit avant le paiement, sauf si le titulaire de la carte de crédit et/ou la personne morale a/ont 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 de crédit, 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 de crédit, 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 de crédit a agi frauduleusement, elle supporte les pertes consécutives à une opérations non autorisée si cette opération ne requérait pas une authentification forte du titulaire de la carte de crédit, 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 de crédit 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 de crédit 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 de crédit 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° en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte d'une opération de paiement effectuée à l'aide de la carte de crédit, la responsabilité de la Banque ne peut être

engagée qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle de ses services.

Dans cette hypothèse, sa responsabilité est en tout état de cause limitée au seul dommage direct établi par le titulaire, à l'exclusion de tout dommage indirect, notamment, mais sans limitation, la perte de profit, d'opportunité, de clientèle ou l'atteinte à la réputation.

En outre, le titulaire de la carte de crédit 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°

12° en cas d'opération de paiement non autorisée, la Banque restitue sans tarder au titulaire de la carte de crédit 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 de l'opération contestée. Cette disposition s'entend sans préjudice des obligations et responsabilités du titulaire de la carte de crédit telles que décrites à l'article 9.1.2.

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 de crédit avant le paiement) et 9° (utilisation de la carte de crédit sans authentification forte du titulaire de la carte de crédit, en particulier sans code secret) du présent article, et sauf si le titulaire de la carte de crédit a agi frauduleusement, elle restitue sans tarder à la personne morale 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 des articles 9.1.2, 10° et 9.2, 6° des présentes Conditions générales, ou utilisée sans authentification forte du titulaire de la carte de crédit (en particulier sans code secret), ce sous bonne date de valeur.

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.

13° 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;

14° 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;

15° elle assume en toute hypothèse la responsabilité de toute faute lourde ou intentionnelle de ses services.

## **Art. 10 - Droit pour la Banque de bloquer ou de retenir la carte de crédit – Restitution de la carte de crédit – Renouvellement de la carte de crédit**

**Art. 10.1** - 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 de la carte de crédit soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

**Art. 10.2** - 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 de crédit 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. 10.3** - Lorsque les raisons justifiant le blocage n'existent plus, la Banque procède au déblocage ou au remplacement de la carte de crédit.

**Art. 10.4** - Le titulaire de la carte de crédit 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. 10.5** - 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 de crédit trois mois avant la date d'échéance indiquée, ou refus de la Banque notifié conformément à l'article 12.3, une nouvelle carte de crédit est délivrée au titulaire de la carte de crédit 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 de crédit 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. 11 - Modification des conditions générales et des tarifs**

**Art. 11.1.**- Les modifications éventuelles des présentes conditions générales et des tarifs seront convenues entre la Banque, d'une part, et le titulaire de la carte de crédit, d'autre part.

A cette fin, la Banque informera le titulaire de la carte de crédit des modifications proposées, par 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 de crédit connue de la Banque, et ce au moins deux mois avant l'entrée en vigueur desdites modifications.

Si le titulaire de la carte de crédit n'est pas d'accord avec les modifications proposées, il dispose d'un délai de deux mois à compter de la communication des modifications pour mettre fin à l'utilisation de la carte de crédit, avec effet immédiat et sans frais,.

Le défaut d'usage, dans les deux mois de la communication prévue ci-dessus, par le titulaire de la carte de crédit, de son droit de mettre fin à l'utilisation de la carte de crédit, vaudra adhésion tacite aux modifications proposées qui seront par conséquent opposables au titulaire de la carte de crédit.

**Art. 11.2.** Par dérogation à l'article 11.1, 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. 12 - Durée et résiliation du contrat**

**Art. 12.1.** Le contrat relatif à la mise à disposition et à l'utilisation de la carte de crédit est conclu pour une durée indéterminée.

**Art. 12.2.** Le titulaire de la carte de crédit peut résilier le contrat relatif à la mise à disposition 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.

**Art. 12.3.** 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 de crédit 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 10.1 (droit de bloquer l'usage de la carte de crédit ou de la retenir pour des raisons objectivement motivées) et 10.4 (restitution de la carte de crédit en cas de blocage ou de clôture définitive du compte auquel elle est liée).

**Art. 12.4.** 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. 13 - 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.

### **13.1. 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 de crédit et en rapport avec celle-ci qui sont communiquées:

- lors de la demande ou de la réception de la carte de crédit;
- lors de toute utilisation de la carte de crédit;
- lors de toute déclaration de perte ou de vol de la carte de crédit et/ ou du code secret;
- lors de toute modification des modalités d'utilisation de la carte de crédit et/ ou du code secret;
- ou lors du retrait ou de la restitution de la carte de crédit

sont traités par ING aux fins de gestion centrale de la clientèle, de gestion des comptes et paiements, d'octroi et de gestion de crédit (le cas échéant), 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 d'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.

### 13.2. 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 de crédit ;
- 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 carte de crédits, en particulier : la Société equensWorldline SA (Belgique), Swift SCRL (en Belgique), MasterCard Europe SPRL (Belgique), 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 : Gemalto (France/Hollande) ;
- pour l'autorisation des transactions et la fourniture des informations des relevés des carte de crédits de crédit : SIA (Italie) ;
- 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 ;

- INTER PARTNER ASSISTANCE SA C/O AXA Partners, Bd du Régent 7, 1000 Bruxelles, 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 banque, d'assurances ou financières et/ou une activité se situant dans le prolongement de celles-ci (liste sur demande) aux fins de gestion centrale de la clientèle, de marketing de services bancaires, financiers, d'assurances et/ou autres et de vision globale du client.

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

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

Les données d'identification du bénéficiaire de la carte de crédit et celles relatives à sa carte de crédit sont en outre communiquées à la Société (equensWorldline SA, société de gestion des cartes de crédits et des transactions de la carte de crédit ING MasterCard 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.

### **13.3. 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.

### **13.4. 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 adressant un email à [info@ing.be](mailto:info@ing.be) 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 de crédit d'identité ou de son passeport :

- via courrier postal à l'adresse suivante :  
ING Belgique, Complaint Management, Cours Saint Michel 60, B-1040 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, Cours Saint Michel 60, 1040 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. 14. Réclamation – Recours judiciaires et extra-judiciaires**

**Art. 14** - Toute réclamation ayant trait au contrat relatif à la mise à disposition et à l'utilisation de la carte de crédit ou aux opérations effectuées à l'aide de la carte de crédit doit être notifiée par écrit à l'agence ING du titulaire ou à l'adresse suivante:  
equensWorldline SA/ NV Chaussée de Haecht 1442,  
1130 Bruxelles  
Tel: 02/205.85.85

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

#### **Art. 15 - Droit applicable et juridiction compétente**

**Art. 15.1.** Tous les droits et obligations du titulaire de la carte de crédit et de la Banque sont soumis au droit belge.

**Art. 15.2.** Sous réserve de dispositions légales impératives ou d'ordre public fixant les règles d'attribution de compétence, 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. 16 - Dispositions relatives aux engagements de tiers**

**Art. 16** - Les cartes de crédits dont les dépenses sont domiciliées sur un compte dont le titulaire de la carte de crédit 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. 17 - Obligation d'information**

**Art. 17** - Le titulaire de la carte de crédit 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 de crédit 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 de crédit.
- Détruisez les cartes de crédits arrivées à échéance. De même, dès réception d'une nouvelle carte de crédit, détruisez l'ancienne.
- Conservez votre carte de crédit sur vous ou en lieu sûr. Ne la laissez jamais dans un lieu accessible à des tiers (une salle de sport par exemple), ni sur votre lieu de travail, ni dans votre voiture.
- Conservez vos tickets de retrait et de paiement. Vérifiez toujours dès réception vos extraits de compte bancaire et vos relevés de carte de crédits de crédit. Signalez immédiatement toute anomalie à votre banque ou à l'expéditeur du relevé.
- Ne communiquez votre numéro de carte de crédit qu'à un commerçant bien connu (par exemple lorsque vous

réservez des services touristiques par Internet).

- Dans la mesure du possible, lorsque vous payez chez un commerçant, ne perdez pas votre carte de crédit de vue. Assurez-vous que c'est bien votre carte de crédit que l'on vous remet après paiement.
- N'utilisez votre carte de crédit que pour les fonctions pour lesquelles elle est prévue.

**Veillez à ce que votre code secret et, le cas échéant, votre mot de passe MasterCard SecureCode, 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 de crédits 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.

• conservez votre carte de crédit Proton 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 ING Banking 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.

**ASSURANCE ACCIDENT DE VOYAGE**  
**ING MasterCard Business**  
**Conditions Générales**

## DEFINITIONS Partie 1

Valable à partir du 01/01/2022.

### Assureur:

INTER PARTNER ASSISTANCE SA, Bd du Régent 7, 1000 Bruxelles – Belgique  
L'entreprise est agréée comme assureur par la FSMA sous le code 0487. Numéro d'enregistrement de l'entreprise: BE 0415.591.055

### Preneur d'assurance:

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

### Personnes éligibles et personnes assurées:

Toute personne physique titulaire d'une ING MasterCard Business  
 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 de crédit:** La carte de crédit ING MasterCard Business 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.

### Domage corporel

Toute atteinte physique subie par une personne.

### Domage 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, insolation;
- ☒ La noyade;
- ☒ La maladie du charbon, la rage, le tétanos.

### Guerre

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

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

### Guerre civile

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

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

### Terrorisme

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

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

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

- ☒ Tout acte insurrectionnel, grève, émeute,

révolution, attentat impliquant l'usage d'armes nucléaires, biologiques ou chimiques;

- ☒ Les vols ou tout autre acte criminel commis essentiellement pour un profit personnel et les actes survenant essentiellement en raison de relations personnelles antérieures entre auteur(s) et victime(s).

### Hôpital

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

### Hospitalisation

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

### Véhicule de location

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

## GARANTIES Partie 2

### 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 aux Conditions Particulières dans le cadre de l'application des présentes Conditions Générales pour autant que 100% des frais de voyage a été payé, avant le départ en voyage, avec une carte de crédit assurée ou 30% du prix total du voyage organisé dont le transport 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 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**

L'assureur intervient 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 accident: € 200.000
- invalidité permanente suite à un accident: € 200.000
- rapatriement du corps suite à un décès accidentel, frais de recherche et de sauvetage: € 60.000

2. L'indemnité maximale payable par personne assurée en vertu de la présente police s'élève à 260.000 EUR, pour tout sinistre couvert, quel qu'ait été le nombre de carte de crédits employées. A la suite d'un même événement, l'intervention maximale possible en vertu du présent contrat ne pourra excéder 5 millions d'euros.

#### **Risque d'aviation**

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

#### **EXCLUSIONS Partie 3**

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

- Votre voyage dans un pays, une région spécifique ou un événement lorsque le service de conseils aux voyageurs du ministère des affaires étrangères ou l'autorité réglementaire du pays vers lequel/depuis lequel vous voyagez a déconseillé tout voyage.
- Guerre, guerre civile.  
Toutefois, la garantie reste acquise à l'assuré pendant 14 jours calendrier à dater du début des



hostilités lorsqu'il est surpris par ces événements à l'étranger et pour autant qu'il n'y participe pas activement.

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

#### DEMARCHES A ACCOMPLIR PAR L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE Partie 4

- a) L'assureur doit être informé sans délai de tout accident mortel. L'Assuré doit déclarer le sinistre auprès de l'Assureur via le site [eu.claims.axa.travel/](http://eu.claims.axa.travel/) le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de 20 jours calendriers qui suivent la date du Sinistre. La déclaration de sinistre peut être faite via le site [eu.claims.axa.travel/](http://eu.claims.axa.travel/) ou demandée à l'Assureur en appelant le numéro +32 2 550 05 21.
- b) L'assuré doit fournir sans retard à l'assureur 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 l'assureur, celui-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation, à concurrence du préjudice qu'elle a subi. L'assureur peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas exécuté les obligations énoncées sous a) b) & c).

#### DISPOSITIONS GENERALES Partie 5

##### Limite d'âge

L'âge maximum de l'assuré au moment de la conclusion du contrat est de 70 ans.

La couverture prend fin, de plein droit, à la première échéance suivant le 75<sup>e</sup> 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 l'Assureur. 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 l'Assureur 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.

**Procédure en cas de plainte:** Les questions et plaintes relatives à cette assurance peuvent être introduites auprès du Quality Officer de l'assureur par courrier ou par e-mail à l'adresse [quality.brussels@ip-assistance.com](mailto:quality.brussels@ip-assistance.com). Les plaintes peuvent être également introduites auprès de l'Ombudsman des assurances, square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles - Tél: +32 2 547 58 71 - Fax +32 2 547 59 75 - email : [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be) - internet : [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be).

L'introduction d'une plainte ne réduit en rien la possibilité, pour le preneur d'assurance et/ou l'Assuré et/ou le(s) bénéficiaire(s), d'intenter une action en justice.

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

### Protection de la vie privée

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

### Indemnisation

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

### Données personnelles:

#### 12.1. Contrôleur des données

INTER PARTNER ASSISTANCE sa, dont le siège social est situé Bd du Régent 7 à 1000 Bruxelles, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0415.591.055.

#### 12.2. Personne concernée

L'assuré ou le bénéficiaire de la police d'assurance proposée par INTER PARTNER ASSISTANCE.

#### 12.3. Finalités du traitement des données et destinataires

#### des données

Les données personnelles communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par INTER PARTNER ASSISTANCE de la part de sociétés du Groupe AXA, de sociétés liées à ces sociétés, de l'employeur de la personne ou de tiers (y compris des courtiers en assurances), peuvent être traitées par INTER PARTNER ASSISTANCE aux fins suivantes :

- la gestion de la base de données des personnes ;
- la gestion du contrat d'assurance ;
- le service aux clients ;
- la gestion de la relation entre INTER PARTNER ASSISTANCE et l'intermédiaire d'assurance ;
- la détection, la prévention et la lutte contre la fraude ;
- la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
- le suivi du portefeuille ;
- les études statistiques ;

Dans la mesure où la communication des données à caractère personnel est nécessaire aux fins énumérées ci-dessus, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à d'autres sociétés du Groupe AXA et à des sociétés et/ou personnes qui lui sont liées (avocats, experts, médecins conseils, réassureurs, coassureurs, intermédiaires d'assurance, prestataires de services, autres compagnies d'assurance, représentants, agences de suivi de la tarification, agences de règlement des sinistres, Datassur).

Ces informations peuvent également être communiquées aux autorités de contrôle, aux services gouvernementaux compétents et à tout autre organisme public ou privé avec lequel INTER PARTNER ASSISTANCE peut échanger des données à caractère personnel conformément à la législation applicable.

#### 12.4. Traitement des données à des fins de marketing direct

Les données à caractère personnel communiquées par la Personne concernée ou reçues légalement par INTER PARTNER ASSISTANCE peuvent être communiquées à d'autres sociétés du Groupe AXA et à des sociétés liées à INTER PARTNER ASSISTANCE et/ou à l'intermédiaire d'assurance aux fins de leur propre marketing direct ou de marketing direct conjoint (actions commerciales, publicité personnalisée, profilage, mise en relation de données, sensibilisation, ...), afin d'améliorer la connaissance des clients et prospects communs, d'informer ces derniers sur leurs activités, produits et services respectifs, et de leur délivrer des offres commerciales.

Afin de fournir un service optimal dans le cadre du marketing direct, ces données personnelles peuvent être communiquées à des sociétés et/ou à des personnes en leur qualité de sous-traitants ou de prestataires de services au profit d'INTER PARTNER ASSISTANCE, d'autres sociétés du Groupe AXA et/ou de l'intermédiaire d'assurance.

Ces traitements sont nécessaires à la représentation des intérêts légitimes d'INTER PARTNER ASSISTANCE consistant en le développement de son activité économique. Le cas échéant, ces traitements peuvent être fondés sur le consentement du sujet.

#### 12.5. Transfert de données en dehors de l'Union européenne

Les autres sociétés du Groupe AXA, les sociétés et/ou les personnes qui lui sont liées et auxquelles les données

personnelles sont communiquées, se trouvent aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union européenne. En cas de transfert de données personnelles à des tiers hors de l'Union européenne, INTER PARTNER ASSISTANCE se conforme aux dispositions légales et réglementaires applicables à ces transferts.

INTER PARTNER ASSISTANCE garantit un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel ainsi transférées, sur la base des mécanismes alternatifs établis par la Commission européenne, tels que les conditions contractuelles standard ou également les règles commerciales contraignantes du Groupe AXA en cas de transfert au sein du groupe (Moniteur belge 6/10/2014, p.78547).

La personne concernée peut obtenir une copie des mesures prises par INTER PARTNER ASSISTANCE pour transférer des données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne en envoyant sa demande à INTER PARTNER ASSISTANCE à l'adresse suivante ("Contacter INTER PARTNER ASSISTANCE").

#### 12.6. Traitement des données relatives à la santé

INTER PARTNER ASSISTANCE garantit le respect des règles spécifiques qui s'appliquent au traitement des données personnelles de santé, en prenant toutes les mesures techniques et organisationnelles requises à cet effet.

- Le traitement de ces données ne peut avoir lieu qu'avec le consentement exprès et écrit de la personne concernée ou, si elle est physiquement ou juridiquement incapable de donner son consentement, en vue de protéger les intérêts vitaux de la personne concernée.
- Le traitement de ces données est effectué par des employés d'INTER PARTNER ASSISTANCE spécialement désignés pour cette tâche, et sous le contrôle de médecins (conseillers médicaux) couverts par le secret médical.
- Les certificats médicaux et autres documents contenant des informations similaires nécessaires à la négociation, à la conclusion ou à l'exécution du contrat, y compris la gestion des sinistres, ne sont fournis qu'aux médecins-conseils d'INTER PARTNER ASSISTANCE. Ces médecins-conseils ne communiquent, pour leur part, à INTER PARTNER ASSISTANCE ou aux personnes strictement désignées à cet effet, que les données relatives à l'état de santé actuel des personnes concernées qui sont strictement en rapport avec le risque pour lequel ces documents ont été établis.
- Le transfert de ces données n'a lieu que dans la mesure où cela est nécessaire et où les destinataires offrent des garanties suffisantes quant au respect des règles spécifiques à leur traitement. Avant ce transfert, INTER PARTNER ASSISTANCE veille à ce qu'elles soient minimisées, pseudonymisées ou, le cas échéant, anonymisées.

#### 12.7. Stockage des données

INTER PARTNER ASSISTANCE conserve les données personnelles collectées en relation avec le contrat d'assurance pendant toute la durée de la relation contractuelle ou de la gestion des dossiers de sinistres, avec une mise à jour si les circonstances l'exigent, prolongée du délai légal de conservation ou du délai de prescription pour pouvoir faire face à une réclamation ou à tout recours, intenté après la fin de la relation contractuelle ou après la conclusion du dossier de sinistre.

INTER PARTNER ASSISTANCE conserve les données

personnelles relatives aux offres et propositions refusées ou aux propositions auxquelles INTER PARTNER ASSISTANCE n'a pas donné suite, jusqu'à cinq ans après l'émission de l'offre ou le refus de conclure un contrat.

#### 12.8. Nécessité de communiquer des données personnelles

Les données personnelles relatives à la personne qu'INTER PARTNER ASSISTANCE demande de communiquer sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat d'assurance. Le défaut de communication de ces données peut rendre impossible la conclusion ou la bonne exécution du contrat d'assurance.

#### 12.9. Confidentialité

INTER PARTNER ASSISTANCE a pris toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder la confidentialité des données personnelles et pour se protéger contre l'accès non autorisé, l'utilisation abusive, la modification ou l'effacement de ces données.

A cette fin, INTER PARTNER ASSISTANCE suit les normes de sécurité et de continuité des services et évalue régulièrement le niveau de sécurité de ses processus, systèmes et applications, ainsi que celui de ses partenaires.

#### 12.10 Droits de la personne concernée

La personne concernée a le droit:

- d'obtenir d'INTER PARTNER ASSISTANCE la confirmation que ses données personnelles sont traitées ou non, et de consulter ces données - si elles sont traitées ;
- de faire rectifier et, le cas échéant, compléter ses données personnelles qui sont incorrectes ou incomplètes ;
- de faire supprimer ses données personnelles dans certaines circonstances ;
- de limiter le traitement de ses données personnelles dans certaines circonstances; de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement des données à caractère personnel sur la base des intérêts légitimes d'INTER PARTNER ASSISTANCE. Le responsable du traitement ne traite alors plus les données personnelles, à moins qu'il ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui l'emportent sur les intérêts, droits et libertés de la personne concernée ;
- de s'opposer au traitement de ses données personnelles à des fins de marketing direct, y compris le profilage qui est effectué à des fins de marketing direct ;
- de s'opposer à une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, auquel il a des effets juridiques ou qui l'affecte de manière significative ; toutefois, si ce traitement automatisé est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, la personne a droit à une intervention humaine d'INTER PARTNER ASSISTANCE, pour exprimer son point de vue et contester la décision d'INTER PARTNER ASSISTANCE ;de recevoir les données à caractère personnel qu'il a communiquées à INTER PARTNER ASSISTANCE dans un format structuré, courant et lisible par machine ; de transmettre ces données à un autre responsable du traitement, si (i) le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ou nécessaire à l'exécution d'un contrat et (ii) le traitement est effectué sur la base de procédés automatisés ; et d'obtenir que ses données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, si cela est techniquement possible ;

- de retirer son consentement à tout moment, sans préjudice du traitement qui a été effectué légalement avant son retrait, si le traitement de ses données personnelles est fondé sur son consentement.

12.11 Contacter INTER PARTNER ASSISTANCE

La personne concernée qui souhaite exercer ses droits peut contacter INTER PARTNER ASSISTANCE aux adresses suivantes, accompagnée d'une photocopie recto / verso de sa carte d'identité :

- par courrier : INTER PARTNER ASSISTANCE - Délégué à la protection des données, Bd du Régent 7, 1000 Bruxelles

- par e-mail : [dpo.BNL@axa-assistance.com](mailto:dpo.BNL@axa-assistance.com)

INTER PARTNER ASSISTANCE traitera les demandes dans les délais légaux. A l'exception des demandes manifestement infondées ou excessives, aucun paiement ne sera réclamé pour le traitement de ses demandes.

12.12. Dépôt d'une plainte

Si la Personne concernée pense qu'INTER PARTNER ASSISTANCE ne respecte pas la réglementation, elle est priée de contacter INTER PARTNER ASSISTANCE en premier lieu.

La Personne concernée peut également déposer une plainte auprès de l'Autorité pour la protection des données personnelles à l'adresse suivante :

Rue Drukpers 35

1000 Bruxelles

Tél. + 32 2 274 48 00

Fax + 32 2 274 48 35

[commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be)

La personne peut également déposer une plainte auprès du Tribunal de première instance de son lieu de résidence.

**Subrogation:** Conformément aux dispositions de l'article 95 et suivants de la loi relative aux assurances du 4 avril 2014, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les Tiers.