

# Algemene voorwaarden van de verzekeringen verbonden aan de VISA Gold-kredietkaart

Geldig vanaf 01/06/2024

Bij dringende problemen,  
bel Crelan Assistance  
24u/24u  
+32 2 550 04 76

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Definities	2
3. Voorwaarden om in aanmerking te komen als verzekerde	2
4. Waarborgen	3
5. Algemene uitsluitingen	3
6. Begin en einde van de dekking	3
7. Wat te doen bij schade	4
8. Schadevergoeding	5
9. Subrogatie	5
10. Erkenning van schuld	5
11. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	5
12. Toestemmingsclausule	8
13. Klachten	8
14. Wijzigingen in de verzekeringsvoorwaarden	8
15. Toepasselijk recht en jurisdictie	8

## 1. Inleiding

Dit document bevat de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de Visa Gold-kredietkaart uitgegeven door Crelan NV. De toekenning van deze dekking wordt mogelijk gemaakt door een collectief verzekeringscontract afgesloten tussen Crelan en Inter Partner Assistance.

Raadpleeg naast deze Algemene voorwaarden ook:

- het Reglement Kredietkaarten van Crelan NV;
- de bijzondere voorwaarden die de waarborgen omschrijven die van toepassing zijn op het verzekerde risico.

De algemene en bijzondere voorwaarden vormen de verzekeringsvoorwaarden. Ze beschrijven de garanties, voorwaarden en uitsluitingen verbonden aan de Visa Gold kredietkaart uitgegeven door Crelan.

**In geval van tegenstrijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden, primeren de bijzondere voorwaarden.**

## 2. Definities

- **Overzicht van de dekking:** de dekking zoals bepaald in clause 4 van deze voorwaarden.
- **Verzekeraar:** INTER PARTNER ASSISTANCE NV. Lid van de AXA Partners Groep, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Regentlaan 7, verzekeringsmaatschappij ingeschreven bij de Nationale Bank van België onder nummer 0487 en ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0415.591.055.
- **Crelan Assistance:** de bijstandsdienst georganiseerd door INTER PARTNER ASSISTANCE die beschikbaar is voor de houders van Visa Gold-kredietkaarten uitgegeven door Crelan om hen dringende of niet-spoedeisende bijstand te verlenen en hun vragen te beantwoorden.
- **Verzekeringnemer:** Crelan NV (handelend zowel in eigen naam als in naam van de Federatie van Kredietinstellingen “Crelan” zoals bepaald in de artikelen 239 en 240 van de wet van 25 april 2014 betreffende het statuut van en het toezicht op kredietinstellingen), Sylvain Dupuislaan, 251 in 1070 Brussel, België, hierna “Crelan NV” of “Crelan” genoemd.
- **De verzekerde:** elke natuurlijke persoon die houder is van een Visa Gold-kredietkaart uitgegeven door Crelan en wiens naam op de kaart staat.
- **De verzekerde kredietkaart:** de Visa Gold kredietkaart uitgegeven door Crelan.
- **Verzekeringstermijn:** periode overeengekomen tussen de verzekeraar en de verzekeringnemer.

## 3. Voorwaarde om in aanmerking te komen als verzekerde

De dekking samengevat in dit document is enkel geldig indien de verzekerde houder is van een Visa Gold kredietkaart uitgegeven door Crelan. De kredietkaart moet actief zijn op het ogenblik van het schadegeval dat aanleiding geeft tot een verzoek tot tussenkomst.

## 4. Waarborgen

Als houder van de Visa Gold-kredietkaart uitgegeven door Crelan geniet de verzekerde van de volgende waarborgen:

- Annulering en onderbreking van de reis
- Medische- en reisbijstand
- Reisingemakken (vertraagd of geannuleerd vertrek, gemiste aansluiting en vertraagde of zoekgeraakte bagage)
- Eigen risico huurauto
- Fietsbijstand
- Ticketannulering
- Aankoopbescherming
- Online aankoopbescherming
- Verlengde garantie (geldig tot 31/12/2024)

Een gedetailleerd overzicht van deze dekkingen wordt gegeven in de bijzondere voorwaarden.

## 5. Algemene uitsluitingen

De uitsluitingen zijn van toepassing op alle dekkingen vermeld in clause 4 en vormen een aanvulling op de uitsluitingen vermeld in de specifieke voorwaarden van elke dekking. Schadeaangiften zijn niet gedekt als ze direct of indirect het gevolg zijn van:

1. oorlog, invasie, handelingen van vijandige buitenlandse mogendheden, gevechtshandelingen of oorlog (verklaard of niet verklaard), burgeroorlog, opstand, terrorisme, revolutie, burgerlijke onrust met de afmetingen of het equivalent van een opstand, militaire machtsovername of staatsgreep.
2. ioniserende straling of radioactieve besmetting door splijtstof of afval, door de verbranding van splijtstof, door de radioactieve, toxische, explosieve of andere gevaarlijke eigenschappen van een nucleaire installatie of een nucleaire component van een dergelijke installatie.
3. verlies, vernietiging of schade rechtstreeks veroorzaakt door drukgolven van vliegtuigen en andere vaartuigen die met sonische of supersonische snelheid reizen.
4. een schadeaangifte die het gevolg is van poging tot of daadwerkelijke zelfmoord, opzettelijk letsel, het gebruik van medicijnen die niet zijn voorgeschreven door een arts, drugsverslaving, misbruik van oplosmiddelen, drugs of alcohol, of de invloed van drugs, oplosmiddelen of alcohol.
5. een vordering waarvoor de verzekerde recht heeft op een vergoeding onder een andere verzekering, met inbegrip van enig bedrag dat bij een andere instantie kan worden verhaald, met uitzondering van het eigen risico dat geldt onder die andere verzekeringspolis, of enig bedrag dat bij een andere instantie kan worden verhaald indien de in dit document beschreven waarborgen niet zouden zijn verstrekt.
6. ander verlies, schade of bijkomende kosten die voortvloeien uit de gebeurtenis waarvoor de verzekerde een schadeaangifte indient. Dit kunnen bijvoorbeeld de dossierkosten zijn, inkomensverlies, verlies of kosten door onderbreking van het werk, ongemak, leed of verlies van genot.
7. alle door de verzekerde betaalde of te betalen kosten als het schadegeval zich niet zou hebben voorgedaan (bv. maaltijden, tol, enz).

## 6. Begin en einde van de dekking

De dekking wordt van kracht zodra de verzekerde houder is van een Visa Gold-kredietkaart uitgegeven door Crelan en voor zover de kaart niet is opgezegd of geblokkeerd op het ogenblik van de schade.

De verzekeringsdekking vervalt zodra de Visa Gold-kredietkaart opgezegd of geblokkeerd is. De verzekeringsdekking eindigt automatisch als het contract tussen de verzekeraar en de verzekeringnemer niet wordt verlengd of wordt beëindigd.

De bijzondere voorwaarden kunnen voorzien in specifieke termijnen voor de dekking van verzekerde schadegevallen.

Deze dekking is onlosmakelijk verbonden met de verzekerde kredietkaart en kan niet afzonderlijk worden geannuleerd. In de hierboven beschreven gevallen eindigt de dekking en vervallen alle voordelen. Voor meer details over de annulering van de verzekerde kredietkaart moet de verzekerde het Reglement Kredietkaarten van Crelan NV raadplegen.

## 7. Wat te doen bij schade

Om beroep te kunnen doen op de verzekering, moeten verzekerden voldoen aan de algemene en bijzondere voorwaarden.

1. De verzekerde mag geen persoonlijke bezittingen achterlaten, noch beschadigde voorwerpen weggooiden omdat de verzekeraar ze mogelijk moet onderzoeken.
2. De verzekerde of zijn wettelijke vertegenwoordiger moet op eigen kosten alle informatie, bewijsstukken, medische attesten, facturen, ontvangstbewijzen, verslagen, dossiers of bijstand verstrekken die nodig kunnen zijn, met inbegrip van gegevens over andere verzekeringspolissen die het schadegeval kunnen dekken. De verzekeraar kan weigeren kosten te vergoeden waarvoor de verzekerde geen ontvangstbewijzen of facturen kan voorleggen. De verzekerde moet een kopie bewaren van alle documenten die naar de verzekeraar worden gestuurd.
3. De verzekerde mag een schadegeval niet erkennen, ontkennen, regelen, weigeren, onderhandelen of schikken zonder toestemming van de verzekeraar.
4. Indien de verzekerde een bevel of dagvaarding, een vordering of enig ander document met betrekking tot de vordering ontvangt, moet de verzekerde dit onmiddellijk aan de verzekeraar doorsturen.
5. Indien nodig heeft de verzekeraar het recht om op eigen kosten, maar namens de verzekerde, actie te ondernemen:
  - (a) een vordering namens de verzekerde in te lossen;
  - (b) namens de verzekerde gerechtelijke stappen ondernemen om in het belang van de verzekeraar schadevergoeding te eisen van derden of om reeds gedane betalingen terug te vorderen van derden;
  - (c) andere maatregelen nemen om de verloren of vermeend verloren voorwerpen terug te krijgen.
6. Indien de verzekerde of een persoon die in zijn of haar naam optreedt in eender welke hoedanigheid, fondsen, informatie of andere activa tracht te verwerven door fraude of andere illegale middelen, met inbegrip van het opzettelijk verkeerd voorstellen of weglaten van feiten om de ware toedracht verkeerd voor te stellen, zal de verzekerde geen beroep kunnen doen op de verzekering. De verzekeraar kan de bevoegde politieautoriteiten hierover inlichten en de verzekerde moet alle bedragen terugbetalen die hij reeds onder deze collectieve verzekering heeft ontvangen.
7. Als de verzekeraar de verzekerde betaalt voor kosten waarvoor de verzekerde niet gedekt is, moet de verzekerde de verzekeraar binnen een maand na het verzoek terugbetalen.
8. Als op het moment van een incident dat aanleiding geeft tot een schadeaangifte, een andere verzekeringspolis hetzelfde verlies, dezelfde schade, dezelfde kosten of dezelfde aansprakelijkheid dekt, betaalt de verzekeraar niet meer dan zijn evenredige deel.

### Hoe meld ik een schadegeval?

De verzekerde moet de verzekeraar zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 28 kalenderdagen een naar behoren ingevulde en ondertekende schadeaangifte bezorgen. Deze termijn begint te lopen op de dag van het schadegeval.

De procedure:

- druk de schadeaangifte af die voorhanden is op de Crelan-website of bij elk Crelan-kantoor.
- stuur de naar behoren ingevulde en ondertekende aangifte samen met de bewijsstukken naar het volgende adres:
  - per e-mail: [claims-assistance@axa-assistance.com](mailto:claims-assistance@axa-assistance.com)
  - per post: Inter Partner Assistance  
C/O Crelan Visa Classic - Afdeling Terugbetalingen  
Regentlaan 7, 1000 Brussel

### 8. Regeling van het schadegeval

Alle uitkeringen die de verzekeraar volgens de voorwaarden van de verzekering moet doen, worden aan de verzekerde uitbetaald.

Alle bedragen die onder deze verzekering verschuldigd zijn, worden uitgedrukt in EURO (€).

### 9. Subrogatie

De verzekerde subrogeert de verzekeraar in zijn rechten, acties en verhaal op elke aansprakelijke derde tot het bedrag van zijn kosten.

Behalve in geval van kwaadwilligheid kan de verzekeraar geen actie ondernemen tegen afstammelingen, ascendenten, samenwonenden of rechtstreekse verwanten van de verzekerde, noch tegen personen die onder hetzelfde dak wonen als de verzekerde, zijn gasten of leden van zijn huispersoneel. De verzekeraar kan echter wel optreden tegen deze personen voor zover hun aansprakelijkheid daadwerkelijk wordt gedekt door een verzekeringscontract.

### 10. Erkenning van schuld

De verzekerde verbindt zich ertoe de verzekeraar binnen een maand de kosten terug te betalen van de prestaties die niet door het contract worden gedekt en die de verzekeraar als voorschot heeft beloofd.

### 11. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

#### Verwerkingsverantwoordelijke

Inter Partner Assistance nv heeft haar maatschappelijke zetel te Regentlaan 7, 1000 Brussel, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0415.591.055.

## **Doel van de verwerking en ontvangers van gegevens**

De persoonsgegevens die door de betrokkene zelf worden meegedeeld of rechtmatig door Inter Partner Assistance worden ontvangen van vennootschappen die lid zijn van de AXA Groep, van verbonden vennootschappen, van de werkgever van de betrokkene of van derden, mogen door Inter Partner Assistance worden verwerkt voor de volgende doeleinden:

- beheer klantenbestand
- beheer van verzekeringscontracten
- klantenondersteuning
- beheer van de relatie tussen Inter Partner Assistance en de verzekeringstussenpersoon
- opsporen, voorkomen en bestrijden van fraude
- de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme
- portefeuillebewaking
- statistische studies

Voor zover de mededeling van persoonsgegevens noodzakelijk is om de hierboven vermelde doelstellingen te bereiken, kunnen persoonsgegevens worden meegedeeld aan andere bedrijven van de AXA Partners Groep, aan bedrijven en/of personen die met hen in contact staan (advocaten, deskundigen, medische adviseurs, herverzekeraars, medeverzekeraars, verzekeringstussenpersonen, dienstverleners, andere verzekeringsmaatschappijen, vertegenwoordigers, prijscontrolebureaus, schadebeheerbureaus, Datassur). Deze gegevens kunnen ook worden meegedeeld aan toezichthoudende autoriteiten, bevoegde overheidsdiensten en elke andere openbare of particuliere instantie waarmee Inter Partner Assistance persoonsgegevens kan uitwisselen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

## **Doorgifte van gegevens buiten de Europese Unie**

De andere vennootschappen van de AXA Partners Groep, de met hen verbonden vennootschappen en/of personen aan wie de persoonsgegevens worden meegedeeld, kunnen zich binnen of buiten de Europese Unie bevinden. In geval van doorgifte van persoonsgegevens aan derden buiten de Europese Unie, leeft Inter Partner Assistance de wettelijke en reglementaire bepalingen na die van kracht zijn met betrekking tot dergelijke overdrachten. In het bijzonder garandeert zij een adequaat beschermingsniveau voor de aldus doorgegeven persoonsgegevens op basis van alternatieve mechanismen die door de Europese Commissie zijn ingesteld, zoals standaard contractuele clausules of de bindende bedrijfsregels van de AXA Partners Groep in geval van doorgifte binnen een groep (Mon. B. 6/10/2014, p. 78547). De betrokkene kan een kopie krijgen van de maatregelen die Inter Partner Assistance heeft genomen om persoonsgegevens buiten de Europese Unie door te geven door een verzoek te sturen naar Inter Partner Assistance op het onderstaande adres (“Contact Inter Partner Assistance”).

## **Verwerking van gegevens over gezondheid**

Inter Partner Assistance zorgt ervoor dat de specifieke regels die van toepassing zijn op de verwerking van gegevens met betrekking tot de gezondheid van de betrokkenen worden nageleefd door alle technische en organisatorische maatregelen te nemen die hiervoor nodig zijn.

- Dergelijke gegevens worden alleen verwerkt met de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de betrokkene of, als de betrokkene fysiek of juridisch niet in staat is om toestemming te geven, voor de bescherming van de vitale belangen van de betrokkene.
- Deze gegevens worden verwerkt onder toezicht van artsen (medisch adviseurs), die onder het medisch beroepsgeheim vallen, door speciaal hiervoor aangesteld personeel van Inter Partner Assistance.
- De overdracht van dergelijke gegevens zal alleen plaatsvinden voor zover noodzakelijk en voor zover de ontvangers voldoende garanties bieden voor de naleving van de specifieke regels met betrekking tot hun verwerking.

## Bewaren van gegevens

Inter Partner Assistance bewaart de persoonsgegevens die zijn verzameld in het kader van het verzekeringscontract voor de duur van de contractuele relatie of het beheer van het schadedossier, met updates wanneer de omstandigheden dit vereisen, verlengd met de wettelijke bewaartermijn of de verjaringstermijn om aanvragen of schadeaangiftes te verwerken die mogelijk zijn ingediend na het einde van de contractuele relatie of na het afsluiten van het schadedossier.

## Noodzaak om persoonsgegevens te verstrekken

De persoonsgegevens van de betrokkene die Inter Partner Assistance vraagt mee te delen, zijn noodzakelijk voor het afsluiten en uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst. Het niet verstrekken van deze gegevens kan het correct afsluiten of uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst onmogelijk maken.

## Vertrouwelijkheid

Inter Partner Assistance heeft alle nodige maatregelen genomen om de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens te verzekeren en ze te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, misbruik, wijziging of verwijdering. Daartoe past Inter Partner Assistance beveiligings- en permanente servicenormen toe en beoordeelt zij regelmatig het beveiligingsniveau van haar processen, systemen en toepassingen en die van haar partners.

## Rechten van de betrokkenen

De betrokkene heeft het recht om van Inter Partner Assistance de bevestiging te krijgen of er al dan niet persoonsgegevens worden verwerkt en, in voorkomend geval, toegang te krijgen tot deze gegevens. De betrokkene heeft het recht om:

- onjuiste of onvolledige persoonsgegevens te corrigeren en zo nodig aan te vullen;
- om persoonlijke gegevens in bepaalde omstandigheden te laten verwijderen;
- om de verwerking van persoonlijke gegevens in bepaalde omstandigheden te beperken;
- bezwaar te maken, op gronden die verband houden met een bijzondere situatie, tegen de verwerking van persoonsgegevens op gronden die verband houden met de gerechtvaardigde belangen van Inter Partner Assistance; De verantwoordelijke voor de verwerking verwerkt de persoonsgegevens niet langer, tenzij hij kan aantonen dat er dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking zijn die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene;
- bezwaar te maken tegen de verwerking van hun persoonsgegevens voor direct-marketingdoeleinden, waaronder profilering voor direct-marketingdoeleinden;
- niet te worden onderworpen aan een uitsluitend op geautomatiseerde verwerking, met inbegrip van profilering, gebaseerd besluit waaraan voor hem rechtsgevolgen zijn verbonden of dat hem in aanmerkelijke mate treft; indien deze geautomatiseerde verwerking evenwel noodzakelijk is voor het sluiten of uitvoeren van een overeenkomst, heeft hij het recht menselijke tussenkomst van Inter Partner Assistance te verkrijgen, zijn standpunt kenbaar te maken en het besluit van Inter Partner Assistance te betwisten;
- de aan Inter Partner Assistance verstrekte persoonsgegevens in een gestructureerd, gangbaar en machine-leesbaar formaat te ontvangen; deze gegevens over te dragen aan een andere verantwoordelijke voor de verwerking, wanneer (i) de verwerking van zijn persoonsgegevens gebaseerd is op zijn toestemming of op de uitvoering van een overeenkomst en (ii) de verwerking wordt uitgevoerd met behulp van geautomatiseerde processen; en te verkrijgen dat zijn persoonsgegevens rechtstreeks worden overgedragen van de ene verantwoordelijke voor de verwerking naar de andere, voor zover dit technisch haalbaar is;
- zijn toestemming te allen tijde in te trekken, zonder afbreuk te doen aan de verwerking die vóór de intrekking rechtmatig is uitgevoerd, wanneer de verwerking van zijn persoonsgegevens is gebaseerd op zijn toestemming.

### **Contact Inter Partner Assistance**

De betrokken personen kunnen contact opnemen met Inter Partner Assistance om hun rechten uit te oefenen op de volgende adressen, onder bijvoeging van een kopie van beide zijden van hun identiteitskaart:

- per post naar het volgende adres Inter Partner Assistance - Verantwoordelijke Gegevensbescherming, Regenschapslaan 7, 1000 Brussel

Inter Partner Assistance behandelt verzoeken binnen de wettelijke termijnen. Tenzij het verzoek duidelijk ongegrond of buitensporig is, wordt er geen kost aangerekend om de schadeaanpak te behandelen.

### **Een klacht indienen**

Indien de betrokkene van mening is dat Inter Partner Assistance de geldende regels niet heeft nageleefd, wordt hij of zij verzocht in eerste instantie contact op te nemen met Inter Partner Assistance. De betrokkene kan ook een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit op het volgende adres Pressestraat 35, 1000 Brussel of per e-mail naar [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be). De betrokkene kan ook een klacht indienen bij de rechtbank van eerste aanleg van zijn/haar woonplaats.

## **12. Toestemmingsclausule**

De verzekerden geven Inter Partner Assistance toestemming om medische of andere gevoelige informatie over hen te verwerken voor zover dat nodig is voor het toezicht op de volgende zaken: beheer van de hulpverlening, beheer van de kosten en afwikkeling van de hulpverlening en beheer van eventuele geschillen.

## **13. Klachten**

Elke klacht in verband met deze garanties kan per post of per e-mail worden gericht aan de kwaliteitsdienst van Inter Partner Assistance op het adres [customer.care.bn1@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bn1@axa-assistance.com) of aan de Ombudsman van de Verzekeringen, Square de Meeûs 35, 1000 Brussel. Het indienen van een klacht doet geen afbreuk aan het recht van de kaarthouder en/of de verzekerde om gerechtelijke stappen te ondernemen.

## **14. Wijzigingen in de verzekeringsvoorwaarden**

Wijzigingen in de verzekeringsvoorwaarden zullen aan de verzekerde worden meegedeeld via de gebruikelijke kanalen van Crelan, in overeenstemming met de bepalingen van het Reglement Kredietkaarten van Crelan.

## **15. Toepasselijk recht en jurisdictie**

De verzekeringsvoorwaarden vallen onder de Belgische wetgeving.

Alle geschillen met betrekking tot de verzekeringsvoorwaarden zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde Belgische rechtbanken.