

# Conditions générales des assurances liées à la carte de crédit Visa Classic

Valables à partir du 01/06/2024

En cas de problème urgent,  
appelez Crelan Assistance  
24h/24h  
+32 2 550 04 76

## Table des matières

1. Introduction	2
2. Définitions	2
3. Condition d'éligibilité en tant qu'assuré	2
4. Garanties	3
5. Exclusions générales	3
6. Début et fin de la couverture	3
7. Que faire en cas de dommage ?	4
8. Indemnisation des sinistres	5
9. Subrogation	5
10. Reconnaissance de la dette	5
11. Protection de la vie privée	5
12. Clause de consentement	8
13. Plaintes	8
14. Modifications des conditions d'assurance	8

## 1. Introduction

Le présent document contient les conditions générales applicables à la carte de crédit Visa Classic, délivrée par Crelan SA. L'octroi de ces couvertures est rendu possible par un contrat d'assurance collectif signé entre Crelan et Inter Partner Assistance.

En plus des présentes conditions générales, il convient de se référer :

- au Règlement des cartes de crédit de Crelan SA;
- aux conditions particulières énonçant les dispositions des garanties applicables au risque assuré.

Les conditions générales et particulières constituent les conditions des assurances. Elles détaillent les garanties, les conditions et les exclusions liées à la carte de crédit Visa Classic délivrée par Crelan.

**En cas de conflit entre les présentes conditions générales et les conditions particulières, ces dernières prévalent.**

## 2. Définitions

- **Aperçu des couvertures** : les garanties stipulées au point 4 des présentes conditions.
- **L'assureur** : INTER PARTNER ASSISTANCE SA. Membre du groupe AXA Partners dont le siège social est situé à 1000 Bruxelles, Boulevard du Régent 7, compagnie d'assurance inscrite à la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 0487, et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0415.591.055.
- **Crelan Assistance** : le service d'assistance d'INTER PARTNER ASSISTANCE SA à disposition des titulaires de cartes de crédit Visa Classic délivrées par Crelan pour leur fournir une assistance urgente ou non urgente et répondre à leurs questions.
- **Preneur d'assurance** : Crelan SA (agissant en son nom propre ainsi qu'au nom de la Fédération des établissements de crédit "Crelan" comme prévu aux articles 239 et 240 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit), Boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Bruxelles, Belgique, ci-après dénommée "Crelan SA" ou "Crelan".
- **L'assuré** : toute personne physique, titulaire d'une carte de crédit Visa Classic délivrée par Crelan et dont le nom est imprimé sur cette carte.
- **La carte de crédit assurée** : la carte de crédit Visa Classic délivrée par Crelan.
- **Durée de l'assurance** : période convenue entre l'assureur et le preneur d'assurance.

## 3. Condition d'éligibilité en tant qu'assuré

Les garanties résumées dans le présent document ne sont valables que si l'assuré est le titulaire d'une carte de crédit Visa Classic délivrée par Crelan. La carte de crédit doit être active au moment du sinistre donnant lieu à une demande d'indemnisation.

#### 4. Garanties

En tant que titulaire de la carte Visa Classic délivrée par Crelan, l'assuré bénéficie des couvertures suivantes :

- Annulation de tickets
- Protection des achats
- Protection des achats en ligne
- Extension de garantie (valable jusqu'au 31/12/2024)

Un aperçu détaillé de ces couvertures figure dans les conditions particulières.

#### 5. Exclusions générales

Les exclusions s'appliquent à toutes les garanties mentionnées au point 4 et s'ajoutent à celles stipulées dans les conditions particulières de chaque garantie. Les sinistres ne sont pas couverts s'ils résultent directement ou indirectement de :

1. guerre, invasion, actes de puissances étrangères hostiles, actes de combat ou de guerre (déclarée ou non), guerre civile, insurrection, terrorisme, révolution, troubles civils ayant les dimensions ou l'équivalent d'une insurrection, d'une prise de pouvoir militaire ou d'un coup d'État.
2. un sinistre pour lequel l'assuré a droit à une indemnisation au titre d'une autre assurance, y compris tout montant recouvrable auprès d'une autre source, sauf en ce qui concerne l'excédent par rapport au montant qui serait couvert par cette autre assurance, ou tout montant recouvrable auprès d'une autre source, si les prestations décrites dans le présent document n'avaient pas été accordées.
3. autres pertes, dommages ou dépenses supplémentaires découlant de l'événement pour lequel l'assuré présente une demande d'indemnisation. Il peut s'agir, par exemple, des frais pour la récolte de toutes les preuves nécessaires, de la perte de revenus, de la perte ou des frais résultant de l'interruption de son travail, des désagréments, de la détresse ou de la perte de jouissance.
4. toutes les dépenses payées ou à payer par l'assuré dans le cas où le sinistre ne se serait pas produit (par exemple, repas, péage,...).

#### 6. Début et fin de la couverture

Les garanties prennent effet dès que l'assuré est titulaire d'une carte crédit Visa Classic délivrée par Crelan, qui n'est pas résiliée ou bloquée au moment du sinistre.

La couverture d'assurance expire dès que la carte crédit Visa Classic délivrée par Crelan est résiliée ou bloquée.

La couverture d'assurance cesse automatiquement en cas de non-renouvellement ou de résiliation du contrat entre l'assureur et le preneur d'assurance.

Les conditions particulières peuvent prévoir des délais spécifiques pour la couverture des sinistres assurés.

Ces couvertures sont indissociables de la carte de crédit assurée et ne peuvent être résiliées séparément. Dans les cas décrits ci-dessus, la couverture prend fin et toutes les prestations cessent. Pour plus de détails sur les modalités d'annulation de la carte de crédit couverte, l'assuré doit se référer au Règlement des cartes de crédit de Crelan SA.

## 7. Que faire en cas de dommage ?

Pour bénéficier de la couverture, l'assuré doit remplir les conditions générales et les conditions particulières de la garantie spécifique.

1. L'assuré ne peut pas se délaisser d'effets personnels dont l'assureur doit s'occuper, ni jeter des objets endommagés, car l'assureur peut être amené à les examiner.
2. L'assuré ou son représentant légal doit fournir à ses frais toutes les informations, pièces justificatives, factures, reçus, rapports, dossiers ou assistance qui pourraient être nécessaires, y compris les détails des autres polices d'assurance susceptibles de couvrir le sinistre. L'assureur peut refuser de rembourser les dépenses pour lesquelles l'assuré ne peut pas fournir de reçus ou de factures. L'assuré doit conserver une copie de tous les documents qui sont envoyés à l'assureur.
3. L'assuré ne peut pas admettre, nier, régler, refuser, négocier ou régler une réclamation sans le consentement de l'assureur.
4. Si l'assuré reçoit une injonction ou une assignation, une réclamation ou tout autre document relatif au sinistre, l'assuré doit le transmettre immédiatement à l'assureur.
5. L'assureur a le droit, si nécessaire, de prendre des mesures à ses frais, mais au nom de l'assuré :
  - (a) prendre le règlement d'une créance pour son compte;
  - (b) intenter une action en justice au nom de l'assuré pour réclamer une indemnisation à des tiers dans l'intérêt propre de l'assureur ou pour récupérer auprès de tiers des paiements qui ont déjà été effectués ;
  - (c) prendre d'autres mesures pour récupérer le bien perdu ou prétendument perdu.
6. Si l'assuré ou toute personne agissant à quelque titre que ce soit en son nom, tente d'acquérir des fonds, des informations ou d'autres actifs par la fraude ou de toute autre manière illégale, y compris par une fausse déclaration délibérée ou une omission de faits de manière à représenter faussement les faits réels, l'assuré n'aura aucun recours. L'assureur peut informer les services de polices compétents à cet égard et l'assuré doit rembourser tous les montants déjà perçus au titre de cette police d'assurance collective.
7. Si l'assureur paie à l'assuré des frais pour lesquels l'assuré n'est pas couvert, l'assuré doit rembourser l'assureur dans un délai d'un mois à compter de sa demande.
8. Si, au moment d'un incident donnant lieu à une demande d'indemnisation, une autre police d'assurance couvre la même perte, le même dommage, la même dépense ou la même responsabilité, l'assureur ne paie pas plus que sa part proportionnelle.

### Comment déclarer un sinistre ?

L'assuré doit fournir à l'assureur une déclaration de sinistre dûment complétée et signée dès que possible et au plus tard dans un délai de 28 jours calendrier. Ce délai commence à courir le jour du sinistre.

Procédure :

- imprimez la déclaration de sinistre disponible sur le site web de Crelan ou dans toute agence Crelan.
- envoyez la déclaration dûment complétée, signée et accompagnée des pièces justificatives à l'adresse suivante :
  - par e-mail : [claims-assistance@axa-assistance.com](mailto:claims-assistance@axa-assistance.com)
  - par courrier : Inter Partner Assistance  
C/O Crelan Visa Classic - Service remboursements  
Boulevard du Régent, 7  
1000 Bruxelles.

## 8. Indemnisation des sinistres

Tous les paiements qui devront être effectués par l'assureur en vertu des conditions de l'assurance seront versés à l'assuré.

Tous les montants payables au titre de cette assurance sont exprimés en EURO (€).

## 9. Subrogation

L'assuré subroge l'assureur dans ses droits, actions et recours contre tout tiers responsable à hauteur de ses dépenses.

Sauf en cas de malveillance, l'assureur ne peut agir contre les descendants, ascendants, concubins ou alliés directs de l'assuré, ni contre les personnes vivant sous le même toit que lui, ses invités et les membres de son personnel domestique. Toutefois, l'assureur peut exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance

## 10. Reconnaissance de la dette

L'assuré s'engage à rembourser à l'assureur, dans un délai d'un mois, le coût des prestations non garanties par le contrat qu'il lui a payé à titre d'avance.

## 11. Protection de la vie privée

### Responsable du traitement des données

Inter Partner Assistance S.A. ayant son siège social au 7, Boulevard du Régent, 1000 Bruxelles, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0415.591.055.

### Finalité du traitement et destinataires des données

Les données personnelles communiquées par la personne concernée elle-même ou légitimement reçues par Inter Partner Assistance de la part de sociétés membres du Groupe AXA, de sociétés affiliées à celui-ci, de l'employeur de la personne concernée ou de tiers, peuvent être traitées par Inter Partner Assistance pour les finalités suivantes :

- gestion de la base de données clients.
- gestion du contrat d'assurance
- service clientèle
- 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 de capitaux et le financement du terrorisme
- suivi du portefeuille
- études statistiques

Dans la mesure où la communication des données personnelles est nécessaire pour atteindre les objectifs mentionnés ci-dessus, les données personnelles peuvent être communiquées à d'autres sociétés du Groupe AXA, à des sociétés et/ou personnes en contact avec elles (avocats, experts, conseillers médicaux, réassureurs, co-assureurs, intermédiaires d'assurance, prestataires de services, autres compagnies d'assurance, représentants, bureaux de contrôle des prix, bureaux de gestion des sinistres, Datassur). Ces données 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 au droit applicable.

### **Transfert de données en dehors de l'Union européenne**

Les autres sociétés du Groupe AXA, les sociétés et/ou personnes qui leur sont liées et auxquelles des données personnelles sont communiquées, peuvent être situées à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Union européenne. En cas de transfert de données à caractère personnel à des tiers situés en dehors de l'Union européenne, Inter Partner Assistance se conforme aux dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à ces transferts. Elle garantit notamment un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel ainsi transférées sur la base de mécanismes alternatifs mis en place par la Commission européenne, tels que les clauses contractuelles types ou les règles d'entreprise contraignantes du Groupe AXA en cas de transfert intragroupe (Mon. B. 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 adressant une demande à Inter Partner Assistance à l'adresse ci-dessous ("Contacter Inter Partner Assistance").

### **Traitement des données relatives à la santé**

Inter Partner Assistance veille au respect des règles spécifiques applicables au traitement des données relatives à la santé des personnes concernées en prenant toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à cette fin.

- Ces données ne sont traitées que sur la base du consentement écrit explicite de la personne concernée ou, si celle-ci est physiquement ou juridiquement incapable de donner son consentement, pour la protection des intérêts vitaux de la personne concernée.
- Le traitement de ces données est effectué sous le contrôle de médecins (médecins-conseils), soumis au secret médical, par le personnel d'Inter Partner Assistance spécialement désigné à cet effet.
- Le transfert de ces données n'a lieu que dans la mesure nécessaire et dans la mesure où les destinataires fournissent des garanties suffisantes pour assurer le respect des règles spécifiques relatives à leur traitement.

### **Conservation des données**

Inter Partner Assistance conserve les données à caractère personnel collectées dans le cadre du contrat d'assurance pendant toute la durée de la relation contractuelle ou de la gestion du dossier de sinistre, avec des mises à jour chaque fois que les circonstances l'exigent, prolongées du délai de conservation légal ou du délai de prescription pour traiter les demandes ou les réclamations qui auraient pu être introduites après la fin de la relation contractuelle ou après la clôture du dossier de sinistre.

### **Nécessité de fournir les données personnelles**

Les données à caractère personnel relatives à la personne concernée dont Inter Partner Assistance demande la communication sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat d'assurance. La non-fourniture de ces données peut entraîner l'impossibilité de conclure ou d'exécuter correctement le contrat d'assurance.

### **Confidentialité**

Inter Partner Assistance a pris toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des données à caractère personnel et les protéger contre tout accès non autorisé, toute utilisation abusive, toute modification ou toute suppression. À cette fin, Inter Partner Assistance applique des normes de sécurité et de service continu et évalue régulièrement le niveau de sécurité de ses processus, systèmes et applications et de ceux de ses partenaires.

### **Droits de la personne concernée**

La personne concernée a le droit d'obtenir d'Inter Partner Assistance la confirmation que des données à caractère personnel sont ou ne sont pas traitées et, le cas échéant, l'accès à ces données. La personne concernée a le droit de :

- corriger et, le cas échéant, compléter les données à caractère personnel qui sont incorrectes ou incomplètes;
- de faire effacer ses données personnelles dans certaines circonstances;
- de faire restreindre le traitement de ses données personnelles dans certaines circonstances;
- s'opposer, pour des raisons tenant à une situation particulière, au traitement de données à caractère personnel pour des motifs liés aux intérêts légitimes d'Inter Partner Assistance; Le responsable du traitement ne traite plus les données à caractère personnel à moins qu'il ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts, les droits et les libertés de la personne concernée;
- s'opposer au traitement de ses données personnelles à des fins de marketing direct, y compris le profilage à des fins de marketing direct;
- ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques à son égard ou l'affectant de manière significative; toutefois, si ce traitement automatisé est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, il a le droit d'obtenir une intervention humaine de la part d'Inter Partner Assistance, d'exprimer son point de vue et de contester la décision d'Inter Partner Assistance;
- recevoir les données à caractère personnel fournies à Inter Partner Assistance dans un format structuré, commun et lisible par machine ; transférer ces données à un autre responsable du traitement, lorsque (i) le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ou sur l'exécution d'un contrat et (ii) le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés; et obtenir que ses données à caractère personnel soient transférées directement d'un responsable du traitement à un autre, dans la mesure où cela est techniquement faisable;
- révoquer son consentement à tout moment, sans préjudice du traitement légalement effectué avant la révocation, lorsque le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement.

### **Contacter Inter Partner Assistance**

Les personnes concernées peuvent s'adresser à Inter Partner Assistance pour exercer leurs droits aux adresses suivantes, en joignant une copie recto-verso de leur carte d'identité :

- par courrier à l'adresse suivante : Inter Partner Assistance - Délégué à la protection des données, Boulevard du Régent, 7 à 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. Sauf si la demande est manifestement infondée ou excessive, aucun paiement n'est requis pour traiter les demandes.

### **Déposer une plainte**

Si la personne concernée estime qu'Inter Partner Assistance n'a pas respecté les règles en vigueur, elle est priée de s'adresser en premier lieu à Inter Partner Assistance. La personne concernée peut également introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données à l'adresse suivante : Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles ou par mail adressé à [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be). La personne concernée peut également introduire une plainte auprès du Tribunal de Première Instance de son lieu de résidence.

## 12. Clause de consentement

Les assurés autorisent Inter Partner Assistance à traiter les informations médicales ou autres informations sensibles les concernant dans la mesure nécessaire au suivi des questions suivantes : gestion de l'assistance, gestion des coûts et du règlement de l'assistance et gestion des éventuels litiges.

## 13. Plaintes

Toute réclamation relative à ces garanties peut être adressée au service qualité d'Inter Partner Assistance par courrier ou par mail adressé à [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com) ou à l'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles. L'introduction d'une plainte n'affecte pas la possibilité pour le titulaire de la carte et/ou l'assuré d'intenter une action en justice.

## 14. Modifications des conditions d'assurance

Les modifications des conditions d'assurance seront communiquées à l'assuré par les voies habituelles de Crelan, conformément aux dispositions du Règlement des cartes de crédit Crelan.

## 15. Droit applicable et juridiction

Les conditions d'assurance sont régies par le droit belge.

Tous les litiges concernant les conditions d'assurance seront réglés exclusivement par les tribunaux belges compétents.