

Keytrade Bank VISA Gold

Algemene verzekeringsvoorwaarden

Deze algemene verkoopvoorwaarden gelden voor de verzekeringen 'Safe Online', 'Verlengde garantie', 'Reisannulering en Reisonderbreking' en 'Reisbijstand' die aan de kaarthouder worden aangeboden in het kader van de Keytrade Bank VISA Gold kaart.

Naast deze algemene verzekeringsvoorwaarden zijn ook van toepassing:

- de bijzondere voorwaarden van de VISA kaart die de respectievelijke rechten, verplichtingen en verantwoordelijkheden regelen van de partijen betrokken bij de uitgifte en het gebruik van de kaart;
- de bijzondere verzekeringsvoorwaarden waarin de op het verzekerde risico betrekking hebbende specifieke bepalingen van de toepasbare waarborgen zijn vastgelegd.

De algemene en bijzondere verzekeringsvoorwaarden maken samen de verzekeringsvoorwaarden uit.

Bij tegenstrijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden hebben deze laatste voorrang.

Om aanspraak te kunnen maken op prestaties, dekking of diensten moet de kaart overeenkomstig de bankvoorwaarden gebruikt worden.

Bovendien mag de geldigheidstermijn van de verzekeringsvoorwaarden niet verstreken zijn.

1. Definities

- **De verzekeraar/AXA Assistance:** Inter Partner Assistance nv, door de NBB erkende verzekeringsmaatschappij onder het nummer 0487, met maatschappelijke zetel in de Louizalaan 166, 1050 Brussel – BE 0415 591 055 – telefoon +32 2 550 04 00 – ING 310-0727000-71. IBAN-code: BE49 3100 7270 0071. BIC-code: BBRUBEBB, lid van de AXA Assistance Groep, hierna AXA Assistance genoemd.
- **De verzekeringnemer:** Keytrade Bank, Vorstlaan 100, 1170 Brussel
- **De verzekerde:** degene die in de toepasselijke bijzondere voorwaarden als verzekerde persoon staat aangeduid.
- **De kaarthouder:** de houder van een Keytrade Bank VISA Gold kaart zoals aangeduid in de toepasselijke bijzondere voorwaarden.
- **De verzekerde kaart:** de Keytrade Bank VISA Gold kaart afgeleverd door de verzekeringnemer die niet permanent is opgezegd of geblokkeerd en waarvoor de kaartbijdrage correct werd betaald.
- **Termijn van de verzekeringsvoorwaarden:** de periode die contractueel tussen de verzekeraar en de verzekeringnemer is overeengekomen.

2. Aanvang en einde van de dekking

De waarborgen gaan in zodra de kaarthouder in het bezit is van de kaart, zoals vermeld in de toepasselijke bijzondere voorwaarden.

De dekking loopt af:

- indien de kaart definitief door de bank wordt geblokkeerd;
- indien de klant afziet van de kaart, of;
- indien de kaart niet meer geldig is.

De dekking houdt automatisch op in de volgende gevallen:

- ingeval van niet-vernieuwing of intrekking van de kaart door Keytrade Bank;
- ingeval van niet-vernieuwing of opzegging van het contract tussen de verzekeraar en de verzekeringnemer.

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

3. Wat te doen in geval van schade?

De aangifte van schade moet schriftelijk gebeuren.

Procedure:

- Download het aangifteformulier voor de betreffende schade op <https://www.keytradebank.be/nl/bankieren/kaarten/kredietkaart-visa-gold/>
- Stuur het volledig ingevulde en ondertekende formulier:
 - ingescand via mail naar Claims-assistance@ip-assistance.com
 - of per post naar
AXA Assistance
c/o Keytrade Bank VISA Gold kaart – Dienst Terugbetalingen Louizalaan
166/1
1050 Brussel

4. Vergoeding van schadegevallen

Alle bedragen die de verzekeraar volgens de verzekeringsvoorwaarden moet uitbetalen, worden uitbetaald aan de verzekerde.

Alle uitbetaalde bedragen zijn in euro (€).

5. Subrogatie

De verzekerde subrogeert de verzekeraar in zijn rechten, handelingen en beroep tegen elke verantwoordelijke derde en dit voor het bedrag van zijn uitgaven.

Behalve bij kwaad opzet kan de verzekeraar zich niet richten tot de descendente, ascendente, partner of aanverwanten in rechte lijn van de kaarthouder, noch tot personen die met hem onder één dak wonen, zijn gasten of zijn huispersoneel. De verzekeraar kan zich wel tot deze personen richten voor zover hun aansprakelijkheid werkelijk gewaarborgd is door een verzekeringscontract.

6. Schulderkenning

De verzekerde verbindt zich ertoe de verzekeraar binnen een maand de kosten terug te betalen voor de prestaties die niet gewaarborgd worden door het contract en die hij hem als voorschot toegezegd heeft.

7. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

De verzekerde geeft de uitdrukkelijke toelating aan de verzekeraar en de verzekeringnemer – die allebei verantwoordelijk zijn voor de verwerking van de gegevens – om al zijn persoonlijke gegevens in het kader van dit contract te verwerken. Daarbij wordt rekening gehouden met de volgende punten, in regel met de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer:

- De houder van de gegevens is Keytrade Bank, met maatschappelijke zetel te 1170 Brussel, Vorstlaan 100. De gegevens die de verzekerde doorgeeft, worden verwerkt door AXA Assistance nv, Louizalaan 166/1, 1050 Brussel, voor zover het gaat om het beheer van verzekeringen. Als verantwoordelijke voor de gegevensverwerking kan AXA Assistance de gegevens doorgeven aan dienstverleners en verwerkers, waaronder de Indische zustermaatschappij van AXA Assistance.
- Het doel van deze bestanden is de verzekerden te identificeren, de contracten en de bijstandsverleningen te beheren en de relaties met de bestaande klanten te optimaliseren.
- Elke persoon die zijn identiteit bewijst, kan toegang krijgen tot de gegevens die in het bestand over hem opgenomen zijn. Hij heeft het recht tot de verbetering of schrapping van elk persoonsgegeven dat, rekening houdend met het doel van de verwerking, onvolledig of niet relevant zou zijn.
- Om dit recht uit te oefenen, stuurt de betrokken persoon een schriftelijke aanvraag naar het Legal Department van Keytrade Bank, per brief naar Vorstlaan 100, 1170 Brussel of per e-mail naar legal@keytradebank.be. Wat betreft de door de verzekeraar verwerkte persoonsgegevens, stuurt de betrokken persoon een aanvraag naar AXA ASSISTANCE, Juridische Dienst – Data Privacy Officer, Louizalaan 166/1, 1050 Brussel, legal.bnl@axa-assistance.com
- Bovendien kan hij het openbaar register van de geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens raadplegen bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

8. Instemmingsclausule

De verzekerden geven toelating aan AXA Assistance om medische of andere gevoelige informatie te behandelen over hun persoon, voor zover dat nodig is voor de opvolging van het beheer van de bijstand, het beheer van de kosten en de berekening van de bijstand en het beheer van eventuele geschillen.

9. Klachten

In geval van klacht met betrekking tot de verzekeringsprestaties, kan de verzekerde zich richten tot de Kwaliteitsdienst van AXA ASSISTANCE:

Via e-mail : customer.care.bnl@axa-assistance.com
Via briefwisseling: AXA ASSISTANCE
Customer Care
Louizalaan 166 bus 1
1050 Brussel

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

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

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

10. Verjaring

Alle handelingen die uit deze verzekeringsvoorwaarden voortvloeien, verjaren drie jaar na de gebeurtenis die er aanleiding toe gaf.

11. Wijziging van de verzekeringsvoorwaarden

Wijzigingen aan de verzekeringsvoorwaarden worden via de gebruikelijke kanalen aan de verzekerden meegedeeld (maandelijks uitgavenstaat of brief) en zijn vanaf dat ogenblik tegenstelbaar aan de verzekerden.

12. Toepasselijk recht en rechtsmacht

Op de verzekeringsvoorwaarden is het Belgische recht van toepassing.

Alle geschillen worden uitsluitend door de bevoegde Belgische rechtbanken beslecht.