Retourverzendkostenbescherming voor e-commerce

Algemene voorwaarden

Het programma "retourverzendkostenbescherming voor e-commerce" ("Retourverzendkostenbescherming") wordt aangeboden door Mastercard Europe SA en gesponsord door Travel Guard EMEA Ltd. Mastercard Europe SA neemt niet deel aan het beheer van het programma, noch aan de afhandeling van verzoeken om terugbetalingen, uitbetaling van claims, geschillenbeslechting met betrekking tot dit programma, of enige andere diensten die via dit voordeel worden aangeboden. Alle claims, vragen en servicegerelateerde activiteiten worden uitsluitend beheerd door Travel Guard EMEA Ltd., met ondersteuning van Qover SA.

(I) – SPECIFIEKE DEFINITIES VAN TOEPASSING OP DEZE BESCHERMING

Beheerder betekent Travel Guard EMEA Ltd., bijgestaan door Qover SA, gevestigd in België, Rue du Commerce 31, 1000 Brussel.

Aanvangsdatum betekent:

a) de datum van uitgifte van de kaart waarbij de retourverzendkostenbescherming is inbegrepen op het moment van uitgifte van de kaart; of
b) een andere datum zoals meegedeeld door de **sponsor**, wanneer de retourverzendkostenbescherming na de uitgifte in de kaart is opgenomen.

In aanmerking komende kaarten: Mastercard kredietkaarten voor persoonlijk of commercieel gebruik uitgegeven in België of Luxemburg, evenals een selectie Mastercard debetkaarten en prepaidkaarten uitgegeven door een deelnemende uitgever in België of Luxemburg.

Verlies betekent elke kosten of uitgaven die door de kaarthouder worden geleden als gevolg van een gebeurtenis die voldoet aan de voorwaarden van deze retourverzendkostenbescherming.

Gratis retourservice betekent een service waarvoor **je** de **retourverzendkosten** niet betaalt wanneer **je** een artikel retourneert dat je hebt gekocht via een online shoppingwebsite.

Goederen betekent artikelen die **je** voor persoonlijk gebruik hebt gekocht op een online shoppingwebsite en die aan **jou** zijn geleverd.

Natuurramp betekent overstroming, storm, aardverschuiving, vulkanische activiteit of uitbarsting, aardbeving en/of tsunami.

Retourverzendkosten betekent de verzendkosten die door **jou** worden gemaakt in geval van terugzending of omruiling van **goederen**. Dit omvat de retourverzendkosten.

Sponsor betekent Mastercard Europe SA, met hoofdkantoor aan de Chaussée de Tervuren 198A, 1410 Waterloo, België.

Territorium betekent België en Luxemburg, de landen waar retourverzendkostenbescherming wordt geboden aan kaarthouders die een in aanmerking komende kaart gebruiken voor de aankoop van **goederen**.

Jij betekent de kaarthouder van een **in aanmerking komende kaart**.

Jouw betekent behorend of betrekking hebbend op **jou**.

(II) – WELKE RETOURVERZENDKOSTEN WORDEN TERUGBETAALD?

De **beheerder** vergoedt **jou** de **retourverzendkosten** in het geval dat **je goederen** retourneert en de verkoper geen **gratis retourservice** biedt, mits de goederen binnen 30 dagen na de oorspronkelijke leveringsdatum zijn geretourneerd.

Het aantal claims per periode van 12 opeenvolgende maanden, vanaf de datum van de eerste claim, is beperkt tot 3, met een maximum bedrag van 30 € per claim (inclusief alle belastingen en kosten).

(III) – BEPERKINGEN EN UITSLUITINGEN

A. Period van bescherming

De retourverzendkostenbescherming begint op de **aanvangsdatum** en eindigt op de eerste van de volgende data:

- De datum waarop je geen kaarthouder meer bent;
- De datum waarop **je** niet meer voldoet aan de vereisten die zijn vastgelegd in de algemene voorwaarden;
- De beëindiging of afloop van de retourverzendkostenbescherming door de **sponsor**.

B. Beperkingen van de dekking:

De **beheerder** vergoedt tot een maximum van 30 € per gebeurtenis (inclusief belastingen en kosten) en tot een maximum van 3 terugbetalingsaanvragen in elke periode van 12 opeenvolgende maanden vanaf de datum van de eerste claim.

Om in aanmerking te komen voor deze bescherming moeten de **goederen** zijn gekocht met de **in aanmerking komende kaart**.

Alle **goederen** waarvoor een terugbetalingsverzoek wordt ingediend, moeten zijn gekocht met de **in aanmerking komende kaart** op een internetsite die is geregistreerd in het **territorium** of anderszins in de Europese Economische Ruimte, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen, Zwitserland, de VS en/of Canada.

C. Uitsluitingen

De volgende kosten of verliezen zijn uitgesloten van terugbetaling:

1. **Retourverzendkosten** voor **goederen** die buiten de beschermingsperiode zijn gekocht;
2. **Retourverzendkosten** waarbij de **goederen** later dan 30 dagen na de oorspronkelijke leveringsdatum zijn geretourneerd;
3. **Retourverzendkosten** in geval van een terugroepactie van de **goederen** door de fabrikant of leverancier;

4. **Retourverzendkosten** voor **goederen** die zijn afgeleverd, gekocht en/of geretourneerd buiten de Europese Economische Ruimte, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen, Zwitserland, de VS en/of Canada of gekocht in belastingvrije winkels;
5. **Retourverzendkosten** voor **goederen** die illegaal zijn of illegaal zijn verkregen;
6. **Retourverzendkosten** voor niet-tastbare **goederen**, zoals contant geld, tickets van welke aard dan ook, verhandelbare instrumenten, edelmetaal, zeldzame of waardevolle munten of postzegels, planten, dieren, consumptiegoederen, bederfelijke goederen en diensten;
7. **Retourverzendkosten** voor kunst, antiek, vuurwapens en verzamelobjecten;
8. **Retourverzendkosten** voor bont, sieraden, edelstenen, kostbare stenen en artikelen gemaakt van of met goud of andere kostbare metalen en/of edelstenen;
9. **Retourverzendkosten** voor farmaceutische en andere medische producten, optische producten en medische apparatuur;
10. Eventuele extra **retourverzendkosten** veroorzaakt door een mislukte levering of mislukte omruiling van de **goederen** om welke reden dan ook;
11. Enig gevolgschade of verlies van gebruik van de **goederen**;
12. **Verlies** door een **natuurramp**;
13. **Verlies** door oorlog, invasie, handeling van buitenlandse vijand, vijandelijkheden of oorlogsactiviteiten (ongeacht of er oorlog is verklaard), burgeroorlog, rebellie, revolutie, opstand, oproer, militaire macht, staatsgreep, krijgsmacht, terrorisme, oproer of de handeling van enige wettelijk bevoegd gezag of vandalisme van welke aard dan ook;
14. **Verlies** door een bevel van een overheid, openbare autoriteit, gerechtelijk bevel of douanebeambte; of
15. **Verlies** als gevolg van of gerelateerd aan een nucleaire, biologische, stralings- of chemische gebeurtenis.

Daarnaast is de **beheerder** niet aansprakelijk voor enig verlies dat direct of indirect voortvloeit uit financiële boetes. De **beheerder** zal geen retourverzendkostenbescherming bieden, noch is de **beheerder** verantwoordelijk voor het betalen van een terugbetalingsaanvraag of het bieden van retourverzendkostenbescherming die de **beheerder**, het moederbedrijf of de entiteit die uiteindelijk controleert, blootstelt aan een sanctie, verbod of beperking onder de resoluties van de Verenigde Naties, of wetten of regelgeving betreffende economische of handelsbeperkingen van de Europese Unie, het Groothertogdom Luxemburg of de Verenigde Staten van Amerika, als gevolg van de betaling van dergelijke claim of voordeel.

(IV) – HOE DIEN JE EEN CLAIM IN

Vul het online claimformulier in via de volgende link:

https://europe-mwi.aig.com/eu/eu-mwi/europe/mc-be/

De vereiste documentatie die **je** aan de **beheerder** moet overleggen is als volgt:

a) een origineel aankoopbewijs van de **goederen**;
b) betalingsbewijs van de **goederen** met de **in aanmerking komende kaart**;
c) retourbeleid van de verkoper of enige communicatie van de handelaar die het retourbeleid bevestigt, exclusief de verzendkosten;
d) een ontvangstbewijs van de door **jou** gemaakte **retourverzendkosten**;
e) alle andere documentatie die relevant lijkt voor de **beheerder** voor de afhandeling van de claim.

Alle kosten in verband met de informatie en vereiste documentatie en hun indiening bij de **beheerder** zijn voor **jouw** rekening.

Indien je niet tevreden bent met het serviceniveau in verband met je claim, kun **je** een klacht indienen.

Om een klacht in te dienen met betrekking tot een claim, neem contact op met de **beheerder** per e-mail via mediation@qover.com. Vermeld je naam en e-mailadres, je claimnummer of andere referenties, en leg duidelijk en beknopt de reden voor je ontevredenheid uit.

a ontvangst van je klacht zal de **beheerder** binnen 5 dagen ontvangst bevestigen, gelijktijdig met de contactgegevens van de afdeling die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht, en een definitief antwoord geven binnen 35 dagen na ontvangst van je klacht.

De hierboven genoemde minnelijke middelen laten het recht van de betrokken persoon om passende juridische stappen te ondernemen onverlet.

HOE JE PERSOONLIJKE INFORMATIE WORDT GEBRUIKT

Travel Guard EMEA Ltd. zet zich in voor de bescherming van de privacy van klanten, eisers en andere zakelijke contacten.

"**Persoonlijke Informatie**" identificeert en heeft betrekking op u of andere individuen (bijv. uw partner of andere leden van uw gezin). Als u persoonlijke informatie over een andere persoon verstrekt, moet u (tenzij anders overeengekomen) deze persoon informeren over de inhoud van deze kennisgeving en ons privacybeleid en, indien mogelijk, hun toestemming verkrijgen om hun persoonlijke informatie met ons te delen.

Soorten persoonlijke informatie die we kunnen verzamelen en waarom – Afhankelijk van onze relatie met u, kan de verzamelde persoonlijke informatie omvatten: contactgegevens, financiële informatie en accountgegevens, kredietreferentie- en score-informatie, gevoelige informatie over gezondheid of medische aandoeningen (verzameld met uw toestemming waar vereist door toepasselijke wetgeving), evenals andere persoonlijke informatie die u verstrekt of die we verkrijgen in verband met onze relatie met u. Persoonlijke informatie kan worden gebruikt voor de volgende doeleinden:

- Programma-administratie, bijv. communicatie, claimverwerking en betalingen
- Beoordelingen en beslissingen over het aanbieden en de voorwaarden van het programma en de afhandeling van claims
- Hulp en advies over medische en reisaangelegenheden
- Beheer van onze bedrijfsactiviteiten en IT-infrastructuur
- Preventie, detectie en onderzoek van misdrijven, bijv. fraude en witwassen van geld
- Vaststelling en verdediging van wettelijke rechten
- Naleving van wettelijke en regelgevende verplichtingen (inclusief naleving van wetten en voorschriften buiten uw woonland)

- Monitoring en opname van telefoongesprekken voor kwaliteits-, trainings- en beveiligingsdoeleinden
- Marktanalyse en -onderzoek

Delen van persoonlijke informatie - Voor bovenstaande doeleinden kan persoonlijke informatie worden gedeeld met onze groepsmaatschappijen en derden (zoals makelaars en andere verzekeringsdistributiepartijen, verzekeraars en herverzekeraars, kredietreferentie-instanties, gezondheidswerkers en andere dienstverleners). Persoonlijke informatie zal worden gedeeld met andere derden (inclusief overheidsinstanties) indien vereist door wetten of voorschriften. Persoonlijke informatie (inclusief details van verwondingen) kan worden geregistreerd in claimsregisters die worden gedeeld met andere verzekeraars. Wij zijn verplicht om alle claims van derden voor compensatie met betrekking tot lichamelijk letsel te registreren bij arbeidsongeschiktheidsraden. We kunnen deze registers doorzoeken om fraude te voorkomen, te detecteren en te onderzoeken of om uw claimgeschiedenis of die van een andere persoon of eigendom die waarschijnlijk betrokken is bij de polis of claim te valideren. Persoonlijke informatie kan worden gedeeld met potentiële kopers en kopers, en overgedragen bij verkoop van ons bedrijf of overdracht van bedrijfsactiva.

Internationale overdracht - Vanwege de mondiale aard van ons bedrijf kan persoonlijke informatie worden overgedragen aan partijen in andere landen (waaronder de Verenigde Staten, China, Mexico, Maleisië, de Filippijnen, Bermuda en andere landen die mogelijk een ander gegevensbeschermingsregime hebben dan in uw woonland). Bij het uitvoeren van deze overdrachten zullen wij stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat uw persoonlijke informatie adequaat wordt beschermd en overgedragen in overeenstemming met de vereisten van de gegevensbeschermingswet. Verdere informatie over internationale overdrachten vindt u in ons privacybeleid (zie hieronder).

Beveiliging van persoonlijke informatie – Passende technische en fysieke beveiligingsmaatregelen worden gebruikt om uw persoonlijke informatie veilig en beschermd te houden. Wanneer wij persoonlijke informatie verstrekken aan een derde partij (inclusief onze dienstverleners) of een derde partij inschakelen om persoonlijke informatie namens ons te verzamelen, wordt de derde partij zorgvuldig geselecteerd en verplicht om passende beveiligingsmaatregelen te gebruiken.

Uw rechten – U heeft een aantal rechten onder de gegevensbeschermingswetgeving met betrekking tot ons gebruik van persoonlijke informatie. Deze rechten kunnen alleen in bepaalde omstandigheden van toepassing zijn en zijn onderhevig aan bepaalde uitzonderingen. Deze rechten kunnen onder andere het recht omvatten om persoonlijke informatie in te zien, het recht om onjuiste gegevens te corrigeren, het recht om gegevens te wissen of ons gebruik van gegevens op te schorten. Deze rechten kunnen ook het recht omvatten om uw gegevens over te dragen aan een andere organisatie, het recht om bezwaar te maken tegen ons gebruik van uw persoonlijke informatie, het recht om te verzoeken dat bepaalde geautomatiseerde beslissingen die wij nemen menselijke betrokkenheid hebben, het recht om toestemming in te trekken en het recht om een klacht in te dienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit. Verdere informatie over uw rechten en hoe u deze kunt uitoefenen is volledig uiteengezet in ons privacybeleid (zie hieronder).

Privacybeleid - Meer informatie over uw rechten en hoe wij uw persoonlijke informatie verzamelen, gebruiken en bekendmaken, vindt u in ons volledige privacybeleid op: https://www.aig.com/globalprivacy of u kunt een kopie aanvragen door te schrijven naar: Data

Protection Officer, Travel Guard EMEA Ltd., 125-135 First Floor, Telecom House, Preston Road, Brighton, Engeland, BN1 6AF.

ALGEMENE BEPALINGEN, VERPLICHTINGEN EN DISCLAIMER

***Algemeen*:** Deze dienst is van kracht voor in aanmerking komende Mastercard®-kaarthouders vanaf 11/11/2024. Dit document vervangt elke eerdere handleiding of programma-communicatie die u mogelijk hebt ontvangen. De informatie in dit document wordt uitsluitend verstrekt voor algemene informatiedoeleinden. Dit document is geen polis, contract, garantie of toezegging van terugbetaling of een andere uitkering. Alle voordelen en diensten kunnen op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving door de **Sponsor** of dienstverleners worden gewijzigd. De levering van diensten is onderhevig aan beschikbaarheid en toepasselijke wettelijke beperkingen.

Cancellation: **Sponsor** kan dit programma op elk moment annuleren of ervoor kiezen om geen bescherming voor de retourzending van goederen te bieden voor alle kaarthouders. De bescherming voor de retourzending wordt beëindigd op de datum waarop uw Mastercard-kaart wordt beëindigd of ophoudt een Geldige Rekening te zijn, afhankelijk van wat zich het eerst voordoet. Als dit programma wordt geannuleerd, worden kaarthouders hiervan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk op de hoogte gesteld. De ingangsdatum voor elke annulering zoals vermeld in deze sectie is 12:01 uur, lokale tijd van de woonplaats van de kaarthouder. Elke claim die plaatsvindt vóór de ingangsdatum van de annulering wordt niet benadeeld door de annulering of niet-verlenging, onder voorbehoud van de voorwaarden.

Geldige rekening: (1) Uw Mastercard-rekening moet geopend, geldig en in goede staat zijn om voor dit voordeel in aanmerking te komen; en (2) dit voordeel is niet van toepassing als; op de datum van aankoop van het Goed, uw Mastercard-rekening niet geopend, geldig, in goede staat is; of zich in een situatie van wanbetaling, incasso of annulering bevindt.

Verzwijging, Fraude of Verkeerde Voorstelling: Voordelen of diensten zoals hier beschreven zijn ongeldig, of het nu voor of na een verlies of verzoek om diensten wordt gedaan, als u opzettelijk een materieel feit of omstandigheid hebt verzwegen of verkeerde informatie hebt verstrekt met betrekking tot de diensten zoals hier beschreven aan: **Sponsor**, de financiële instelling die de kaartrekening uitgeeft, de **beheerder** of een ander bedrijf dat diensten verleent en/of administratie uitvoert namens dit programma.

Sanctions: **Sponsor** is niet aansprakelijk om enige terugbetaling te verstrekken of enig voordeel te bieden voor zover het verstrekken van dergelijke terugbetaling of dergelijke voordelen **Sponsor**, de financiële instelling die de kaartrekening uitgeeft, de **beheerde** of enig ander bedrijf dat diensten verleent en/of administratie uitvoert namens dit programma of hun moederbedrijf of uiteindelijke controlerende entiteit zou blootstellen aan enige sanctie, verbod of beperking onder resoluties van de Verenigde Naties of de handels- of economische sancties, wetten of regelgevingen van de Europese Unie, het Groothertogdom Luxemburg of de Verenigde Staten van Amerika.

De beheerder zal geen bescherming bieden voor de retourzending van goederen voor enige kosten die direct of indirect zijn opgelopen door een persoon of entiteit die op een geldige

overheidslijst staat als ondersteuner van terrorisme, drugs- of mensenhandel, piraterij, verspreiding van massavernietigingswapens, georganiseerde misdaad, kwaadaardige cyberactiviteiten of mensenrechtenschendingen; of enige verliezen of kosten betalen waarbij een dienstverlener is betrokken die op een dergelijke lijst staat.

Arbitrage: Elk geschil met betrekking tot deze voorwaarden, inclusief vragen over het bestaan, de geldigheid of beëindiging ervan, zal worden voorgelegd aan en beslecht door arbitrage in België in overeenstemming met de Arbitrage Regels van België.

Verliespreventie: U moet alle redelijke middelen gebruiken om toekomstig verlies te vermijden op en na het moment van verlies.

Bewijslast: In elke actie, rechtszaak of andere procedure waarin de **beheerder** stelt dat een verlies of schade niet gedekt wordt door deze bescherming voor de retourzending, rust de bewijslast dat dergelijk verlies of schade gedekt is, op **u**.

Naleving: De **beheerder** heeft geen verplichting om een betaling te verstrekken tenzij er volledige naleving is van de plichten die zijn vastgelegd in deze voorwaarden

Sponsor is niet verantwoordelijk voor en zal niet aansprakelijk zijn voor enige claims door kaarthouders die voortvloeien uit de verleende diensten. Alle verplichtingen met betrekking tot de uitvoering, het beheer en de levering van de programma-voordelen zijn de enige verantwoordelijkheid van de **beheerder**. Kaarthouders dienen eventuele claims, zorgen of kwesties met betrekking tot de **beheerder** te richten zoals gespecificeerd in deze voorwaarden.

Sponsor is niet aansprakelijk voor de uitvoering, verwerking of goedkeuring van terugbetalingsclaims. **Sponsor** garandeert niet de prestaties van de dienstverlener of **beheerder** en is in geen geval aansprakelijk voor enige directe, indirecte, incidentele, speciale, gevolg- of bestraffende schade die voortvloeit uit of verband houdt met de bescherming voor de retourzending van goederen, inclusief, maar niet beperkt tot, vertragingen, afwijzing van claims of fouten gemaakt door de **beheerder**. De totale aansprakelijkheid van de **Sponsor**, indien van toepassing, zal niet hoger zijn dan het bedrag dat is betaald voor de specifieke claim voor retourzending onderworpen aan de maximale limieten en vereisten voor in aanmerking komen zoals gespecificeerd in deze voorwaarden.

Het niet afdwingen van enig recht of enige bepaling van deze voorwaarden door **Sponsor**, **beheerder** of een andere dienstverlener vormt geen afstand van dat recht of die bepaling. Geen enkele afstandsverklaring van enige voorwaarde door **Sponsor**, **beheerder** of andere dienstverlener wordt beschouwd als een verdere of voortdurende afstand van die voorwaarde of enige andere voorwaarde. Een afstandsverklaring moet schriftelijk zijn en ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van **Sponsor**, **beheerder** of dienstverlener om van kracht te zijn.