

**ALGEMENE VOORWAARDEN: CARES ASSISTANCE - NUCLEUS**



## **1. Definities:**

In de afgesloten verzekeringsovereenkomst dienen volgende begrippen restrictief te worden geïnterpreteerd:

### **1.1 De verzekerde:**

De verzekerde is de persoon op wiens hoofd de verzekering afgesloten wordt. De verzekerde moet noodzakelijk de verzekeringnemer zijn, dit wil zeggen uzelf.

### **1.2 De begunstigden:**

De levenspartner, de vader, de moeder, de broer, de zus, de stief- of schoonouders, de stief- of schoonzoon, de stief- of schoondochter, de grootouders, het kind of kleinkind, de stief- of schoonbroer, de stief- of schoonzus. Voor zover ze woonachtig zijn in België en er gewoonlijk hun verblijf houden.

### **1.3 De verzekeraar:**

De verzekeraar betreft Inter Partner Assistance N.V., verzekeraar door de Commissie voor het Bank-, Financier- en Assurantiewezen erkend onder het nummer 0487, voor de volgende verzekeringsactiviteiten: ongevallen, ziekte, andere schade aan goederen, burgerlijke aansprakelijkheid auto, algemene burgerlijke aansprakelijkheid, diverse soorten van geldelijke verliezen, rechtsbijstand en bijstand (B.S. van 4 en 13 juli 1979, B.S. van 14 juli 1979), met maatschappelijke zetel te 1050 Brussel, Louizalaan 166, Postbus 1, ondernemingsnummer 0415.591.055. Hierna ook "AXA Assistance" genoemd.

### **1.4 De verzekeringsovereenkomst:**

De verzekeringsovereenkomst tussen AXA Assistance en de verzekerde bestaat uit de algemene en de bijzondere voorwaarden. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen de algemene en de bijzondere voorwaarden genieten de bijzondere voorwaarden van de afgesloten verzekeringsovereenkomst voorrang op de algemene voorwaarden en dit conform het algemene rechtsbeginsel '*Lex specialis derogat legi generali*'.

### **1.10 Woonplaats:**

De wettelijke woonplaats in België -of de gekozen woonplaats in België in de bijzondere voorwaarden- van de verzekerde, of indien de verzekerde een rechtspersoon is, van de natuurlijke persoon aangeduid in de bijzondere voorwaarden.

## **2. Voorwaarden bij de toekenning van bijstandsprestaties:**

- A. AXA Assistance stelt alles in het werk om de begunstigde bijstand te verlenen ten gevolge van bepaalde onzekere gebeurtenissen, zowel op privé als op professioneel gebied. De gebeurtenissen zijn gewaarborgd zolang de verzekeringsovereenkomst zijn geldige uitwerking heeft binnen de territoriale grenzen die worden vermeld en dit ten belope van de gewaarborgde bedragen.

- B. De keuze van transportmiddel wordt bepaald door AXA Assistance.
- C. Prestaties die niet werden aangevraagd op het ogenblik van de feiten, evenals de prestaties die door de begunstigde geweigerd werden of prestaties die zonder akkoord van AXA Assistance werden georganiseerd, geven geen enkel recht op terugbetaling of welke vergoeding dan ook. De gebeurtenissen dienen verplicht aan AXA Assistance gemeld te worden op het ogenblik van de feiten. Tevens dient een attest van de plaatselijke autoriteiten of hulporganisatie aan AXA Assistance te worden overgemaakt.
- D. De waarborg van huidige verzekeringsovereenkomst is beperkt tot verplaatsingen van maximaal 90 opeenvolgende kalenderdagen. De gebeurtenissen die na deze periode van 90 kalenderdagen plaatsvinden, geven geen recht op enige waarborg van huidige verzekeringsovereenkomst.
- E. De waarborg wordt niet toegekend indien de verzekerde, ondanks de officiële berichten van het Ministerie van Buitenlandse Zaken waarbij uitdrukkelijk het bezoek aan een bepaald land wordt afgeraden omdat er onrust, opstanden, oorlogen of burgeroorlogen zijn, toch beslist om de verplaatsing te ondernemen.

### **3. Omvang van de tussenkomst**

#### **3.1 Intake gesprek**

In geval van het overlijden van de verzekerde, dient AXA Assistance zo spoedig mogelijk telefonisch te worden ingelicht opdat de bijstand optimaal kan worden uitgevoerd. Na het melden van het overlijden, vindt er een intake gesprek plaats met de begunstigten. Dit gesprek kan zowel telefonisch kan als ter plaatse zijn, en dit naar keuze van de nabestaanden. De dienst is beschikbaar tussen 9u en 17u en kan tot 2u duren. Uit het intake gesprek zal blijken wat de bijstandsnoden van de begunstigten zijn. De bijstand aan de begunstigten kan eveneens verleend worden tijdens de laatste levensdagen van de verzekerde in geval van een terminale diagnose of palliatief statuut. De verschillende mogelijke diensten worden hieronder beschreven.

#### **3.2 Sociaal Assistent**

De begunstigten van de verzekerde hebben recht op 14 uur sociale assistentie ter plaatse. Deze dienst is 24/24 en 7/7 beschikbaar.

De sociaal assistent kan de begunstigten helpen met:

- het geven van betrouwbare informatie en adviezen;
- na te gaan welke formaliteiten en administratieve procedures naar aanleiding van het overlijden van de verzekerde moeten vervullen worden bij de betrokken sociale instellingen en diensten;
- het vervullen van de formaliteiten, administratieve procedures en het opmaken van dossiers;

- op verzoek van de begunstigen van de verzekerde contact op te nemen met voorgenoemde betrokken sociale instellingen en diensten.

### 3.3 Psychologische bijstand

AXA Assistance stelt 24/24 en 7/7 een telefonische hulpdienst ter beschikking van de begunstigen. Deze dienst is bedoeld om aan de begunstigen een eerste psychologische steun te verlenen en om vervolgens indien nodig een psycholoog aan te stellen of door te verwijzen naar een gespecialiseerd hulporganisme.

Na de eerste psychologische hulpverlening per telefoon, organiseert AXA Assistance de tussenkomst van een psycholoog. De tussenkomst van AXA Assistance is beperkt tot maximum 5 uur consultatie.

De 14u sociale bijstand en 5u psychologische bijstand kunnen ingewisseld worden met elkaar naargelang de noden van de begunstigen. Indien er 70% van het totaal aantal uur bijstand is opgenomen, worden de begunstigen verwittigd.

### 3.4 Juridische bijstand

*AXA Assistance stelt een maatschappelijke en juridische inlichtingendienst ter beschikking van de begunstigen. Het betreft een inlichtingendienst zonder beperkingen inzake het aantal oproepen. Het juridische karakter van de vragen die kunnen worden gesteld aan deze inlichtingendienst wordt beperkt tot de wettelijke aspecten in gevolge van een overlijden. Alle vragen krijgen een beknopte mondelinge juridische uitleg in een taal die voor iedereen verstaanbaar is.*

*Het telefoonnummer van de algemene telefonische juridische steun is bereikbaar van 10.00 uur tot 12.00 uur en van 14.00 uur tot 16.00 uur van maandag tot vrijdag, uitgezonderd op feestdagen. Indien de telefonische vraag niet onmiddellijk kan beantwoord worden door een medewerker, zal de dienst LAR Info binnen de 48uur terug telefonisch contact opnemen met de cliënt. Er wordt een antwoord verleend per telefoon.*

### 3.5 Repatriëring

#### Repatriëring van begunstigen

In geval van overlijden van de verzekerde in het buitenland, organiseert AXA Assistance het vervoer van de begunstigen die de verzekerde vergezelden tot hun woonplaats of naar de plaats waarheen het stoffelijk overschot overgebracht wordt in het land van woonplaats en neemt de kosten daarvan voor haar rekening.

#### Repatriëring van het voertuig

In geval van overlijden van de verzekerde in het buitenland en indien de familie of nabestaanden geen oplossing hebben, organiseert en betaalt AXA Assistance de terugkeer van het voertuig. De keuze van het vervoermiddel voor de terugkeer van het voertuig komt aan AXA Assistance toe. De eventuele tol- en brandstofkosten blijven ten laste van de begunstigen.

Bij repatriëring van het voertuig uit het buitenland wordt een beschrijving van de staat opgemaakt, zowel op het ogenblik van de inbezitneming als bij de aflevering. AXA Assistance kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige vertraging in de uitvoering van de repatriëring, noch voor enige beschadiging van, daad van vandalisme aan, diefstal van voorwerpen uit of accessoires aan het voertuig gedurende de immobilisatie of het vervoer ervan.

#### Repatriëring van huisdieren

In geval van overlijden van de verzekerde in het buitenland, organiseert en betaalt AXA Assistance de terugkeer van de huisdieren (hond(en) of kat(ten)) die de verzekerde bij zich had.

#### Repatriëring van de bagage

In geval van overlijden van de verzekerde in het buitenland, organiseert en betaalt AXA Assistance het vervoer van de bagage van de overledene tot aan zijn woonplaats.

#### Repatriëring van het stoffelijk overschot

In geval van overlijden van de verzekerde in het buitenland, organiseert AXA Assistance het vervoer van het stoffelijk overschot van de plaats van overlijden of van het mortuarium tot de plaats van begrafenis of crematie in het land van woonplaats en neemt de kosten daarvan voor haar rekening.

### 3.6 Vervroegde terugkeer

In geval van overlijden van de verzekerde organiseert en neemt AXA Assistance de kosten ten laste van ofwel de terugreis van twee begunstigen die zich in het buitenland bevinden ofwel de heen- en terugreis van één naaste die zich in het buitenland bevindt tot aan hun woonplaats of de plaats van begrafenis of crematie van de verzekerde in het land van woonplaats.

### 3.7 Babysit

In geval van overlijden en indien de familie of nabestaanden geen oplossing hebben om de zorg voor de kinderen van de verzekerde en jonger dan 18 jaar op zich te nemen, organiseert AXA Assistance een oppas voor deze kinderen en neemt de kosten daarvan ten laste tot een maximum van 14 uur gespreid over de 7 dagen na het overlijden van de verzekerde.

### 3.8 Huisbewaking

In geval van overlijden, organiseert AXA Assistance de bewaking van de verzekerde woning gedurende de dag van de begrafenis van de verzekerde en neemt de kosten daarvan op zich.

### 3.9 Huishoudhulp

In geval van overlijden, organiseert AXA Assistance huishoudelijke hulp (beperkt tot poetsen, maaltijden bereiden, wassen en strijken) voor de begunstigen en neemt de

kosten daarvan op zich. Dit gedurende maximum van 14 uur gespreid over de 7 dagen na het overlijden van de verzekerde.

### 3.10 Maaltijden

In geval van overlijden, organiseert AXA Assistance de bezorging van maaltijden aan huis van de begunstigen en neemt de kosten daarvan voor haar rekening. De tussenkomst van AXA Assistance is beperkt tot maximum 7 dagen na het overlijden van de verzekerde.

### 3.11 Geneesmiddelen

In geval van overlijden, organiseert AXA Assistance de bezorging van geneesmiddelen op medisch voorschrift aan de begunstigen en neemt de kosten daarvan voor haar rekening. De tussenkomst van AXA Assistance is beperkt tot maximum 7 dagen na het overlijden van de verzekerde. De aankoop van de geleverde geneesmiddelen blijft ten laste van de begunstigen.

### 3.12 Huisdieren opvang

Indien de familie of nabestaanden geen oplossing hebben voor de opvang van het huisdier (beperkt tot katten en honden), organiseert AXA Assistance een dierenopvang en neemt de kosten daarvan ten laste. De tussenkomst van AXA Assistance is beperkt tot maximum 7 dagen na het overlijden van de verzekerde.

## **4. Algemene uitsluitingen gemeenschappelijk aan alle waarborgen:**

Zijn uitgesloten van dekking en/of terugbetaling:

- De maaltijkosten met uitzondering van het ontbijt, behoudens deze uitdrukkelijk in de verzekeringsovereenkomst voorzien;
- De taxikosten, behoudens deze uitdrukkelijk in de verzekeringsovereenkomst voorzien;
- De kosten voorzien voorafgaand aan de reizen naar het buitenland;
- De kosten die werden veroorzaakt door een opzettelijke daad, door zelfmoord of een poging tot zelfmoord, dit echter enkel in het eerste verzekeringsjaar;
- De nood aan bijstand die ontstaan is door gebeurtenissen die veroorzaakt werden door roekeloosheid, een weddenschap of een uitdaging van de verzekerde;
- De gebeurtenissen die het gevolg zijn van oorlog, burgeroorlog, algemene mobilisatie, een opeising van mensen of materiaal door de autoriteiten, sociale conflicten zoals staking, lock-out, oproer of volksopstand, terrorisme of sabotage;
- Nucleaire ongevallen zoals omschreven in de Conventie van Parijs van 29 juli 1960 of resulterend uit radiatie die vrijkomt uit radio-isotopen;
- De prestaties die AXA Assistance niet kan leveren ingevolge overmacht.

Alle kosten waarvan niet uitdrukkelijk in de verzekeringsovereenkomst is voorzien dat zij ten laste worden genomen.

## **5. De verplichtingen van de begunstigde:**

### **5.1 De aangifte:**

De begunstigde dient AXA Assistance zo snel mogelijk op de hoogte te brengen van het schadegeval.

De begunstigde moet onverwijld alle nuttige inlichtingen verstrekken en antwoorden op de vragen hem of haar gesteld om de omstandigheden van het schadegeval te bepalen en de omvang ervan vast te stellen.

Teneinde de bijstand zo goed mogelijk te organiseren en meer bepaald over het best aangepaste vervoermiddel (vliegtuig, trein, enz...) te kunnen beslissen, zal de begunstigde er op letten voor iedere tussenkomst contact op te nemen met AXA Assistance en zal hij enkel kosten voor bijstand aangaan nadat AXA Assistance haar toestemming heeft verleend.

Indien de begunstigde aan deze verplichtingen verzuimt zal de tussenkomst van AXA Assistance beperkt blijven tot de bedragen die worden vermeld in de algemene voorwaarden en binnen de perken van de kosten die AXA Assistance zou gemaakt hebben indien zij de dienst zelf zou georganiseerd hebben.

### **5.2 De verplichtingen van de begunstigde in geval van een schadegeval:**

De begunstigde moet alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van het schadegeval zo veel mogelijk te beperken en dit in het kader van de algemene schadebeperkingsplicht.

De begunstigde verbindt zich ertoe om, binnen een termijn van maximum 3 maanden na de tussenkomst van AXA Assistance:

- Alle originele bewijsstukken van de gemaakte onkosten te overhandigen.
- Het bewijs te leveren van de feiten die recht geven op gewaarborgde prestaties.
- De vervoerbewijzen te overhandigen die niet werden gebruikt omdat AXA Assistance dit vervoer ten laste nam.

Het is mogelijk dat AXA Assistance in het belang van de begunstigde kosten ten laste heeft genomen die geen dekking genieten in het kader van huidige verzekeringsovereenkomst. De begunstigde dient deze kosten alleszins terug te betalen binnen de maand na de betaling door AXA Assistance.

### **5.3 Sancties:**

Indien de begunstigde één van de verplichtingen niet nakomt en indien AXA Assistance hierdoor schade ondervindt, heeft AXA Assistance het recht om haar prestaties te verminderen evenredig met de schade die ze heeft geleden.

AXA Assistance mag haar waarborg afwijzen indien de begunstigde met frauduleuze bedoelingen één van de verplichtingen niet is nagekomen.

## **6. Subrogatie en pluraliteit van verzekeringen:**

### **6.1 Subrogatie:**

AXA Assistance die de bijstand verleend heeft en/of de schadevergoeding betaald heeft, treedt, ten belope van het bedrag van de tussenkomst, in de rechten en vorderingen van de verzekerde tegen derden die voor het ongeval aansprakelijk zijn.

Indien de subrogatie door toedoen van de verzekerde geen gunstig gevolg kan hebben voor AXA Assistance, kan zij terugbetaling vorderen van de betaalde schadevergoeding in verhouding met het geleden nadeel.

De subrogatie mag de verzekerde, die slechts gedeeltelijk werd vergoed, niet benadelen. In voorkomend geval kan hij of zij zijn of haar rechten bij voorrang boven AXA Assistance uitoefenen voor wat hem of haar nog verschuldigd is.

Behalve bij kwaad opzet heeft AXA Assistance geen enkel verhaalrecht tegenover de aansprakelijke afstammelingen, ascendenten, de echtgeno(o)t(e) en de aanverwanten in rechte lijn van de verzekerde, noch tegen de bij hem of haar inwonende personen, zijn gasten en alle leden van het huispersoneel. AXA Assistance kan echter wel verhaal uitoefenen tegenover deze aansprakelijke personen in de mate dat hun aansprakelijkheid daadwerkelijk door een verzekeringsovereenkomst gewaarborgd is.

### **6.2 Pluraliteit van verzekeringen:**

AXA Assistance neemt slechts kosten ten laste na uitputting van de tussenkomsten van de sociale zekerheid of welke andere verzorgingsinstelling en/of verzekeringsinstelling ook waar de verzekerde of zijn rechtsopvolgers bij is aangesloten.

In de hypothese dat deze organismen onder hen een ander middel van verdeling van de last van het schadegeval hebben voorzien dan deze hierboven beschreven, opteert AXA Assistance voor de verdeelsleutel voorzien in art 99 van de Wet van 4 april 2014.

## **7. Territorialiteit:**

De prestaties van AXA Assistance in het raam van huidige verzekeringsovereenkomst zijn verworven in België. Uitzonderingen zijn de prestaties repatriëring en vervroegde terugkeer, deze zijn verworven vanaf de wettelijke woonplaats van de verzekerde over alle landen van de wereld.

## **8. Overmacht:**



AXA Assistance kan niet aansprakelijk worden gesteld voor welke vertraging of verzuim dan ook bij de uitvoering van de verplichtingen in het kader van huidige verzekeringsovereenkomst te wijten aan overmacht. Als overmacht wordt aanzien elke externe oorzaak die men redelijkerwijze niet kan controleren en/of voorzien.

## **9. Duur van huidige verzekeringsovereenkomst**

~~Behoudens andersluidende overeenkomst treden~~ De garanties van huidige verzekeringsovereenkomst treden in werking ~~op de datum~~ na een wachttijd van drie maanden te tellen vanaf de afsluiting van deze overeenkomst, zoals vermeld in de bijzondere voorwaarden van de verzekeringsovereenkomst.

De verzekeringsovereenkomst wordt afgesloten voor een periode van één kalenderjaar en dit te rekenen vanaf de betaling van de eerste premie.

De verzekeringsovereenkomst wordt stilzwijgend verlengd aan het einde van elk verzekeringsjaar en dit voor een periode van telkens één kalenderjaar. Partijen kunnen zich echter verzetten tegen deze stilzwijgende verlenging per aangetekende brief, deurwaardersexploot of per afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs uiterlijk drie maanden vóór het verstrijken van de lopende periode van de verzekeringsovereenkomst.

## **10. Betaling van de premie en indexatie**

De premie, vermeerderd met de taksen en bijdragen, is vooraf betaalbaar op verzoek van AXA Assistance of de verzekeringstussenpersoon aangewezen in de bijzondere voorwaarden.

De garanties van huidige verzekeringsovereenkomst treden pas in werking na de betaling van de eerste premie.

Bij niet-betaling van de premie op de vervaldag kan AXA Assistance de garantie opschorten of de verzekeringsovereenkomst verbreken op voorwaarde dat de verzekerde in gebreke werd gesteld bij een ter post aangetekende brief of bij deurwaardersexploot.

De opschorting van garantie van de verzekeringsovereenkomst treedt in werking bij het verstrijken van een termijn van 15 dagen te rekenen vanaf de dag volgend op de betekening of de dag volgend op de afgifte van de aangetekende brief.

Indien AXA Assistance beslist om de verzekeringsovereenkomst te verbreken als gevolg van de opschorting en deze sanctie wordt vermeld in het aangetekend schrijven, treedt de verbreking in werking bij het verstrijken van een termijn van 15 dagen te rekenen vanaf de eerste dag van de opschorting.

Indien de garantie werd opgeschort door AXA Assistance dan treedt ze pas opnieuw in werking de dag na de dag van betaling van de premie, eventueel vermeerderd met de verschuldigde intresten.

Bij de opschorting van de garantie zonder melding te hebben gemaakt van de mogelijkheid tot verbreking in het aangetekend schrijven, dient een nieuwe ingebrekestelling te worden verstuurd conform dit artikel.

Het bedrag van de premie kan jaarlijks worden geïndexeerd op basis van het indexcijfer der consumptieprijzen. De basisindex is deze van de maand voorafgaand aan de maand waarin deze verzekeringsovereenkomst van kracht wordt. Op de jaarlijkse vervalddag van de verzekeringsovereenkomst zal de premie aangepast worden aan de hand van volgende formule:

$$\text{Nieuwe premie} = (\text{basispremie} \times \text{nieuwe index}) / \text{basisindex}$$

### **11. Vroegtijdige beëindiging van de verzekeringsovereenkomst:**

AXA Assistance kan de verzekeringsovereenkomst vroegtijdig opzeggen bij niet-betaling of laattijdige betaling van de premie door de verzekerde.

### **12. De wijziging van de verzekeringsovereenkomst en/of de premie:**

Indien AXA Assistance de verzekeringsvoorwaarden en/of het toepasselijke tarief wenst te wijzigen, wordt de verzekeringsovereenkomst op de jaarlijkse vervalddag aangepast.

AXA Assistance dient voornoemde wijzigingen schriftelijk ter kennis te brengen aan de verzekerde en dit uiterlijk vier maanden voor de vervalddag van de verzekeringsovereenkomst zodat de verzekerde over een termijn van één maand beschikt om de wijzigingen te weigeren en bijgevolg de verzekeringsovereenkomst te beëindigen met inachtneming van een termijn van drie maanden en de voorschriften van artikel 13. De verzekeringsovereenkomst wordt bijgevolg beëindigd op de vervalddag.

AXA Assistance behoudt zich tevens het recht een tariefwijziging op een later tijdstip mede te delen, waarbij tevens het recht op beëindiging door de verzekerde moet worden vermeld. In dit geval heeft de verzekerde het recht de verzekeringsovereenkomst te beëindigen met inachtneming van een termijn van drie maanden en de voorschriften van artikel 13. De verzekeringsovereenkomst wordt bijgevolg beëindigd na verloop van voornoemde termijn.

### **13. Klachten:**

In geval van klachten kan de verzekerde zich wenden tot de kwaliteitsdienst van Axa Assistance:

- Via e-mail : [custumor.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:custumor.care.bnl@axa-assistance.com)
- Via briefwisseling: Axa Assistance, Custumor Care, Louizalaan 166 bus 1 te 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.
- Binnen de 5 werkdagen zal een definitief standpunt worden medegedeeld aan de verzekerde, behoudens complexe problemen.
- Binnen de kalendermaand zal een definitief standpunt worden medegedeeld aan de verzekerde met betrekking tot complexe problemen.
- Indien voornoemde termijnen niet haalbaar zijn wordt dit gecommuniceerd aan de verzekerde met een motivatie omtrent de reden. Tevens dient een indicatie te worden gegeven met betrekking tot de termijn waarbinnen definitief standpunt mag worden verwacht.

De verzekerde kan zich tevens wenden tot de Ombudsman van de Verzekeringen:

- Via mail : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)
- Via briefwisseling : Square de Meeûs 35 te 1000 Brussel.
- Via telefoon : 02/547.58.71
- Via fax : 02/547.59.75

Voornoemde mogelijkheden doen geen afbreuk aan het recht van de verzekerde om een gerechtelijke procedure in te stellen. De Ombudsman van de Verzekeringen en zijn team onderzoeken verzekeringsgeschillen tussen de consument en AXA Assistance of de verzekeringstussenpersoon.

De verzekerde kan zich eveneens richten tot een erkende instantie voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, zoals vermeld op het platform voor de online regeling van geschillen:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

De verzekerde kan een klachtenformulier invullen op dit platform, dat de klacht onmiddellijk in zeer begrijpbare vorm doorstuurt naar de verweerster. De volledige procedure vindt U terug op voornoemd platform.

#### **14. Briefwisseling aangaande de verzekeringsovereenkomst:**

De mededelingen en kennisgevingen bestemd voor de verzekerde worden geacht geldig te zijn verricht aan het adres dat hij of zij heeft aangegeven in de verzekeringsovereenkomst of dat hij of zij achteraf aan AXA Assistance heeft doorgegeven.

De mededelingen en kennisgevingen van de verzekerde worden geacht geldig te zijn verricht aan de maatschappelijke zetel van AXA Assistance of de verzekeringsproducent die houder is van de kwijting uitgegeven door AXA Assistance of die is tussengekomen tijdens het afsluiten of tijdens de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst.

## **15. Clausule sancties:**

Axa Assistance kan niet verplicht worden een dekking te bieden, een schade te vergoeden of een dienst uit te voeren in het kader van huidige voorwaarden, indien de geboden dekking, de vergoeding van de schade of de uitgevoerde dienst tot eender welke sanctie of beperking voor Axa Assistance zou leiden op grond van een resolutie van de Verenigde Naties of op grond van sancties, wetten of commerciële en economische embargo's van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten van Amerika.

## **16. Expertise:**

Bij gebrek aan overeenkomst aangaande de omvang van de schade wordt deze laatste op tegenspraak vastgesteld door twee deskundigen, aangesteld en behoorlijk gemandateerd de ene door de verzekerde en de andere door de maatschappij. Kan geen overeenkomst worden bereikt, dan kiezen deze deskundigen een derde deskundige. De drie deskundigen beslissen gemeenschappelijk, maar, bij gebrek aan meerderheid, zal het advies van de derde deskundige doorslaggevend zijn. Stelt één der partijen haar deskundige niet aan of worden de twee deskundigen het niet eens over de keuze van de derde deskundige, dan wordt deze laatste, op verzoek van de meest gereede partij, aangesteld door de Voorzitter van de Rechtbank van Eerste Aanleg van de woonplaats van de verzekerde. Elke partij draagt de kosten en het ereloon van haar deskundige. De kosten en ereloon van de derde deskundige, alsmede de kosten van zijn of haar aanduiding, worden per helften verdeeld. De deskundigen zijn van elke gerechtelijke formaliteit ontslagen. Hun beslissing is soeverein en onherroepelijk.

## **17. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer:**

### **Verantwoordelijke voor de verwerking**

Inter Partner Assistance nv, met maatschappelijke zetel te Louizalaan, 166, 1050 Brussel, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0415.591.055 (hierna 'Inter Partner Assistance' genoemd).

### **Functionaris voor de gegevensbescherming**

De functionaris voor de gegevensbescherming van Inter Partner Assistance.

### **Doeleinden van de gegevensverwerking en bestemmingen van de gegevens**

De persoonsgegevens die door de betrokkene zelf worden meegedeeld of die op legitieme wijze door Inter Partner Assistance worden ontvangen van ondernemingen van de Groep AXA, van ondernemingen die in relatie staan met deze ondernemingen, van de werkgever van de betrokkene of van derden, mogen door Inter Partner Assistance verwerkt worden voor de volgende doeleinden:

- het beheer van het personenbestand;

- het beheer van de verzekeringsovereenkomst;
- de dienstverlening aan de klanten;
- het beheer van de relatie tussen Inter Partner Assistance en de verzekeringstussenpersoon;
- de opsporing, preventie en bestrijding van fraude;
- de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme;
- bewaking van de portefeuille ;
- statistische studies ;

In de mate dat de mededeling van persoonsgegevens noodzakelijk is voor de hiervoor opgesomde doeleinden, mogen de persoonsgegevens meegedeeld worden aan andere ondernemingen van de AXA Groep en aan ondernemingen en/of personen die ermee in verbinding staan (advocaten, experts, adviserende artsen, herverzekeraars, medeverzekeraars, verzekeringstussenpersonen, dienstverleners, andere verzekeringsmaatschappijen, vertegenwoordigers, follow-up bureaus voor tarifiering, schaderegelingsbureaus, Datassur).

Deze gegevens mogen ook meegedeeld worden aan de controle instanties, aan de bevoegde overheidsdiensten en aan elk ander overheids- of privéorganisme waarmee Inter Partner Assistance persoonsgegevens kan uitwisselen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

### **Gegevensverwerking met het oog op direct marketing**

De persoonsgegevens, meegedeeld door de betrokkene zelf of rechtmatig ontvangen door Inter Partner Assistance mogen meegedeeld worden aan andere ondernemingen van de AXA Groep en aan ondernemingen die in verbinding staan met Inter Partner Assistance en/of aan de verzekeringstussenpersoon met het oog op hun eigen direct marketing of gezamenlijke direct marketing (commerciële acties, gepersonaliseerde reclame, profilering, koppeling van gegevens, bekendheid, ...), om de kennis van de gezamenlijke klanten en prospecten te verbeteren, om deze laatste te informeren over hun respectieve activiteiten, producten en diensten, en om commerciële aanbiedingen te bezorgen.

Om een optimale service te verlenen in verband met direct marketing, kunnen deze persoonsgegevens worden meegedeeld aan ondernemingen en/of aan personen in hun hoedanigheid van onderaannemers of dienstverleners ten gunste van Inter Partner Assistance, andere ondernemingen van de AXA Groep en/of de verzekeringstussenpersoon.

Deze verwerkingen zijn noodzakelijk voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen van Inter Partner Assistance bestaande uit de ontwikkeling van haar economische activiteit. In voorkomend geval kunnen deze verwerkingen gebaseerd zijn op de toestemming van de betrokkene.

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

De andere ondernemingen van de AXA Groep, de ondernemingen en/of personen die ermee in verbinding staan en aan wie de persoonsgegevens worden meegedeeld, kunnen zich zowel in de Europese Unie als erbuiten bevinden. In geval van overdracht van persoonsgegevens naar derden die zich buiten de Europese Unie bevinden, houdt Inter Partner Assistance zich aan de wettelijke en reglementaire bepalingen die van kracht zijn voor dergelijke overdrachten. Inter Partner Assistance waarborgt namelijk

een adequaat beschermingsniveau voor de aldus overgedragen persoonsgegevens, op basis van de door de Europese Commissie ingestelde alternatieve mechanismen, zoals de standaard contractuele voorwaarden of ook de bindende ondernemingsregels voor de AXA Groep in geval van overdrachten binnen de groep (B.S. 6/10/2014, p. 78547).

De betrokkene kan van de door Inter Partner Assistance getroffen maatregelen om persoonsgegevens te mogen overdragen buiten de Europese Unie een kopie verkrijgen door zijn aanvraag te sturen naar Inter Partner Assistance op het hierna vermelde adres ('Contact opnemen met Inter Partner Assistance').

### **Verwerking van gezondheidsgegevens**

Inter Partner Assistance garandeert de naleving van de specifieke regels die van toepassing zijn op de verwerking van persoonlijke gezondheidsgegevens, door alle technische en organisatorische maatregelen te nemen die hiervoor nodig zijn.

- De verwerking van dergelijke gegevens mag alleen plaats vinden met de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de betrokkene of, indien hij fysiek of juridisch niet in staat is zijn toestemming te geven, met het oog op de bescherming van de vitale belangen van de betrokkene.
- De verwerking van deze gegevens wordt uitgevoerd door Inter Partner Assistance - medewerkers speciaal voor deze taak aangesteld, en onder toezicht van artsen (medische adviseurs) die vallen onder het medische geheim.
- Medische certificaten en andere documenten waarin soortgelijke gegevens zijn opgenomen, die noodzakelijk zijn voor de onderhandeling, afsluiting of uitvoering van het contract, met inbegrip van schadeafhandeling, worden alleen verstrekt aan de medische adviseurs van Inter Partner Assistance. Deze medische adviseurs van hun kant zullen Inter Partner Assistance of de strikt daartoe aangewezen personen uitsluitend de gegevens betreffende de huidige gezondheidstoestand van de betrokken personen meedelen die strikt relevant zijn voor het risico waarvoor deze documenten werden opgesteld.
- Overdracht van deze gegevens vindt slechts plaats voor zover dit noodzakelijk is en de ontvangers voldoende waarborgen bieden voor de naleving van de specifieke regels voor de verwerking ervan. Voorafgaand aan deze overdracht zorgt Inter Partner Assistance ervoor dat ze geminimaliseerd, gepseudonimiseerd of, indien van toepassing, geanonimiseerd worden.

### **Gegevensbewaring**

Inter Partner Assistance bewaart de persoonsgegevens die verzameld worden met betrekking tot de verzekeringsovereenkomst tijdens de hele duur van de contractuele relatie of van het beheer van de schadedossiers, met bijwerking ervan telkens de omstandigheden dit vereisen, dit verlengd met de wettelijke bewaartermijn of met de verjaringstermijn om het hoofd te kunnen bieden aan een vordering of eventueel verhaal, ingesteld na het einde van de contractuele relatie of na de afsluiting van het schadedossier.

Inter Partner Assistance bewaart de persoonsgegevens met betrekking tot geweigerde offertes of offertes waaraan Inter Partner Assistance geen gevolg heeft gegeven tot vijf jaar na de uitgifte van de offerte of de weigering om een contract af te sluiten.

## **Noodzaak om persoonsgegevens mee te delen**

De persoonsgegevens met betrekking tot de betrokkene die Inter Partner Assistance vraagt om mee te delen, zijn noodzakelijk voor de afsluiting en de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. De niet-mededeling van deze gegevens kan de afsluiting of de goede uitvoering van de verzekeringsovereenkomst onmogelijk maken.

## **Vertrouwelijkheid**

Inter Partner Assistance heeft alle vereiste maatregelen getroffen om de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens te vrijwaren en om zich te wapenen tegen niet-gemachtigde toegang, misbruik, wijziging of wissing van deze gegevens.

Inter Partner Assistance volgt hiertoe de standaarden inzake veiligheid en continuïteit van de dienstverlening en evalueert regelmatig het veiligheidsniveau van zijn processen, systemen en toepassingen, alsook dat van zijn partners.

## **Rechten van de betrokkene**

De betrokkene heeft het recht:

- om van Inter Partner Assistance de bevestiging te krijgen of de hem betreffende persoonsgegevens verwerkt of niet verwerkt worden, en om deze gegevens - indien ze verwerkt worden - te raadplegen;
- om zijn persoonsgegevens die onjuist of onvolledig zijn, te laten rechtzetten en in voorkomend geval te laten aanvullen;
- om zijn persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te laten wissen;
- om de verwerking van zijn persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te laten beperken;
- om zich, om redenen die verband houden met zijn specifieke situatie, te verzetten tegen een verwerking van de persoonsgegevens op basis van de gerechtvaardigde belangen van Inter Partner Assistance. De verantwoordelijke voor de verwerking verwerkt dan de persoonsgegevens niet langer, tenzij hij aantoont dat er rechtmatige en dwingende redenen voor de verwerking zijn die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene;
- om zich te verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens met het oog op direct marketing, met inbegrip van de profilering die wordt verricht met het oog op direct marketing;
- om bezwaar te maken tegen een beslissing die uitsluitend gebaseerd is op een geautomatiseerde verwerking, met inbegrip van profilering, waaraan voor hem rechtsgevolgen zijn verbonden of die hem aanmerkelijk treft; als deze geautomatiseerde verwerking echter noodzakelijk is voor de afsluiting of de uitvoering van een contract, heeft de persoon het recht op een menselijke tussenkomst van Inter Partner Assistance, om zijn standpunt te uiten en om de beslissing van Inter Partner Assistance te betwisten;
- om zijn persoonsgegevens die hij aan Inter Partner Assistance heeft meegedeeld, te ontvangen in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat; om deze gegevens door te zenden aan een andere verwerkingsverantwoordelijke, als (i) de verwerking van zijn persoonsgegevens gebaseerd is op zijn toestemming of noodzakelijk is voor de uitvoering van een contract en (ii) de verwerking gebeurt aan de hand van geautomatiseerde processen; en te verkrijgen dat zijn persoonsgegevens rechtstreeks van de ene naar de andere verwerkingsverantwoordelijke worden doorgezonden, als dat technisch haalbaar is;

- om zijn toestemming te allen tijde in te trekken, zonder afbreuk te doen aan de verwerkingen die rechtmatig gebeurden vóór de intrekking ervan, als de verwerking van zijn persoonsgegevens gebaseerd is op zijn toestemming;

### **Contact opnemen met Inter Partner Assistance**

De betrokkene die zijn rechten wil uitoefenen, kan Inter Partner Assistance contacteren op de volgende adressen, vergezeld van een recto/verso fotokopie van zijn identiteitskaart:

- per post: Inter Partner Assistance - Data Protection Officer, Louizalaan 166, 1050 Brussel
- via e-mail: [dpo.BNL@axa-assistance.com](mailto:dpo.BNL@axa-assistance.com)

Inter Partner Assistance zal de aanvragen verwerken binnen de wettelijk voorziene termijnen. Behoudens duidelijk ongegronde of overmatige aanvragen, zal geen enkele betaling gevorderd worden voor de verwerking van zijn aanvragen.

### **Klacht indienen**

Als de betrokkene meent dat Inter Partner Assistance de reglementering ter zake niet naleeft, wordt hij verzocht eerst contact op te nemen met Inter Partner Assistance.

De betrokkene kan ook een klacht indienen bij de Autoriteit voor de Bescherming van Persoonsgegevens op het volgende adres:

Drukpersstraat 35

1000 Brussel

Tel. + 32 2 274 48 00

Fax + 32 2 274 48 35

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

De betrokkene kan ook klacht indienen bij de rechtbank van eerste aanleg van zijn woonplaats.

## **18. Toepasselijk recht:**

Deze verzekeringsovereenkomst wordt beheerst door de Wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014.