

**CONDITIONS GENERALES : CARES ASSISTANCE - NUCLEUS**



## **1. Définitions:**

Dans le contrat d'assurance conclu, les notions suivantes doivent être interprétées de manière restrictive:

### **1.1 L'assuré:**

L'assuré est la personne sur la tête de qui l'assurance a été conclue. L'assuré doit obligatoirement être le preneur d'assurance, c'est-à-dire vous-même.

### **1.2 Les bénéficiaires:**

Le partenaire légal ou de fait, le père, la mère, le frère, la sœur, les beaux-parents, le beau-fils, la belle-fille, les grands-parents, les enfants ou petits-enfants, le beau-frère ou la belle-sœur. Pour autant qu'ils soient domiciliés en Belgique et qu'ils y résident habituellement.

### **1.3 L'assureur:**

L'assureur concerne Inter Partner Assistance S.A., assureur agréé par la Commission bancaire, financière et des assurances sous le numéro 0487, pour les activités d'assurances suivantes : accidents, maladie, autres dommages aux biens, responsabilité civile automobile, responsabilité civile générale, différentes sortes de pertes financières, assistance juridique et assistance (M.B. des 4 et 13 juillet 1979, M.B. du 14 juillet 1979), dont le siège social est sis à 1050 Bruxelles, Avenue Louise 166, Boîte Postale 1, numéro d'entreprise 0415.591.055. Aussi appelé « AXA Assistance » ci-dessous.

### **1.4 Le contrat d'assurance:**

Le contrat d'assurance entre l'assureur et le preneur d'assurance comprend les conditions générales et les conditions particulières. Dans le cas d'une contradiction éventuelle entre les conditions générales et les conditions particulières, les conditions particulières du contrat d'assurance conclu ont la priorité sur les conditions générales, et ceci conformément au principe général du droit « *Lex specialis derogat legi generali* ».

### **1.10 Domicile:**

La résidence légale en Belgique -ou le domicile choisi en Belgique dans les Conditions Particulières- du preneur d'assurance ou si le preneur d'assurance est une personne morale, de la personne physique indiquée aux Conditions Particulières.

## **2. Conditions d'attribution des prestations d'assistance :**

- A. L'assureur met tout en œuvre pour offrir une assistance à l'assuré en conséquence de certains événements incertains, aussi bien dans le domaine privé que professionnel. Les événements sont garantis aussi longtemps que le contrat d'assurance est d'application valable dans les limites territoriales stipulées, et ceci à concurrence des montants garantis.
- B. Le choix du moyen de transport est déterminé par AXA Assistance.
- C. Les prestations qui n'avaient pas été demandées au moment des faits, y compris les prestations qui avaient été refusées par l'assuré ou les prestations qui avaient été organisées sans l'accord d'AXA Assistance ne donnent aucun droit à remboursement ou quelque indemnisation que ce soit. Les événements doivent obligatoirement être communiqués à Axa Assistance au moment des faits. De même une attestation des autorités locales ou de l'organisation d'aide doit être transmise à AXA Assistance.
- D. La garantie du présent contrat d'assurance est limitée aux déplacements de maximum 90 jours calendrier consécutifs. Les faits qui se produisent après cette période de 90 jours calendriers ne donnent droit à aucune garantie du présent contrat d'assurance.
- E. La garantie n'est pas attribuée si l'assuré, malgré les communications officielles du Ministère des Affaires étrangères déconseillant formellement la visite d'un pays étranger parce qu'il y a des agitations, des révoltes, des guerres ou des guerres civiles, décide quand même d'entreprendre le déplacement.

## **3. Etendue de l'intervention**

### **3.1 Entretien « Intake »**

Dans le cas du décès de l'assuré, AXA Assistance doit être averti par téléphone aussi vite que possible pour pouvoir mener sa mission d'assistance de manière optimale. Après la notification du décès, un entretien « Intake » a lieu avec les bénéficiaires. Cet entretien peut avoir lieu via téléphone ou sur place et ce au choix des proches. Ce service est disponible de 9h à 17h et peut durer jusqu'à 2 heures. A partir de cet entretien, les besoins d'assistance des bénéficiaires seront déterminés. L'assistance aux bénéficiaires peut aussi être délivrée pendant les derniers jours de l'assuré en cas de diagnostic de phase terminale ou de soins palliatifs. Les différentes possibilités sont décrites ci-dessous.

### 3.2 Assistant social

Les bénéficiaires de l'assuré ont droit à 14 heures d'assistance sociale sur place. Ce service est disponible 24h/24 et 7j/7.

L'assistant social peut aider les bénéficiaires en:

- Donnant des informations fiables et des conseils;
- Recherchant quelles formalités et procédures administratives suite au décès de l'assuré doivent être accomplies auprès des institutions et services sociaux concernés;
- En remplissant les formalités, procédures administratives et constitutions de dossiers;
- Sur demande des bénéficiaires prendre contact avec les institutions et services sociaux mentionnés ci-dessus.

### 3.3 Assistance psychologique

AXA Assistance met à disposition des bénéficiaires une ligne d'aide téléphonique 24h/24 et 7j/7. Ce service est destiné à fournir aux bénéficiaires un premier soutien psychologique et à proposer par la suite si nécessaire un suivi psychologique ou à diriger vers un organisme d'aide spécialisé.

Après la première assistance psychologique par téléphone, AXA Assistance organise l'intervention d'un psychologue. L'intervention d'AXA Assistance se limite à maximum 5 heures de consultations.

Les 14 heures d'assistance sociale et les 5 heures d'assistance psychologiques peuvent être permutées entre elles. Quand 70% du total de ces heures est atteint, le bénéficiaire est averti.

### 3.4 Assistance juridique

AXA Assistance met à disposition des bénéficiaires un service d'information juridique. Cela concerne un service d'information sans limitation du nombre d'appels. Le caractère juridique des questions qui peuvent être posées à notre service d'information est déterminé par le type de couverture souscrite dans le cadre de la police en vigueur en particulier tous les aspects juridiques à la suite d'un décès.

Le numéro de téléphone est joignable de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 du lundi au vendredi excepté jours fériés. Si la question posée par téléphone ne peut immédiatement recevoir une réponse d'un collaborateur de LAR, le service LAR reprendra contact dans les 48h avec le client.

### 3.5 Rapatriement

#### *Rapatriement des bénéficiaires*

En cas de décès de l'assuré à l'étranger, AXA Assistance organise le transport des bénéficiaires accompagnants jusqu'à leur domicile ou vers le lieu où la dépouille

funéraire a été transportée dans le pays de domicile et prend en charge les coûts inhérents.

#### Rapatriement du véhicule

En cas de décès d'un assuré à l'étranger et si la famille ou les proches n'ont pas de solution, AXA Assistance organise et paie le rapatriement du véhicule. Le choix du moyen de transport pour le retour du véhicule revient à AXA Assistance. Les éventuels frais de péage et d'essence restent à charge des bénéficiaires.

Lors du rapatriement du véhicule depuis l'étranger, une description et un état des lieux est établi, tant lors de la prise en charge que de la livraison. AXA Assistance ne peut être tenu pour responsable pour tout retard dans l'exécution du rapatriement, ni pour tout dommage, acte de vandalisme, vol d'objets ou d'accessoires sur le véhicule pendant son immobilisation ou son transport.

#### Rapatriement des animaux domestiques

En cas de décès de l'assuré à l'étranger, AXA Assistance organise et prend en charge le rapatriement des animaux domestiques (chien(s), chat(s)) que l'assuré avait avec lui.

#### Rapatriement des bagages

En cas de décès de l'assuré à l'étranger, AXA Assistance organise et prend en charge le transport des bagages de la personne décédée jusqu'à son domicile.

#### Rapatriement de la dépouille funéraire

En cas de décès de l'assuré à l'étranger, AXA Assistance organise le transport de la dépouille funéraire du lieu du décès jusqu'à l'endroit de l'enterrement ou de la crémation dans le pays de domicile et en prend les frais en charge

### 3.6 Retour anticipé

En cas de décès de l'assuré AXA Assistance organise et prend en charge les frais de soit le voyage retour de 2 bénéficiaires qui se trouvaient à l'étranger soit le voyage aller-retour d'un proche qui se trouvait à l'étranger jusqu'à leur domicile ou le lieu d'enterrement ou de crémation de l'assuré dans le pays du domicile.

### 3.7 Babysitting

En cas de décès et si la famille ou les proches n'ont pas d'autre solution pour s'occuper des enfants de l'assuré de moins de 18 ans, AXA Assistance organise une garde pour ces enfants et prend en charge jusqu'à un maximum de 14 heures réparties sur les 7 jours qui suivent le décès de l'assuré.

### 3.8 Surveillance du domicile

En cas de décès, AXA Assistance organise et prend en charge la surveillance de l'habitation de l'assuré le jour de l'enterrement de l'assuré.

### 3.9 Aide-ménagère

En cas de décès, AXA Assistance organise et prend en charge une aide-ménagère (limitée au nettoyage, la préparation des repas, la lessive et le repassage) pour les bénéficiaires. Et ceci pendant un maximum de 14 heures réparties sur les 7 jours qui suivent le décès de l'assuré.

### 3.10 Repas

En cas de décès, AXA Assistance organise et prend en charge la livraison de repas à la maison des bénéficiaires. L'intervention d'AXA Assistance est limitée à maximum 7 jours après le décès de l'assuré.

### 3.11 Médicaments

En cas de décès, AXA Assistance organise et prend en charge la fourniture des médicaments prescrits aux bénéficiaires. L'intervention d'AXA Assistance est limitée à maximum 7 jours suivant le décès de l'assuré. L'achat des médicaments livrés reste à charge des bénéficiaires.

### 3.12 Garde d'animaux domestiques

Si la famille ou les proches n'ont pas d'autre solution pour la garde de l'animal domestique (limité aux chats et aux chiens), AXA Assistance organise et prend en charge la garde de l'animal. L'intervention d'AXA Assistance est limitée à 7 jours suivant le décès de l'assuré.

## **4. Exclusions générales communes à toutes les garanties :**

Sont exclus de la couverture et ne donnent pas lieu à remboursement:

- Les frais de repas, à l'exception du petit-déjeuner, sauf s'ils sont expressément prévus dans le contrat d'assurance;
- Les frais de taxi, sauf s'ils sont formellement prévus dans le contrat d'assurance;
- Les frais prévus avant le voyage vers l'étranger;
- Les frais qui ont été causés par un acte intentionnel, par un suicide ou une tentative de suicide, ceci seulement durant la première année d'assurance;
- Le besoin d'assistance apparu en raison d'événements qui avaient été causés par la témérité, un pari ou un défi de l'assuré;
- Les événements qui sont la conséquence d'une guerre, d'une guerre civile, d'une mobilisation générale, d'une réclamation de personnes ou de matériel par les autorités, de conflits sociaux comme la grève, le lock-out, une émeute ou une insurrection populaire, le terrorisme ou le sabotage;
- Les accidents nucléaires tels que décrits dans la Convention de Paris du 29 juillet 1960 ou résultant de la radiation émise par des radio-isotopes;
- Les prestations que l'assureur ne peut pas fournir en conséquence d'une force majeure.

Tous les frais qui ne sont pas formellement prévus dans le contrat d'assurance qui sont pris en charge.

## **5. Les obligations du bénéficiaire:**

### **5.1 La déclaration:**

L'assuré doit informer AXA Assistance le plus rapidement possible du sinistre.

L'assuré doit immédiatement fournir tous les renseignements et réponses utiles aux questions qui lui sont posées afin de déterminer les circonstances du sinistre et d'en constater l'importance.

Afin d'organiser le mieux possible l'assistance et plus particulièrement de pouvoir prendre une décision à propos du moyen de transport le plus adapté (avion, train, etc.), l'assuré veillera à contacter l'assureur avant chaque intervention et il engagera uniquement des frais d'assistance après avoir reçu l'autorisation de l'assureur.

Si l'assuré reste en défaut au niveau de ces obligations, l'intervention d'AXA Assistance restera limitée aux montants stipulés dans les conditions générales et dans les limites des coûts qu'AXA Assistance aurait consentis s'il avait dû organiser le service lui-même.

### **5.2 Les obligations du bénéficiaire en cas de sinistre:**

L'assuré doit prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter le plus possible les conséquences du sinistre, et ceci dans le cadre de l'obligation générale de limitation des dommages.

L'assuré s'engage, dans un délai maximal de 3 mois après l'intervention d'AXA Assistance:

- Remettre tous les justificatifs originaux des dépenses encourues.
- Fournir la preuve des faits donnant droit aux prestations garanties.
- Remettre les preuves de transport qui n'avaient pas été utilisées parce que l'assureur a pris ce transport en charge.

Il est possible qu'AXA Assistance ait pris en charge, dans l'intérêt de l'assuré, des frais ne bénéficiant pas d'une couverture dans le cadre du présent contrat d'assurance. Dans tous les cas, l'assuré doit rembourser ces frais dans le mois suivant le paiement par AXA Assistance.

### **5.3 Sanctions:**

Si l'assuré ne respecte pas l'une des obligations et si AXA Assistance encourt un dommage ce faisant, AXA Assistance a le droit de réduire ses prestations proportionnellement au dommage qu'il a subi.

AXA Assistance peut rejeter sa garantie si l'assuré n'a pas respecté l'une des obligations avec des intentions frauduleuses.

## **6. Subrogation et pluralité d'assurances:**

### **6.1 Subrogation:**

AXA Assistance qui a accordé l'assistance et/ou qui a payé l'indemnité intervient, à concurrence du montant de l'intervention, dans les droits et les créances de l'assuré vis-à-vis des tierces parties responsables de l'accident.

Si la subrogation ne peut pas avoir d'effet favorable pour AXA Assistance à cause de l'assuré, AXA Assistance peut réclamer le remboursement de l'indemnité payée proportionnellement au préjudice subi.

La subrogation ne peut pas porter préjudice à l'assuré, qui a seulement été indemnisé partiellement. Le cas échéant, il peut exercer ses droits de manière prioritaire par rapport à AXA Assistance au niveau de ce qui lui est encore dû.

Sauf dans le cas d'une intention grave, AXA Assistance n'a pas le moindre droit de recours vis-à-vis des descendants, ascendants, de l'époux/de l'épouse et des parents en ligne directe de l'assuré responsables, ni vis-à-vis des personnes vivant avec lui, de ses hôtes et de tous les membres du personnel de maison. Toutefois, AXA Assistance peut intenter un recours à l'encontre de ces personnes responsables dans la mesure où leur responsabilité est réellement garantie par un contrat d'assurance.

.

### **6.2 Pluralité d'assurances:**

AXA Assistance prend en charge les coûts uniquement après avoir épuisé les interventions de la sécurité sociale ou de tout autre organisme de prévoyance et/ou compagnie d'assurances, lorsque l'assuré ou ses ayant-droits y sont aussi affiliés.

Dans l'hypothèse où ces organismes ont prévu entre eux un autre moyen de répartition de la charge du sinistre que celui décrit ci-dessus, AXA Assistance opte pour la clé de répartition stipulée à l'article 99 de la loi du 4 avril 2014.

## **7. Territorialité:**

Les prestations d'AXA Assistance dans le cadre du présent contrat d'assurance sont garanties en Belgique. Les exceptions sont les prestations de rapatriement, de retour anticipé qui sont acquises à partir de la résidence légale de l'assuré à tous les pays du monde.

## **8. Force majeure:**

AXA Assistance ne peut être tenu responsable d'un retard ou d'une négligence au niveau de l'exécution des obligations dans le cadre du présent contrat d'assurance en raison d'une force majeure. Est considéré comme un cas de force majeure toute cause externe que l'on ne peut raisonnablement pas contrôler et/ou prévoir.

## **9. Durée du présent contrat d'assurance**

~~Sous réserve d'un accord contraire, Les garanties du présent contrat d'assurance prennent court après une période de stage de trois mois à dater de la conclusion dudit contrat, entrent en vigueur à la date telle que stipulée dans les conditions particulières du contrat d'assurance.~~

Le contrat d'assurance est conclu pour une période d'une année civile, et ceci à partir du paiement de la première prime.

Le contrat d'assurance est prolongé tacitement à la fin de chaque année d'assurance, et ceci pour une période à chaque fois d'une année civile. Toutefois, les parties peuvent s'opposer à cette prolongation tacite par courrier recommandé, exploit d'huissier de justice ou par remise de la lettre de préavis contre accusé de réception au plus tard trois mois avant l'échéance de la période en cours du contrat d'assurance.

## **10. Paiement de la prime et indexation**

La prime, majorée des taxes et des cotisations, est payable à l'avance à la demande d'AXA Assistance ou de l'intermédiaire d'assurance désigné dans les conditions particulières.

Les garanties du présent contrat d'assurance entrent seulement en vigueur après le paiement de la première prime.

En cas de non-paiement de la prime à l'échéance, AXA Assistance peut suspendre la garantie ou rompre le contrat d'assurance à condition que le preneur d'assurance ait été mis en défaut par un courrier recommandé envoyé par la poste ou par un exploit d'huissier de justice.

La suspension de la garantie du contrat d'assurance entre en vigueur à l'échéance d'un délai de 15 jours, à compter à partir du jour suivant la notification ou le jour suivant la remise du courrier recommandé.

Si AXA Assistance décide de rompre le contrat d'assurance en conséquence de la suspension et si cette sanction est mentionnée dans le courrier recommandé, la rupture du contrat entre en vigueur à l'échéance d'un délai de 15 jours à compter à partir du premier jour de la suspension.

Si la garantie a été suspendue par AXA Assistance, elle entre alors à nouveau seulement en vigueur le jour suivant le jour du paiement de la prime, éventuellement majorée des intérêts dus.

Dans le cas de la suspension de la garantie sans avoir indiqué la possibilité de rupture dans le courrier recommandé, une nouvelle mise en demeure doit être envoyée conformément à cet article.

Le montant de la prime peut être indexé annuellement sur la base de l'indice des prix à la consommation. L'indice de base est celui du mois précédent le mois au cours duquel ce contrat d'assurance entre en vigueur. À l'échéance annuelle du contrat d'assurance, la prime sera adaptée à l'aide de la formule suivante :

$$\text{Nouvelle prime} = (\text{prime de base} \times \text{nouvel indice}) / \text{indice de base}$$

#### **11. Fin anticipée du contrat d'assurance:**

AXA Assistance peut résilier le contrat anticipativement lors du non-paiement ou du paiement tardif de la prime par l'assuré.

#### **12. La modification du contrat d'assurance et / ou de la prime:**

Si AXA Assistance désire modifier les conditions d'assurances et/ou le tarif applicable, le contrat d'assurance est adapté à l'échéance annuelle.

AXA Assistance doit communiquer par écrit les modifications susmentionnées au preneur d'assurance et ceci au plus tard quatre mois avant l'échéance du contrat d'assurance, en sorte que le preneur d'assurance dispose d'un délai d'un mois pour refuser les modifications et par conséquent mettre un terme au contrat d'assurance tout en respectant un délai de trois mois et les dispositions de l'article 13. Par conséquent, le contrat d'assurance prend fin à l'échéance.

AXA Assistance se réserve également le droit de communiquer une modification des tarifs ultérieurement, et dans ce cas le droit de fin par le preneur d'assurance doit également être mentionné. Dans ce cas, le preneur d'assurance a le droit de mettre un terme au contrat d'assurance tout en respectant un délai de trois mois et les dispositions de l'article 13. Par conséquent, le contrat d'assurance prend fin à l'échéance du délai susmentionné.

#### **13. Plaintes:**

En cas de plaintes, le preneur d'assurance et/ou l'assuré peut s'adresser au service de qualité d'Axa Assistance:

- Par mail : [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)
- Par correspondance: Axa Assistance, Customer Care, Avenue Louise 166 bus 1 à 1050 Bruxelles.

La plainte sera examinée le plus rapidement possible par le Service de qualité d'Axa Assistance, et ceci dans les délais suivants :

- Un accusé de réception de la plainte suit dans les 3 jours ouvrables avec une brève explication à propos du déroulement ultérieur de la procédure.
- Dans les 5 jours ouvrables, un point de vue définitif sera communiqué au preneur d'assurance, sous réserve de problèmes complexes.

- Dans le mois calendrier, un point de vue définitif sera communiqué au preneur d'assurance à propos des problèmes complexes.
- Si les délais susmentionnés ne sont pas réalisables, cela est communiqué au preneur d'assurance avec une motivation concernant la raison. Il faut également donner une indication se rapportant au délai pendant lequel on peut s'attendre à un point de vue définitif.

Le preneur d'assurance peut aussi s'adresser au Médiateur des Assurances:

- Par mail : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)
- Par correspondance: Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles.
- Par téléphone : 02/547.58.71
- Par fax : 02/547.59.75

Les possibilités susmentionnées ne portent pas préjudice au droit de l'assuré et/ou du preneur d'assurance d'intenter une procédure judiciaire. Le Médiateur des Assurances et son équipe examinent les litiges en matière d'assurances entre le consommateur et l'assureur ou l'intermédiaire d'assurances.

L'assuré peut également s'adresser à un organisme agréé pour le règlement extrajudiciaire des litiges des consommateurs, comme cela est stipulé sur la plate-forme du règlement des litiges en ligne :

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

L'assuré peut compléter un formulaire de plainte sur cette plateforme, qui envoie immédiatement la plainte dans une forme très compréhensible à la partie défenderesse. Vous retrouverez toute la procédure sur la plate-forme susmentionnée.

#### **14. Correspondance concernant le contrat d'assurance:**

Les communications et notifications destinées à l'assuré sont réputées avoir été valablement délivrées à l'adresse qu'il a indiquée dans son contrat d'assurance ou communiquée à AXA Assistance par la suite.

Les communications et notifications de l'assuré sont réputée avoir été valablement délivrées au siège social d'AXA Assistance ou du producteur d'assurance qui est titulaire de la décharge émise par AXA Assistance ou qui est intervenu dans la conclusion ou pendant l'exécution du contrat d'assurance..

#### **15. Clause sur les sanctions:**

Axa Assistance n'est pas dans l'obligation de proposer une couverture, d'indemniser un sinistre ou d'exécuter un service dans le cadre des présentes conditions, si la couverture proposée, l'indemnité du sinistre ou le service exécuté devait donner lieu à une sanction ou limitation par Axa Assistance sur la base d'une résolution des Nations Unies ou sur la base de sanctions, de lois ou d'embargos commerciaux et économiques de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

## **16. Expertise:**

En l'absence d'un contrat concernant l'importance des dommages, ceux-ci sont constatés contradictoirement par deux experts, désignés et correctement mandaté, le premier par l'assuré et l'autre par la compagnie. Si aucun accord ne peut être atteint, ces experts choisissent alors un troisième expert. Les trois experts décident conjointement, mais, à défaut de majorité, l'avis du troisième expert sera décisif. Si l'une des parties ne désigne pas son expert ou si les deux experts ne sont pas d'accord à propos du choix du troisième expert, ce dernier est désigné, à la demande de la partie la plus diligente, par le Président du Tribunal de Première Instance du domicile de l'assuré. Chaque partie contribue aux frais et aux honoraires de son expert. Les frais et les honoraires du troisième expert, ainsi que les frais de sa désignation, sont divisés en deux moitiés. Les experts sont déchargés de toute formalité judiciaire. Leur décision est souveraine et irrévocable.

## **17. Protection de la vie privée:**

### **Responsable du traitement des données**

Inter Partner Assistance, S.A. dont le siège social est établi 166, avenue Louise, à 1050 Bruxelles, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0415.591.055 (ci-après dénommée « Inter Partner Assistance »).

### **Finalités des traitements et destinataires des données**

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par Inter Partner Assistance de la part des entreprises membres du Groupe AXA, des entreprises en relation avec celles-ci, de l'employeur de la personne concernée ou de tiers, peuvent être traitées par Inter Partner Assistance pour les finalités suivantes :

- la gestion du fichier des personnes
- la gestion du contrat d'assurance
- le service à la clientèle
- la gestion de la relation entre Inter Partner Assistance et l'intermédiaire d'assurances
- la détection, prévention et lutte contre la fraude
- la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
- la surveillance du portefeuille
- les études statistiques

Dans la mesure où la communication des données à caractère personnel est nécessaire pour permettre de réaliser les finalités énumérées ci-dessus, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à d'autres entreprises membres du Groupe AXA, à des entreprises et/ou à des personnes en relation avec celles-ci (avocats, experts, médecins conseils, réassureurs, co-assureurs, intermédiaires d'assurances, prestataires de services, autres entreprises d'assurances, représentants, bureau de suivi de la tarification, bureaux de règlement de sinistres, Datassur).

Ces données peuvent également être communiquées aux autorités de contrôle, aux services publics compétents ainsi qu'à tout autre organisme public ou privé avec lequel

Inter Partner Assistance peut être amenée à échanger des données à caractère personnel conformément à la législation applicable.

### **Traitement des données à des fins de marketing direct**

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par Inter Partner Assistance direct peuvent être communiquées à d'autres entreprises du Groupe AXA et à des entreprises en relation avec Inter Partner Assistance et/ou à l'intermédiaire d'assurances aux fins de leur propre marketing direct ou à des fins d'opérations communes de marketing direct (actions commerciales, publicités personnalisées, profilage, couplage de données, notoriété, ...), en vue d'améliorer la connaissance des clients et prospects communs, d'informer ces derniers à propos de leurs activités, produits et services respectifs, et de leur adresser des offres commerciales.

En vue d'offrir les services les plus appropriés en relation avec le marketing direct, ces données à caractère personnel peuvent être communiquées à des entreprises et/ou à des personnes intervenant en qualité de sous-traitants ou de prestataires de service au bénéfice d'Inter Partner Assistance, des autres entreprises du Groupe AXA et/ou de l'intermédiaire d'assurances.

Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes d'Inter Partner Assistance consistant dans le développement de son activité économique. Le cas échéant, ces traitements peuvent être fondés sur le consentement de la personne concernée.

### **Transfert des données hors de l'Union Européenne**

Les autres entreprises du Groupe AXA, les entreprises et/ou les personnes en relation avec celles-ci auxquelles les données à caractère personnel sont communiquées, peuvent être situées aussi bien dans l'Union Européenne qu'en dehors. En cas de transferts 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 en matière de tels transferts. Elle assure, notamment, un niveau de protection adéquat aux données à caractère personnel ainsi transférées sur la base des mécanismes alternatifs mis en place par la Commission européenne, tels les clauses contractuelles standard, ou encore les règles d'entreprise contraignantes du Groupe AXA en cas de transferts intragroupe (Mon. B. 6/10/2014, p. 78547).

La personne concernée peut obtenir une copie des mesures mises en place par Inter Partner Assistance pour pouvoir transférer des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne en envoyant sa demande à Inter Partner Assistance à l'adresse indiquée ci-dessous ('Contacter Inter Partner Assistance').

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

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

- Le traitement de ces données n'est réalisé que sur la base du consentement exprès et écrit de la personne concernée ou, lorsqu'elle est physiquement ou juridiquement incapable de donner son consentement, en vue de préserver les intérêts vitaux de celle-ci.

- Le traitement de ces données est effectué sous la surveillance de médecins (médecins-conseils), soumis au secret médical, par des collaborateurs d'Inter Partner Assistance spécialement désignés à cette fin.
- Les certificats médicaux et les autres documents reprenant ces données, qui sont nécessaires à la négociation, à la conclusion ou à l'exécution du contrat, en ce compris la gestion des sinistres, ne sont remis qu'aux médecins-conseils d'Inter Partner Assistance. Ces médecins-conseils ne communiquent, pour leur part, à Inter Partner Assistance ou aux personnes strictement désignées à cette fin que les données relatives à l'état de santé actuel des personnes concernées et qui sont strictement pertinentes eu égard au risque pour lequel ces documents ont été établis.
- Le transfert de ces données n'est effectué que dans la mesure où il s'avère nécessaire et où les destinataires présentent les garanties suffisantes pour assurer le respect des règles spécifiques à leur traitement. Préalablement à ce transfert, Inter Partner Assistance veille à les minimiser, les pseudonymiser ou, le cas échéant, à les anonymiser.

## **Conservation des données**

Inter Partner Assistance conserve les données à caractère personnel collectées relatives au contrat d'assurance pendant toute la durée de la relation contractuelle ou de la gestion des dossiers sinistres, avec mise à jour de celles-ci chaque fois que les circonstances l'exigent, prolongée du délai légal de conservation ou du délai de prescription de manière à pouvoir faire face aux demandes ou aux éventuels recours qui seraient engagés après la fin de la relation contractuelle ou après la clôture du dossier sinistre.

Inter Partner Assistance conserve les données à caractère personnel relatives à des offres refusées ou auxquelles Inter Partner Assistance n'a pas donné suite jusqu'à cinq ans après l'émission de l'offre ou du refus de conclure.

## **Nécessité de fournir les données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel relatives à la personne concernée qu'Inter Partner Assistance demande de fournir sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat d'assurance. Ne pas fournir ces données peut rendre impossible la conclusion ou la bonne exécution du contrat d'assurance.

## **Confidentialité**

Inter Partner Assistance a pris toutes les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des données à caractère personnel et afin de se prémunir contre tout accès non autorisé, toute mauvaise utilisation, modification ou suppression de celles-ci.

A cette fin, Inter Partner Assistance suit les standards de sécurité et de continuité de service et évalue régulièrement le niveau de sécurité de ses processus, systèmes et applications ainsi que ceux de ses partenaires.

## **Les 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 la concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, d'accéder à ces données ;
- de faire rectifier et, le cas échéant, de faire compléter ses données à caractère personnel qui sont inexactes ou incomplètes ;
- de faire effacer ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de faire limiter le traitement de ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel fondé sur les 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 et les droits et libertés de la personne concernée ;
- de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct, y compris au profilage effectué à des fins de marketing direct ;
- de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative ; toutefois, si ce traitement automatisé est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, elle 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;
- de recevoir ses données à caractère personnel qu'elle a fournies à Inter Partner Assistance, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ; de transmettre ces données à un autre responsable du traitement, lorsque (i) le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ou pour les besoins de l'exécution d'un contrat et (ii) le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ; et d'obtenir que ses données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible ;
- de retirer son consentement à tout moment, sans préjudice des traitements effectués de manière licite avant le retrait de celui, lorsque le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ;

## **Contacter Inter Partner Assistance**

La personne concernée peut contacter Inter Partner Assistance pour exercer ses droits aux adresses suivantes, accompagné d'une photocopie recto verso de la carte d'identité :

- par courrier postal :  
Inter Partner Assistance - Data Protection Officer, avenue Louise 166, 1050 Bruxelles
- par courrier électronique :  
[dpo.BNL@axa-assistance.com](mailto:dpo.BNL@axa-assistance.com)

Inter Partner Assistance traitera les demandes dans les délais prévus par la loi. Sauf demande manifestement infondée ou excessive, aucun paiement ne sera exigé pour le traitement de ses demandes.

## **Introduire une plainte**

Si la personne concernée estime qu'Inter Partner Assistance ne respecte pas la réglementation en la matière, elle est invitée à contacter Inter Partner Assistance en priorité.

La personne concernée peut aussi introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles à l'adresse suivante :

Rue de la Presse, 35

1000 Bruxelles

Tél. + 32 2 274 48 00

Fax. + 32 2 274 48 35

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

La personne concernée peut également déposer une plainte auprès du tribunal de première instance de son domicile.

## **18. Droit applicable:**

Ce contrat d'assurance est régi par la Loi concernant les assurances du 4 avril 2014.