

# Assurance Voyage

**Contrat annuel, en cas de besoin d'assistance  
prenez contact via:**

**+32 2 550 05 00**

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### Annulation de voyage

Assurance voyage pour particuliers et entreprises

Version Avril 2018

## PREAMBULE

Votre contrat se compose de deux parties

Les conditions générales qui constituent le règlement du contrat. Elles précisent les droits et obligations tant de l'assureur AXA ASSISTANCE que des assurés.

Les conditions particulières mentionnent les données du contrat qui vous sont personnelles, notamment la prise d'effet et la durée du contrat, l'identité du preneur d'assurance et, pour les contrats à court terme, des personnes assurées, la description du ou des véhicule(s) assuré(s), la formule d'assistance choisie et la prime.

Les conditions particulières complètent les conditions générales et les remplacent dans la mesure où elles leurs seraient contraires.

Ayant souscrit ce contrat, vous pouvez bénéficier de l'infrastructure et de l'organisation internationale et polyglotte d'AXA ASSISTANCE. Nos services vous aident dans toutes les situations décrites dans les conditions générales ci-après.

Vous pouvez rencontrer d'autres problèmes. Dans ce cas, n'hésitez pas à faire appel à nos services. Dans le cadre d'une demande d'assistance, vous pourrez, par exemple, également faire appel à nos interprètes ou, sous certaines conditions, bénéficier d'une avance de fonds. Nous ferons tout pour vous aider.

En cas de problème, prenez toujours contact avec AXA ASSISTANCE pour que nous puissions vous aider de manière optimale. La plupart des garanties ne sont acquises que si l'organisation a été faite par AXA ASSISTANCE.



ASSUDIS est la société qui commercialise et gère les contrats d'AXA ASSISTANCE.

Pour toute question relative à votre contrat, ou à ses garanties et conditions, ASSUDIS est votre interlocuteur.

# I. DISPOSITIONS COMMUNES

## 1. Définitions

### 1.1. Accident corporel

Evènement soudain qui entraîne le décès ou une lésion corporelle constatée par une autorité médicale compétente et dont l'une des causes est extérieure à l'organisme de la victime.

Sont assimilés aux accidents:

- a) la noyade;
- b) l'empoisonnement et l'asphyxie par absorption involontaire d'une substance nocive;
- c) le tétanos, la rage ou le charbon;
- d) les luxations, les déchirures et les élongations musculaires résultant d'un effort soudain;
- e) les lésions corporelles ou le décès lors des actes accomplis pour le sauvetage de personnes, biens ou intérêts;
- f) les atteintes à la santé qui sont la conséquence directe et immédiate d'un accident assuré.

### 1.2. Assurés

Dans le présent article, on entend par l'« assuré principal » le preneur d'assurance ou, si le preneur d'assurance est une personne morale, la première personne désignée aux conditions particulières. On entend par « le conjoint » le conjoint cohabitant, de droit ou de fait, de l'assuré principal.

#### 1.2.1 Pour un contrat Individuel (une personne) :

L'assuré principal.

#### 1.2.2 Pour un contrat couple (deux personnes)

L'assuré principal et son conjoint, ou l'assuré principal et une deuxième personne vivant sous le même toit à la même adresse que l'assuré principal (domiciliée à la même adresse), pour autant que cette deuxième personne soit mentionnée aux conditions particulières ou qu'elle soit la seule à cohabiter avec l'assuré principal.

#### 1.2.3 Pour un contrat Famille (au moins trois personnes) :

Les personnes assurées, pour autant qu'elles soient domiciliées dans le pays de résidence et y résident habituellement, sont:

- l'assuré principal et son conjoint;
- toutes les personnes vivant à leur foyer;
- leurs enfants célibataires de moins de 25 ans et à charge, pour autant qu'ils soient mineurs, ou qu'ils habitent chez leur autre parent, ou qu'ils soient étudiants ;
- lorsqu'ils les accompagnent durant leur déplacement sans leurs parents, leurs petits-enfants et arrière-petits-enfants.

### 1.3. Autorité médicale compétente

Le praticien de l'art médical reconnu par la législation du pays de résidence ou par la législation en vigueur dans le pays concerné.

### 1.4. AXA ASSISTANCE / Assureur

AXA ASSISTANCE est la dénomination commerciale d'Inter Partner Assistance s.a., membre du groupe AXA ASSISTANCE, compagnie d'Assurances agréée par la BNB et la FSMA sous le code n° 0487, dont le siège est établi à B-1050 Bruxelles, Avenue Louise 166, bte 1, numéro d'entreprise 0415.591.055, RPM Bruxelles.

### 1.5. Compagnon de voyage

La personne avec qui l'assuré a décidé d'entreprendre le voyage ou de réserver une location de vacances pour lequel ils se sont simultanément inscrits, et dont la présence est indispensable pour son accomplissement.

### 1.6. Conjoint

Le conjoint cohabitant, de droit ou de fait, de l'assuré principal.

### 1.7. Contrat de voyage

Toute réservation de transport, de séjour ou de location de vacances sous forme séparée ou combinée, contractée par l'assuré.

### 1.8. Date de départ

- a) La date de départ du voyage, prévue au contrat de voyage, ou
- b) La date de commencement du déplacement, en tenant - compte de la durée nécessaire pour se rendre directement sur le lieu de vacances à la date prévue dans le contrat de voyage

### 1.9. Dommages matériels importants aux biens immobiliers

Dommages aux biens de l'assuré, causés par un évènement soudain, au-delà du contrôle de l'assuré et qui est si grave qu'il l'oblige à annuler le voyage ou l'interrompre afin d'assurer la sauvegarde de ses intérêts de sa propriété ou de son contenu.

#### **1.10. Domicile**

Le domicile légal dans le pays de résidence (ou le domicile élu dans le pays de résidence mentionné dans les conditions particulières) de l'assuré principal ou, si le preneur d'assurance est une personne morale, de la personne physique désignée aux conditions particulières.

#### **1.11. Frais d'hôtel**

Il s'agit des frais de chambre et de petit-déjeuner.

#### **1.12. Incendie**

Tous dégâts par le feu, explosion, implosion, jets de flamme ou foudre ayant pour effet d'immobiliser le véhicule assuré sur le lieu de l'évènement ou de rendre inhabitable l'habitation garantie.

#### **1.13. Incident médical**

La maladie ou l'accident corporel survenant à un assuré.

#### **1.14. Maladie**

Tout trouble involontaire de la santé médicalement décelable.

Il doit être attesté par un médecin comme étant médicalement incompatible avec l'accomplissement du contrat de voyage.

#### **1.15. Parent**

Le conjoint, le père, la mère, le frère, la sœur, le beau-parent, le beau-fils, la belle-fille, le grand-parent, l'enfant ou petit-enfant, le beau-frère, la belle-sœur. Sont également assimilés à des parents les deux personnes désignées aux conditions particulières pour le retour anticipé.

#### **1.16. Pays de résidence**

Il s'agit de la Belgique, du Grand-duché de Luxembourg ou la zone située dans un rayon de maximum 30 km de la frontière des pays précités.

#### **1.17. Preneur d'assurance**

La personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assistance.

#### **1.18. Annulation**

L'annulation d'un contrat de voyage avant le début du voyage.

#### **1.19. Interruption**

On entend par interruption l'arrêt d'un voyage entamé pour un retour anticipé vers le pays du domicile.

## II. ANNULATION ET INTERRUPTION DE VOYAGE

### 1. Montant Assuré

#### 1.1. En cas d'annulation

Les frais réellement exposés par l'assuré, à l'exclusion des primes d'assurance.

#### 1.2. En cas d'interruption

Le montant, calculé au prorata des jours non profités, que l'assuré ne pourra pas récupérer auprès de l'organisme du voyage si pour une des raisons décrites ci-après l'assuré a dû interrompre son voyage.

#### 1.3. Plafond des indemnités

AXA ASSISTANCE rembourse les indemnités déterminées comme ci-dessus à concurrence de 2.500 € par sinistre et par assuré, avec un maximum de 12.500 € par voyage et par an.

### 2. Frais Assurés

#### 2.1. Annulation et Interruption de voyage

Les frais d'annulation ou d'interruption du voyage dus à un décès, à un accident ou à une maladie grave survenu(e) après l'inscription ou la réservation du voyage et dont est victime l'assuré lui-même, un parent, un cohabitant ou un compagnon de voyage.

L'intervention en cas d'interruption de voyage est calculée au prorata temporis des jours non absorbés du voyage.

AXA ASSISTANCE intervient dans les frais d'annulation ou d'interruption dans les cas suivants :

- renonciation du contrat d'emploi de l'assuré, à durée indéterminée, donnée par son employeur dans les trente jours précédant la date de départ;
- la suppression par l'employeur des congés de l'assuré, par suite de décès, maladie ou accident d'un collègue chargé du remplacement de l'assuré et pour autant que l'évènement se produise au cours des trente derniers jours précédant la date de départ;
- l'assuré, demandeur d'emploi, trouve un emploi d'une durée d'au moins trois mois et qui commence dans les 30 jours précédant la date de départ;
- présence indispensable de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante suite à l'indisponibilité pour cause de maladie, accident ou décès du remplaçant professionnel de l'assuré
- dommages matériels importants ayant rendu le domicile de l'assuré inhabitable, à condition que ces dommages soient survenus dans les trente jours avant la date de départ;
- le retard au moment de l'embarquement au départ ou pendant l'étape prévue au bulletin de transport, en raison d'une immobilisation supérieure à une heure par suite d'un accident de circulation;
- l'immobilisation totale de plus de 5 jours ouvrables du véhicule privé de l'assuré au moment du départ vers le lieu de vacances à l'étranger ou au plus 48 heures avant le départ, suite à un accident de circulation, un vol ou un incendie, et si le véhicule est indispensable à une étape du voyage et ne peut être remplacé aisément ;
- présence obligatoire de l'assuré :
  - o comme témoin ou membre du jury de la Cour d'Assises ;
  - o comme étudiant pour subir un examen de rattrapage dans la période entre la date de départ et trente jours après la date de retour du voyage ;
  - o comme militaire pour une mission à l'étranger ;
  - o pour une transplantation d'organe ;
  - o pour les actes juridiques lors de l'adoption d'un enfant ;
- présence obligatoire de l'assuré pour pallier à la défection de la personne désignée aux conditions particulières pour s'occuper de la garde de l'enfant mineur ou handicapé de l'assuré ;
- disparition ou enlèvement de l'assuré, d'un compagnon de voyage ou d'un parent jusqu'au deuxième degré ;
- refus de visa par les autorités locales du pays de destination ;
- le vol des papiers d'identité et/ou du visa dans les cinq ouvrables avant le départ ;
- l'assuré ne peut être vacciné pour raisons médicales, à condition que cette vaccination soit exigée par les autorités locales du pays de destination ;
- complications ou trouble de la grossesse, ou grossesse, si l'assuré n'était pas au courant de cette grossesse au moment de l'inscription ou réservation du voyage.
- divorce, ou séparation de fait si l'un des conjoints déménage avant le début du voyage, sur présentation d'un document officiel attestant la procédure de divorce ou le déménagement
- déménagement dans un délai d'un mois avant la date du départ jusqu'un mois après la date du retour, rendu indispensable suite à la résiliation du bail de résidence principale par le propriétaire ou une mutation professionnelle.
- La garantie est également acquise à l'assuré en cas d'annulation du compagnon de voyage pour l'une des causes reprises ci-dessus, à condition qu'il ait également souscrit un contrat d'assurance annulation.

#### 2.2. Condition de prise en charge

La garantie n'est valable que sur présentation des justificatifs originaux.

### III. EXCLUSIONS

#### 1. Exclusions communes à toutes les garanties

Ne sont pas couverts et ne sont pas remboursés :

- a) les frais engagés par un assuré sans accord préalable d'AXA ASSISTANCE (sauf disposition contraire prévue au contrat)
- b) les frais de restauration à l'exception des frais de petit-déjeuner;
- c) les frais de taxi (sauf disposition contraire prévue au contrat);
- d) les frais prévus avant le départ pour les voyages;
- e) les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte intentionnel ou d'une omission dont se rend coupable l'assuré ;
- f) le besoin d'assistance qui est survenu alors que l'assuré se trouve en état d'ivresse, d'intoxication alcoolique punissable ou dans un état analogue résultant de produits autres que de boissons alcoolisées ;
- g) les événements provoqués par un acte intentionnel, par suicide ou tentative de suicide;
- h) les événements provoqués par un acte téméraire, un pari ou un défi de l'assuré ;
- i) les actes de terrorisme, à moins que l'assuré démontre qu'il n'a pas participé à cet événement ;
- j) les conflits sociaux tels que grève, lock-out, émeute ou mouvement populaire, à moins que l'assuré démontre qu'il n'a pas participé à cet événement ;
- k) les accidents nucléaires tels que définis par la Convention de Paris du 29 juillet 1960 ou résultant de radiations provenant de radio-isotopes ;
- l) la participation à titre professionnel à des compétitions ou entraînements en vue de telles épreuves;
- m) les prestations qu'AXA ASSISTANCE ne peut fournir par suite de force majeure;
- n) tous les frais non explicitement cités comme étant pris en charge dans le cadre du contrat.

## IV. CADRE JURIDIQUE

### 1. Prise d'effet du contrat

Le contrat prend cours à la date indiquée aux conditions particulières.

### 2. Durée du contrat

#### 2.1. Durée

Le contrat est conclu pour une durée d'un an.

A défaut de résiliation par l'une des parties par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé au moins trois mois avant son échéance, le contrat se renouvelle tacitement pour des périodes consécutives d'un an.

Si l'assuré, ayant prévu son retour avant la fin du contrat, se trouve dans l'impossibilité de revenir à la date prévue pour des raisons indépendantes de sa volonté, les garanties seront prolongées le temps nécessaire au retour de l'assuré. Les causes de cette prolongation sont limitées à un incident médical, au retard imprévu ou l'annulation du transport dû à un cas de force majeure tel qu'une catastrophe ou autre cause naturelle, une grève, émeute ou troubles de l'ordre public, un état de guerre ou le défaut du transporteur ou de l'organisateur de voyage, empêchant l'utilisation du moyen de transport prévu.

#### 2.2. Droit de rétractation

Le contrat d'assurance souscrit sur ce site web est un contrat à distance. Dans ce cas, le preneur d'assurance a un droit de rétractation. Le preneur d'assurance dispose d'un délai de quatorze jours pour résilier le contrat, sans pénalité et sans obligation de motivation. Le délai dans lequel peut s'exercer le droit de résiliation commence à courir :

à compter du jour de la conclusion du contrat ;

à compter du jour où le preneur d'assurance reçoit les conditions contractuelles et toutes autres informations complémentaires, si ce dernier jour est postérieur à celui visé au premier tiret ;

La résiliation devient effective au moment de la notification par le preneur d'assurance.

Pour exercer le droit de rétractation, le preneur d'assurance doit nous notifier sa décision de rétractation du présent contrat par lettre recommandée. Le preneur d'assurance peut également utiliser le modèle de formulaire de rétractation mis à disposition sur le site web d'Assudis, mais ce n'est pas obligatoire.

Est en tout cas dû par le preneur d'assurance en cas de rétractation du contrat : le montant qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où le preneur d'assurance a informé Assudis de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

### 3. Fin du contrat

#### 3.1. AXA ASSISTANCE ou son mandataire peut mettre fin au contrat :

Après chaque déclaration de sinistre mais au plus tard un mois après paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention.

Les effets du contrat cessent trois mois après la notification de la résiliation par lettre recommandée.

Les effets du contrat cessent un mois après la notification de la résiliation lorsque l'assuré a manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans une intention de tromper AXA ASSISTANCE, à condition que celle-ci ait déposé plainte contre l'assuré devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou l'ait cité devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code Pénal.

#### 3.2. Le preneur d'assurance peut mettre fin au contrat :

##### 3.2.1 Après chaque déclaration de sinistre. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention.

La résiliation du contrat se fait par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

Les effets du contrat cessent après trois mois à compter du lendemain du dépôt à la poste de la résiliation par lettre recommandée.

##### 3.2.2 Dans les 14 jours suivant la réception de l'exemplaire des conditions particulières si le contrat a été conclu pour une durée supérieure à trente jours.

### 4. Paiement de la prime

La prime, majorée des taxes et contributions, est payable par anticipation aux échéances après réception d'une demande de paiement à domicile.

## 5. Non paiement de la prime

En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance, AXA ASSISTANCE ou son mandataire peut résilier le contrat à condition que le preneur d'assurance ait été mis en demeure, soit par exploit d'huissier de justice, soit par lettre recommandée à la poste. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de quinze jours à compter du lendemain de la signification ou de l'envoi de la lettre recommandée.

## 6. Adaptation des conditions d'assurance ou du tarif

Si les conditions d'assurance et/ou le tarif sont modifiés, AXA ASSISTANCE applique cette modification des contrats en cours à partir du premier jour du deuxième mois qui suit la notification de la modification, sans préjudice du droit du preneur d'assurance à la résiliation du contrat. Le preneur d'assurance est averti de la modification au moins quatre mois avant l'échéance annuelle de son contrat d'assurance, ou lors d'une notification ultérieure de la modification, lui donnant ainsi le droit de résilier son contrat dans un délai de trois mois à compter du jour de ladite notification.

## 7. Indexation de la prime

Le montant de la prime peut être indexé annuellement suivant l'indice des prix à la consommation. L'indice de base sera celui du mois de septembre 2016.

A la date anniversaire du contrat, la prime sera ajustée en fonction de la formule suivante :

(prime de base x nouvel indice)

Nouvelle prime =  $\frac{\text{prime de base} \times \text{nouvel indice}}{\text{indice de base}}$

L'indice des prix à la consommation pris en considération dans le calcul de l'indexation est celui de 2013 base = 100.

## 8. Les engagements de l'assuré

### 8.1. En cours de contrat

Prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir les sinistres.

### 8.2. En cas de sinistre

1. L'assuré doit, dès que possible, signaler à AXA ASSISTANCE la survenance du sinistre.
2. L'assuré doit fournir sans retard tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et apprécier l'étendue du sinistre.
3. L'assuré doit prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.
4. Suivre les directives et accomplir toutes les démarches qui seront demandées par l'assureur.
5. Le certificat médical de constat doit être joint à chaque déclaration de sinistre.
6. L'assuré doit autoriser les médecins traitants à communiquer aux médecins-conseils de l'assureur toutes les informations qu'ils possèdent concernant son état de santé.
7. L'assuré s'engage, dans un délai maximal de trois mois après l'intervention d'AXA ASSISTANCE, à :
  - fournir les justificatifs des dépenses engagées
  - apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties
  - restituer d'office les titres de transport qui n'ont pas été utilisés parce qu'AXA ASSISTANCE a pris en charge ces transports

### 8.3. Sanctions

1. Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour AXA ASSISTANCE, celle-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'elle subit.
2. AXA ASSISTANCE peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas rempli les obligations énoncées ci-dessus.

## 9. Subrogation

AXA ASSISTANCE qui a presté l'assistance ou payé l'indemnité est subrogée, à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions des assurés contre les tiers responsables du dommage.

Si, après le fait de l'assuré, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur d'AXA ASSISTANCE, celle-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut pas nuire à l'assuré qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, il peut exercer ses droits, pour ce qui lui reste dû, de préférence à AXA ASSISTANCE.



Sauf en cas de malveillance, AXA ASSISTANCE n'a aucun recours contre les descendants, les ascendants, le conjoint et les alliés en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes vivant au foyer, ses hôtes et les membres de son personnel domestique. Toutefois, AXA ASSISTANCE peut exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

#### 10. Pluralité d'assurances

AXA ASSISTANCE n'intervient qu'après épuisement des garanties octroyées par d'autres organismes de prévoyance, d'assurance et d'assistance auxquelles l'assuré aurait droit. En cas de pluralité entre différentes assurances et/ou assurances d'assistance c'est la répartition prévue par l'article 99 de la loi du 4 avril 2014 qui est applicable.

#### 11. Intervention non-contractuelle

Dans l'intérêt de l'assuré, il se peut qu'AXA ASSISTANCE prenne en charge des frais qui ne sont pas couverts par le contrat. Dans ce cas, l'assuré s'engage à en faire le remboursement dans les 3 mois de la demande d'assistance.

#### 12. Correspondance

Les communications ou notifications destinées à l'assuré sont valablement faites à l'adresse qu'il a indiquée dans le contrat ou qu'il aurait notifiée ultérieurement à AXA ASSISTANCE ou, si l'assuré a expressément marqué son accord, par courrier électronique à l'adresse électronique qu'il a communiquée.

Les communications ou notifications de l'assuré sont valablement faites à AXA ASSISTANCE, Avenue Louise 166 bte 1 à B-1050 Bruxelles ou au producteur d'assurance porteur de la quittance établie par AXA ASSISTANCE ou intervenu lors de la conclusion ou lors de l'exécution du contrat.

#### 13. Loi du contrat

Le présent contrat est régi par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

#### 14. Plaintes

En cas de plainte concernant les prestations d'assurance, l'assureur peut s'adresser au Service Qualité d'AXA ASSISTANCE :

- Par e-mail : [customer.care.bn1@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bn1@axa-assistance.com)
- Par courrier : AXA ASSISTANCE  
Customer Care  
Avenue Louise 166 Bte 1

1050 Bruxelles

La plainte sera examinée le plus rapidement possible par le Service Qualité d'AXA ASSISTANCE et traitée dans les délais suivants :

- Un accusé de réception de la plainte suivra dans les trois jours ouvrables, avec une explication sur le déroulement ultérieur de la procédure, à moins qu'une réponse soit donnée dans la semaine.
- Dans les cinq jours une réponse définitive est envoyée à l'assuré, à l'exception des problèmes complexes, ces questions sont traitées endéans le mois.
- Si cela est impossible, le problème est analysé et le non-respect de ce délai est motivé, avec une indication, dans le mois, de la durée dans laquelle une réponse finale peut être attendue.

L'assureur peut éventuellement s'adresser au service de l'Ombudsman des Assurances (par lettre : Square de Meeûs, 35, 1000 Bruxelles ; par téléphone : 02 / 547 58 71 ; par fax : 02 / 547 59 75, par courrier électronique : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)), sans préjudice de la possibilité qu'a le Preneur d'Assurance d'entamer une procédure judiciaire. L'Ombudsman des Assurances et son équipe examinent les litiges en assurances entre un consommateur et une entreprise d'assurances ou un intermédiaire en assurances.

L'assuré peut également s'adresser à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL) reconnue, comme mentionné sur la plateforme règlement en ligne des litiges (RLL) :

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

L'assuré peut remplir un formulaire de plainte via ladite plateforme, qui transmet au défendeur, sous une forme facilement compréhensible, sans délai, la plainte. La procédure intégrale est expliquée sur ladite plateforme.

#### 15. Clause de sanction

AXA ASSISTANCE ne sera pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA ASSISTANCE à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique.

## 16. 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').

### 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 ;

## Contacteur 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.

# V. TABLE DES MATIERES

<b>I. DISPOSITIONS COMMUNES</b> .....	<b>3</b>
1. DÉFINITIONS.....	3
1.1. Accident corporel .....	3
1.2. Assurés .....	3
1.2.1 Pour un contrat Individuel (une personne) : .....	3
1.2.2 Pour un contrat couple (deux personnes) .....	3
1.2.3 Pour un contrat Famille (au moins trois personnes) : .....	3
1.3. Autorité médicale compétente.....	3
1.4. AXA ASSISTANCE / Assureur.....	3
1.5. Compagnon de voyage.....	3
1.6. Conjoint.....	3
1.7. Contrat de voyage.....	3
1.8. Date de départ .....	3
1.9. Dommages matériels importants aux biens immobiliers .....	3
1.10. Domicile .....	4
1.11. Frais d'hôtel.....	4
1.12. Incendie .....	4
1.13. Incident médical .....	4
1.14. Maladie .....	4
1.15. Parent .....	4
1.16. Pays de résidence.....	4
1.17. Preneur d'assurance .....	4
1.18. Annulation .....	4
1.19. Interruption.....	4
<b>II. ANNULATION ET INTERRUPTION DE VOYAGE</b> .....	<b>5</b>
1. MONTANT ASSURÉ.....	5
1.1. En cas d'annulation .....	5
1.2. En cas d'interruption .....	5
1.3. Plafond des indemnités.....	5
2. FRAIS ASSURÉS .....	5
2.1. Annulation et Interruption de voyage.....	5
2.2. Condition de prise en charge .....	5
<b>III. EXCLUSIONS</b> .....	<b>6</b>
1. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES .....	6
<b>IV. CADRE JURIDIQUE</b> .....	<b>7</b>
1. PRISE D'EFFET DU CONTRAT .....	7
2. DURÉE DU CONTRAT .....	7
2.1. Durée .....	7
2.2. Droit de rétractation.....	7
3. FIN DU CONTRAT .....	7
3.1. AXA ASSISTANCE ou son mandataire peut mettre fin au contrat : .....	7
3.2. Le preneur d'assurance peut mettre fin au contrat : .....	7
3.2.1 Après chaque déclaration de sinistre. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention. ....	7
3.2.2 Dans les 14 jours suivant la réception de l'exemplaire des conditions particulières si le contrat a été conclu pour une durée supérieure à trente jours. ....	7
4. PAIEMENT DE LA PRIME.....	7
5. NON PAIEMENT DE LA PRIME.....	8
6. ADAPTATION DES CONDITIONS D'ASSURANCE OU DU TARIF .....	8
7. INDEXATION DE LA PRIME .....	8
8. LES ENGAGEMENTS DE L'ASSURÉ .....	8
8.1. En cours de contrat .....	8
8.2. En cas de sinistre.....	8
8.3. Sanctions .....	8
9. SUBROGATION.....	8
10. PLURALITÉ D'ASSURANCES .....	9
11. INTERVENTION NON-CONTRACTUELLE .....	9
12. CORRESPONDANCE.....	9
13. LOI DU CONTRAT .....	9
14. PLAINTES.....	9
15. CLAUSE DE SANCTION .....	9

16. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ..... 10

V. TABLE DES MATIERES ..... 12

Distributeur AXA Assistance

Si vous avez de plus amples question ou souhaitez modifier votre contrat, prenez contact avec votre distributeur AXA ASSISTANCE, il vous assistera avec son expertise sur mesure.

**Besoin d'assistance ou un sinistre?**

**AXA Assistance 24/24 et 7/7**

**+32 2 550 05 00**

En cas de sinistre prenez toujours contact avec la centrale d'assistance pour que vous puissiez bénéficier de manière optimale de toutes les garanties assurées. Si vous organisez l'assistance vous-même, certains frais peuvent être refusés.

**Visitez également notre site web**

[www.assudis.be](http://www.assudis.be)

Vous pouvez consulter et modifier un contrat annuel sur notre site web. Vous y trouverez à tout moment la version des conditions générales d'application sur votre contrat. Il vous reste encore une question que votre distributeur AXA ASSISTANCE n'a pas pu résoudre, alors prenez contact avec nous via [info@assudis.be](mailto:info@assudis.be) ou +32 2 247 77 10.

Inter Partner Assistance s.a. – Membre du groupe AXA Assistance– Avenue Louise 166 bte 1 – 1050 Bruxelles  
RPM Bruxelles – BE 0415.591.055 – Entreprise d'assurances agréée par la BNB et la FSMA sous le numéro de code 0487

Assudis s.a. est spécialement mandaté par Inter Partner Assistance pour commercialiser et gérer ses contrats d'assistance.

Assudis s.a. – Avenue Sleenckx 1 – 1030 Bruxelles – RPM: 0474.436.007 – FSMA 047.811A  
Tel 02 247 77 10 – E-mail [info@assudis.be](mailto:info@assudis.be) – IBAN BE71 3401 0671 2869 – BIC BBRUBEBB

