



Conditions Générales

# Izy Assistance

Tel : +32 (0)2 642 45 10

## Définitions

### Accident corporel

L'événement soudain, imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré qui entraîne une lésion corporelle constatée par une autorité médicale compétente et dont l'une des causes est extérieure à l'organisme de la victime.

### Assuré(s)

Le souscripteur, c'est-à-dire la personne physique, signataire du présent contrat, de moins de 70 ans à la souscription, désigné dans les Conditions Particulières.

En outre, selon l'option choisie et à condition qu'ils soient nommément désignés dans les Conditions Particulières :

- Le conjoint de droit ou de fait (âgé de moins de 70 ans à la souscription) du souscripteur et/ou les enfants fiscalement à charge de moins de 25 ans résidant en Belgique.
- Les enfants âgés de plus de 25 ans vivants sous le même toit et les personnes âgées de moins de 70 ans à la souscription, vivant sous le même toit que le souscripteur, sont couverts.
- Les nouveaux-nés ou bébés morts-nés sont couverts dans le cadre de ce contrat, à condition qu'au moins la mère soit couverte. Les nouveaux-nés sont couverts automatiquement pendant trois mois sans déclaration. Au-delà, ils doivent être déclarés auprès de l'Assureur et doivent faire l'objet d'un avenant aux Conditions Particulières.
- Le souscripteur qui atteint l'âge de 70 ans après la souscription, continue de bénéficier du renouvellement du contrat à chaque échéance. Le renouvellement bénéficie également aux Assurés mentionnés aux Conditions Particulières qui atteindraient également l'âge de 70 ans après la souscription.

### Autorité médicale compétente

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

### Domicile

Le domicile légal en Belgique (ou le domicile élu en Belgique dans les conditions particulières) du preneur d'assurance ou, si le preneur d'assurance est une personne morale, de la personne physique désignée aux conditions particulières.

### Frais d'hôtel

Les frais d'hôtel comprennent les frais de chambre et de petit déjeuner.

### Inter Partner Assistance

Compagnie d'assurances, agissant sous la marque AXA Assistance, agréée sous le code n° 0487 pour pratiquer les assurances touristiques (A.R. du 04/07/1979 et du 13/07/1979 - M.B. du 14/07/1979) dont le siège social est établi à 1050 Bruxelles, avenue Louise, 166 bte 1.

### Incident médical

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

### Maladie

Tout trouble involontaire de la santé médicalement décelable.

### Pays d'origine

Le pays d'origine est le Maroc, l'Algérie ou la Tunisie.

### Preneur d'assurance

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

### Proche

Conjoint, père, mère, enfant, frère ou sœur de l'assuré

### Rapatriement sanitaire

Le transport vers un centre de soins d'un assuré malade ou blessé accompagné d'un personnel médical (médecin et/ou infirmier). Un rapatriement sanitaire ne s'envisage qu'en cas d'urgence médicale et uniquement si un traitement adapté ne peut pas être fait sur place.

## Objet et étendue de l'assistance

### 1 Objet

INTER PARTNER ASSISTANCE garantit, à concurrence des montants indiqués, taxes comprises, un service d'assistance lorsque les assurés sont victimes des événements aléatoires définis dans le présent contrat.

Sauf dérogation prévue au contrat, le service d'assistance est acquis dès le départ de l'assuré de son domicile légal, et ce dans le monde entier.

## Conditions d'octroi du service d'assistance

A. INTER PARTNER ASSISTANCE met tout en œuvre afin d'assister l'assuré au cours d'événements définis, d'ordre privé ou professionnel. Ces événements sont couverts pendant la période de validité du contrat, dans les limites de l'étendue territoriale du contrat et des montants garantis.

B. Le choix du moyen de transport le plus approprié appartient à INTER PARTNER ASSISTANCE, si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, le moyen de transport prioritaire sera le chemin de fer (1<sup>ère</sup> classe), si la distance à parcourir est supérieure à 1.000 km, le moyen de transport prioritaire sera l'avion de ligne (classe économique), sauf disposition contraire prévue au contrat.

C. Ne donnent pas, à posteriori, droit à un remboursement ou à une indemnité, toutes les prestations non sollicitées au moment des faits ainsi que celles refusées par l'assuré ou organisées sans l'accord d'INTER PARTNER ASSISTANCE. L'événement doit impérativement être signalé à INTER PARTNER ASSISTANCE dès sa survenance et une attestation des autorités locales ou organismes de secours doit lui être transmise.

A défaut de l'avoir fait, ces frais sont remboursés jusqu'à concurrence des montants indiqués aux conditions générales et dans la limite de ceux qu'INTER PARTNER ASSISTANCE aurait engagés si elle avait elle-même organisé le service.

D. INTER PARTNER ASSISTANCE n'intervient pas dans les frais consécutifs à un décès survenu dans les 3 mois suivant la prise d'effet du contrat pour une cause autre qu'un accident.

E. La garantie de la présente convention est limitée aux déplacements de 90 jours calendrier consécutifs au maximum. Les événements survenus après cette période ne donnent pas lieu à garantie.

F. La garantie n'est pas acquise lorsque, nonobstant la déclaration officielle du Ministère belge des Affaires Etrangères qui déconseille à ses ressortissants de se rendre dans un pays en état de troubles, d'émeutes, de guerres ou de guerres civiles, l'assuré décide néanmoins d'entreprendre son voyage.

## Assistance aux personnes

### 1 Décès d'un proche en Belgique

#### Retour anticipé suite au décès d'un proche en Belgique

Si l'assuré doit interrompre son voyage à la suite du décès d'un proche en Belgique, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge, soit un aller-retour pour un assuré, soit un retour pour deux assurés, jusqu'à leur domicile ou le lieu d'inhumation en Belgique. La garantie "Retour anticipé" n'est acquise que sur présentation d'un certificat de décès et uniquement si le décès présentait un caractère imprévisible au moment du départ de l'assuré.

A défaut d'avoir fait recours à INTER PARTNER ASSISTANCE pour l'organisation et le paiement des billets aller/retour, les frais sont remboursés jusqu'à concurrence d'un montant maximum de 300€ par personne.

#### Inhumation d'un proche dans le pays d'origine ou dans un autre pays en Europe

Suite au décès d'un proche en Belgique, et si le défunt est inhumé dans le pays d'origine ou dans un autre pays en Europe, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge un billet aller-retour pour un assuré jusqu'au lieu d'inhumation. Cette garantie n'est acquise que sur présentation d'un certificat de décès.

A défaut d'avoir fait recours à INTER PARTNER ASSISTANCE pour l'organisation et le paiement des billets aller/retour, les frais sont remboursés jusqu'à concurrence d'un montant maximum de 300€ par personne.

## 2 Décès du conjoint, du père, de la mère ou d'un enfant dans le pays d'origine

### Transport suite au décès du conjoint, du père, de la mère ou d'un enfant dans le pays d'origine.

Suite au décès du conjoint, du père, de la mère ou d'un enfant de l'assuré dans le pays d'origine, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge un aller-retour pour un assuré jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays d'origine. Cette garantie n'est acquise que sur présentation d'un certificat de décès.

A défaut d'avoir fait recours à INTER PARTNER ASSISTANCE pour l'organisation et le paiement des billets aller/retour, les frais sont remboursés jusqu'à concurrence d'un montant maximum de 300€ par personne.

Par ailleurs, lorsque le bénéficiaire fait usage de son véhicule personnel pour se rendre dans son pays d'origine, un remboursement forfaitaire de 500 euros lui est accordé. Pour cela, il devra fournir outre les certificats de décès et de parenté ci-dessus mentionnés :

une copie des pages du passeport précisant le date d'entrée et sortie de son pays d'origine,

le justificatif de la traversée maritime (billet).

Dans tous les cas, cette prestation n'est accordée que si le déplacement aller et retour est effectué dans un délai compris entre 15 jours avant et 2 mois après le décès et que la demande de remboursement a été présentée dans les 2 mois qui suivent ce décès.

## 3 Décès du conjoint, du père, de la mère ou d'un enfant dans un autre pays

### Transport suite à l'inhumation du conjoint, du père, de la mère ou d'un enfant dans le pays d'origine

Suite au décès du conjoint, du père, de la mère ou d'un enfant de l'assuré dans un pays autre que la Belgique ou le pays d'origine, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge un aller-retour pour un assuré jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays d'origine. Cette garantie n'est acquise que sur présentation d'un certificat de décès.

A défaut d'avoir fait recours à INTER PARTNER ASSISTANCE pour l'organisation et le paiement des billets aller/retour, les frais sont remboursés jusqu'à concurrence d'un montant maximum de 300€ par personne.

Par ailleurs, lorsque le bénéficiaire fait usage de son véhicule personnel pour se rendre dans son pays d'origine, un remboursement forfaitaire de 500 euros lui est accordé. Pour cela, il devra fournir outre les certificats de décès et de parenté ci-dessus mentionnés :

une copie des pages du passeport précisant le date d'entrée et sortie de son pays d'origine,

le justificatif de la traversée maritime (billet).

Dans tous les cas, cette prestation n'est accordée que si le déplacement aller et retour est effectué dans un délai compris entre 15 jours avant et 2 mois après le décès et que la demande de remboursement a été présentée dans les 2 mois qui suivent ce décès.

## 4 Décès d'un assuré en Belgique

### Transport du défunt vers le pays d'origine ou un autre pays en Europe

Suite au décès de l'assuré en Belgique, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement de la dépouille du défunt vers le pays d'origine ou un autre pays en Europe

### Accompagnement du défunt

Suite à un décès en Belgique, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge un billet aller/retour pour 2 proches afin d'accompagner le transport de la dépouille vers le pays d'origine ou un autre pays en Europe.

A défaut d'avoir fait recours à INTER PARTNER ASSISTANCE pour l'organisation et le paiement des billets aller/retour, les frais sont remboursés jusqu'à concurrence d'un montant maximum de 300€ par personne.

INTER PARTNER ASSISTANCE intervient également à concurrence d'un montant maximum de 1300 euros dans les frais funéraires et ce sur présentation des pièces justificatives originales.

Ces garanties sont acquises pour autant que le rapatriement du corps du défunt soit organisé par INTER PARTNER ASSISTANCE.

### Transport du défunt en Belgique

Suite au décès de l'assuré en Belgique, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de transport de la dépouille du défunt vers le lieu d'inhumation en Belgique. INTER PARTNER ASSISTANCE intervient également, à concurrence de 1300 euros maximum, dans les frais d'inhumation en Belgique.

INTER PARTNER ASSISTANCE prend également en charge les frais de transport à concurrence d'un aller-retour d'un proche résidant dans le pays d'origine de l'assuré.

A défaut d'avoir fait recours à INTER PARTNER ASSISTANCE pour l'organisation et le paiement des billets aller/retour, les frais sont remboursés jusqu'à concurrence d'un montant maximum de 300€ par personne.

## 4 Décès d'un assuré en dehors de la Belgique

### Transport du défunt

Suite au décès de l'assuré en dehors de la Belgique, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement de la dépouille du défunt vers son pays d'origine, vers la Belgique ou vers un autre pays en Europe.

INTER PARTNER ASSISTANCE intervient également à concurrence d'un montant maximum de 1300 euros dans les frais funéraires et ce sur présentation des pièces justificatives originales.

## 5 Autres garanties d'assistance aux personnes

### Retour anticipé suite à l'hospitalisation d'un proche en Belgique

Si l'assuré doit interrompre son voyage à la suite de l'hospitalisation de plus de 5 jours d'un proche en Belgique, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge, soit un aller-retour pour un assuré, soit un retour pour deux assurés jusqu'à leur domicile en Belgique. La garantie "Retour anticipé" n'est acquise que sur présentation d'un certificat d'hospitalisation et uniquement si l'hospitalisation présentait un caractère imprévisible au moment du départ de l'assuré.

A défaut d'avoir fait recours à INTER PARTNER ASSISTANCE pour l'organisation et le paiement des billets aller/retour, les frais sont remboursés jusqu'à concurrence d'un montant maximum de 300€ par personne.

### Frais médicaux à l'étranger

INTER PARTNER ASSISTANCE prend en charge, sous déduction d'une franchise de 25 euros par sinistre et par assuré, les frais médicaux reçus à l'étranger à la suite d'un incident médical. L'intervention de INTER PARTNER ASSISTANCE est limitée à 12.500 euros maximum par assuré et après épuisement des prestations garanties par tout tiers payeur. Cette garantie comprend:

- les honoraires médicaux et chirurgicaux;
- les médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien local;
- les frais d'hospitalisation;
- les frais de transport ordonné par un médecin pour un trajet local.

A l'exception des frais de prothèses, INTER PARTNER ASSISTANCE prend en charge les frais de soins dentaires urgents à concurrence de maximum 150 euros par assuré. Le traitement doit être pratiqué par un dentiste diplômé et reconnu par la législation du pays concerné.

### Hospitalisation de l'assuré à l'étranger

Si à la suite d'un incident médical, l'assuré voyageant seul doit être hospitalisé à l'étranger pendant plus de 10 jours, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller-retour d'un proche résidant en Belgique pour se rendre auprès de l'assuré.

A défaut d'avoir fait recours à INTER PARTNER ASSISTANCE pour l'organisation et le paiement des billets aller/retour, les frais sont remboursés jusqu'à concurrence d'un montant maximum de 300€ par personne.

Les frais d'hôtel sur place de cette personne sont pris en charge par INTER PARTNER ASSISTANCE à concurrence de 100 euros par nuit et par chambre, pour un maximum de 650 euros et moyennant la présentation des justificatifs originaux.

### Rapatriement sanitaire des enfants

En cas d'un incident médical, si l'assuré accompagnant des enfants de moins de 16 ans est dans l'impossibilité de s'occuper d'eux, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller-retour d'une personne, résidant en Belgique et désignée par la famille, pour aller chercher les enfants et les ramener à leur domicile en Belgique. Dans le cas où il est impossible de joindre une des personnes mentionnées ci-dessus, ou si ces personnes sont dans l'impossibilité d'effectuer le voyage, INTER PARTNER ASSISTANCE envoie un délégué pour prendre les enfants en charge et les ramener en Belgique, à la garde de la personne désignée par l'assuré.

A défaut d'avoir fait recours à INTER PARTNER ASSISTANCE pour l'organisation et le paiement des billets aller/retour, les frais sont remboursés jusqu'à concurrence d'un montant maximum de 300€ par personne.

### Rapatriement sanitaire de l'assuré

Si, à la suite d'un incident médical l'assuré est hospitalisé et que l'équipe médicale d'INTER PARTNER ASSISTANCE juge nécessaire de le transporter vers un centre médical plus spécialisé ou plus proche de son domicile ou directement à son domicile, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement ou le transport sanitaire de l'assuré malade ou blessé, sous surveillance médicale si nécessaire. La décision du transport et des moyens à mettre en œuvre est prise par le médecin d'INTER PARTNER ASSISTANCE en fonction des seuls impératifs techniques et médicaux. Si l'événement survient en dehors de l'Europe et des pays riverains de la mer Méditerranée, le transport se fait uniquement par avion de ligne en classe économique.

## Assistance voyage

### 1 Renseignements voyage

INTER PARTNER ASSISTANCE donne à l'assuré, par téléphone, des informations concernant un départ vers l'étranger telles que :

- les cours et devises : informations sur les taux de change ;
- les formalités de visa, passeport et autres pièces d'identité ;
- les formalités douanières ;
- les vaccinations ;
- les décalages horaires ;
- les jours fériés ;
- le climat et des conseils en matière d'habillement;

#### Avance d'une caution pénale

Si, à la suite de poursuites judiciaires à l'étranger, l'assuré tombe sous le coup de poursuites judiciaires, INTER PARTNER ASSISTANCE lui avance le montant de la caution exigée par les autorités judiciaires à concurrence de 12.500 euros maximum par assuré. L'assuré s'engage à rembourser à INTER PARTNER ASSISTANCE le montant de la caution dans un délai de 2 mois à partir de la date de l'avance. Si la caution est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle devra être aussitôt remboursée à INTER PARTNER ASSISTANCE. Si l'assuré cité devant les tribunaux (ou son représentant légal désigné et ceci, dans la mesure où le droit en vigueur le permet) ne se présente pas, INTER PARTNER ASSISTANCE exigera immédiatement le remboursement de la caution.

#### Avance des honoraires d'avocat

Si, à la suite de poursuites judiciaires à l'étranger, l'assuré tombe sous le coup de poursuites judiciaires, INTER PARTNER ASSISTANCE avance le montant des honoraires d'un avocat librement choisi par l'assuré, à concurrence de 1.250 euros par assuré. L'assuré s'engage à rembourser à INTER PARTNER ASSISTANCE le montant des honoraires dans un délai de 2 mois à partir de la date de l'avance.

## Exclusions

### Exclusions générales

Ne sont pas couverts et ne sont pas remboursés :

- les frais de restauration à l'exception des frais de petit-déjeuner; les frais de taxi (sauf disposition contraire prévue au contrat);
- les frais prévus avant le départ pour les voyages à l'étranger;
- les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte ou d'une omission dont se rend coupable l'assuré;
- les événements provoqués par un acte intentionnel, par suicide ou tentative de suicide de l'assuré;
- le besoin d'assistance 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 des boissons alcoolisées;
- les événements provoqués par un acte téméraire, un pari ou un défi de l'assuré;
- les événements résultant de faits de guerre, une mobilisation générale, une réquisition des hommes et du matériel par les autorités, le terrorisme ou le sabotage, à moins que l'assuré démontre qu'il n'a pas participé à cet événement;
- 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;
- les accidents nucléaires tels que définis par la Convention de Paris du 29 juillet 1960 ou résultant de radiations provenant de radio-isotopes;
- les événements survenus lors de la participation à une compétition ou au cours d'entraînements en vue de telles épreuves;
- les prestations garanties qu' INTER PARTNER ASSISTANCE ne peut fournir par suite de force majeure;
- tous les frais non explicitement cités comme étant pris en charge dans le cadre du contrat.

### Exclusions relatives à l'assistance aux personnes

La garantie n'est pas acquise pour:

- les frais de traitements médicaux et de médicaments prescrits et/ou engagés en Belgique à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu à l'étranger (sauf disposition contraire prévue au contrat);
- les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son voyage;
- les états de grossesse après la 28<sup>ème</sup> semaine et les interruptions volontaires de grossesse;
- les maladies chroniques;
- les rechutes et les convalescences de toutes affections révélées, non encore consolidées et en cours de traitement avant la date de départ en voyage et comportant un danger réel d'aggravation rapide;
- les frais de médecine préventive et les cures thermales;
- les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI;
- l'achat et la réparation de toutes prothèses telles que lunettes, verres de contact, etc.;
- les enfants mort-nés avant le 180<sup>ème</sup> jour de la grossesse.

## Cadre juridique

### 1 Prise d'effet du contrat

Sauf convention contraire, le contrat prend cours à la date indiquée aux conditions particulières.

#### Durée et fin du contrat

##### Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée d'un an. A défaut de résiliation par les parties par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé au moins 3 mois avant son échéance, le contrat se renouvelle tacitement pour des périodes consécutives d'un an.

##### Fin du contrat

###### A. INTER PARTNER ASSISTANCE peut mettre fin au contrat :

A.1. Après chaque déclaration de sinistre mais au plus tard un mois après paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention.

A.2. En cas de manquement par le preneur d'assurance, de l'assuré ou du bénéficiaire aux obligations découlant du contrat. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou la notification de refus d'intervention.

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

A.3. Les effets du contrat cessent lors de la notification de la résiliation lorsque l'assuré a manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans une intention frauduleuse.

A.4. La prime non absorbée est restituée au prorata du temps restant à courir.

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

B.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.

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

B.2. Dans les 14 jours de la réception de l'exemplaire des conditions particulières pré signées si le contrat a été conclu pour une durée supérieure à 30 jours.

Dans ce cas, la résiliation prend effet immédiatement au moment de la notification.

#### 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.

#### Non paiement de la prime

En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance, INTER PARTNER ASSISTANCE 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 15 jours à compter du lendemain de la signification ou du départ de la lettre recommandée à la poste.

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

En cas de modification des conditions des garanties ou du tarif, l'adaptation sera applicable à partir de l'échéance annuelle suivante. Une notification de ces modifications est adressée au preneur d'assurance, qui, dans les 3 mois de la réception de la notification, a la faculté de résilier le contrat, par lettre recommandée à la poste.

Cette résiliation prend effet à compter de l'échéance du contrat et au plus tôt à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain du dépôt de la lettre recommandée à la poste.

#### Les engagements de l'assuré

##### A. Déclaration de sinistre

A.1. L'assuré doit, dès que possible, signaler à INTER PARTNER ASSISTANCE la survenance du sinistre.

A.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.

Afin que l'assistance soit organisée de manière optimale et notamment pour convenir du moyen de transport le plus approprié (avion train, etc.), l'assuré veillera à contacter INTER PARTNER ASSISTANCE avant toute intervention et à n'engager des frais d'assistance qu'avec son accord.

A défaut de l'avoir fait, ces frais sont remboursés jusqu'à concurrence des montants indiqués aux conditions générales et dans la limite de ceux qu'INTER PARTNER ASSISTANCE aurait engagés si elle avait elle-même organisé le service.

#### B. Devoirs de l'assuré en cas de sinistre

B.1. L'assuré doit prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.

B.2. L'assuré s'engage à, dans le délai maximal de 6 mois après l'intervention de INTER PARTNER ASSISTANCE :

fournir les justificatifs des dépenses engagées;

apporter les preuves des faits qui donnent droit aux prestations garanties

restituer d'office les titres de transport qui n'ont pas été utilisés du fait de l'intervention de INTER PARTNER ASSISTANCE;

Lorsqu'INTER PARTNER ASSISTANCE a fait l'avance des frais médicaux, l'assuré doit effectuer d'office toutes les démarches nécessaires auprès des organismes de sécurité sociale et/ou de prévoyance couvrant les mêmes frais pour en obtenir le recouvrement.

#### C. Sanctions

C.1. Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour INTER PARTNER ASSISTANCE, celui-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'elle subit.

C.2. INTER PARTNER ASSISTANCE peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas rempli les obligations énoncées ci-dessus.

#### D. Expertise

En cas de désaccord sur l'importance du dommage, celui-ci est établi contradictoirement par deux experts nommés et dûment mandatés, l'un par l'assuré, l'autre par l'assureur. Faute d'arriver à un accord, les experts choisissent un troisième expert. Les trois experts statueront en commun, mais à défaut de majorité, l'avis du troisième expert sera prépondérant. Si l'une des parties ne nomme pas son expert ou si les deux experts ne s'entendent pas sur le choix du troisième, la désignation en est faite par le Président du Tribunal de 1<sup>ère</sup> instance du domicile de l'assuré, à la requête de la partie la plus diligente. Chacune des parties supporte les frais et honoraires de son expert. Les honoraires et frais du troisième expert, ainsi que les frais de sa désignation, sont partagés par moitié. Les experts sont dispensés de toutes formalités judiciaires. Leur décision est souveraine et irrévocable.

## **Subrogation et Pluralités d'assurances**

### **Tiers responsables**

INTER PARTNER 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'INTER PARTNER ASSISTANCE, celle-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut 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 INTER PARTNER ASSISTANCE.

Sauf en cas de malveillance, INTER PARTNER 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, INTER PARTNER ASSISTANCE peut exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

### **Pluralité d'assurances**

INTER PARTNER ASSISTANCE n'intervient qu'après épuisement des garanties octroyées par d'autres organismes de prévoyance, d'assurance et d'assistance ou des prestations de la sécurité sociale auxquelles l'assuré aurait droit. Dans l'hypothèse où ces organismes prévoient entre eux un autre moyen de réparation de la charge du sinistre que celui-ci visé ci-dessus, INTER PARTNER ASSISTANCE opte pour la clé de répartition prévue par l'article 99 de la Loi du 4 avril 2014.

### **Intervention non contractuelle**

Dans l'intérêt de l'assuré, il se peut qu'INTER PARTNER ASSISTANCE doive prendre en charge des frais qui ne sont pas couverts par le contrat.

Dans ce cas, suite à la demande d'INTER PARTNER ASSISTANCE, l'assuré s'engage à en faire le remboursement dans le mois du paiement par INTER PARTNER ASSISTANCE.



## 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 ;

### 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

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

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

### 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.

## Loi du contrat

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

## Plaintes

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

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

La plainte sera examinée le plus rapidement possible par le Service de qualité d'Axa Assistance, et ceci dans le 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 civil, 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 et/ou l'assuré peut aussi s'adresser au Médiateur des Assurances :

- Par courrier électronique : [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.

## 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.

### **Non responsabilité**

La responsabilité d'AXA Assistance ne saurait être retenue, à quelque titre et pour quelque cause que ce soit, pour tout dommage lié à :

- La détérioration, acte de vandalisme, vols de biens appartenant à l'assuré, pendant la prestation d'assistance ;
- Tout retard ou 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.
- Tout retard ou mauvaise exécution dans le chef du prestataire missionné par AXA Assistance. Le cas échéant, l'assuré s'adressera directement auprès du prestataire concerné.