

# CONDITIONS GENERALES

---

## ENSEMBLE D'ASSURANCES LIÉ AU PAQUET SILVER

**ASSISTANCE SÉCURITÉ EN LIGNE  
« ASSURANCE ACHAT EN LIGNE »**

---



## 1. L'objet de la garantie

La présente garantie a pour vocation de protéger le Bénéficiaire contre les risques liés à Internet dans le cadre de sa vie privée.

Elle est prise en charge par l'Assureur, Inter Partner Assistance.

Les évènements objets de la présente garantie sont :

- ✓ Assistance sécurité en ligne :
  - Informations pratiques
  - Informations juridiques par téléphone
  - l'Atteinte à l'e-réputation
  - L'utilisation frauduleuse des moyens de paiement
  - L'usurpation d'identité
- ✓ « Assurance achats en ligne » : Conflits avec les commerçants du commerce électronique.

## 2. Définitions

Les notions suivantes doivent être interprétées de manière restrictive :

### 2.1 Titulaire du compte

Le Titulaire du compte est la personne physique ayant conclu un compte Silver auprès du Preneur d'assurance.

### 2.2 Bénéficiaire

L'assurance couvre le Titulaire du compte et toutes les personnes physiques vivant sous le même toit ainsi que les personnes domiciliées à son adresse principale.

L'assurance ne couvre pas les personnes qui ne sont pas domiciliées dans le ménage du Titulaire du compte. En particulier, les visiteurs, invités, etc. ne sont pas couverts par cette assurance.

En fonction de sa situation réelle, le Titulaire du compte choisira la formule « individuelle » ou « famille ».

### 2.3 Preneur D'assurance

Argenta Spaarbank nv, Belgiëlei 49-53, 2018 Antwerpen.

### 2.4 Assureur

L'Assureur concerne Inter Partner Assistance S.A., Assureur agréé par l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA) 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 1000 Bruxelles Boulevard du Régent 7, numéro d'entreprise 0415.591.055.

### 2.5 Atteinte à l'e-réputation

Diffamation, injure ou divulgation illégale de la vie privée du Bénéficiaire à l'aide d'un écrit, d'une vidéo ou d'une image publiés sur un blog, un forum de discussion, un réseau social, un site web.

- La diffamation consiste en une allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération du Bénéficiaire.
- L'injure correspond à une expression outrageante, terme de mépris ou invective.
- La divulgation illégale de la vie privée désigne toute divulgation portant sur la vie privée du Bénéficiaire, diffusée sans son consentement.

### 2.6 Litige

Opposition d'intérêts, désaccord ou refus opposé à une réclamation dont le Bénéficiaire est l'auteur ou le destinataire, conduisant le Bénéficiaire à faire valoir des prétentions en demande ou en défense, que ce soit à l'amiable ou devant une juridiction.

### 2.7 Usurpation d'identité

Usage non autorisé des éléments d'identification ou d'authentification de l'identité du Bénéficiaire par un tiers dans le but de réaliser une action frauduleuse entraînant un préjudice pour le Bénéficiaire.

Les éléments d'identification recouvrent les éléments suivants : le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, la carte d'identité, le passeport, le permis de conduire, la carte grise d'un véhicule, le numéro d'immatriculation d'un véhicule, le relevé d'identité bancaire, le numéro de sécurité sociale.

Les éléments d'authentification correspondent aux identifiants, logins, mots de passe, adresses IP, adresses e-mail, numéros de carte de crédit, empreintes digitales.

#### 2.8 Utilisation frauduleuse des moyens de paiement

Usage non autorisé des chèques (à l'exception des chèques de voyages), des cartes bancaires et de la monnaie électronique du Bénéficiaire.

#### 2.9 Bien garanti

Bien meuble acheté neuf sur Internet auprès d'un E-commerçant et d'une valeur comprise entre 50 € et 5.000 € TTC (hors frais de port).

#### 2.10 E-commerçant

Personne morale ou personne physique immatriculée dans un pays de l'Union Européenne et au Royaume Uni et exerçant à titre professionnel une activité de vente de biens sur Internet.

#### 2.11 Non-livraison

La Non-livraison est établie si le Bénéficiaire n'a pas reçu le Bien garanti dans un délai de 15 jours calendaires suivant la date de livraison indiquée sur la confirmation de commande. Si aucun délai précis n'a été spécifié, la Non-livraison est établie après un délai de 30 jours calendaires suivant l'enregistrement de la transaction sur le compte bancaire du Bénéficiaire.

#### 2.12 Livraison non conforme

La Livraison est dite non conforme dans l'un des cas suivants : Le bien livré est défectueux, endommagé ou incomplet ou le bien livré ne correspond pas au bien indiqué sur le bon de commande.

### **3. Territorialité**

Les prestations de l'Assureur dans le cadre du présent Contrat d'assurance se limitent aux interventions en Belgique.

### **4. Conditions pour l'attribution des primes d'assistance et des procédures**

***Le Bénéficiaire doit directement informer l'Assureur du sinistre.***

***Le Bénéficiaire doit utiliser pour ce faire le numéro de téléphone +32 2 642 45 30.*** Ce numéro de téléphone est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Une intervention qui n'avait pas été demandée au moment des faits ayant causé les dommages ou qui avait été organisée sans l'accord de l'Assureur ne ressort pas de la garantie du présent Contrat d'assurance.

### **5. Mesures de précaution et obligations du Bénéficiaire**

Avant la survenance d'un sinistre, le Titulaire du compte a les obligations suivantes :

- Manipuler ses données personnelles avec soin sur Internet.  
En particulier :
  - S'abstenir de transmettre des mots de passe, des codes d'accès ou d'autres informations confidentielles similaires à d'autres personnes qui ne sont pas enregistrées dans son foyer, concernant les moyens de paiement (par exemple, carte de crédit ou codes PIN) ou d'autres applications (par exemple, les réseaux sociaux).
  - S'abstenir d'utiliser des pages Internet manifestement dangereuses pour les paiements. Une attention particulière devrait être accordée à la page Internet utilisée pour le paiement, en commençant par "HTTPS".
- Installer un système de protection antivirus adéquat, le mettre à jour et l'utiliser en permanence.
- Ne pas ouvrir des courriels suspects et les supprimer immédiatement.

- Vérifier régulièrement le solde des comptes utilisés pour les paiements par Internet, au moins une fois toutes les deux semaines, et prendre des mesures immédiates et appropriées en cas de transactions suspectes sur les comptes ou les cartes de crédit.

En particulier : Annulation, blocage de compte, déclaration à la banque et, en cas de fraude, déclaration à la police.

En cas de survenance d'un sinistre et par la suite, le Bénéficiaire a les obligations suivantes :

- Dès que la personne Bénéficiaire a connaissance du sinistre, en informer l'Assureur par téléphone.  
Téléphone : +32 2 642 45 30
- Les dommages ou pertes causés par des actes criminels (p. ex. insultes, fraude, intimidation, vol de données) doivent être signalés à la police dès que le Titulaire du compte a connaissance de cette violation.
- Suivre les instructions de l'Assureur, ainsi que remettre à l'Assureur toutes les informations utiles se rapportant au sinistre.
- 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.

Si les obligations de cet article n'ont pas été respectées et si cela représente un inconvénient financier pour l'Assureur, celui-ci peut refuser ou limiter son intervention dans le cadre du présent Contrat d'assurance. L'Assureur conserve également le droit de récupérer les interventions payées à tort.

## 6. Les prestations d'assistance de l'Assureur

### **A/ Assistance sécurité en ligne**

#### **6.1 Information pratique**

En cas de questions relatives aux risques mentionnés à la clause 1, le Bénéficiaire a droit à une ligne d'assistance téléphonique disponible 24 heures sur 24 pour discuter lui permettant d'accéder à l'ensemble des prestations, et de de la situation et des comportements futurs à adopter. Cette ligne d'assistance téléphonique est disponible au +32 2 642 45 30.

#### **6.2 Information juridique par téléphone**

En cas de difficulté juridique concernant une atteinte à l'e-réputation, les conflits des droits d'auteur, une Utilisation frauduleuse des moyens de paiement, une Usurpation d'identité, à l'occasion d'un achat sur internet, le Bénéficiaire bénéficie d'un accès au Service d'information juridique. Le service d'information juridique renseigne le Bénéficiaire sur ses droits et obligations et l'oriente dans les démarches à entreprendre.

*Cette prestation est limitée à 3 appels par année d'assurance par Titulaire du compte.*

#### **6.3 L'atteinte à l'e-réputation**

##### **a. Les prestations en cas d'Atteinte à l'e-réputation**

En cas d'atteinte à l'e-réputation, les prestations visent à défendre et restaurer la réputation de l'Bénéficiaire.

➤ L'Assureur met le Bénéficiaire en relation avec un prestataire externe spécialisé.

Ce spécialiste aura pour mission de :

- Contrôler la réputation du Bénéficiaire sur Internet,
- D'établir un rapport de réputation intégrant des recommandations d'action ;
- D'identifier l'exploitant du site web hébergeant le post portant atteinte à l'e-réputation du Bénéficiaire ;
- De rendre compte des actions menées pour supprimer le ou les liens identifiés et rechercher les copies de ceux présents au jour de la déclaration, sous réserve des limitations techniques

afférentes à Internet, et d'établir un rapport final sur le succès ou l'échec des mesures entreprises.

L'obligation de l'Assureur et celle de la société spécialisée dans l'e-réputation constituent une obligation de moyens et non résultat. Ainsi, l'Assureur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir que le résultat escompté soit nécessairement atteint.

*L'Assureur prend en charge la rémunération de ce prestataire spécialisé dans la limite de € 5.000 (incl. TVA) par an et maximum 3 interventions par an par Titulaire du compte.*

➤ L'Assureur met à la disposition du Bénéficiaire un service de soutien psychologique

Animé par une équipe de psychologues cliniciens, ce service garantit au Bénéficiaire, en toute confidentialité, une écoute professionnelle, non orientée, non compatissante et non interventionniste, dans une neutralité bienveillante.

*L'Assureur prend en charge la rémunération de ce soutien dans la limite de 3 consultations par an par Titulaire du compte.*

**b. Les conditions de mise en œuvre des prestations en cas d'Atteinte à l'e-réputation**

Le Litige est garanti si les conditions suivantes sont réunies :

- Le Litige doit relever de la vie privée du Bénéficiaire ;
- Le fait générateur du Litige ne doit pas être connu du Bénéficiaire à la date de prise d'effet de la présente garantie
- Le Bénéficiaire doit déclarer le Litige à l'Assureur entre la date de prise d'effet de sa garantie et celle de sa cessation.

**c. Exclusions spécifiques**

L'Assureur ne prend pas en charge les Litiges portant sur :

- Une Atteinte à l'e-réputation antérieure à la prise d'effet de la présente garantie ;
- Une diffusion volontaire d'informations de données personnelles de la part du Bénéficiaire ou une autorisation de diffusion d'informations de données personnelles que le Bénéficiaire aurait accordée ;
- Une Atteinte à l'e-réputation constituée par une conversation, conférence, publication réalisées sur Internet en utilisant des logiciels de communication instantanée avec ou sans vidéos ou webcams ;
- Les conséquences d'une Atteinte à l'e-réputation c'est-à-dire toute action qui ne serait pas dirigée contre l'éditeur ou l'hébergeur du support sur lequel le Bénéficiaire a été diffamé, injurié ou a vu sa vie privée divulguée illégalement ;
- Une Atteinte à l'e-réputation par une société de presse ou un journaliste.

**6.4 L'utilisation frauduleuse des moyens de paiement**

**a. Les prestations en cas d'Utilisation frauduleuse des moyens de paiement**

En cas d'utilisation frauduleuse de ses moyens de paiement sur Internet, le Bénéficiaire bénéficie de la prestation suivante :

L'Assureur met le Bénéficiaire en relation avec un prestataire externe spécialisé. Ce spécialiste aura pour mission :

- D'effectuer une recherche ciblée et individuelle des données du Bénéficiaire, détournées sur Internet et établissement d'un rapport comportant des recommandations d'action ;
- D'identifier l'exploitant de site web chez qui sont listées et éventuellement traitées les données volées ;
- De rendre compte des actions menées pour supprimer et/ou modifier les données détournées, sous réserve des limitations techniques afférentes à Internet, et d'établir un rapport final sur le succès ou l'échec des mesures entreprises

L'obligation de l'Assureur et celle de la société spécialisée constituent une obligation de moyens et non résultat. Ainsi, l'Assureur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir que le résultat escompté soit nécessairement atteint.

*L'Assureur prend en charge la rémunération de ce prestataire spécialisé dans la limite d'un plafond global de prise en charge de € 5.000 (incl. TVA) par an et maximum 3 interventions par an par Titulaire du compte.*

#### **b. Les conditions de mise en œuvre des prestations en cas d'Utilisation frauduleuse des moyens de paiement**

Le Litige est garanti si les conditions suivantes sont réunies :

- Le Litige doit relever de la vie privée du Bénéficiaire ;
- Le fait générateur du Litige ne doit pas être connu de Bénéficiaire à la date de prise d'effet de la présente garantie ;
- Le Bénéficiaire doit déclarer le Litige à l'Assureur entre la date de prise d'effet de sa garantie et celle de sa cessation.

#### **c. Exclusions spécifiques**

L'Assureur ne prend pas en charge les Litiges :

- Imputables à une personne vivant sous le même toit que le Bénéficiaire à son domicile principal;
- Concernant les préjudices consécutifs au vol de données de moyens de paiement et les dommages indirects ;
- Causés personnellement par le Bénéficiaire.

### **6.5 L'usurpation d'identité**

#### **a. Les prestations en cas d'Usurpation d'identité**

En cas d'Usurpation d'identité le Bénéficiaire bénéficie de la prestation suivante :

- L'Assureur met le Bénéficiaire en relation avec un prestataire externe spécialisé.

Ce spécialiste aura pour mission :

- D'effectuer une recherche ciblée et individuelle des données de Bénéficiaire pour vérifier si elles ont été détournées sur Internet
- D'établir un rapport comportant des recommandations d'action ;
- D'identifier l'exploitant de site web chez qui sont listées et éventuellement traitées les données volées ;
- De rendre compte des actions menées pour supprimer et/ou modifier les données détournées, sous réserve des limitations techniques afférentes à Internet, et d'établir un rapport final sur le succès ou l'échec des mesures entreprises.

L'obligation de l'Assureur et celle de la société spécialisée constituent une obligation de moyens et non résultat. Ainsi, l'Assureur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir que le résultat escompté soit nécessairement atteint.

*L'Assureur prend en charge la rémunération de ce prestataire spécialisé dans la limite d'un plafond global de prise en charge de € 5.000 (incl. TVA) par an et maximum 3 interventions par an par Titulaire du compte.*

- L'Assureur met à la disposition du Bénéficiaire un service de soutien psychologique

Animé par une équipe de psychologues cliniciens, ce service garantit au Bénéficiaire, en toute confidentialité, une écoute professionnelle, non orientée, non compatissante et non interventionniste, dans une neutralité bienveillante.

*L'Assureur prend en charge la rémunération de ce soutien dans la limite de 3 consultations par an par Titulaire du compte.*

#### **b. Les conditions de mise en œuvre des prestations en cas d'Usurpation d'identité**

Le Litige est garanti si les conditions suivantes sont réunies :

- Le Litige doit relever de la vie privée du Bénéficiaire ;
- Le fait générateur du Litige ne doit pas être connu du Bénéficiaire à la date de prise d'effet de la présente garantie ;
- Le Bénéficiaire doit déclarer le Litige à l'Assureur entre la date de prise d'effet de sa garantie et celle de sa cessation.

### c. Exclusions spécifiques

L'Assureur ne prend pas en charge les Litiges :

- Imputables à une personne vivant sous le même toit que le Bénéficiaire à son domicile principal;
- Concernant les préjudices consécutifs à l'Usurpation d'identité et les dommages indirects ;
- Causés personnellement par le Bénéficiaire.

## B/ « Assurance achat en ligne »

### 6.6 Achat sur internet

#### a. Les prestations en cas d'achat d'un bien meuble auprès d'un e-marchand

Le Bénéficiaire est remboursé du prix d'achat du Bien garanti en cas de Non-livraison ou de Livraison non conforme si après réclamation auprès de l'E-commerçant ce dernier n'a pas procédé au remplacement ou au remboursement du Bien garanti. La livraison doit avoir été effectuée par la poste avec avis de réception ou par un transporteur privé, et livrée sur le territoire national.

Dans le cas où l'Assuré a renvoyé le Bien garanti au E-commerçant qui a procédé au remboursement ou remplacement du bien, les frais de réexpédition restés à la charge au Bénéficiaire sont pris en charge par l'Assurance Collective.

Pour être garanti, ce bien doit revêtir les caractéristiques cumulatives suivantes :

- être transportable, être acheté sur Internet, être neuf, et d'une valeur comprise entre 50,00 et 5.000,00 euros TTC ;
- le bien doit être acquis auprès d'un professionnel domicilié en Union Européenne ;
- la livraison doit être effectuée par la poste avec avis de réception ou par un transporteur privé, et livrée sur le territoire national ;
- Le bien est livré cassé ou incomplet, défectueux ou non conforme à la référence constructeur ou distributeur mentionnée sur le bon de commande ;
- Le bien n'est pas acheté sur un site de vente aux enchères.

#### b. Réclamation préalable auprès du E-commerçant

En cas de Livraison non conforme, le Bénéficiaire doit adresser une lettre de réclamation soit remplir et envoyer le formulaire de réclamation mis à disposition en ligne par l'E-commerçant au E-commerçant dans un délai maximum de 7 jours calendaires à compter de la livraison.

Dans le cas d'une Non-livraison, le Bénéficiaire doit adresser une lettre de réclamation soit remplir et envoyer le formulaire de réclamation mis à disposition en ligne par l'E-commerçant au E-commerçant dès qu'il constate la Non-livraison.

#### c. Les pièces justificatives

En cas de refus du E-commerçant de rembourser ou remplacer le Bien garanti, ou en cas de non-réponse à la réclamation après un délai de 30 jours calendaires, le Bénéficiaire déclare son Sinistre auprès de l'Assureur en adressant les éléments suivants :

- Confirmation de la commande ;
- Copie du bon de livraison ou du reçu ;
- Copie du relevé de compte attestant le montant débité ;

- Tout élément permettant d'attester la non-conformité et notamment des photos de commandé et de celui livré ;
- Copie du courrier de réclamation et preuve d'envoi ainsi que les mails échangés avec l'E-commerçant ;
- Copie du refus de l'E-commerçant à la suite du courrier de réclamation ;
- En cas de renvoi du bien chez le E-commerçant, le justificatif de ses frais d'expédition.

En cas de Non-livraison, les éléments complémentaires sont à adresser :

- Attestation sur l'honneur de la non-livraison du bien ;
- Si le Bénéficiaire ne reçoit pas de réponse du E-commerçant suite à sa réclamation, il devra déposer une plainte pour escroquerie et en adresser une copie à l'Assureur.

Il peut être demandé au Bénéficiaire des pièces complémentaires pour évaluer la matérialité du Sinistre.

#### **d. Limite de la garantie**

*L'Assurance Collective intervient dans la limite d'un plafond global de prise en charge de 2.500 € TTC par Année d'assurance et avec une limite de 3 interventions par Année d'assurance par Titulaire de compte..*

#### **e. Exclusions spécifiques**

L'Assurance Collective ne garantit pas l'acquisition:

- d'animaux et de végétaux ;
- de bijoux, d'orfèvrerie, de pierres précieuses, de peintures, de sculptures, de tapis, d'espèces, de lingots, de collections de timbres, de collections de pièces de monnaie, de collections de billets, d'effets de commerce, de valeurs mobilières, d'actions, d'obligations, de coupons, de titres et papiers de créance ou de propriété, de bons de caisse, de timbres postes et fiscaux, de titres de transport, de titres d'accès à des activités de loisirs ;
- de biens et denrées périssables ;
- de médicaments ;
- d'armes de toutes catégories ;
- de véhicules à moteur (p. ex. vélos électriques, trottinettes électriques, scooters, motocyclettes, voitures, etc.) ;
- de données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne ;
- de biens achetés pour être revendus comme marchandises ;
- de biens achetés auprès d'un particulier ;
- de biens achetés d'occasion ;
- de biens achetés sur un site de vente aux enchères ;
- de biens non livrés en raison d'une grève du service postal ou du transporteur, d'un lock-out ou d'un sabotage ;
- de biens non livrés en raison d'une épidémie, d'une pandémie ou d'un confinement ;
- d'un bien non livré par la poste ou par un transporteur livré et non assorti d'un avis de réception.

## **7. Exclusions générales**

Dans le cadre du présent Contrat d'assurance, l'Assureur n'intervient pas pour :

- La couverture d'assurance ne s'applique pas dans les cas liés à des activités illégales, criminelles (illégales), racistes, extrémistes, pornographiques ou autres activités Internet contraires à l'éthique du Bénéficiaire. Même en cas de complicité, de complicité indirecte ou d'incitation de la part du Titulaire du compte.
- La couverture d'assurance ne s'applique pas dans les cas concernant les personnes ou parties suivantes :



- Incidents causés par une personne vivant sous le même toit que le Titulaire du compte et domiciliée à son adresse principale ;
  - Réclamations contre l'Assureur ;
  - Les affaires dans lesquelles un Etat ou un institut local publie les données personnelles des personnes Bénéficiaires via Internet.
- Les situations qui sont la conséquence d'un acte ou d'une négligence du Bénéficiaire et/ou du Titulaire du compte et/ou de son erreur intentionnelle, dans le cadre desquelles les conséquences nocives étaient normalement prévisibles.
  - Les situations qui sont la conséquence d'une guerre (civile) ou de faits similaires, de conflits sociaux, d'une immobilisation générale, de la mobilisation de personnes et/ou de matériel par les autorités, de terrorisme, de sabotage, de radioactivité, de réactions nucléaires et de rayonnements ionisants.
  - Les situations qui sont la conséquence d'une décision des autorités.
  - Tous les frais qui n'avaient pas été formellement repris comme garantie dans le présent Contrat d'assurance.

## **8. Clause de non responsabilité et force majeure**

La responsabilité de l'Assureur 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 au Bénéficiaire, 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 l'Assureur. Le cas échéant, le Bénéficiaire s'adressera directement auprès du prestataire concerné.

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

La couverture d'assurance prend effet à la date à laquelle le bénéficiaire entre en possession du compte assuré.

Les garanties s'éteignent de plein droit à l'égard du Bénéficiaire :

- En cas de non-renouvellement ou de retrait du compte assuré ;
- A la date à laquelle la résiliation du contrat entre le preneur d'assurance et l'assureur prend effet.

## **10. Plaintes**

En cas de plaintes, le Titulaire du compte et/ou le Bénéficiaire peut s'adresser au service de qualité d'AXA Assistance :

- Par courrier électronique : [quality.brussels@ip-assistance.com](mailto:quality.brussels@ip-assistance.com)
- Par correspondance : AXA Assistance, Customer Care, Boulevard du Régent 7 à 1000 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 Titulaire du compte, sous réserve de problèmes complexes.
- Dans le moins civil, un point de vue définitif sera communiqué au Titulaire du compte à propos des problèmes complexes.

- Si les délais susmentionnés ne sont pas réalisables, cela est communiqué au Titulaire du compte 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 Titulaire du compte et/ou le Bénéficiaire 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 du Bénéficiaire et/ou du Titulaire du compte 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.

Le Bénéficiaire 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>

Le Bénéficiaire 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.

## 11. **Protection de la Vie privée**

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

Inter Partner Assistance, S.A. dont le siège social est établi 7, Boulevard du Régent à 1000 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, Boulevard du Régent 7, 1000 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.

### **12. Droit applicable**

Ce Contrat d'assurance est régi par la loi belge relative aux assurances du 4 avril 2014.

### **13. Clause sur les sanctions**

L'Assureur 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 l'Assureur 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.