



Conditions  
générales

**Assurance  
Voyage  
Dispositions générales  
Formule Horizon -  
contrat temporaire**

03.2022

# SOMMAIRE

---

	page	
<b>1. LA VIE DU CONTRAT</b>	<b>2</b>	<b>1.1. Les parties au contrat d'assurance</b>
	<b>2</b>	<b>1.2. Documents constitutifs du contrat d'assurance</b>
	<b>3</b>	<b>1.3. Qui devez-vous contacter en cas de questions ou de demandes de renseignements ?</b>
	<b>3</b>	<b>1.4. Prise d'effet de votre contrat d'assurance</b>
	<b>3</b>	<b>1.5. Durée de votre contrat d'assurance</b>
	<b>3</b>	<b>1.6. Durée du contrat – cas particulier</b>
	<b>3</b>	<b>1.7. Que devez-vous déclarer à la conclusion de votre contrat d'assurance ?</b>
	<b>4</b>	<b>1.8. Que devez-vous déclarer au cours du contrat d'assurance ?</b>
	<b>5</b>	<b>1.9. Que devez-vous faire en cas de sinistre ?</b>
	<b>6</b>	<b>1.10. Quand le contrat d'assurance prend-il fin ?</b>
	<b>7</b>	<b>1.11. Où envoyer les communications ?</b>
	<b>8</b>	<b>1.12. Solidarité</b>
	<b>8</b>	<b>1.13. Qui paie les frais d'une lettre recommandée ?</b>
<hr/>		
<b>2. LA PRIME D'ASSURANCE</b>	<b>8</b>	<b>2.1. Quand devez-vous payer votre prime ?</b>
	<b>8</b>	<b>2.2. Que se passe-t-il quand vous ne payez pas ou pas intégralement la prime ?</b>
<hr/>		
<b>3. LE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES</b>	<b>9</b>	
<hr/>		
<b>LEXIQUE</b>	<b>14</b>	

Votre contrat est régi par la loi belge et notamment par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Toutes les garanties que vous avez souscrites font partie d'un seul contrat d'assurance. Le présent chapitre a trait à toutes ces garanties.

## 1. LA VIE DU CONTRAT

---

### 1.1. Les parties au contrat d'assurance

Le contrat d'assurance est conclu entre vous et nous.

Vous

Le preneur d'assurance, en d'autres mots, la personne qui souscrit le contrat d'assurance chez nous.

Nous

AXA Belgium, c'est-à-dire l'entreprise d'assurance avec laquelle le contrat est conclu.

S.A. d'assurances agréée sous le n° 0039 pour pratiquer les branches vie et non-vie (A.R. 04.07.1979, M.B. 14.07.1979).

Siège social: Place du Trône 1, 1000 Bruxelles (Belgique). N° BCE: TVA BE 0404.483.367 RPM Bruxelles.

Inter Partner Assistance (agissant sous le nom commercial de « AXA Assistance »), solidairement avec AXA Belgium, pour les garanties Assistance, Annulation et Interruption de voyage et Bagages.

S.A. d'assurances agréée sous le n° 0487 pour pratiquer la branche assistance (A.R. 04.07.1979 et 13.07.1979, M.B. 14.07.1979). Siège social: Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles (Belgique). N° BCE: TVA BE 0415.591.055 RPM Bruxelles.

Inter Partner Assistance donne mandat à AXA Belgium pour tout ce qui concerne l'acceptation des risques et la gestion des contrats liés à l'assistance, à l'exclusion des **sinistres**.

Inter Partner Assistance prend en charge la gestion des **sinistres** dans le cadre des garanties Assistance Personnes, Assistance Véhicule, Annulation et Interruption de voyage, et Bagages. Elle met tout en oeuvre afin d'assister l'assuré au cours d'évènements définis, d'ordre privé ou professionnel. Ces évènements sont couverts pendant la période de validité du contrat, dans les limites de l'étendue territoriale du contrat et des montants garantis, taxes comprises.

### 1.2. Documents constitutifs du contrat d'assurance

Le contrat d'assurance se compose des documents suivants :

#### Le dossier d'assurance

Tout document reprenant les caractéristiques du risque que vous nous renseignez de manière à nous permettre de rencontrer vos besoins et d'évaluer le risque.

#### Les conditions particulières

Elles sont l'expression personnalisée des modalités d'assurance adaptées à votre situation, reprennent les informations que vous nous avez communiquées et mentionnent la garantie/les garanties effectivement acquises. Outre la mention des conditions générales d'application, ce document complète les conditions générales et les abroge dans la mesure où elles leur seraient contraires.

#### Les conditions générales

Ces documents décrivent les garanties, leurs limitations et leurs exclusions ainsi que les modalités de règlement d'un **sinistre**.

### 1.3. Qui devez-vous contacter en cas de questions ou de demandes de renseignements ?

Nous vous conseillons de prendre toujours contact avec votre intermédiaire en assurances ou votre personne de contact au sein de la compagnie. Votre intermédiaire en assurances ou votre personne de contact au sein de la compagnie est en effet un spécialiste en matière d'assurances. Il/elle vous fournit tous les renseignements complémentaires sur votre contrat d'assurance et ses garanties. Votre intermédiaire en assurances ou votre personne de contact au sein de la compagnie entreprendra également pour vous toutes les démarches nécessaires si vous souhaitez modifier le contrat d'assurance ou si vous voulez faire intervenir les garanties de votre contrat. Ce dernier vous aidera également si des problèmes devaient surgir entre vous et nous.

Si vous ne partagez pas notre point de vue, vous pouvez faire appel au service « Customer Protection » (Place du Trône 1, 1000 Bruxelles, [customer.protection@axa.be](mailto:customer.protection@axa.be)).

Si vous estimez ne pas avoir obtenu, de cette façon, la solution adéquate, vous pouvez vous adresser au Service Ombudsman des assurances (square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, <https://www.ombudsman.as>).

Vous pouvez aussi toujours demander l'intervention des tribunaux.

### 1.4. Prise d'effet de votre contrat d'assurance

Les garanties que vous avez souscrites prennent effet à la date indiquée dans vos conditions particulières pour autant que la prime ait été payée.

### 1.5. Durée de votre contrat d'assurance

Votre contrat est conclu pour la durée indiquée dans vos conditions particulières.

### 1.6. Durée du contrat – cas particulier

Le contrat prend fin de plein droit à la date de son départ, si l'assuré quitte la Belgique pour s'établir à l'étranger.

### 1.7. Que devez-vous déclarer à la conclusion de votre contrat d'assurance ?

Nous devons pouvoir évaluer le risque à la souscription d'un contrat. Vous devez dès lors nous déclarer exactement toutes les informations que vous connaissez et que vous devez raisonnablement considérer comme constituant des éléments d'appréciation de ce risque.

Il se peut que nous vous posions des questions par écrit afin d'obtenir ces informations. Si vous n'avez pas répondu à certaines de nos questions mais que nous concluons néanmoins un contrat d'assurance avec vous, nous ne pouvons plus invoquer ultérieurement le fait que vous n'aviez pas répondu, excepté en cas de fraude.

#### 1.7.1. Que se passe-t-il lorsque vous avez intentionnellement omis des informations ou communiqué des informations inexactes ?

Lorsque nous sommes induits en erreur par l'omission ou l'inexactitude intentionnelle d'informations dans la déclaration des données relatives au risque, le contrat est nul. Cela signifie que, si la nullité du contrat est déclarée, le contrat n'est pas valable et que les garanties que vous avez choisies n'ont jamais été d'application. Nous ne devons pas rembourser la ou les primes que nous avons déjà perçues pour la période d'assurance jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude intentionnelles dans la déclaration des données relatives au risque.

### 1.7.2. Que se passe-t-il lorsque vous avez omis des informations ou communiqué des informations inexactes de manière non intentionnelle ?

Dans ce cas, le contrat d'assurance n'est pas nul.

Il y a 2 possibilités :

1. Nous vous proposerons, dans le mois qui suit le moment où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude non intentionnelle dans la déclaration des données, de modifier le contrat d'assurance. Cette modification prendra effet le jour où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude non intentionnelle dans la déclaration des données.  
Si vous refusez la proposition de modification du contrat d'assurance ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, vous n'avez pas accepté cette dernière, nous pouvons résilier le contrat dans les 15 jours.
2. Si nous pouvons prouver que nous n'aurions pas conclu le contrat d'assurance si nous avions eu connaissance des informations exactes, nous pouvons résilier le contrat dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude dans la déclaration des données.

### Que se passe-t-il si un sinistre survient avant que la modification ou la résiliation de votre contrat d'assurance n'ait pris effet ?

- Si l'omission ou la déclaration inexacte ne peut vous être reprochée et si un sinistre survient avant que la modification du contrat ou la résiliation ait pris effet, nous serons tenus de respecter le contrat conclu et d'effectuer la prestation convenue.
- Si l'omission ou la déclaration inexacte peut vous être reprochée et si un sinistre survient avant que la modification du contrat ou la résiliation ait pris effet, nous réduirons l'indemnité selon le rapport entre la prime que vous avez réellement payée et la prime que vous auriez dû payer si vous nous aviez transmis les informations exactes.
- Si nous pouvons prouver par des éléments révélés par un sinistre que nous n'aurions jamais conclu le contrat d'assurance, nous refuserons notre intervention - notre prestation étant limitée au remboursement de la totalité des primes payées.

## 1.8. Que devez-vous déclarer au cours du contrat d'assurance ?

### 1.8.1. Vous devez déclarer toute aggravation du risque

Lorsque des éléments ou des circonstances changent ou que de nouvelles circonstances se produisent au cours du contrat d'assurance, cela peut aggraver de manière sensible et durable le risque de survenance d'un **sinistre**. Vous êtes dès lors tenu de nous signaler ces circonstances nouvelles ou les modifications de circonstances.

Lorsque vous signalez une telle aggravation, il y a deux possibilités :

1. Nous aurions encore assuré le risque si nous avions eu connaissance de cette aggravation du risque lors de la conclusion du contrat d'assurance, mais à d'autres conditions. Dans ce cas, nous vous proposerons la modification du contrat dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'aggravation. Cette modification prendra effet le jour de l'aggravation du risque.  
Si vous n'acceptez pas cette proposition dans le délai d'un mois à compter du jour où vous avez reçu la proposition ou si vous la refusez, nous pouvons résilier le contrat dans les 15 jours après l'expiration du délai ci-dessus.

2. Nous pouvons prouver que nous n'aurions jamais assuré le risque si nous avions eu connaissance de cette aggravation du risque. Dans ce cas, nous pouvons résilier le contrat d'assurance dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'aggravation.

### Que se passe-t-il si un **sinistre** survient avant que la modification ou la résiliation de votre contrat d'assurance n'ait pris effet ?

- Vous avez déclaré l'aggravation du risque correctement et en temps opportun : nous serons tenus de respecter le contrat conclu et d'effectuer la prestation convenue.
- Vous ne nous avez pas déclaré l'aggravation du risque :
  - si la non-déclaration de ces informations ne peut vous être reprochée, nous serons tenus de respecter le contrat conclu et d'effectuer la prestation convenue.
  - si la non-déclaration de ces informations peut toutefois vous être reprochée, nous réduirons l'indemnité selon le rapport entre la prime que vous avez réellement payée et la prime que vous auriez dû payer si vous nous aviez transmis les informations exactes.  
Toutefois, si nous pouvons prouver que nous n'aurions jamais conclu le contrat, nous refuserons notre intervention - notre prestation étant limitée au remboursement de la totalité des primes payées depuis l'aggravation du risque.
  - Si nous pouvons prouver que vous avez essayé de nous tromper intentionnellement, nous pouvons refuser notre intervention. Nous ne devons pas rembourser la ou les primes que nous avons déjà perçues pour la période d'assurance jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de la fraude.

#### 1.8.2. Que se passe-t-il en cas de diminution du risque ?

Lorsque des éléments ou des circonstances changent ou que de nouvelles circonstances se produisent au cours du contrat d'assurance, cela peut diminuer de manière sensible et durable le risque de survenance d'un **sinistre**.

Si cette diminution avait existé lors de la conclusion du contrat de manière telle que nous aurions consenti l'assurance à d'autres conditions, nous sommes tenus d'accorder une diminution de la prime à due concurrence.

Cette diminution de la prime prendra effet à compter du jour où nous avons eu connaissance de la diminution du risque.

Si nous ne parvenons pas à un accord avec vous sur la nouvelle prime dans un délai d'un mois à compter de la demande de diminution de risque que vous avez formulée, vous pouvez résilier le contrat.

### 1.9. Que devez-vous faire en cas de sinistre ?

#### 1.9.1. Vous devez déclarer le **sinistre**

L'assuré doit, dès que possible et dans le délai fixé par le contrat, nous informer de la survenance du **sinistre**.

Si le délai fixé a été dépassé mais que l'assuré peut prouver qu'il a tout mis en oeuvre pour nous déclarer le **sinistre** aussi rapidement que possible, nous ne pourrions pas nous prévaloir d'une déclaration tardive.

Lorsque nous avons des questions supplémentaires sur les circonstances et l'étendue du **sinistre**, l'assuré doit nous fournir ces informations dans les plus brefs délais. Il doit également nous fournir au plus vite tous renseignements utiles.

#### 1.9.2. Vous devez prévenir et atténuer les dommages supplémentaires

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

### 1.9.3. Des sanctions sont-elles prévues ?

Si l'assuré ne remplit pas l'une de ces obligations, il se peut que nous en subissions un préjudice. Dans ce cas, nous pouvons déduire le préjudice subi de l'indemnité que nous devons payer.

Nous pouvons également décliner notre garantie si l'assuré a tenté intentionnellement de nous tromper en ne respectant pas l'une de ces obligations.

### 1.10. Quand le contrat d'assurance prend-il fin ?

Vous pouvez résilier le contrat d'assurance dans les situations suivantes :

Pour quels motifs ?	A quelles conditions ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ à la suite d'un <b>sinistre</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ au plus tard 1 mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ en cas de modification des conditions générales</li> <li>■ en cas de modification du tarif</li> </ul> <p>sauf si l'une de ces modifications résulte d'une adaptation générale imposée par les autorités compétentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ dans les 30 jours de l'envoi de notre avis de modification</li> <li>■ dans les 3 mois de la notification de changement de tarif</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ en cas de diminution sensible et durable du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ si nous ne tombons pas d'accord sur le montant de la prime nouvelle dans le délai de 1 mois à compter de votre demande</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ lorsque le délai entre la date de conclusion et la date de prise d'effet du contrat est supérieur à 1 an</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ au plus tard 3 mois avant la date de prise d'effet</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ lorsque nous résilions le contrat ou une des garanties du contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ vous pouvez résilier le contrat dans son ensemble</li> </ul>

Nous pouvons résilier le contrat d'assurance dans les situations suivantes :

Pour quels motifs ?	A quelles conditions ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ à la suite d'un <b>sinistre</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ au plus tard 1 mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ dans le cas d'omission ou d'inexactitude non intentionnelle dans la déclaration des données relatives au risque lors de la conclusion du contrat ou en cas d'aggravation sensible et durable du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ dans le délai de 1 mois à compter du jour où nous avons connaissance de l'omission, de l'inexactitude ou de l'aggravation, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé</li> <li>■ dans les 15 jours, si vous n'êtes pas d'accord sur notre proposition de modification ou si vous ne réagissez pas dans le mois à cette proposition</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ en cas de non-paiement de prime</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ aux conditions fixées par la loi et figurant dans la lettre de mise en demeure que nous vous adressons</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ lorsque vous résiliez une des garanties du contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ nous pouvons résilier le contrat dans son ensemble</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ en cas de modification apportée au droit belge ou étranger pouvant affecter l'étendue de la garantie ou son montant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ nous pouvons résilier le contrat dans son ensemble ou partiellement</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ lorsque le délai entre la date de conclusion et la date de prise d'effet du contrat est supérieur à 1 an</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ au plus tard 3 mois avant la date de prise d'effet</li> </ul>

## Comment se déroule une résiliation ?

Le contrat d'assurance peut être résilié :

- soit par envoi recommandé
- soit par exploit d'huissier de justice
- soit par remise de la lettre de résiliation contre récépissé

## Quand la résiliation prend-elle effet ?

Sauf mention contraire dans les tableaux ci-dessus, lorsque vous résiliez un contrat d'assurance, celui-ci prend effectivement fin 1 mois à compter du lendemain :

- du dépôt de l'envoi recommandé
- de la signification officielle par l'huissier de justice
- de la date du récépissé de remise de la lettre de résiliation

Lorsque vous résiliez le contrat en cas de modification des conditions d'assurance et/ou du tarif, la résiliation prend effet à l'expiration du même délai, mais au plus tôt à l'échéance annuelle à laquelle la modification aurait pu entrer en vigueur.

Lorsque nous résilions le contrat, la résiliation prend effet à l'expiration du même délai, sauf lorsque la loi autorise un délai plus court. Nous vous indiquons ce délai dans la lettre recommandée que nous vous adressons.

En cas de résiliation par l'une des parties après **sinistre**, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter de la notification.

Toutefois, elle peut prendre effet 1 mois après la date de sa notification lorsque le preneur d'assurance, l'assuré ou le bénéficiaire a manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans l'intention de nous tromper, à condition que nous ayons déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou que nous l'ayons cité devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197 (faux commis en écriture), 496 (escroquerie) ou 510 à 520 (incendie volontaire) du Code pénal. Nous réparons le dommage résultant de cette résiliation si nous nous sommes désistés de notre action ou si l'action publique a abouti à un non-lieu ou à un acquittement.

## Expiration de plein droit du contrat

Le contrat expire de plein droit à la date du jour de la disparition de l'intérêt ou de l'objet de l'assurance.

### 1.11. Où envoyer les communications ?

Toutes les communications et notifications que vous souhaitez nous envoyer doivent être envoyées à l'un de nos sièges d'exploitation en Belgique ou à l'adresse électronique que nous vous aurons communiquée. Vous pouvez également envoyer les informations à

AXA Belgium SA  
Place du Trône 1  
1000 – Bruxelles

Toutes les communications et notifications que nous souhaitons vous envoyer seront valablement adressées à l'adresse indiquée dans le contrat d'assurance ou à celle qui nous aurait été notifiée ultérieurement.

Si nous disposons de votre consentement, ces communications et notifications peuvent également vous être adressées par voie électronique à la dernière adresse que vous nous aurez communiquée.



## **1.12. Solidarité**

Les preneurs signataires d'un même contrat sont tenus, chacun pour le tout, de respecter l'ensemble des engagements qui découlent du contrat.

## **1.13. Qui paie les frais d'une lettre recommandée ?**

Si vous nous mettez en demeure par lettre recommandée parce que nous ne vous payons pas en temps utile une somme d'argent certaine, exigible et incontestée, nous vous indemnisons vos frais administratifs généraux. Ces frais sont calculés forfaitairement et s'élèvent à deux fois et demi le tarif officiel des envois recommandés de bpost.

Pour chaque lettre recommandée que nous vous enverrons parce que vous ne payez pas une somme d'argent certaine, exigible et incontestée, vous devez aussi nous payer deux fois et demi le tarif officiel des envois recommandés de bpost. Cela peut par exemple être le cas lorsque vous n'avez pas payé votre prime.

## **2. LA PRIME D'ASSURANCE**

---

### **2.1. Quand devez-vous payer votre prime ?**

Lors de la conclusion du contrat d'assurance, vous recevez une invitation à payer.

La prime comprend d'une part son montant net et d'autre part, les taxes, les contributions légales et les frais.

La prime est payable au plus tard à la date de son échéance.

### **2.2. Que se passe-t-il quand vous ne payez pas ou pas intégralement la prime ?**

Lorsque vous ne payez pas la prime, cela peut avoir des conséquences graves. Cela peut entraîner une suspension des garanties ou la résiliation de votre contrat d'assurance selon les dispositions de la loi.

La suspension de la garantie prend effet à l'expiration du délai mentionné dans la mise en demeure.

Le paiement des primes échues comme spécifié dans la dernière mise en demeure ou décision judiciaire met fin à cette suspension.

En cas de non-paiement, il se peut aussi que nous réclamions des frais administratifs supplémentaires comme décrit sous le titre 1.13 « Qui paie les frais d'une lettre recommandée ? »

### 3. LE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

---

#### Responsable du traitement des données

AXA Belgium, S.A. dont le siège social est établi Place du Trône 1 à 1000 Bruxelles, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0404.483.367 (ci-après dénommée « AXA Belgium »).

#### Délégué à la protection des données

Le délégué à la protection des données d'AXA Belgium peut être contacté aux adresses suivantes :

par courrier postal:                   AXA Belgium - Data Protection Officer (TR1/884)  
  Place du Trône 1  
  1000 Bruxelles  
par courrier électronique:       privacy@axa.be

#### Finalités des traitements et destinataires des données

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par AXA Belgium 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 AXA Belgium pour les finalités suivantes :

- la gestion du fichier des personnes :
  - Il s'agit des traitements effectués pour établir et tenir à jour les bases de données – en particulier les données d'identification – relatives à toutes les personnes physiques ou morales qui sont en relation avec AXA Belgium.
  - Ces bases de données sont tenues à jour et enrichies sur la base des informations que la personne concernée fournit à AXA Belgium ou d'informations provenant de sources externes de données.
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance ainsi que d'une obligation légale.
- la gestion du contrat d'assurance :
  - Il s'agit des traitements effectués en vue d'accepter ou refuser – de manière automatisée ou non – les risques préalablement à la conclusion du contrat d'assurance ou lors de remaniements ultérieurs de celui-ci ; de confectionner, mettre à jour et mettre fin au contrat d'assurance ; de recouvrer – de manière automatisée ou non – les primes impayées ; de gérer les sinistres et de régler les prestations d'assurance.
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance ainsi que d'obligation légale.
- le service à la clientèle :
  - Il s'agit des traitements effectués dans le cadre des services digitaux fournis aux clients complémentaires au contrat d'assurance (par exemple, l'offre d'outils et services afin de simplifier la gestion de la police d'assurance, d'accéder aux documents liés à la police ou de faciliter les formalités pour la personne concernée en cas de sinistre).
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance et/ou de ces services digitaux complémentaires.
- la gestion de la relation entre AXA Belgium et l'intermédiaire d'assurances :
  - Il s'agit des traitements effectués dans le cadre de la collaboration entre AXA Belgium et l'intermédiaire d'assurances.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes d'AXA Belgium consistant en l'exécution des conventions entre AXA Belgium et l'intermédiaire d'assurances.

- la détection, prévention et lutte contre la fraude :
  - Il s'agit de traitements effectués en vue de détecter, prévenir et lutter – de manière automatisée ou non – contre la fraude à l'assurance.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes d'AXA Belgium consistant dans la préservation de l'équilibre technique et financier du produit, de la branche ou de l'entreprise d'assurance elle-même.
- la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme :
  - Il s'agit de traitements effectués en vue de prévenir, de détecter et de lutter – de manière automatisée ou non – contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution d'une obligation légale à laquelle AXA Belgium est soumise.
- la réalisation de tests :
  - Cela inclut des traitements en vue de développer et d'assurer le fonctionnement approprié d'applications nouvelles ou mises à jour.
  - Ces traitements sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par AXA Belgium, consistant à développer des applications afin d'exercer ses activités ou de servir ses clients.
- la surveillance du portefeuille :
  - Il s'agit de traitements effectués en vue de contrôler et, le cas échéant, de restaurer – de manière automatisée ou non – l'équilibre technique et financier des portefeuilles d'assurances.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes d'AXA Belgium consistant dans la préservation ou la restauration de l'équilibre technique et financier du produit, de la branche ou de l'entreprise d'assurances elle-même.
- les études statistiques :
  - Il s'agit de traitements effectués par AXA Belgium ou par un tiers en vue d'effectuer des études statistiques à finalités diverses telles que la sécurité routière, la prévention des accidents domestiques, la prévention des incendies, l'amélioration des processus de gestion d'AXA Belgium, l'acceptation des risques et la tarification.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes d'AXA Belgium consistant dans l'engagement sociétal, dans la recherche d'efficacités et dans l'amélioration de la connaissance de ses métiers.
- la gestion et la surveillance des risques :
  - Cela inclut des traitements par AXA Belgium ou un tiers afin d'effectuer la gestion et la surveillance des risques de l'organisation d'AXA Belgium, y compris les inspections, la gestion des plaintes et l'audit interne et externe.
  - Ces traitements sont nécessaires au respect d'une obligation légale à laquelle AXA Belgium est soumise ou aux fins des intérêts légitimes d'AXA Belgium consistant à assurer des mesures de protection appropriées pour la gouvernance de ses activités.

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, coassureurs, intermédiaires d'assurances, prestataires de services, autres entreprises d'assurances, auditeurs externes, représentants, bureau de suivi de la tarification, bureaux de règlement de sinistres, TRIP ASBL, Datassur et autres organisations sectorielles) en vue d'être traitées conformément à ces finalités.

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 AXA Belgium peut être amenée à échanger des données à caractère personnel conformément à la législation applicable.

Lorsque la personne concernée est également cliente d'autres entités du Groupe AXA, ces données à caractère personnel peuvent être traitées par AXA Belgium dans des fichiers communs en vue de la gestion du fichier des personnes, en particulier la gestion et la mise à jour des données d'identification.

La personne concernée peut recevoir des clauses spécifiques d'AXA Belgium durant l'exécution de la police, par exemple une clause applicable au traitement d'un sinistre. Lesdites clauses spécifiques n'affecteront pas la validité de la présente clause ni son applicabilité pour les finalités énumérées ci-dessus.

#### 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 AXA Belgium de la part des entreprises membres du groupe AXA, des entreprises en relation avec celles-ci ou de tiers, peuvent être traitées par AXA Belgium à des fins de marketing direct (actions commerciales, invitations à des événements, publicités personnalisées, profilage, couplage de données, notoriété de la marque, ...), en vue d'améliorer sa connaissance de ses clients et prospects, d'informer ces derniers à propos de ses activités, produits et services, et de leur adresser des offres commerciales.

Ces données à caractère personnel peuvent également être communiquées à d'autres entreprises du Groupe AXA et à des entreprises en relation avec AXA Belgium et/ou à l'intermédiaire d'assurances aux fins de leur propre marketing direct ou à des fins d'opérations communes de marketing direct, 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'AXA Belgium, des autres entreprises du Groupe AXA et/ou de l'intermédiaire d'assurances.

Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes d'AXA Belgium 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, AXA Belgium 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 AXA Belgium pour pouvoir transférer des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne en envoyant sa demande à AXA Belgium à l'adresse indiquée ci-dessous (paragraphe « Contacter AXA Belgium »).

#### Conservation des données

AXA Belgium 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.

AXA Belgium conserve les données à caractère personnel relatives à des offres refusées ou auxquelles AXA Belgium 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

AXA Belgium demande les données à caractère personnel liées à la personne concernée afin de conclure et d'exécuter la police d'assurance. Ne pas fournir ces données peut rendre impossible la conclusion ou la bonne exécution du contrat d'assurance.

### Confidentialité

AXA Belgium 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, AXA Belgium 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'AXA Belgium 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'AXA Belgium. 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 ; sauf si ce traitement automatisé est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, auquel cas elle a le droit d'obtenir une intervention humaine de la part d'AXA Belgium, d'exprimer son point de vue et de contester la décision d'AXA Belgium ;
- de recevoir ses données à caractère personnel qu'elle a fournies à AXA Belgium, 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 ;

### Modifications apportées à la présente clause de protection des données

Le traitement des données à caractère personnel peut évoluer selon plusieurs facteurs, comme les changements réglementaires, les développements techniques et les modifications des finalités du traitement. AXA Belgium publiera régulièrement des versions actualisées de la clause de protection des données sur la page « Vie privée » du site AXA.be. En cas de modifications majeures, AXA Belgium fournira des efforts raisonnables pour s'assurer que les personnes concernées en prennent connaissance.

### Contacteur AXA Belgium

Lorsqu'elle est cliente d'AXA Belgium, la personne concernée peut consulter son Espace Client sur AXA.be et y gérer ses données personnelles et ses préférences en matière de Direct Marketing, ainsi que consulter les données la concernant.

La personne concernée peut contacter AXA Belgium pour exercer ses droits en complétant le formulaire disponible à la page « [Nous contacter](#) » via le bouton « La protection de vos données », accessible via un hyperlien en bas de la page d'accueil du site AXA.be.

La personne concernée peut aussi contacter AXA Belgium pour exercer ses droits par courrier postal daté et signé, accompagné d'une copie de la carte d'identité, adressé à : AXA Belgium Data Protection Officer (TR1/884), place du Trône 1 à 1000 Bruxelles.

AXA Belgium 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 concernant le traitement des données à caractère personnel

Si la personne concernée estime qu'AXA Belgium ne respecte pas la réglementation en la matière, elle est invitée à contacter en priorité AXA Belgium. La personne concernée peut introduire une plainte auprès d'AXA Belgium via l'adresse e-mail [privacy@axa.be](mailto:privacy@axa.be) ou en complétant le formulaire disponible à la page « Nous contacter » via le bouton « Mécontent à propos d'un produit ou d'un service? Signalez-le ici ». Ce formulaire est accessible via un hyperlien en bas de la page d'accueil du site [axa.be](http://axa.be).

La personne concernée peut aussi introduire une réclamation concernant le traitement de ses données à caractère personnel 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  
[contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

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

## LEXIQUE

---

Afin d'alléger le texte de votre contrat d'assurance, nous vous expliquons ci-dessous quelques termes et expressions qui sont mis en **gras** dans le présent chapitre.

Ces définitions délimitent notre garantie. Elles sont classées par ordre alphabétique.

### **Sinistre**

Tout fait ayant causé un dommage et pouvant donner lieu à l'application du contrat d'assurance.

Vous avez besoin de vivre confiant et d'envisager l'avenir en toute sérénité.  
Notre métier est de vous proposer les solutions qui protègent votre entourage et  
vos biens en vous aidant à préparer activement vos projets.

**Chez AXA, c'est notre conception de la Protection Financière.**



Retrouvez l'ensemble de vos services  
et documents contractuels  
sur **MyAXA** via [axa.be](https://www.axa.be)

**AXA** vous répond sur :

