



**Conditions  
générales**

# **Assistance automobile**

## **\*Contrat mensuel**

06.2025

\*Ce contrat mensuel est automatiquement renouvelé pour des périodes successives d'un mois, à condition que le preneur d'assurance ait payé la totalité de la prime au plus tard cinq (5) jours avant l'expiration de la période en cours.

## **Introduction**

Les présentes conditions générales s'appliquent à votre police d'assurance automobile. Elles contiennent des informations sur le contenu de la couverture, les conditions et les exclusions et constituent les lignes directrices sur lesquelles le preneur d'assurance peut s'appuyer en cas de sinistre.

### **Assureur**

Inter Partner Assistance S.A., membre du Groupe AXA, compagnie d'assurance agréée par la BNB sous la référence 0487, dont le siège social est situé Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles et dont le numéro d'entreprise (BE) est 0415.591.055. Ci-après dénommé "nous".

### **Intermédiaire d'assurance agissant au nom et pour le compte de l'assureur**

Ctech SA ("Seety"), dont le siège social est situé Place Pierre Delannoy 50, 7850 Enghien, Belgique, avec le numéro d'entreprise BE0778.406.687. Ils ont été autorisés à vendre de l'assurance assistance via leur application dans le cadre d'un contrat d'externalisation entre l'assureur et Seety.

### **Le contrat**

Le contrat d'assurance entre l'assureur et le preneur d'assurance se compose de deux parties indissociables, à savoir :

- Les conditions générales, qui consistent principalement en :
  - une liste de définitions
  - une description de la couverture et des exclusions éventuelles
  - une description du fonctionnement de l'assurance et des obligations qui en découlent.
- La police d'assurance, qui complète les conditions générales et qui est adaptée à la situation personnelle de l'assuré. Elle identifie, entre autres, l'assuré, la couverture choisie et la prime due.

Les conditions particulières prévalent sur les conditions générales en cas de conflit.

### **Champ d'application**

Cette police couvre l'assistance en cas d'accident, de panne du véhicule et le remplacement du véhicule. Les services spécifiques couverts par cette couverture comprennent, mais ne sont pas limités à :

- Accident
- Assistance en cas de panne ou remorquage

- Remplacement du véhicule
- Frais de retour ou de continuation du voyage/de l'hôtel
- Transport de bagages non accompagnés

Veillez lire les conditions générales pour obtenir la liste complète des services couverts.

## DÉFINITIONS

Afin de simplifier la rédaction de votre police d'assurance, nous vous fournissons ci-dessous des explications complémentaires pour certains termes et expressions **en caractères gras dans** cette section

Ces définitions définissent l'étendue de notre couverture.

### Nous/assureur

Inter Partner Assistance S.A., membre du Groupe AXA, compagnie d'assurance, agréée par la BNB sous le numéro 0487, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Boulevard du Régent 7, et dont le numéro d'entreprise (BE) est le 0415.591.055.

### Preneur d'assurance

La personne qui conclut le contrat avec l'assureur.

### Assurés

Tout conducteur ou passager autorisé du véhicule assuré. Ces personnes ne sont assurées qu'en cas d'accident de la circulation, de panne ou de vol du véhicule assuré. Les auto-stoppeurs ne sont pas considérés comme des passagers.

### Pays de résidence

Le pays où la personne assurée réside légalement. Vous devez y disposer d'une adresse de résidence à laquelle vous pouvez vous référer.

### Accident

Événement soudain pouvant entraîner des dommages aux biens et/ou à l'intégrité physique d'une personne.

### Panne

Toute défaillance mécanique, électrique ou électronique qui empêche le véhicule assuré de rouler.

### Remorque

Tout véhicule équipé et destiné à être tracté par un autre véhicule.

### Risque nucléaire

Les dommages résultant directement ou indirectement de la modification du noyau atomique, de la radioactivité, de la production de rayonnements ionisants de toute nature, de l'expression des propriétés nocives des matières fissiles ou nucléaires ou des produits radioactifs ou des déchets radioactifs.

## **Sinistre**

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

## **Valeur résiduelle**

La valeur du véhicule immédiatement après le sinistre. Cette valeur est déterminée par un expert.

## **Véhicule assuré**

Le véhicule tel qu'il est décrit dans la police d'assurance ; tout ce qui y est attaché est considéré comme faisant partie du véhicule.

## **Application Seety :**

Une application mobile des abonnés Seety qui permet aux utilisateurs d'acheter une assurance assistance et de payer également leurs dépenses de parking et de mobilité.

## **Véhicule de location à court terme**

Le véhicule fourni et loué par un assuré pour une période ne dépassant pas 1 an.

# **1. QUELS SONT LES VÉHICULES ASSURÉS EN ASSISTANCE ?**

Nous assurons le(s) véhicule(s) décrit(s) dans la police d'assistance, à condition qu'il s'agisse d'une voiture de tourisme, d'une camionnette, d'un minibus, d'un mobile home ou d'une moto :

- dont le poids maximal autorisé est inférieur ou égal à 3,5 tonnes,
- dont la date de première immatriculation remonte à moins de 10 ans au moment de la souscription de la police,
- dont la plaque d'immatriculation n'est pas une plaque de garage, temporaire ou de transit,
- qui n'est pas une voiture de location à court terme ou un taxi,
- qui ne transporte pas de substances explosives
- qui ne transporte pas de passagers ou de marchandises pour des raisons professionnelles.

Nous assurons la caravane pliante, la caravane ou la remorque tractée par le(s) véhicule(s) décrit(s) dont le poids est inférieur ou égal aux 3,5 tonnes autorisées et dont la longueur est inférieure ou égale à 8 mètres, timon compris. Le timon est un tube ou une tige servant à relier la caravane pliante, la caravane ou la remorque au véhicule tracteur.

# **2. QUELLES GARANTIES S'APPLIQUENT ET DANS**

## QUELLES SITUATIONS ?

Le pays dans lequel le sinistre survient détermine les garanties applicables et leur étendue :

- dans le pays de résidence ; (Belgique, Pays-Bas, France ou Luxembourg)
- à l'étranger. Toutefois, la couverture est limitée aux pays mentionnés sur le certificat d'assurance :

Andorre, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre(\*), République tchèque, Danemark, Allemagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Grande-Bretagne, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Croatie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Monténégro, Pays-Bas, Macédoine du Nord, Norvège, Autriche, Pologne, Portugal, Roumanie, Saint-Marin, Serbie(\*), Slovénie, Slovaquie, Espagne, Cité du Vatican, Suède, Suisse et, aux Pays-Bas et en France, à partir de 250 km de votre lieu de résidence.

(\*) Nous ne couvrons que les parties géographiques de Chypre et de la Serbie régies par leurs gouvernements respectifs.

### 2.1. Assistance en cas de panne ou remorquage

Nos prestations s'appliquent à la zone géographique mentionnée dans vos conditions particulières.

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un dépanneur sur place ou, si nécessaire, le remorquage du véhicule assuré jusqu'à :

- En cas de sinistre dans le pays de résidence : le garage de votre choix, à condition qu'il soit situé dans le pays de résidence .
- En cas de sinistre à l'étranger : au garage le plus proche.

Si nous n'organisons pas nous-mêmes le dépannage ou le remorquage, notre intervention est limitée à 200 EUR, sauf si l'assuré n'a pu nous joindre suite à l'intervention de la police ou d'un service d'urgence médicale. L'assuré doit le prouver à l'aide des pièces justificatives nécessaires.

Uniquement en Belgique : si le remorquage a été effectué par un dépanneur F.A.S.T. pour le compte de la police, notre intervention est limitée à 500 EUR. Un dépanneur F.A.S.T. est un dépanneur reconnu auquel la police fait appel en cas d'accident sur l'autoroute pour éviter les embouteillages.

L'assuré a le devoir prioritaire d'exiger le remorquage ou le remboursement de ces frais auprès du tiers ou de son assureur responsable de l'accident ou, si aucun autre tiers n'est responsable de l'accident ou si aucun autre tiers n'est impliqué, auprès de sa propre assurance automobile en vigueur au moment de l'accident ou de la panne.

### 2.2. Véhicule de remplacement

### 2.2.1. Quand fournissons-nous un véhicule de remplacement ?

Nous fournissons un véhicule de remplacement jusqu'à la catégorie B (selon la classification des sociétés de location) lorsque le véhicule assuré est immobilisé et ne peut être réparé ou remis en service par un dépanneur local. Le véhicule de remplacement n'est jamais une moto ou un quad.

Si l'assuré ne souhaite pas de véhicule de remplacement, nous pouvons prendre en charge un taxi pour le conduire à sa destination proche.

### 2.2.2. Pendant combien de temps pouvez-vous utiliser le véhicule de remplacement ?

#### En cas de sinistre dans le pays de résidence

■ En cas d'accident, d'incendie, de panne ou de tentative de vol, vous pouvez bénéficier d'un véhicule de remplacement pendant la période de réparation du véhicule assuré, avec un maximum de 7 jours consécutifs après la perte ou la mise hors service du véhicule.

■ En cas de vol, vous pouvez bénéficier d'un véhicule de remplacement pendant 30 jours consécutifs après le sinistre.

Si vous êtes dans l'incapacité de conduire un véhicule pour des raisons médicales après le sinistre, le début de la période pendant laquelle vous pouvez bénéficier d'un véhicule de remplacement sera retardé jusqu'à ce que vous soyez à nouveau en mesure de conduire un véhicule.

#### Mise à disposition d'un véhicule de remplacement :

■ est limitée aux périodes décrites ci-dessus. Toutefois, si le véhicule assuré est réparé ou remis en état et mis à la disposition du client avant l'expiration de cette période, le client est tenu de restituer le véhicule de remplacement.

■ n'est pas due si nous n'avons pas organisé le remorquage du véhicule assuré ou si nous n'avons pas donné notre accord préalable au remorquage.

■ dépend des conditions et des règles de l'entreprise de location qui fournit le véhicule. Ces conditions et règles peuvent concerner : l'âge minimum, le permis de conduire, l'éventuelle caution à verser, le nombre de kilomètres parcourus, etc.

Les conditions d'assurance applicables au véhicule de remplacement restent valables (exemptions éventuelles, couverture des dommages au véhicule, etc.)

Une fois que vous avez restitué votre véhicule de remplacement au loueur, nous organisons et payons un taxi pour vous rendre à :

- soit au garage où vous devez récupérer le véhicule assuré.
- soit à votre domicile ou à votre lieu de travail.

#### Nous n'intervenons qu'en cas de vol du véhicule assuré :

■ si vous avez déposé une plainte pour vol auprès des autorités compétentes avant d'introduire la demande d'assistance et que vous nous fournissez une copie de cette plainte, et subordonnée ou complémentaire à la garantie vol dont l'assuré peut bénéficier au titre de son assurance automobile.

## 2.3 Voyage aller ou retour / Frais d'hôtel

A l'étranger, vous ne pouvez utiliser ce service que si vous n'optez pas pour un véhicule de remplacement.

### 2.3.1. Ce qui est couvert en cas de sinistre dans le pays de résidence

En cas de sinistre dans le pays de résidence, nous organisons et prenons en charge l'assistance suivante :

- soit le retour au domicile du conducteur non blessé et d'un passager non blessé
- soit le transport jusqu'à la destination prévue (maximum 125 EUR).

### 2.3.2. Qu'est-ce qui est couvert en cas de sinistre à l'étranger ?

Qu'est-ce qui est couvert si le véhicule assuré est à nouveau en état de rouler dans les 5 jours ?

Nous organisons l'hébergement du conducteur et des passagers éventuels pendant la durée des réparations nécessaires au véhicule assuré et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre + petit déjeuner) à concurrence de 100 EUR par nuit et par chambre, avec un maximum de 1.000 EUR au total.

**OU**

Nous organisons et prenons en charge les frais de transport du conducteur et des passagers vers leur domicile ou leur lieu de destination. Notre participation dans ces cas est limitée à 100 EUR par personne assurée, avec un maximum de 1.000 EUR au total.

Qu'est-ce qui est couvert si le véhicule assuré ne peut plus être conduit dans les 5 jours ?

Nous organisons votre retour et prenons en charge le coût d'un billet de train ou d'avion régulier.

Si la durée de la réparation de votre véhicule n'est pas immédiatement connue, nous prenons en charge les frais d'hôtel (chambre + petit déjeuner) pour une nuit, ou jusqu'au prochain jour ouvrable, en attendant le diagnostic, avec un maximum de 100 EUR par nuit et par chambre.

## 2.5. Transport de bagages non accompagnés

Si le véhicule assuré est volé ou s'il ne peut être remis en circulation dans les 5 jours suivant sa perte, nous organisons et prenons en charge le transport de vos bagages non accompagnés, c'est-à-dire tous les objets personnels que vous transportez dans le véhicule assuré. Ne sont pas considérés comme des bagages : les planeurs, les véhicules, les bateaux, les avions, les marchandises, le matériel scientifique, les matériaux de construction, les articles ménagers, les chevaux, le bétail, etc.

## 2.6. Rapatriement du véhicule assuré depuis l'étranger

Nous organisons et prenons en charge le rapatriement du véhicule assuré depuis l'étranger, pour autant que la valeur résiduelle soit supérieure aux frais de transport. Si les frais de transport sont supérieurs à la valeur résiduelle du véhicule assuré, notre prestation se limite au paiement de la valeur résiduelle.

Une description du véhicule est établie au moment de l'enlèvement et de la livraison. Si des dommages sont constatés lors du transport du véhicule, nous intervenons.

Toutefois, nous ne pouvons être tenus responsables du vol d'objets ou d'accessoires dans le véhicule.

Si nous n'avons pas organisé nous-mêmes le rapatriement, notre intervention est limitée à 250 €.

### 2.6.1. Qu'est-ce qui est couvert si le véhicule a été réparé ou restauré et qu'il est toujours en état de marche ?

Si vous retournez dans le pays de résidence, nous organisons et prenons en charge le transport du véhicule réparé ou remis en état jusqu'à votre domicile ou nous prenons en charge un billet de train ou d'avion pour aller chercher vous-mêmes votre véhicule.

Si vous êtes toujours à l'étranger, nous mettons à votre disposition un moyen de transport pour aller chercher vous-même votre véhicule.

### 2.6.2. Qu'est-ce qui est couvert si le véhicule n'est pas récupéré ou s'il est récupéré et immobilisé ?

Nous organisons et prenons en charge le transport du véhicule non réparé, qui ne peut être remis en circulation dans les 5 jours, jusqu'à un garage proche de chez vous.

Nous organisons et prenons en charge le transport du véhicule retrouvé vers un garage proche de chez vous.

## 2.7. Autres cas

### 2.7.1. Qu'est-ce qui est couvert si vous tombez en panne de carburant, si vous vous trompez de carburant ou si vous ne remplissez pas correctement le réservoir d'AdBlue ?

Si vous tombez en panne de carburant ou si la batterie de votre voiture ou motocyclette électrique tombe en panne :

- soit nous vous envoyons une quantité limitée de carburant pour que vous puissiez vous rendre par vos propres moyens à la station-service la plus proche (si la réglementation locale le permet).
- soit nous envoyons un mécanicien pour remorquer votre voiture ou votre moto jusqu'à la station-service la plus proche.
- soit nous enverrons une dépanneuse pour remorquer votre voiture ou votre moto jusqu'à la station de recharge ou au garage le plus proche, ou jusqu'à votre lieu de résidence.



Si vous avez fait une erreur de carburant, nous organisons et prenons en charge la vidange du réservoir dans l'un de nos centres de dépannage. Pour cette garantie, nous intervenons jusqu'à deux fois par an.

Si vous faites le plein d'AdBlue dans le réservoir de diesel et que les 2 réservoirs sont situés l'un à côté de l'autre, nous organisons le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

Si le service de dépannage ou le garage est fermé à l'étranger, nous prenons en charge les frais d'hôtel (chambre + petit-déjeuner) pour une nuit ou jusqu'au prochain jour ouvrable, à concurrence de 100 EUR par nuit et par chambre.

### 2.7.2. Qu'est-ce qui est couvert en cas de crevaison ou d'éclatement ?

En cas de crevaison ou d'éclatement d'un pneu, nous organisons et prenons en charge :

- la réparation du pneu sur place
- ou le remorquage du véhicule assuré jusqu'au service de dépannage ou au centre de pneus le plus proche.

Si le service de dépannage ou le garage est fermé à l'étranger, nous prenons en charge les frais d'hôtel (chambre + petit déjeuner) pour 1 nuit ou jusqu'au prochain jour ouvrable, à concurrence de 100 EUR par nuit et par chambre.

### 2.7.3. Qu'est-ce qui est couvert en cas d'oubli, de perte ou de vol des clés de la voiture ?

■ Soit nous envoyons un service de dépannage pour ouvrir le véhicule. Dans ce cas, vous devez présenter votre carte d'identité et les papiers du véhicule assuré.

■ Soit nous organisons et payons un taxi pour récupérer un double des clés. Dans ce cas, notre intervention est limitée à 65 EUR.

■ soit nous organisons et prenons en charge le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

Si le garage est fermé à l'étranger, nous prenons en charge les frais d'hôtel (chambre + petit déjeuner) pour 1 nuit ou jusqu'au prochain jour ouvrable, à concurrence de 100 EUR par nuit et par chambre.

Nous vous aiderons à accomplir les formalités pour obtenir un double des clés auprès du constructeur de votre véhicule.

### 3. Que faire en cas de dommage ?

#### Que faire en cas de sinistre ?

Afin d'organiser l'assistance et notamment de prévoir le moyen de transport le plus approprié (avion, train, etc.), l'assuré doit nous contacter immédiatement avant toute intervention et ne peut engager des frais d'assistance qu'avec notre accord dans la mesure du possible

Dans le cas contraire, sauf restrictions particulières, notre intervention est limitée aux frais que nous aurions engagés si nous avions organisé nous-mêmes le service.

**En cas de besoin d'assistance urgent, contactez notre centre d'assistance via la Seety App ou en Belgique : +32 2 550 04 79 et à l'étranger : + 32 2 550 05 03.**

### 4. QUAND N'INTERVIENDRONS-NOUS PAS ?

Il n'y a pas de couverture dans les cas suivants :

- Lorsque l'assuré provoque délibérément le besoin d'assistance.
- Si vous voyagez à l'étranger pour une période continue de plus de 90 jours
- Lorsque l'assuré commet lui-même une faute grave qui l'amène à avoir besoin d'aide. Par faute grave ou négligence grossière, nous entendons :
  - Lorsque l'assuré est sous l'influence de plus de 0,8 g/l d'alcool dans le sang ou de substances similaires au moment de l'accident et qu'il n'a donc plus la pleine possession de sa capacité de jugement.
  - Lorsque l'assuré se trouve dans un état similaire au moment du sinistre en raison de l'usage de drogues, de médicaments ou d'autres substances hallucinogènes et qu'il n'a donc plus la pleine maîtrise de ses actes.
  - Lorsque l'assuré participe à un pari ou à un défi au moment du sinistre.
- Lorsque l'assuré participe à une course ou s'entraîne pour une course au moment du sinistre. Par "compétition", nous entendons les courses de motos impliquant vitesse, régularité ou agilité. Les rallyes touristiques ou récréatifs ne sont pas considérés comme des courses.
- pour les événements résultant - d'une guerre, d'une guerre civile, d'actes de force militaire collective, de réquisition ou d'occupation.
- en cas de risque nucléaire.

■ L'assuré ne bénéficie pas de l'assistance au transport de personnes et/ou de marchandises dans l'exercice de sa profession avec le véhicule assuré. Les taxis/ubers, les services de messagerie sont exclus.

Nous ne couvrons pas les frais suivants :

- Les frais de réparation du véhicule, à l'exclusion des frais de réparation des dommages subis lors du rapatriement.
- Frais d'entretien
- Les frais de carburant, à l'exception des frais de carburant limité en cas de panne de carburant.
- Taxe sur les véhicules à moteur
- Les frais de stockage/entrepôt, à l'exclusion des frais couverts par la garantie.

Nous n'interviendrons pas dans les situations suivantes :

- En cas de panne, si nous sommes déjà intervenus 2 fois dans les 12 mois précédents pour une panne.
- En cas de besoin d'assistance lorsque le véhicule assuré ne répond pas aux obligations légales au moment du sinistre.
- En cas de besoin d'assistance lorsque le conducteur du véhicule n'est pas légalement autorisé à conduire le véhicule assuré (absence de permis de conduire ou de certificat valable, retrait du permis de conduire, etc.)
- Si le sinistre survient pendant le délai de carence ou en dehors de la période d'assurance.
- Si le dommage est causé par une action frauduleuse, illégale ou criminelle.

## **Double assurance**

Si, au moment d'un événement donnant lieu à une intervention en vertu de la présente police, il existe une autre assurance couvrant la même perte, le même dommage, la même dépense ou la même responsabilité, seule une part proportionnelle de l'indemnisation conformément à la couverture sera prise en considération.

## **5. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

### **4.1 Durée et résiliation**

#### **Durée de l'assurance**

Les garanties de la présente assurance prennent effet dès la prise d'effet du contrat deux (2) jours calendaires après l'enregistrement par le preneur d'assurance et le paiement immédiat dans l'application Seety.

Le contrat est conclu pour une durée d'un (1) mois et se renouvelle automatiquement sur une base mensuelle, sous réserve du paiement intégral de la prime au plus tard cinq (5) jours avant l'expiration de la période en cours (date d'expiration). Chaque renouvellement se fait dans les mêmes conditions, sauf accord contraire des parties.

Chaque nouvelle période d'assurance commence le jour suivant la date d'échéance de la période en cours.

Si la prime d'assurance n'est pas payée dans les délais et dans son intégralité, il n'y a pas de renouvellement automatique et la police prend fin automatiquement à la date d'échéance du terme en cours, de sorte qu'aucune couverture n'est due à partir de cette date.

### **Résiliation**

Le contrat ne sera pas renouvelé si la condition du paiement mensuel de la prime n'est pas remplie.

Le preneur d'assurance peut résilier le contrat d'assurance mensuellement s'il en informe l'assureur au moins cinq (5) jours avant l'expiration de la période en cours (date d'expiration).

Si l'assureur modifie les conditions ou la prime, il en informe le preneur d'assurance au moins trois (3) mois à l'avance. Dans ce cas, le preneur d'assurance peut résilier le contrat conformément au présent article.

### **4.2. Droit de rétractation**

Le preneur d'assurance a le droit de résilier le contrat dans un délai de quatorze (14) jours civils à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance. Pour exercer ce droit, le preneur d'assurance doit le notifier par écrit à l'assureur dans le délai de révocation.

La révocation prend effet dès réception de cette notification par l'assureur.

Le droit de révocation ne s'applique qu'au premier terme par lequel le contrat d'assurance commence et non aux périodes mensuelles résultant du renouvellement du contrat.

### **4.3 Obligations de l'assuré**

Vous vous engagez à :

- nous appeler ou nous faire appeler dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, afin que nous puissions optimiser l'assistance demandée et vous les coûts garantis ; à optimiser les solutions que nous vous proposons ; à ne pas perdre de vue votre droit à l'assistance.
- avec les solutions que nous vous proposons ;
- remplir les obligations propres aux services demandés et précisées dans le présent contrat ;
- répondre correctement à nos questions sur la survenance des événements assurés ;
- nous fournir les détails de toutes les autres polices d'assurance ayant le même objet et couvrant les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat ;
- nous fournir les pièces justificatives originales de vos dépenses garanties ;

- nous fournir le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités, si ce vol est accompagné d'une assistance garantie ;
- nous fournir vos titres de transport non utilisés lorsque nous avons pris en charge votre rapatriement.

Si vous ne respectez pas l'une des obligations prévues au point 4.3, nous pouvons :

- réduire la prestation due ou récupérer nos frais auprès de vous dans la mesure de notre désavantage ;
- refuser la prestation due ou recouvrer la totalité de nos frais auprès de vous si vous avez manqué frauduleusement à vos obligations.

#### 4.4 Paiement des primes

Pour chaque contrat d'assurance, l'assuré doit payer la prime, majorée des taxes et cotisations dues en vertu de la loi, mensuellement et au plus tard 5 jours avant la fin de la période (date d'échéance) ou la date de renouvellement. La couverture de la police d'assurance en cours n'est effective qu'après le paiement de la première prime.

Le paiement sera effectué par prélèvement automatique sur la carte de crédit de l'assuré après autorisation expresse donnée par l'assuré dans l'application Seety au moment de l'inscription.

Si la prime n'est pas payée au plus tard 5 jours avant la date de renouvellement, le contrat d'assurance sera résilié et aucune couverture ne sera fournie à partir de cette date.

La police est automatiquement renouvelée chaque mois lorsque la prime est reçue par l'assureur au plus tard 5 jours avant l'expiration de la période en cours.

#### 4.5 Délai de prescription

Les actions en justice découlant de la présente police se prescrivent par trois (3) ans. Le délai de prescription commence à courir le jour où le fait générateur du droit d'action se produit, ou le jour où le preneur d'assurance en a eu connaissance ou aurait dû en avoir connaissance s'il s'agit d'une date ultérieure.

#### 4.6 Subrogation

En cas de sinistre couvert où un tiers est responsable, l'assureur est subrogé dans les droits de l'assuré jusqu'à concurrence des frais qu'il a payés à l'assuré et l'assureur doit récupérer les frais auprès de ce tiers. L'assuré s'engage à soutenir l'assureur dans l'exercice de ces droits, dans la mesure où la loi belge le permet.

#### 4.7 Vie privée

##### **Responsable du traitement**

Inter Partner Assistance SA/NV, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Boulevard du Régent 7, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0415.591.055 (ci-après dénommée "Inter Partner Assistance").

### **Finalités du traitement des données et destinataires des données**

Les données personnelles communiquées par l'intéressé lui-même ou légitimement reçues par Inter Partner Assistance de la part de sociétés du Groupe AXA, de sociétés liées à ces sociétés, de l'employeur de l'intéressé ou de tiers, peuvent être traitées par Inter Partner Assistance pour les finalités suivantes :

- la gestion du dossier personnel
- la gestion du contrat d'assurance
- la fourniture de services aux clients
- la gestion de la relation entre Inter Partner Assistance et l'intermédiaire d'assurance
- la détection, la prévention et la lutte contre la fraude
- la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme
- le suivi des portefeuilles
- les études statistiques.

Dans la mesure où la communication des données personnelles est nécessaire aux fins énumérées ci-dessus, les données personnelles peuvent être communiquées à d'autres sociétés du Groupe AXA et à des sociétés et/ou personnes qui leur sont associées (avocats, experts, médecins-conseils, réassureurs, co-assureurs, intermédiaires d'assurance, prestataires de services, autres compagnies d'assurance, représentants, agences de suivi de la tarification, agences de règlement des sinistres, Datassur).

Ces données peuvent également être communiquées aux autorités de contrôle, aux autorités publiques compétentes et à tout autre organisme public ou privé avec lequel Inter Partner Assistance peut échanger des données à caractère personnel conformément à la législation applicable.

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

Les données personnelles communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légalement par Inter Partner Assistance peuvent être communiquées à d'autres sociétés du Groupe AXA et à des sociétés liées à Inter Partner Assistance et/ou à l'intermédiaire d'assurance en vue de leur propre marketing direct ou de leur marketing direct conjoint (actions commerciales, publicité personnalisée, profilage, couplage de données, publicité, etc.), afin d'améliorer la connaissance des clients et prospects communs, d'informer ces derniers sur leurs activités, produits et services respectifs, et de fournir des offres commerciales.

Afin d'assurer un service optimal dans le cadre du marketing direct, ces données à caractère personnel peuvent être communiquées à des sociétés et/ou à des personnes en qualité de sous-traitants ou de prestataires de services au profit d'Inter Partner Assistance, d'autres sociétés du Groupe AXA et/ou de l'intermédiaire d'assurance.

Ces traitements sont nécessaires à la défense des 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 de données en dehors de l'Union européenne**

Les autres sociétés du Groupe AXA, les sociétés et/ou les personnes qui leur sont liées, auxquelles les données personnelles sont communiquées, peuvent être situées dans ou en dehors de l'Union européenne. En cas de transfert de données personnelles à des tiers situés en dehors de l'Union européenne, Inter Partner Assistance se conformera aux dispositions légales et réglementaires en vigueur pour de tels transferts. En effet, Inter Partner Assistance garantit un niveau de protection

adéquat des données à caractère personnel ainsi transférées, sur la base des mécanismes alternatifs établis par la Commission européenne, tels que les conditions contractuelles types ou également les règles d'entreprise contraignantes pour le Groupe AXA en cas de transfert intragroupe (B.S. 6/10/2014, p. 78547).

La personne concernée peut obtenir une copie des mesures prises par Inter Partner Assistance pour transférer des données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne en adressant sa demande à Inter Partner Assistance à l'adresse indiquée ci-dessous (" Contacter Inter Partner Assistance ").

### **Conservation des données**

Inter Partner Assistance conserve les données personnelles collectées dans le cadre du contrat d'assurance pendant toute la durée de la relation contractuelle ou de la gestion du dossier sinistre, en les mettant à jour chaque fois que les circonstances l'exigent, prolongée de la durée légale de conservation ou du délai de prescription afin de faire face à toute réclamation ou recours éventuel introduit après la fin de la relation contractuelle ou après la clôture du dossier sinistre.

Inter Partner Assistance conserve les données à caractère personnel relatives aux offres rejetées ou aux offres auxquelles Inter Partner Assistance n'a pas donné suite pendant cinq ans après l'émission de l'offre ou le refus de conclure un contrat.

### **Nécessité de communiquer des données à caractère personnel**

Les données personnelles relatives à la personne concernée qu'Inter Partner Assistance demande de communiquer sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat d'assurance. La non-communication de 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 pour préserver la confidentialité des données personnelles et se prémunir contre l'accès non autorisé, l'utilisation abusive, la modification ou l'effacement de ces données.

À cette fin, Inter Partner Assistance suit des normes de sécurité et de continuité des services et évalue régulièrement le niveau de sécurité de ses processus, systèmes et applications, ainsi que celui de ses partenaires.

### **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 de consulter ces données - si elles sont traitées ;
- de faire rectifier et, le cas échéant, compléter les données à caractère personnel la concernant 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 ce que les données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement fondé sur les intérêts légitimes d'Inter Partner Assistance. Le responsable du traitement ne traite alors 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, 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 le profilage effectué à des fins de marketing direct ;
- de s'opposer à une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, qui produit des effets juridiques à son égard ou qui l'affecte de manière significative ; toutefois, si ce traitement automatisé est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, la personne 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 les données à caractère personnel qu'elle a communiquées à Inter Partner Assistance dans un format structuré, commun et lisible par machine ; de transmettre ces données à un autre responsable du traitement, si (i) le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ou est nécessaire à 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, si cela est techniquement faisable ;
- de retirer son consentement à tout moment, sans préjudice des opérations de traitement qui ont eu lieu légalement avant le retrait, si le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ;

### **Contacter Inter Partner Assistance**

Les personnes concernées qui souhaitent exercer leurs droits peuvent contacter Inter Partner Assistance aux adresses suivantes, accompagnées d'une photocopie recto/verso de leur carte d'identité :

- par courrier : Inter Partner Assistance - Délégué à la protection des données, 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. A l'exception des demandes manifestement infondées ou excessives, aucun paiement ne sera réclamé pour le traitement de ses demandes.

### **Dépôt d'une plainte**

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

La personne concernée peut également 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 lieu de résidence.

## **4.8 Procédure de réclamation**



Si vous n'êtes pas satisfait de nos services, veuillez d'abord nous contacter. Nous ferons de notre mieux pour trouver une solution.

- par courrier électronique : [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)
- par courrier : Service clientèle AXA Assistance, Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles, Belgique

La plainte sera examinée le plus rapidement possible par le service clientèle d'AXA Assistance et traitée dans un délai raisonnable.

Vous pouvez également contacter l'Ombudsman : Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs, 35, B-1000 Bruxelles, Belgique ([info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)), +32 02 547 58 71, <https://www.ombudsman-insurance.be>,

## 4.9 Droit applicable et juridiction

Le présent contrat est régi par le droit belge. Tous les litiges découlant du présent contrat relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

## 4.11. Force majeure

L'assureur ne peut être tenu responsable de l'inexécution d'une quelconque partie de la présente police si cette inexécution est due à un événement indépendant de la volonté de l'assureur, y compris, mais sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, la guerre, les grèves ou les restrictions imposées par les pouvoirs publics.