

## ANNULATIEVERZEKERING

### Algemene voorwaarden annulatieverzekering

#### Art. 1. DEFINITIES

**Verzekeraar:** Inter Partner Assistance nv – Louizalaan 166/1, 1050 Brussel (ondernemingsnummer: BE 0415.591.055) erkend door de Nationale Bank van België en FSMA onder nummer 487 (hierna "AXA Assistance" genoemd).

**Verzekerde / verzekeringnemer:** de persoon die een reservatie van een vakantiehuis bij ARDENNE RÉSIDENCES geregistreerd heeft en die een verzekering afgesloten heeft en die het premie betaalt.

**Contract voor terbeschikkingstelling:** alle reservaties van vakantiehuisen die de verzekerde aangaat bij ARDENNE RÉSIDENCES.

**Vertrekdatum:** de datum, voldoende rekening houdende met de duur van de reis om zich rechtstreeks naar het vakantiehuis te begeven op de datum waarop het verblijf begint zoals voorzien in het contract voor terbeschikkingstelling.

**Inschrijvingsdatum:** datum waarop de reservatie van het vakantiehuis uitgevoerd werd bij ARDENNE RÉSIDENCES.

**Reisgezel:** de persoon of het koppel, met inbegrip van familieleden die onder hetzelfde dak wonen, waarmee de verzekerde beslist heeft om samen een vakantiehuis te reserveren.

**Partner:** de persoon met wie de verzekerde wettelijk of feitelijk samenwoont en die permanent op hetzelfde adres verblijft.

**Ziekte:** verandering in gezondheidstoestand, gestaafd door een attest van een erkend arts, die het onmogelijk maakt om het contract van terbeschikkingstelling uit te voeren.

**Ongeval:** lichamelijk letsel door een externe oorzaak, gestaafd door een attest van een erkend arts, dat het vanuit een medisch standpunt onmogelijk maakt om het contract van terbeschikkingstelling uit te voeren.

**Aanzienlijke materiële schade aan onroerende goederen:** uitzonderlijke of onopzettelijke schade, met inbegrip van diefstal, in de 30 dagen voorafgaand aan het vertrek, aan de onroerende goederen van de verzekerde, of aan commercieel onroerend goed waarvan de verzekerde de eigenaar of huurder is.

#### Art. 2. VERZEKERD BEDRAG

De totale prijs van de reservatie met een maximum van €10.000 per verzekerde.

#### Art. 3. WAARBORG

##### A. ANNULATIEKOSTEN

De waarborg heeft tot doel de terugbetaling van de annulatie- en wijzigingskosten ten laste van de verzekerde, overeenkomstig de voorwaarden van het contract van terbeschikkingstelling, bij annulatie of wijziging om één van de volgende redenen:

- Ziekte, ongeval of overlijden:
  - Van de verzekerde, zijn partner, een bloed- of aanverwant tot in de tweede graad, met inbegrip van de schoonfamilie;
  - Van de persoon die met verzekerde samenwoont op dezelfde verblijfplaats en die onder zijn hoede staat of die hem ten laste is;
  - Van de officiële verloofde, evenals van zijn (haar) familieleden tot in de 1ste graad.
- Ontslag om economische redenen van de verzekerde of zijn partner door de werkgever.
- Intrekking van verlofdagen die toegekend werden aan de verzekerde, opgelegd door zijn werkgever omdat de collega die de verzekerde zou vervangen niet beschikbaar is omwille van ziekte, ongeval of overlijden.
- Verplichte aanwezigheid van de verzekerde voorzien in het nieuwe arbeidscontract dat gesloten wordt voor een duur van minstens drie ononderbroken maanden.
- Noodzakelijke aanwezigheid van de verzekerde die een vrij of zelfstandig beroep uitoefent omdat de beroepsbeoefenaar, aangeduid in de polis, die de verzekerde, zou vervangen niet beschikbaar is omwille van ziekte, ongeval of overlijden.
- De persoon vermeld in de polis die zorgt voor het minderjarige of gehandicapte kind van de verzekerde is niet beschikbaar omwille van ziekte, ongeval of overlijden.

- Aanzienlijke materiële schade aan onroerende goederen waarvan de verzekerde de eigenaar is of die hij huurt, met inbegrip van diefstal, in de 30 dagen voorafgaand aan de vertrekkdatum.
- Verplichte aanwezigheid van de verzekerde als:
  - Getuige of jurylid bij de rechtbank.
  - Student voor een herkansingsexamen in de periode tussen de dag van het vertrek en 30 dagen na de einddatum van de reis.
- Wanneer de verzekerde of een familielid in de eerste graad opgeroepen wordt voor:
  - de juridische handelingen van officiële instanties bij de adoptie van een kind;
  - voor een dringende orgaantransplantatie (als donor of als ontvanger).
- Wanneer de verzekerde de voor de reis noodzakelijke inenting, om medische redenen, niet mag krijgen.
- Complicaties bij de zwangerschap van de verzekerde of een familielid tot in de 1ste graad, met inbegrip van de voortijdige bevalling minstens één maand vóór de normaal voorziene datum.
- De zwangerschap van de verzekerde of de reisgezel, op voorwaarde dat de reis voorzien is tijdens de laatste drie maanden van de zwangerschap en niet gekend was wanneer de reis gereserveerd werd.
- Weigering van een visa door de autoriteiten van het land van bestemming;
- Diefstal of totale immobilisatie ten gevolge van een verkeersongeval of brand van het privévoertuig van de verzekerde binnen de 7 dagen vóór vertrek of gedurende het traject naar de vakantiebestemming. Mechanische defecten zijn echter niet verzekerd.

**De waarborg wordt eveneens aan de verzekerde toegekend in geval van annulering door de verantwoordelijke (reisleider) voor alle deelnemers, voor één van bovenvermelde redenen, op voorwaarde dat de volledige reservatie verzekerd werd bij Inter Partner Assistance nv.**

#### **B. ONDERBREKING VAN DE VAKANTIE**

De waarborg heeft als voorwerp de terugbetaling van de verloren vakantiedagen indien de verzekerde wegens één van de hierna vermelde redenen zijn reis voortijdig diende te onderbreken:

- Ziekte, ongeval of overlijden:
  - Van de verzekerde, zijn partner, een bloed- of aanverwant tot in de tweede graad, met inbegrip van de schoonfamilie;
  - Van de persoon die met verzekerde samenwoont op dezelfde verblijfplaats en die onder zijn hoede staat of die hem ten laste is;
  - Van de officiële verloofde, evenals van zijn (haar) familieleden tot in de 1ste graad;
- Overlijden of hospitalisering van een inwonend lid van het onthaalgezin, waarbij de verzekerde zijn vakantie doorbrengt.
- Noodzakelijke aanwezigheid van de verzekerde die een vrij of zelfstandig beroep uitoefent omdat de beroepsbeoefenaar, aangeduid in de polis, die de verzekerde vervangt niet beschikbaar is omwille van ziekte, ongeval of overlijden.
- De persoon vermeld in de polis die zorgt voor het minderjarige of gehandicapte kind van de verzekerde is niet beschikbaar omwille van ziekte, ongeval of overlijden.
- Aanzienlijke stoffelijke schade aan het onroerende goed van de verzekerde, met inbegrip van diefstal, tijdens de reis.
- Verplichte aanwezigheid van de verzekerde als getuige of jurylid bij de rechtbank.
- Wanneer de verzekerde opgeroepen wordt voor:
  - de juridische handelingen van officiële instanties bij de adoptie van een kind;
  - voor een dringende orgaantransplantatie (als donor of als ontvanger).
- Complicaties bij de zwangerschap van de verzekerde of een familielid tot in de 1ste graad, met inbegrip van de voortijdige bevalling minstens één maand vóór de normaal voorziene datum.
- Diefstal of totale immobilisatie ten gevolge van een verkeersongeval of brand van het privévoertuig van de verzekerde op het moment van het vertrek of gedurende het traject naar de vakantiebestemming. Mechanische defecten zijn echter niet verzekerd.

**De waarborg wordt eveneens aan de verzekerde toegekend in geval van annulatie door de verantwoordelijke (reisleider) voor alle deelnemers, voor één van bovenvermelde redenen, op voorwaarde dat de volledige reservatie verzekerd werd bij Inter Partner Assistance nv.**

#### **Art. 4. UITSLUITINGEN**

- Medische aandoeningen waarvoor specifieke onderzoeken en/of behandelingen reeds voorzien waren (met uitzondering van routineonderzoeken) bij het afsluiten van het verzekeringscontract en/of de reservatie van de reis.
- Evolutieve aangeboren ziektes
- Ongevallen of stoornissen ten gevolge van:

- het beoefenen van bergbeklimming langs ongebaande wegen, van jacht op groot wild, van speleologie en onderwatervisserij of gevechtssporten;
- de deelname aan alle koersen, snelheidstesten of -wedstrijden;
- het beoefenen van sporten als beroep of tegen betaling, met inbegrip van de hieraan verbonden trainingen.
- Mentale, neuropathische of psychosomatische aandoeningen, tenzij deze minstens een week hospitalisatie vergen.
- Vrijwillige zwangerschapsonderbreking.
- Insolvabiliteit van de verzekerde.
- Vertraging door verkeersproblemen en andere gewone voorvallen.
- Dossier-, administratieve, visa- en andere gelijkaardige kosten.
- Intentionele handelingen van de verzekerde.
- Zelfmoord door de verzekerde.
- Overmatig gebruik van alcohol of gebruik van geneesmiddelen of verdovende middelen die niet door een arts voorgeschreven zijn.
- Natuurrampen zoals lawines, het vallen van stenen, rotsverschuivingen, bodemverschuiving, druk van sneeuwmassa's, hagel, hoog water, overstroming, orkaan.
- Gevolgen van nucleaire of atomische ongevallen of straling.
- Oorlog, staking, rellen of gewelddaden met collectieve drijfveer tenzij de verzekerde bewijst dat er geen oorzakelijk verband is tussen de schade en het feit dat de schade veroorzaakt heeft.
- Annulatie omwille van reisbeperking als direct gevolg van een verklaring van epidemie of pandemie door de Wereldgezondheidsorganisatie is uitgesloten. De verzekerde is enkel gedekt voor annulatie wanneer hij vóór zijn reis ziek wordt. Een medisch attest is noodzakelijk om deze annulatie te rechtvaardigen.

De bovenvermelde uitsluitingen zijn niet alleen van toepassing op de verzekerde maar ook op de personen waarvan de medische toestand de oorzaak is van de vraag om tussenkomst.

## **Art. 5. BETALING VAN DE VERGOEDING**

### **A. ANNULATIEKOSTEN**

Inter Partner Assistance nv betaalt het volgende terug:

- Bij annulering door de verzekerde voor het begin van het verblijf: 100% van de contractueel door de verzekerde verschuldigde kosten, met inbegrip van de kosten aangerekend door de reisbemiddelaar, beperkt tot 10% van de totale prijs van de reservatie.
- Bij annulering door de reisgezel en indien de verzekerde beslist om alleen te vertrekken, alle bijkomende hotelkosten en/of kosten voor de wijziging die deze annulering met zich meebrengt. De tussenkomst van Inter Partner Assistance nv blijft evenwel beperkt tot het bedrag van de vergoeding dat contractueel verschuldigd is bij annulering.
- Bij immobilisatie van het privévoertuig, kan de verzekerde de reis aanvatten met een huurwagen. In dit geval komt Inter Partner Assistance nv tussen in de nettoprijs van de huur met inachtneming van de maximumbedragen van de opeisbare annuleringskosten. De tol-, brandstof- of verzekeringskosten blijven ten laste van de verzekerde.

De tussenkomst van Inter Partner Assistance nv zal in geen geval hoger liggen dan de totale prijs van de reservatie, vermeld op het contract ter beschikkingstelling, en zal altijd berekend worden op basis van de annuleringskosten die contractueel verschuldigd zijn overeenkomstig de voorwaarden van het contract van terbeschikkingstelling, bij annulering in de 48 uur nadat de verzekerde kennis kreeg van het voorval dat de annulering noodzakelijk maakte.

De proportionele regeling is van toepassing wanneer het totale verzekerde bedrag niet overeenkomt met de totale prijs van de reservatie.

### **B. ONDERBREKING VAN DE VAKANTIE**

Inter Partner Assistance nv betaalt het volgende terug:

- Het niet-recupereerbare deel van de totale prijs van de reservering in verhouding tot het aantal verloren vakantiedagen, te tellen vanaf de dag van thuiskomst of van hospitalisatie in het buitenland. De verzekerde heeft de keuze tussen:
  - Hetzij een onmiddellijke betaling van de vergoeding van het aantal verloren vakantiedagen;
  - Hetzij een bon, die 1 jaar geldig is, voor een volgende reis die bij hetzelfde reisbureau en dezelfde touroperator gereserveerd moet worden. In dit geval wordt de vergoeding met 10% verhoogd;

- Bij immobilisatie van het privévoertuig tijdens de reis kan de verzekerde zijn reis verderzetten met een huurwagen. In dit geval komt Inter Partner Assistance nv tussen in de prijs van de huur met inachtneming van de maximumbedragen die normaal gezien verschuldigd zijn als vergoeding van de verloren vakantiedagen. De tol-, brandstof- of verzekeringskosten blijven ten laste van de verzekerde.

#### **Art. 6. BEGIN EN DUUR VAN HET VERZEKERINGSCONTRACT**

Het verzekeringscontract neemt aanvang op de datum waarop het contract ter beschikkingstelling getekend wordt en loopt tot het einde van hetzelfde contract ter beschikkingstelling.

#### **Art. 7. VERPLICHTINGEN VAN DE VERZEKERDE**

De verzekerde zal aan de volgende verplichtingen voldoen:

- AXA Assistance onmiddellijk op de hoogte brengen en binnen de 7 dagen vanaf het moment waarop de verzekerde hiertoe in staat is een verklaring invullen via volgende site <https://www.ardenneresidences.com/nl/klantendienst/wettelijke-bepalingen/verzekeringen/>
- Het premie betalen bij het boeken van het vakantiehuis.
- De aanwijzingen van AXA Assistance opvolgen en alle inlichtingen en/of documenten bezorgen die AXA Assistance noodzakelijk of nuttig acht.
- Alle noodzakelijke en nuttige maatregelen treffen om de annuleringskosten zoveel mogelijk te beperken. Dit houdt in dat de verzekerde onmiddellijk het bureau of de organisator op de hoogte brengt zodra hij kennis neemt van een voorval dat zou kunnen leiden tot de annulering van de reis.
- Een medisch getuigschrift van de behandelende arts in het buitenland bezorgen bij een ongeval of ziekte in het buitenland.
- Alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen nemen om schadegevallen te vermijden.

Indien de verzekerde één van de bovenvermelde verplichtingen niet nakomt en indien AXA Assistance hierdoor schade ondervindt, heeft AXA Assistance het recht om haar prestaties evenredig met de schade die zij heeft geleden, te verminderen.

AXA Assistance mag haar waarborg afwijzen, indien de verzekerde met frauduleuze bedoeling de hierboven opgesomde verplichtingen niet nagekomen is.

Bij gebrek aan een akkoord over de omvang van de schade wordt deze laatste op tegenspraak vastgesteld door twee aangestelde en behoorlijk gemandateerde deskundigen, de ene door de verzekerde en de andere door de maatschappij. Kan geen overeenkomst bereikt worden, dan kiezen deze deskundigen een derde deskundige. De drie deskundigen beslissen gemeenschappelijk, maar, bij gebrek aan een meerderheid, zal het advies van de derde deskundige doorslaggevend zijn. Stelt één der partijen haar deskundige niet aan of worden de twee deskundigen het niet eens over de keuze van de derde deskundige, dan wordt deze laatste, op verzoek van de meest gereede partij, aangesteld door de Voorzitter van de Rechtbank van Eerste Aanleg van de woonplaats van de verzekerde. Elke partij betaalt de kosten en het ereloon van haar deskundige. De kosten en het ereloon van de derde deskundige, alsmede de kosten voor zijn aanduiding, worden in twee gelijke delen over de partijen verdeeld. De deskundigen zijn van elke gerechtelijke formaliteit ontslagen. Hun beslissing is soeverein en onherroepelijk.

#### **Art. 8. CONTRACTUELE BEPALINGEN**

- De woonplaats wordt van rechtswege gekozen, voor AXA Assistance op haar maatschappelijke zetel, voor de verzekerde het adres aangeduid in de polis.
- Door de betaling van de vergoeding treedt AXA Assistance automatisch in de rechten van de verzekerde ten aanzien van aansprakelijke derden.
- Betwistingen ten gevolge van dit contract vallen onder de Belgische wetgeving.
- Elke vordering inzake de regeling van het schadegeval voortvloeiend uit dit verzekeringscontract verjaart na 3jaar te rekenen vanaf de dag van de gebeurtenis die er aanleiding toe geeft.

## **Art. 9. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER**

### **Verwerkingsverantwoordelijke**

Inter Partner Assistance nv met maatschappelijke zetel te 166, Louizalaan, 1050 Brussel, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0415.591.055 (hierna "AXA Assistance" genoemd).

### **Doeleinden van de gegevensverwerking en bestemmingen van de gegevens**

De persoonsgegevens die door de betrokkene zelf worden meegedeeld of die op legitieme wijze door AXA Assistance worden ontvangen van ondernemingen van de AXA-Groep, van ondernemingen die in relatie staan met deze ondernemingen, van de werkgever van de betrokkene of van derden, mogen door AXA Assistance verwerkt worden voor de volgende doeleinden:

- het beheer van het personenbestand
- het beheer van het verzekeringscontract
- de dienstverlening aan de klanten
- het beheer van de relatie tussen AXA Assistance en de verzekeringstussenpersoon
- de opsporing, preventie en bestrijding van fraude
- de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme
- bewaking van de portefeuille
- statistische studies

In de mate dat de mededeling van persoonsgegevens noodzakelijk is voor de hiervoor opgesomde doeleinden, mogen de persoonsgegevens meegedeeld worden aan andere ondernemingen van de AXA-Groep en aan ondernemingen en/of personen die ermee in verbinding staan (advocaten, experts, adviserende artsen, herverzekeraars, medeverzekeraars, verzekeringstussenpersonen, dienstverleners, andere verzekeringsmaatschappijen, vertegenwoordigers, opvolgingsbureaus voor tarifiering, schaderegelingsbureaus, Datassur).

Deze gegevens mogen ook meegedeeld worden aan de controle instanties, aan de bevoegde overheidsdiensten en aan elk ander overheids- of privéorganisme waarmee AXA Assistance persoonsgegevens kan uitwisselen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

### **Gegevensverwerking met het oog op direct marketing**

De persoonsgegevens, meegedeeld door de betrokkene zelf of rechtmatig ontvangen door AXA Assistance mogen meegedeeld worden aan andere ondernemingen van de AXA-Groep en aan ondernemingen die in verbinding staan met AXA Assistance en/of aan de verzekeringstussenpersoon met het oog op hun eigen direct marketing of gezamenlijke direct marketing (commerciële acties, gepersonaliseerde reclame, profilering, koppeling van gegevens, bekendheid, ...), om de kennis van de gezamenlijke klanten en prospecten te verbeteren, om deze laatste te informeren over hun respectieve activiteiten, producten en diensten, en om commerciële aanbiedingen te bezorgen.

Om een optimale service te verlenen in verband met direct marketing, kunnen deze persoonsgegevens worden meegedeeld aan ondernemingen en/of aan personen in hun hoedanigheid van onderaannemers of dienstverleners ten gunste van AXA Assistance, andere ondernemingen van de AXA-Groep en/of de verzekeringstussenpersoon.

Deze verwerkingen zijn noodzakelijk voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen van AXA Assistance bestaande uit de ontwikkeling van haar economische activiteit. In voorkomend geval kunnen deze verwerkingen gebaseerd zijn op de toestemming van de betrokkene.

### **Overdracht van gegevens buiten de Europese Unie**

De andere ondernemingen van de AXA-Groep, de ondernemingen en/of personen die ermee in verbinding staan en aan wie de persoonsgegevens worden meegedeeld, kunnen zich zowel in de Europese Unie als erbuiten bevinden. In geval van overdracht van persoonsgegevens aan derden die zich buiten de Europese Unie bevinden, houdt AXA Assistance zich aan de wettelijke en reglementaire bepalingen die van kracht zijn voor dergelijke overdrachten. Het garandeert meer bepaald een adequaat beschermingsniveau van de persoonsgegevens die op deze wijze worden overgedragen op basis van alternatieve mechanismen die door de Europese Commissie zijn opgezet, zoals standaard contractuele clausules of de bindende bedrijfsvoorschriften van de AXA-Groep in het geval van overdrachten binnen de groep (Mon. B. 6/10/2014, p. 78547).

De betrokkene kan een kopie krijgen van de maatregelen die AXA Assistance heeft genomen om persoonsgegevens buiten de Europese Unie over te dragen door een verzoek te richten aan AXA Assistance op het hieronder vermelde adres ("AXA Assistance contacteren").

### **Gegevensbewaring**

AXA Assistance bewaart de verzamelde persoonsgegevens met betrekking tot het verzekeringscontract voor de volledige duur van de contractuele relatie of het beheer van de schadedossiers, met updates telkens wanneer de omstandigheden dit vereisen, verlengd met de wettelijke bewaartermijn of de verjaringstermijn om verzoeken of eventuele vorderingen te behandelen die na het einde van de contractuele relatie of na de afsluiting van het schadedossier zouden zijn aangespannen.

AXA Assistance bewaart de persoonsgegevens met betrekking tot geweigerde offertes of offertes waaraan AXA Assistance geen gevolg heeft gegeven tot vijf jaar na de uitgifte van de offerte of de weigering om een overeenkomst af te sluiten.

### **Noodzaak om persoonsgegevens mee te delen**

De persoonsgegevens met betrekking tot de betrokkene die AXA Assistance vraagt te verstrekken, zijn noodzakelijk om het verzekeringscontract af te sluiten en uit te voeren. Het niet verstrekken van deze gegevens kan het onmogelijk maken om het verzekeringscontract te sluiten of naar behoren uit te voeren.

### **Vertrouwelijkheid**

AXA Assistance heeft alle vereiste maatregelen getroffen om de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens te vrijwaren en om zich te wapenen tegen niet-gemachtigde toegang, misbruik, wijziging of verwijdering van deze gegevens.

AXA Assistance volgt hiertoe de standaarden inzake veiligheid en continuïteit van de dienstverlening en evalueert regelmatig het veiligheidsniveau van haar processen, systemen en toepassingen, alsook dat van haar partners.

### **Rechten van de betrokkene**

De betrokkene heeft het recht:

- om van AXA Assistance de bevestiging te krijgen of de hem betreffende persoonsgegevens verwerkt of niet verwerkt worden, en om deze gegevens – indien ze verwerkt worden – te raadplegen;
- om zijn persoonsgegevens die onjuist of onvolledig zijn, te laten rechtzetten en in voorkomend geval te laten aanvullen;
- om zijn persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te laten wissen;
- om de verwerking van zijn persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te laten beperken;
- om zich, om redenen die verband houden met zijn specifieke situatie, te verzetten tegen een verwerking van de persoonsgegevens op basis van de gerechtvaardigde belangen van AXA Assistance. De verantwoordelijke voor de verwerking verwerkt dan de persoonsgegevens niet langer, tenzij hij aantoont dat er rechtmatige en dwingende redenen voor de verwerking zijn die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene;
- om zich te verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens met het oog op direct marketing, met inbegrip van de profilering die wordt verricht met het oog op direct marketing;
- om bezwaar te maken tegen een beslissing die uitsluitend gebaseerd is op een geautomatiseerde verwerking, met inbegrip van profilering, waaraan voor hem rechtsgevolgen zijn verbonden of die hem aanmerkelijk treft; als deze geautomatiseerde verwerking echter noodzakelijk is voor de afsluiting of de uitvoering van een contract, heeft de persoon het recht op een menselijke tussenkomst van AXA Assistance, om zijn standpunt te uiten en om de beslissing van AXA Assistance te betwisten;
- om zijn persoonsgegevens die hij aan AXA Assistance heeft meegedeeld, te ontvangen in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat; om deze gegevens door te zenden aan een andere verwerkingsverantwoordelijke, als (i) de verwerking van zijn persoonsgegevens gebaseerd is op zijn toestemming of noodzakelijk is voor de uitvoering van een contract en (ii) de verwerking gebeurt aan de hand van geautomatiseerde processen; en te verkrijgen dat zijn persoonsgegevens rechtstreeks van de ene naar de andere verwerkingsverantwoordelijke worden doorgezonden, als dat technisch haalbaar is;
- om zijn toestemming te allen tijde in te trekken, zonder afbreuk te doen aan de verwerkingen die rechtmatig gebeuren vóór de intrekking ervan, als de verwerking van zijn persoonsgegevens gebaseerd is op zijn toestemming;

### **Contact opnemen met AXA Assistance**

De betrokkene die zijn rechten wil uitoefenen, kan AXA Assistance contacteren op de volgende adressen, vergezeld van een recto-verskopie van zijn identiteitskaart:

- per post:  
AXA Assistance - Data Protection Officer, Louizalaan 166/1, 1050 Brussel
- via e-mail:  
[dpo.BNL@axa-assistance.com](mailto:dpo.BNL@axa-assistance.com)

AXA Assistance zal de aanvragen verwerken binnen de wettelijk voorziene termijnen. Behoudens duidelijk ongegronde of overmatige aanvragen, zal geen enkele betaling gevorderd worden voor de verwerking van zijn aanvragen.

### **Klacht indienen**

Indien de betrokkene van mening is dat AXA Assistance niet voldoet aan de voorschriften ter zake, wordt hij verzocht eerst contact op te nemen met AXA Assistance.

De betrokkene kan ook een klacht indienen bij de Autoriteit voor de Bescherming van Persoonsgegevens op het volgende adres:

Drukpersstraat 35  
1000 Brussel  
Tel. + 32 2 274 48 00  
Fax. + 32 2 274 48 35  
[commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be)

De betrokkene kan ook klacht indienen bij de rechtbank van eerste aanleg van zijn woonplaats.

## **Art. 10. BEHEER VAN KLACHTEN**

In geval van klachten kan de verzekeringsnemer en/of de verzekerde zich wenden tot de kwaliteitsdienst van AXA Assistance:

- Via e-mail : [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)
- Via briefwisseling: AXA Assistance, Customer Care, Louizalaan 166 bus 1 te 1050 Brussel.

De klacht zal zo snel mogelijk worden onderzocht door de Kwaliteitsdienst van AXA Assistance en dit binnen de volgende termijnen:

- Binnen de 3 werkdagen volgt een ontvangstmelding van de klacht met een korte uitleg over het verdere verloop van de procedure.
- Binnen de 5 werkdagen zal een definitief standpunt worden medegedeeld aan de verzekeringsnemer, behoudens complexe problemen.
- Binnen de kalendermaand zal een definitief standpunt worden medegedeeld aan de verzekeringsnemer met betrekking tot complexe problemen.
- Indien voornoemde termijnen niet haalbaar zijn wordt dit gecommuniceerd aan de verzekeringsnemer met een motivatie omtrent de reden. Tevens dient een indicatie te worden gegeven met betrekking tot de termijn waarbinnen definitief standpunt mag worden verwacht.

De verzekeringsnemer en/of de verzekerde kan zich tevens wenden tot de Ombudsman van de Verzekeringen:

- Via mail : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)
- Via briefwisseling : Square de Meeûs 35 te 1000 Brussel.
- Via telefoon : 02/547.58.71
- Via fax : 02/547.59.75

Voornoemde mogelijkheden doen geen afbreuk aan het recht van verzekerde en/of verzekeringsnemer om een gerechtelijke procedure in te stellen. De Ombudsman van de Verzekeringen en zijn team onderzoeken verzekeringsgeschillen tussen de consument en de verzekeraar of de verzekeringstussenpersoon.

De verzekerde kan zich eveneens richten tot een erkende instantie voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, zoals vermeld op het platform voor de online regeling van geschillen:

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

De verzekerde kan een klachtenformulier invullen op dit platform, dat de klacht onmiddellijk in zeer begrijpbare vorm doorstuurt naar de verweerster. De volledige procedure vindt U terug op voornoemd platform.

## **Art. 11. TOEPASSELIJK RECHT**

De Belgische wetgeving is van toepassing bij schadegevallen. De rechtbanken van Brussel zijn bevoegd.

## **Art. 12. CLAUSULE SANCTIES**

AXA Assistance kan niet verplicht worden een dekking te bieden, een schade te vergoeden of een dienst uit te voeren in het kader van de huidige voorwaarden, indien de geboden dekking, de vergoeding van de schade of de uitgevoerde dienst tot eender welke sanctie of beperking voor AXA Assistance zou leiden op grond van een resolutie van de Verenigde Naties of op grond van sancties, wetten of commerciële en economische embargo's van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten van Amerika.

## **Art. 13. AANSPRAKELIJKHEIDSVRIJWARINGSCLAUSULE**

AXA Assistance kan niet aansprakelijk worden gesteld, om welke oorzaak en om welke reden dan ook, voor enige schade in verband met:

- Beschadiging, vandalisme, diefstal van goederen van de verzekerde, tijdens de hulpverlening;
- Elke vertraging of nalatigheid in de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van deze verzekeringsovereenkomst ten gevolge van overmacht. Een geval van overmacht wordt beschouwd als een externe oorzaak die redelijkerwijs niet te beheersen en/of te voorzien is.
- Elke vertraging of slechte uitvoering door de door AXA Assistance aangewezen dienstverlener. Desgevallend neemt de verzekerde rechtstreeks contact op met de dienstverlener.

#### **Art. 14. PLURALITEIT VAN VERZEKERINGEN**

AXA Assistance komt slechts tussen indien de verzekerde alle stappen ondernomen heeft om bij de Sociale Zekerheid of andere verzorgingsinstellingen, de terugbetaling te verkrijgen van de bedragen waarop hij recht heeft. In geval van pluraliteit tussen de verschillende verzekeringen en/of bijstandsverzekeringen, is de verdeelsleutel voorzien in artikel 99 van de wet van 4 april 2014 van toepassing.