

ASSURANCES DOMMAGES AUX BIENS DE LOCATION

En cas de dommage, vous pouvez nous contacter via :

Email: Insurance@ArdenneResidences.com

Conditions générales d'Assurance dommages aux biens de location

Art. 1. DÉFINITIONS

- Assureur: Inter Partner Assistance SA, avenue Louise 166, B1, 1050 Bruxelles, Belgique, – société de droit belge immatriculée en Belgique sous le numéro BE 0415.591.055 - agréée par la Banque Nationale de Belgique et FSMA sous le numéro 487 (ci-après dénommée AXA Assistance).
- Assuré / preneur d'assurance: le client, personne physique ou morale, désigné dans le contrat d'assurance et qui bénéficie de la garantie.
- Logement de vacances: un endroit pour loger pendant les vacances, y compris bateau ou caravane et logements insolites tels cabanes, roulottes, bulles...).

Art. 2. VALIDITÉ DE LA GARANTIE

La garantie est accordée aux assurés dans le monde entier et pour autant que la location se situe dans le Benelux.

Art. 3. GARANTIE

La garantie a comme objet le remboursement des dommages suivants, causés par l'assuré au logement de vacances et pour lesquels il peut être tenu responsable :

- Dommages au logement, à la propriété (terrasse, jardin, jacuzzi, barbecue, ...), le contenu, les jeux, la piscine dans le jardin privé du logement que l'assuré a loué ou occupé.
- Dommages au petit coffre-fort loué, suite à la perte des clés.
- Dommages à la porte d'entrée du logement du fait que celle-ci a dû être forcée, suite à la perte des clés.

Art. 4. CALCUL DE L'INDEMNITÉ ET VÉTUSTÉ

Inter Partner Assistance SA rembourse, jusqu'à concurrence de maximum 1750 € par contrat de location, les dommages au logement pour lesquels l'assuré est tenu responsable. Inter Partner Assistance SA rembourse les objets couverts et endommagés dans la limite du montant assuré en tenant compte de leur vétusté ou dépréciation.

Celle-ci est fixée forfaitairement à 10% par année entamée avec un maximum de 70% à calculer à partir de la date de facture des objets en question. Pour les dommages à l'immobilier, la vétusté est calculée comme suit :

Année de construction ou de placement	Taux de remboursement	Valeur des réparations limités à 1.750 €
<5 ans	95 %	
De 5 ans à 9 ans	80 %	
De 10 ans à 14 ans	60 %	
>14 ans	50 %	

Art. 5. EXCLUSIONS

Inter Partner Assistance SA n'est pas tenue d'intervenir en cas de:

- Actes intentionnels de l'assuré;
- Suicide de l'assuré;
- Usage abusif d'alcool, usage de médicaments ou de stupéfiants non prescrits par un médecin;
- Catastrophes de la nature, telles qu'avalanche, chute de pierres, éboulement de rochers, glissement de terrain, tremblement de terre, pression d'une masse de neige, grêle, hautes eaux, inondation, incendie de forêt, tempête, ouragan et toutes autres intempéries;
- Conséquences d'accidents ou radiations nucléaires ou atomiques;

- Guerre, grèves, émeutes, guerre civile ou tous actes de violence d'inspiration collective;
- Dommages causés par le non-respect d'une interdiction ou d'un avertissement mentionné dans le règlement d'ordre intérieur de Ardenne Résidences;
- Les frais indirects et autres pertes de jouissance;
- Le risque de dépareillage.

Art. 6. DÉBUT ET FIN DU CONTRAT D'ASSURANCE

Le contrat d'assurance est conclu pour la durée indiquée dans la police avec une durée minimale égale à la durée entière du contrat de location. Le contrat d'assurance prend cours après paiement de la prime. Dans la limite de la période de validité de l'assurance, la garantie prend cours dès que l'assuré et/ou ses bagages occupent le logement de vacances réservé sur le site de Ardenne Résidences quelle que soit sa forme ou sa nature et prend fin dès que l'assuré et/ou ses bagages quittent le logement à la fin de la période de location ou quitte effectivement sa location.

Si la date de prise de fin prévue dans la police est dépassée pour des raisons imprévues et indépendantes de la volonté de l'assuré, la garantie reste acquise jusqu'au moment où l'assuré rejoint son domicile ou quitte effectivement sa location.

Art. 7. OBLIGATION DE L'ASSURÉ

L'assuré se conformera aux obligations suivantes:

En cas de dégât à l'habitation (sous la couverture dégât matériel)

- Remplir le formulaire de déclaration dans les 15 jours qui suivent le sinistre et l'envoyer par email à l'adresse suivante Insurance@ArdenneResidences.com ;
- Se conformer aux instructions d'Inter Partner Assistance SA et de Ardenne Résidences et leur fournir tous les renseignements et/ou documents originaux jugés nécessaires ou utiles;
- Prendre toutes les mesures nécessaires et utiles afin de limiter au maximum les frais.
- Payer la prime au moment de la réservation du logement de vacances.

Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour Inter Partner Assistance SA, celle-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'elle subit.

Inter Partner Assistance SA peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas rempli les obligations énoncées ci-dessus.

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

Art. 8. STIPULATIONS CONVENTIONNELLES

Les contractants élisent de droit domicile:

- Pour Inter Partner Assistance SA: à son siège social;
- Pour le preneur d'assurance: ARDENNE RÉSIDENCES, Boulevard du Midi 37, 6900 Marche-en-Famenne
- Pour être valable, chaque communication à Inter Partner Assistance SA doit lui être adressée à son siège social.
- Inter Partner Assistance SA est subrogée d'office dans les droits de l'assuré envers les tiers responsables jusqu'à concurrence du montant de son intervention.
- Le contrat d'assurance est régi par les lois belges.
- Toute action dérivant du présent contrat d'assurance se prescrit par 3 ans à compter du jour de l'événement qui lui donna naissance.

Art. 9. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Responsable du traitement des données

Inter Partner Assistance, S.A. dont le siège social est établi 166, avenue Louise, à 1050 Bruxelles, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0415.591.055 (ci-après dénommée « AXA Assistance »).

Finalités des traitements et destinataires des données

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par AXA Assistance de la part des entreprises membres du Groupe AXA, des entreprises en relation avec celles-ci, de l'employeur de la personne concernée ou de tiers, peuvent être traitées par AXA Assistance pour les finalités suivantes :

- la gestion du fichier des personnes
- la gestion du contrat d'assurance
- le service à la clientèle
- la gestion de la relation entre AXA Assistance et l'intermédiaire d'assurances
- la détection, prévention et lutte contre la fraude
- la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
- la surveillance du portefeuille
- les études statistiques

Dans la mesure où la communication des données à caractère personnel est nécessaire pour permettre de réaliser les finalités énumérées ci-dessus, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à d'autres entreprises membres du Groupe AXA, à des entreprises et/ou à des personnes en relation avec celles-ci (avocats, experts, médecins conseils, réassureurs, co-assureurs, intermédiaires d'assurances, prestataires de services, autres entreprises d'assurances, représentants, bureau de suivi de la tarification, bureaux de règlement de sinistres, Datassur).

Ces données peuvent également être communiquées aux autorités de contrôle, aux services publics compétents ainsi qu'à tout autre organisme public ou privé avec lequel AXA Assistance peut être amenée à échanger des données à caractère personnel conformément à la législation applicable.

Traitement des données à des fins de marketing direct

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par AXA Assistance direct peuvent être communiquées à d'autres entreprises du Groupe AXA et à des entreprises en relation avec AXA Assistance et/ou à l'intermédiaire d'assurances aux fins de leur propre marketing direct ou à des fins d'opérations communes de marketing direct (actions commerciales, publicités personnalisées, profilage, couplage de données, notoriété, ...), en vue d'améliorer la connaissance des clients et prospects communs, d'informer ces derniers à propos de leurs activités, produits et services respectifs, et de leur adresser des offres commerciales.

En vue d'offrir les services les plus appropriés en relation avec le marketing direct, ces données à caractère personnel peuvent être communiquées à des entreprises et/ou à des personnes intervenant en qualité de sous-traitants ou de prestataires de service au bénéfice d'AXA Assistance, des autres entreprises du Groupe AXA et/ou de l'intermédiaire d'assurances.

Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes d'AXA Assistance consistant dans le développement de son activité économique. Le cas échéant, ces traitements peuvent être fondés sur le consentement de la personne concernée.

Transfert des données hors de l'Union Européenne

Les autres entreprises du Groupe AXA, les entreprises et/ou les personnes en relation avec celles-ci auxquelles les données à caractère personnel sont communiquées, peuvent être situées aussi bien dans l'Union Européenne qu'en dehors. En cas de transferts de données à caractère personnel à des tiers situés en dehors de l'Union Européenne, AXA Assistance se conforme aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de tels transferts. Elle assure, notamment, un niveau de protection adéquat aux données à caractère personnel ainsi transférées sur la base des mécanismes alternatifs mis en place par la Commission européenne, tels les clauses contractuelles standard, ou encore les règles d'entreprise contraignantes du Groupe AXA en cas de transferts intragroupe (Mon. B. 6/10/2014, p. 78547).

La personne concernée peut obtenir une copie des mesures mises en place par AXA Assistance pour pouvoir transférer des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne en envoyant sa demande à AXA Assistance à l'adresse indiquée ci-dessous ('Contacter AXA Assistance').

Conservation des données

AXA Assistance conserve les données à caractère personnel collectées relatives au contrat d'assurance pendant toute la durée de la relation contractuelle ou de la gestion des dossiers sinistres, avec mise à jour de celles-ci chaque fois que les circonstances l'exigent, prolongée du délai légal de conservation ou du délai de prescription de manière à pouvoir faire face aux demandes ou aux éventuels recours qui seraient engagés après la fin de la relation contractuelle ou après la clôture du dossier sinistre.

AXA Assistance conserve les données à caractère personnel relatives à des offres refusées ou auxquelles AXA Assistance n'a pas donné suite jusqu'à cinq ans après l'émission de l'offre ou du refus de conclure.

Nécessité de fournir les données à caractère personnel

Les données à caractère personnel relatives à la personne concernée qu'AXA Assistance demande de fournir sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat d'assurance. Ne pas fournir ces données peut rendre impossible la conclusion ou la bonne exécution du contrat d'assurance.

Confidentialité

AXA Assistance a pris toutes les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des données à caractère personnel et afin de se prémunir contre tout accès non autorisé, toute mauvaise utilisation, modification ou suppression de celles-ci.

A cette fin, AXA Assistance suit les standards de sécurité et de continuité de service et évalue régulièrement le niveau de sécurité de ses processus, systèmes et applications ainsi que ceux de ses partenaires.

Les droits de la personne concernée

La personne concernée a le droit :

- d'obtenir d'AXA Assistance la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, d'accéder à ces données ;
- de faire rectifier et, le cas échéant, de faire compléter ses données à caractère personnel qui sont inexactes ou incomplètes ;
- de faire effacer ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de faire limiter le traitement de ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel fondé sur les intérêts légitimes d'AXA Assistance. Le responsable du traitement ne traite plus les données à caractère personnel, à moins qu'il ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée ;
- de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct, y compris au profilage effectué à des fins de marketing direct ;
- de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative ; toutefois, si ce traitement automatisé est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, elle a le droit d'obtenir une intervention humaine de la part d'AXA Assistance, d'exprimer son point de vue et de contester la décision d'AXA Assistance ;
- de recevoir ses données à caractère personnel qu'elle a fournies à AXA Assistance, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ; de transmettre ces données à un autre responsable du traitement, lorsque (i) le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ou pour les besoins de l'exécution d'un contrat et (ii) le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ; et d'obtenir que ses données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible ;
- de retirer son consentement à tout moment, sans préjudice des traitements effectués de manière licite avant le retrait de celui, lorsque le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ;

Contacteur AXA Assistance

La personne concernée peut contacter AXA Assistance pour exercer ses droits aux adresses suivantes, accompagné d'une photocopie recto verso de la carte d'identité :

- par courrier postal :
AXA Assistance - Data Protection Officer, avenue Louise 166, 1050 Bruxelles
- par courrier électronique :
dpo.BNL@axa-assistance.com

AXA Assistance traitera les demandes dans les délais prévus par la loi. Sauf demande manifestement infondée ou excessive, aucun paiement ne sera exigé pour le traitement de ses demandes.

Introduire une plainte

Si la personne concernée estime qu'AXA Assistance ne respecte pas la réglementation en la matière, elle est invitée à contacter AXA Assistance en priorité.

La personne concernée peut aussi introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles à l'adresse suivante :

Rue de la Presse, 35
1000 Bruxelles
Tél. + 32 2 274 48 00
Fax. + 32 2 274 48 35
commission@privacycommission.be

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

Art. 10. GESTION DES PLAINTES

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

- Par courrier électronique : customer.care.bnl@axa-assistance.com
- Par correspondance : AXA Assistance, Customer Care, Avenue Louise 166 boîte 1 à 1050 Bruxelles.

La plainte sera examinée le plus rapidement possible par le Service de qualité d'AXA Assistance, et ceci dans les délais suivants :

- Un accusé de réception de la plainte suit dans les 3 jours ouvrables avec une brève explication à propos du déroulement ultérieur de la procédure.
- Dans les 5 jours ouvrables, un point de vue définitif sera communiqué au preneur d'assurance, sous réserve de problèmes complexes.
- Dans le moins civil, un point de vue définitif sera communiqué au preneur d'assurance à propos des problèmes complexes.
- Si les délais susmentionnés ne sont pas réalisables, cela est communiqué au preneur d'assurance avec une motivation concernant la raison. Il faut également donner une indication se rapportant au délai pendant lequel on peut s'attendre à un point de vue définitif.

Le preneur d'assurance et/ou l'assuré peut aussi s'adresser au Médiateur des Assurances :

Par courrier électronique : info@ombudsman.as

Par correspondance : Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles.

Par téléphone : 02/547.58.71

Par fax : 02/547.59.75

Les possibilités susmentionnées ne portent pas préjudice au droit de l'assuré et/ou du preneur d'assurance d'intenter une procédure judiciaire. Le Médiateur des Assurances et son équipe examinent les litiges en matière d'assurances entre le consommateur et l'assureur ou l'intermédiaire d'assurances.

L'assuré peut également s'adresser à un organisme agréé pour le règlement extrajudiciaire des litiges des consommateurs, comme cela est stipulé sur la plate-forme du règlement des litiges en ligne :

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

L'assuré peut compléter un formulaire de plainte sur cette plateforme, qui envoie immédiatement la plainte dans une forme très compréhensible à la partie défenderesse. Vous retrouverez toute la procédure sur la plate-forme susmentionnée.

Art. 11. DROIT APPLICABLE

Le droit applicable en cas de sinistre est le droit belge et les tribunaux compétents sont les tribunaux de Bruxelles.

Art. 12. CLAUSE DE SANCTION

AXA Assistance ne sera pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA Assistance à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique.

Art. 13 NON RESPONSABILITE

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

- La détérioration, acte de vandalisme, vols de biens appartenant à l'assuré, pendant la prestation d'assistance ;
- Tout retard ou négligence au niveau de l'exécution des obligations dans le cadre du présent contrat d'assurance en raison d'une force majeure. Est considéré comme un cas de force majeure toute cause externe que l'on ne peut raisonnablement pas contrôler et/ou prévoir.
- Tout retard ou mauvaise exécution dans le chef du prestataire missionné par AXA Assistance. Le cas échéant, l'assuré s'adressera directement auprès du prestataire concerné.

Art. 14 PLURALITE D'ASSURANCES

Inter Partner Assistance SA n'intervient qu'après épuisement des garanties octroyées par d'autres organismes de prévoyance, des prestations de la Sécurité Sociale auxquelles l'assuré aurait droit. En cas de pluralité entre différentes assurances et/ou assurances d'assistance c'est la répartition prévue par l'article 99 de la loi du 4 avril 2014 qui est applicable.