

## **Algemene voorwaarden van de annuleringsverzekering**

### **Art. 1 DEFINITIES**

**Verzekeraar:** Inter Partner Assistance NV - Regentlaan 7, 1000 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 reservering van een vakantiewoning heeft geregistreerd bij ARDENNE RÉSIDENCES en die het verzekeringsaanbod heeft onderschreven en de bijbehorende premie heeft betaald.

**Beschikbaarheidscontract:** elke reservering van een vakantiehuis door de verzekerde bij ARDENNE RÉSIDENCES.

**Vertrekdatum:** de datum die redelijkerwijs rekening houdt met de duur van de reis om rechtstreeks naar het vakantiehuis te gaan op de begindatum van het verblijf zoals vermeld in het beschikbaar gestelde contract.

**Inschrijvingsdatum:** de datum waarop de reservering van het vakantiehuis werd gemaakt bij ARDENNE RÉSIDENCES.

**Reisgezel:** de persoon of het koppel, met inbegrip van familieleden die onder hetzelfde dak wonen, met wie de verzekerde besloten heeft om samen een vakantieverblijf te boeken.

**Echtgeno(o)t(e):** de persoon met wie de verzekerde wettelijk of feitelijk samenwoont en die permanent op hetzelfde adres woont.

**Ziekte:** een door een erkende arts vastgestelde verslechtering van de gezondheidstoestand die onverenigbaar is met de uitvoering van de detacheringsovereenkomst.

**Ongeval:** lichamelijk letsel veroorzaakt door een externe oorzaak, dat door een erkende arts medisch onverenigbaar is verklaard met de uitvoering van de detacheringsovereenkomst.

**Belangrijke materiële schade aan eigendom:** uitzonderlijk en toevallig verlies, diefstal inbegrepen, dat zich voordoet in de 30 dagen voor vertrek, aan de eigendom van de verzekerde of aan een bedrijfsruimte die de verzekerde als eigenaar of huurder bewoont.

### **Art. 2 VERZEKERD BEDRAG**

De totale kosten van de boeking, tot een maximum van €10.000 per verzekerde.

### **Art. 3 GARANTIE**

#### **A. ANNULERINGSKOSTEN**

Het doel van de dekking is de annulerings- en wijzigingskosten te vergoeden die door de verzekerde moeten worden betaald, in overeenstemming met de voorwaarden van het huurcontract, in geval van annulering of wijziging om een van de volgende redenen:

- Ziekte, ongeval of overlijden:
  - Van de verzekerde, zijn/haar echtgeno(o)t(e) of een familielid tot in de 2e graad, inclusief schoonfamilie
  - Een persoon die onder hetzelfde dak woont als de verzekerde en voor wie hij/zij zorgt of de voogdij heeft
  - De officiële verloofde(n) en zijn/haar ouders tot en met de 1e graad.
- Ontslag van de verzekerde of zijn/haar echtgeno(o)t(e) door de werkgever
- Annulering van reeds aan de verzekerde toegekend verlof, opgelegd door zijn werkgever ten gevolge van de onbeschikbaarheid wegens ziekte, ongeval of overlijden van de collega die de verzekerde vervangt.
- Verplichte aanwezigheid van de verzekerde onder de nieuwe arbeidsovereenkomst afgesloten voor een minimum van 3 ononderbroken maanden.
- Noodzakelijke aanwezigheid van de zelfstandige verzekerde als gevolg van de onbeschikbaarheid door ziekte, ongeval of overlijden van de in de polis genoemde professionele vervanger van de verzekerde.
- Onbeschikbaarheid door ziekte, ongeval of overlijden van de persoon genoemd in de polis verantwoordelijk voor de zorg voor het minderjarige of gehandicapte kind van de verzekerde.
- Belangrijke materiële schade aan eigendommen die eigendom zijn van of gehuurd worden door de verzekerde, diefstal inbegrepen, opgelopen tijdens de 30 dagen voor de vertrekdatum.
- De verzekerde moet aanwezig zijn als :
  - Getuige of jurylid in de rechtszaal.
  - Student moet een inhaalexamen afleggen in de periode tussen de dag van vertrek en 30 dagen

na de datum van terugkeer van de reis.

- Wanneer de verzekerde of een lid van zijn familie tot en met de 1e graad wordt opgeroepen of gedagvaard voor :
  - Juridische documenten die door officiële instanties worden uitgegeven wanneer een kind is geadopteerd;
  - Urgente orgaantransplantatie (als donor of ontvanger).
- Wanneer de verzekerde om medische redenen de voor de reis vereiste vaccinaties niet kan krijgen.
- Complicaties of stoornissen van de zwangerschap van de verzekerde of een lid van haar familie tot in de 1e graad, met inbegrip van een vroegtijdige bevalling ten minste 1 maand voor de uitgerekende datum.
- Zwangerschap van de verzekerde of haar reisgenoot, op voorwaarde dat de reis gepland was tijdens de laatste 3 maanden van de zwangerschap en dat de zwangerschap niet bekend was op het moment dat de reis geboekt werd.
- Weigering van een visum door de autoriteiten van het land van bestemming.
- Diefstal of totale immobilisatie van het privévoertuig van de verzekerde ten gevolge van een verkeersongeval of brand in de 7 dagen voor de vertrekdatum of tijdens de reis naar de vakantiebestemming. Mechanische pech blijft uitgesloten van de dekking.

**De dekking geldt ook voor alle verzekerden in geval van annulering door de verantwoordelijke persoon (groepsleider) voor alle deelnemers, om een van de bovengenoemde redenen, op voorwaarde dat de hele boeking verzekerd is bij Inter Partner Assistance SA.**

## **B. VAKANTIEONDERBREKING**

De dekking is bedoeld om verloren vakantiedagen te vergoeden als de verzekerde om een van de onderstaande redenen zijn/haar vakantie voortijdig moet onderbreken:

- Ziekte, ongeval of overlijden:
  - Van de verzekerde, zijn/haar echtgeno(o)t(e) of een familielid tot in de 2e graad, inclusief schoonfamilie.
  - Een persoon die onder hetzelfde dak woont als de verzekerde en voor wie hij/zij zorgt of de voogdij heeft.
  - De officiële verloofde(n) en zijn/haar ouders tot en met de 1e graad.
- Overlijden of ziekenhuisopname van een lid van het gastgezin bij wie de verzekerde zijn/haar vakantie.
- Noodzakelijke aanwezigheid van de zelfstandige verzekerde als gevolg van de onbeschikbaarheid door ziekte, ongeval of overlijden van de in de polis genoemde professionele vervanger van de verzekerde.
- Onbeschikbaarheid door ziekte, ongeval of overlijden van de persoon genoemd in de polis verantwoordelijk voor de zorg voor het minderjarige of gehandicapte kind van de verzekerde.
- Belangrijke materiële schade aan de eigendommen van de verzekerde, met inbegrip van diefstal, tijdens de reis.
- De verzekerde moet de rechtbank bijwonen als getuige of jurylid.
- Wanneer de verzekerde wordt opgeroepen of gedagvaard voor :
  - Juridische documenten die door officiële instanties worden uitgegeven wanneer een kind is geadopteerd;
  - Urgente orgaantransplantatie (als donor of ontvanger).
- Zwangerschap complicaties of aandoeningen van de verzekerde of een lid van haar gezin tot 1 januari, inclusief een premature bevalling van ten minste 1 maand te vroeg.
- Diefstal of totale immobilisatie van het privévoertuig van de verzekerde ten gevolge van een verkeersongeval of brand bij vertrek of tijdens de reis naar de vakantiebestemming. Mechanische pech blijft uitgesloten van de dekking.

**De garantie geldt ook voor elke verzekerde persoon in geval van onderbreking van de huur door de verantwoordelijke persoon (groepsleider) voor alle deelnemers, om een van de hierboven vermelde redenen, op voorwaarde dat de volledige reservering verzekerd is bij Inter Partner Assistance SA.**

## **Art. 4 UITSLUITINGEN**

- Medische aandoeningen waarvoor al specifieke onderzoeken en/of behandelingen waren gepland op het moment dat de polis werd afgesloten en/of de reis werd geboekt (met uitzondering van routineonderzoeken).
- Progressieve aangeboren ziekten
- Ongevallen of aandoeningen als gevolg van:
  - Bergbeklimmen over ongebaande paden, jagen op groot wild, speleologie, onderwatervissen of gevechtssporten.
  - Deelname aan races, proeven of snelheidswedstrijden.
  - Professioneel of tegen betaling sporten, inclusief bijbehorende training.
- Psychiatrische, neuropathische en psychosomatische aandoeningen, tenzij ze ten minste een week in het ziekenhuis zijn opgenomen.

- Vrijwillige zwangerschapsonderbreking.
- Insolventie van de verzekerde.
- Vertragingen door verkeersopstoppen en andere gewone incidenten.
- Administratie-, visum- en soortgelijke kosten.
- Opzettelijke handelingen van de verzekerde.
- Zelfmoord van de verzekerde.
- Misbruik van alcohol of gebruik van medicijnen of verdovende middelen die niet door een arts zijn voorgeschreven.
- Natuurrampen zoals lawines, rotsvallen, rotsverschuivingen, aardverschuivingen, sneeuwdruk, hagel, hoogwater, overstromingen en orkanen.
- Gevolgen van nucleaire of atomaire ongevallen of straling.
- Oorlog, stakingen, oproer, burgeroorlog of elke daad van collectief geweld, tenzij de verzekerde bewijst dat er geen oorzakelijk verband is tussen het schadegeval en de gebeurtenis die er aanleiding toe gaf.
- Annuleringen als gevolg van reisbeperkingen die rechtstreeks voortvloeien uit het uitroepen van een epidemie of pandemie door de Wereldgezondheidsorganisatie zijn uitgesloten. De verzekerde is enkel gedekt voor annulering indien hij/zij ziek wordt voor de reis. Er zal een medisch attest nodig zijn om deze annulering te rechtvaardigen.

De bovenvermelde uitsluitingen zijn niet alleen van toepassing op de verzekerde, maar ook op personen van wie de medische toestand de oorzaak is van de hulpvraag.

## **Art. 5 BETALING VAN VERGOEDINGEN**

### **A. ANNULERINGSKOSTEN**

Inter Partner Assistance SA vergoedt:

- In geval van annulering door de verzekerde vóór de aanvang van het verblijf: 100% van de door de verzekerde contractueel verschuldigde annuleringskosten, met inbegrip van de door het reisbureau aangerekende kosten, beperkt tot 10% van de totale prijs van de reservering.
- In geval van annulatie door de reisgezel en indien de verzekerde beslist om alleen te gaan, de bijkomende hotel- en/of wijzigingskosten ten gevolge van deze annulatie. De tussenkomst van Inter Partner Assistance NV blijft echter beperkt tot het bedrag van de contractueel verschuldigde schadevergoeding in geval van annulering.
- Indien het privévoertuig geïmmobiliseerd is, kan de verzekerde de reis aanvatten met een huurwagen. In dat geval neemt Inter Partner Assistance NV de nettoprijs van de huurwagen ten laste, ten belope van de verschuldigde annuleringskosten. De tol-, brandstof- of verzekeringskosten blijven ten laste van de verzekerde.

De tussenkomst van Inter Partner Assistance NV zal in geen geval de totale prijs van de reservering, zoals vermeld op het dienstencontract, overschrijden en zal altijd berekend worden op basis van de annuleringskosten die contractueel verschuldigd zijn volgens de voorwaarden van het dienstencontract, in geval van annulering binnen 48 uur nadat de verzekerde kennis heeft gekregen van de gebeurtenis die annulering vereist.

De proportionele regel is van toepassing als het totale verzekerde kapitaal niet overeenkomt met de totale prijs van de reservering.

### **B. VAKANTIEONDERBREKING**

Inter Partner Assistance SA vergoedt:

- Het niet-terugvorderbare deel van de totale prijs van de boeking naar rato van de verloren vakantiedagen, ~~van~~ de dag van thuiskomst of de dag van ziekenhuisopname in het buitenland; de verzekerde heeft de keuze tussen :
  - Of onmiddellijke uitbetaling van compensatie voor verloren vakantiedagen;
  - Of een tegoedbon die 1 jaar geldig is op een toekomstige reis geboekt bij hetzelfde agentschap en dezelfde touroperator. In dit geval wordt de vergoeding verhoogd met 10 %;
- Indien het privévoertuig geïmmobiliseerd wordt tijdens de reis, kan de verzekerde de reis voortzetten met een huurwagen. In dit geval neemt Inter Partner Assistance NV de kosten van de huurwagen ten laste tot het bedrag dat normaal verschuldigd is als vergoeding voor de verloren vakantiedagen. De tol-, brandstof- of verzekeringskosten blijven ten laste van de verzekerde.

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

Het verzekeringscontract gaat in op de datum van ondertekening van het beschikbaarheidscontract en eindigt aan het einde van hetzelfde beschikbaarheidscontract.

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

De verzekerde voldoet aan de volgende verplichtingen:

- Informeer onmiddellijk AXA Assistance en stuur haar een schriftelijke verklaring binnen 7 dagen na de verzekerde persoon daartoe in staat is, met behulp van het schadeaangifteformulier dat beschikbaar is op <https://www.ardenneresidences.com/fr/service-client/clauses-legales/assurances/>
- Betaal de premie wanneer je je vakantiehuis boekt.
- De instructies van AXA Assistance opvolgen en haar alle informatie en/of documenten bezorgen die zij nodig of nuttig acht.
- Alle nodige en nuttige maatregelen nemen om de annuleringskosten zoveel mogelijk te beperken, d.w.z. zodra hij op de hoogte is van een gebeurtenis die de annulering van de reis tot gevolg kan hebben, zal de verzekerde het agentschap of de organisator onmiddellijk op de hoogte brengen.
- Zorg voor een medische verklaring van de arts die je in het buitenland behandelt bij een ongeval of ziekte in het buitenland.
- Neem alle nodige maatregelen om claims te voorkomen.

Indien de verzekerde één van de hierboven vermelde verplichtingen niet nakomt en Inter Partner Assistance NV hierdoor schade lijdt, heeft Inter Partner Assistance SA het recht om een vermindering van haar prestaties te eisen tot het bedrag van de schade die zij heeft geleden.

Inter Partner Assistance NV kan haar dekking weigeren indien de verzekerde met bedrieglijk opzet de hierboven vermelde verplichtingen niet is nagekomen.

In geval van onenigheid over de omvang van de schade, wordt deze gezamenlijk vastgesteld door twee deskundigen die benoemd en naar behoren gemandateerd zijn, de ene door de verzekerde, de andere door de verzekeraar. Indien geen overeenstemming kan worden bereikt, kiezen de deskundigen een derde deskundige. De drie experts zullen samen tot een beslissing komen, maar bij gebrek aan een meerderheid zal het advies van de derde expert doorslaggevend zijn. Indien één van de partijen geen deskundige benoemt of indien de twee deskundigen het niet eens worden over de keuze van de derde deskundige, zal de benoeming geschieden door de voorzitter van de Rechtbank van Eerste Aanleg van de woonplaats van de verzekerde, op verzoek van de eerste partij. Elke partij draagt de kosten en erelonen van haar eigen deskundige. De honoraria en kosten van de derde deskundige, evenals de kosten van zijn benoeming, worden gelijkelijk verdeeld. De deskundigen zijn vrijgesteld van alle wettelijke formaliteiten. Hun beslissing is soeverein en onherroepelijk.

## **Art. 8 CONVENTIONELE BEPALINGEN**

- Inter Partner Assistance NV is wettelijk gedomicilieerd op haar maatschappelijke zetel en de verzekerde persoon is gedomicilieerd op het adres vermeld in de polis.
- Bij uitbetaling van de schadevergoeding wordt Inter Partner Assistance NV automatisch gesubrogeerd in de rechten van de verzekerde ten opzichte van eventuele aansprakelijke partijen.
- Alle geschillen die voortvloeien uit dit contract zijn onderworpen aan Belgisch recht.
- Alle vorderingen met betrekking tot de afwikkeling van claims die voortvloeien uit dit verzekeringscontract verjaren na 3 jaar vanaf de datum van de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de claim.

## **Art. 9 BESCHERMING VAN PRIVACY**

### **Gegevensbeheerder**

Inter Partner Assistance, N.V., met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Regentlaan 7, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0415.591.055 (hierna "AXA Assistance" genoemd).

### **Doeleinden van verwerking en ontvangers van gegevens**

Persoonsgegevens, meegedeeld door de betrokkene zelf of rechtmatig ontvangen door AXA Assistance van bedrijven die lid zijn van de AXA Groep, bedrijven die met hen in contact staan, de werkgever van de betrokkene of derden, mogen door AXA Assistance verwerkt worden voor de volgende doeleinden:

- beheer van het personeelsdossier
- beheer van het verzekeringscontract
- klantenservice
- beheer van de relatie tussen AXA Assistance en de verzekeringstussenpersoon
- opsporen, voorkomen en bestrijden van fraude
- de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme
- portefeuillebewaking
- statistische studies

Voor zover de mededeling van persoonsgegevens noodzakelijk is om de hierboven opgesomde doeleinden te bereiken, kunnen persoonsgegevens worden meegedeeld aan andere bedrijven van de AXA Groep, aan bedrijven en/of personen die met hen in contact staan (advocaten, deskundigen, medisch adviseurs, herverzekeraars, medeverzekeraars, verzekeringstussenpersonen, dienstverleners, andere verzekeringsmaatschappijen, vertegenwoordigers, onderschrijvingskantoren, schaderegelingskantoren, Datassur).

Deze gegevens kunnen ook worden meegedeeld aan de toezichthoudende autoriteiten, aan de bevoegde overheidsdiensten en aan elke andere openbare of particuliere instelling waarmee AXA Assistance persoonlijke gegevens moet uitwisselen in overeenstemming met de geldende wetgeving.

#### **Gegevensverwerking voor direct marketing**

Persoonlijke gegevens, meegedeeld door de betrokkene zelf of rechtmatig ontvangen door AXA Assistance direct kunnen worden meegedeeld aan andere bedrijven van de AXA Groep en aan bedrijven die in relatie staan met AXA Assistance en/of de verzekeringstussenpersoon met het oog op hun eigen direct marketing of met het oog op gemeenschappelijke direct marketing operaties (commerciële acties, gepersonaliseerde reclame, profilering, gegevensmatching, notoriëteit, ...), met het oog op het verbeteren van de kennis van gemeenschappelijke klanten en prospecten, om deze te informeren over hun respectieve activiteiten, producten en diensten, en om hen commerciële aanbiedingen te sturen.), om de kennis van gemeenschappelijke klanten en prospects te verbeteren, hen te informeren over hun respectieve activiteiten, producten en diensten, en hen commerciële aanbiedingen te sturen.

Om de meest geschikte diensten inzake direct marketing aan te bieden, kunnen deze persoonsgegevens worden meegedeeld aan bedrijven en/of personen die optreden als onderaannemers of dienstverleners voor AXA Assistance, andere bedrijven van de AXA Groep en/of de verzekeringstussenpersoon.

Deze verwerking is noodzakelijk voor de rechtmatige belangen van AXA Assistance bestaande in de ontwikkeling van haar economische activiteit. In voorkomend geval kan deze verwerking gebaseerd zijn op de toestemming van de betrokkene.

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

De andere bedrijven van de AXA Groep, de bedrijven en/of personen die met hen in contact staan en aan wie persoonsgegevens worden meegedeeld, kunnen zowel binnen als buiten de Europese Unie gevestigd zijn. In geval van overdracht van persoonlijke gegevens aan derden buiten de Europese Unie, leeft AXA Assistance de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen inzake dergelijke overdrachten na. In het bijzonder waarborgt zij een adequaat beschermingsniveau voor persoonsgegevens die op deze manier worden doorgegeven op basis van alternatieve mechanismen die door de Europese Commissie zijn ingesteld, zoals standaard contractuele clausules, of de bindende bedrijfsregels van de AXA Groep in het geval van doorgifte 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 door te geven door een verzoek te sturen naar AXA Assistance op het hieronder vermelde adres ('Contact opnemen met AXA Assistance').

#### **Bewaren van gegevens**

AXA Assistance bewaart de verzamelde persoonsgegevens met betrekking tot het verzekeringscontract voor de volledige duur van de contractuele relatie of het beheer van het schadedossier, met updates wanneer de omstandigheden dit vereisen, verlengd met de wettelijke bewaartermijn of de verjaringstermijn om eventuele claims of beroepen te kunnen behandelen die zouden worden ingediend na het einde van de contractuele relatie of na het afsluiten van het schadedossier.

AXA Assistance bewaart persoonsgegevens met betrekking tot aanbiedingen die zijn geweigerd of waarop AXA Assistance niet is ingegaan, tot vijf jaar nadat het aanbod of de weigering is gedaan.

#### **Noodzaak om persoonlijke gegevens te verstrekken**

De persoonsgegevens van de betrokken persoon die AXA Assistance vraagt te verstrekken, zijn noodzakelijk voor het afsluiten en uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst. Het niet verstrekken van deze gegevens kan het sluiten of de goede uitvoering van de verzekeringsovereenkomst onmogelijk maken.

#### **Vertrouwelijkheid**

AXA Assistance heeft alle nodige maatregelen genomen om de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens te bewaren en om deze te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, misbruik, wijziging of verwijdering. Daarom volgt AXA Assistance de normen voor beveiliging en continuïteit van de dienstverlening en beoordeelt zij regelmatig het beveiligingsniveau van haar processen, systemen en toepassingen en die van haar partners.

#### **De rechten van de betrokkene**

De betrokkene heeft het recht :

- om van AXA Assistance de bevestiging te krijgen of persoonsgegevens die op hem/haar betrekking hebben al dan niet worden verwerkt en, indien dit het geval is, om toegang te krijgen tot deze gegevens;
- om onjuiste of onvolledige persoonsgegevens te laten corrigeren en, indien nodig, aan te vullen;
- om hun persoonlijke gegevens in bepaalde omstandigheden te laten wissen;
- om de verwerking van hun persoonlijke gegevens in bepaalde omstandigheden te beperken;
- om bezwaar te maken, op gronden die verband houden met zijn of haar bijzondere situatie, tegen de verwerking van persoonsgegevens op basis van de gerechtvaardigde belangen van AXA Assistance. De verantwoordelijke voor de verwerking zal de persoonsgegevens niet langer verwerken, tenzij hij kan aantonen dat er sprake is van

dwingende legitieme gronden voor de verwerking die zwaarder wegen dan de belangen en de rechten en vrijheden van de betrokkene ;

- bezwaar te maken tegen de verwerking van hun persoonsgegevens voor direct-marketingdoeleinden, waaronder profilering voor direct-marketingdoeleinden;
- niet te worden onderworpen aan een besluit dat uitsluitend is gebaseerd op geautomatiseerde verwerking, met inbegrip van profilering, en dat voor hem rechtsgevolgen heeft of hem in aanmerkelijke mate treft; indien deze geautomatiseerde verwerking echter noodzakelijk is voor het sluiten of uitvoeren van een overeenkomst, heeft hij het recht om menselijke tussenkomst van AXA Assistance te verkrijgen, zijn standpunt kenbaar te maken en het besluit van AXA Assistance te betwisten;
- om zijn/haar persoonlijke gegevens, die hij/zij aan AXA Assistance heeft verstrekt, te ontvangen in een gestructureerd, algemeen gebruikt en machineleesbaar formaat; om deze gegevens door te geven aan een andere verwerkingsverantwoordelijke, wanneer (i) de verwerking van zijn/haar persoonlijke gegevens is gebaseerd op zijn/haar toestemming of voor de uitvoering van een overeenkomst en (ii) de verwerking wordt uitgevoerd met behulp van geautomatiseerde processen; en om zijn/haar persoonlijke gegevens rechtstreeks te laten doorgeven van de ene verwerkingsverantwoordelijke aan de andere, indien dit technisch mogelijk is;
- hun toestemming te allen tijde in te trekken, zonder afbreuk te doen aan de verwerking die rechtmatig is uitgevoerd vóór de intrekking van de toestemming, wanneer de verwerking van hun persoonsgegevens is gebaseerd op hun toestemming;

#### **Neem contact op met AXA Assistance**

De betrokken persoon kan contact opnemen met AXA Assistance om zijn rechten uit te oefenen op de volgende adressen, vergezeld van een fotokopie van beide zijden van zijn identiteitskaart:

- per post:  
AXA Assistance - Verantwoordelijke Gegevensbescherming, Regentschapslaan 7, 1000 Brussel
- per e-mail:  
[dpo.BNL@axa-assistance.com](mailto:dpo.BNL@axa-assistance.com)

AXA Assistance zal de aanvragen behandelen binnen de wettelijk voorziene termijnen. Tenzij het verzoek duidelijk ongegrond of buitensporig is, zal er geen betaling worden gevraagd voor de behandeling van deze verzoeken.

#### **Een klacht indienen**

Als de betrokken persoon van mening is dat AXA Assistance de relevante regelgeving niet naleeft, wordt hij/zij verzocht om prioritair contact op te nemen met AXA Assistance.

De betrokkene kan ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens op het volgende adres

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

De betrokken persoon kan ook een klacht indienen bij de plaatselijke rechtbank van eerste aanleg.

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

In geval van klachten kunnen de verzekeringnemer en/of de verzekerde contact opnemen met de kwaliteitsafdeling van AXA Assistance.

:

- Per e-mail: [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)
- Per post: AXA Assistance, Customer Care, Regentenlaan 7, 1000 Brussel.

De klacht wordt zo snel mogelijk onderzocht door de afdeling Kwaliteit van AXA Assistance, binnen de volgende termijnen:

- Binnen 3 werkdagen volgt een ontvangstbevestiging van de klacht met een korte uitleg over het verdere verloop van de procedure.
- Binnen 5 werkdagen krijgt de polishouder een definitief standpunt, onder voorbehoud van complexe kwesties.
- In minder civiele zaken krijgt de polishouder een definitief advies over complexe kwesties.
- Als de bovengenoemde termijnen niet kunnen worden nageleefd, zal de verzekeringnemer hiervan op de hoogte worden gesteld en de redenen hiervoor. Er moet ook worden aangegeven binnen welke termijn een definitief advies kan worden verwacht.

De verzekeringnemer en/of de verzekerde kunnen ook contact opnemen met de Ombudsman van Verzekeringen:

Per e-mail: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

Per post: Square de Meeûs 35, 1000 Brussel. Per telefoon: 02/547.58.71

Per fax: 02/547.59.75

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

De verzekerde kan zich ook wenden tot een erkende instantie voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, zoals bepaald op het online platform voor geschillenbeslechting :

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

De verzekeringnemer kan op dit platform een klachtenformulier invullen, dat de klacht onmiddellijk in een zeer begrijpelijke vorm naar de verweerder stuurt. De volledige procedure is te vinden op het bovengenoemde platform.

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

Het recht dat van toepassing is in geval van een vordering is het Belgische recht en de bevoegde rechtbanken zijn die van Brussel.

#### **Art. 12 STRAFREGELING**

AXA Assistance is niet verplicht om dekking te verlenen, een schadegeval te regelen of een dienst te verlenen in het geval dat de verlening van een dergelijke dekking, de regeling van een dergelijk schadegeval of de verlening van een dergelijke dienst AXA Assistance zou blootstellen aan een sanctie of een beperking krachtens een resolutie van de Verenigde Naties of krachtens sancties, wetten of commerciële en economische embargo's van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten van Amerika.

#### **Art. 13 GEEN AANSPRAKELIJKHEID**

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

- Schade, vandalisme of diefstal van eigendommen van de verzekerde tijdens de hulpverlening;
- Elke vertraging of nalatigheid in de uitvoering van verplichtingen onder dit verzekeringscontract als gevolg van overmacht. Overmacht is elke externe oorzaak die redelijkerwijs niet kan worden gecontroleerd en/of voorzien.
- Elke vertraging of slechte uitvoering van de dienstverlener die door AXA Assistance is aangesteld. In dit geval moet de verzekerde rechtstreeks contact opnemen met de dienstverlener.

#### **Art. 14 PLURALITEIT VAN DE VERZEKERING**

Inter Partner Assistance NV zal pas tussenkomen na uitputting van de waarborgen toegekend door andere voorzorgsinstellingen en van de uitkeringen van de Sociale Zekerheid waarop de verzekerde recht kan hebben. Als er meer dan één verzekering en/of bijstandsverzekering bestaat, is de verdeling bepaald in artikel 99 van de wet van 4 april 2014 van toepassing.