



## AP ASSISTANCE



**L'Ardenne  
Prévoyante**

COMPAGNIE D'ASSURANCES

*Différents par volonté et par nature.*

## CHAPITRE 1 : DEFINITIONS

### 1. ACCIDENT DE LA CIRCULATION

Tout impact entre le véhicule assuré et une tierce partie ou un obstacle stationnaire ou mobile qui rend impossible la poursuite du voyage ou du déplacement prévu avec ledit véhicule, ou qui entraîne des conditions de conduite anormales ou dangereuses (au sens du code de la route) affectant la sécurité des personnes ou du véhicule.

### 2. ACCIDENT CORPOREL

L'évènement soudain indépendant de la volonté de l'assuré qui entraîne une lésion corporelle constatée par une autorité médicale compétente et dont l'une des causes est extérieure à l'organisme de la victime.

### 3. INCIDENT TECHNIQUE

Constituent un incident technique, les évènements suivants:

- panne ;
- accident de la circulation ;
- incendie ;
- acte de vandalisme ou de malveillance (c'est-à-dire les détériorations suite à un acte stupide et gratuit);
- tentative de vol ;
- dégâts causés par un animal ; entraînant l'immobilisation du véhicule sur le lieu des faits ou qui entraîne des conditions de conduite anormales ou dangereuses au sens du code de la route, affectant la sécurité des personnes ou du véhicule.

### 4. ASSURES

Pour autant qu'elles soient domiciliées en Belgique et y résident habituellement, les personnes assurées sont :

- le preneur d'assurance (ou – s'il est personne morale – la personne physique désignée aux conditions particulières) ;
- le conjoint de droit ou de fait ;
- les enfants du preneur d'assurance ou ceux de son partenaire assuré, même ne vivant pas au foyer du preneur d'assurance, s'ils sont âgés de moins de 25 ans , céditaires et fiscalement à charge ;
- tout autre parent vivant habituellement au foyer du preneur d'assurance ;
- les passagers autorisés du véhicule assuré, lorsqu'ils se trouvent dans le véhicule depuis le début du voyage, à l'exception des auto-stoppeurs, bénéficient de l'assistance au véhicule et aux occupants assurés (titre

VIII), et ce, exclusivement en cas d'accident de la circulation, de panne ou de vol de véhicule assuré.

### 5. AUTORITE MEDICALE COMPETENTE

Le praticien de l'art médical reconnu par la législation belge ou par la législation en vigueur du pays concerné.

### 6. BAGAGES

Effets personnels emportés par l'assuré ou transportés à bord du véhicule assuré. Ne sont pas assimilés à des bagages : planeur, bateau, marchandises commerciales, matériel scientifique, matériaux de construction, mobilier de maison, chevaux, bétail,...

### 7. DOMICILE

Le domicile légal en Belgique (ou le domicile élu en Belgique dans les conditions particulières) du preneur d'assurance ou, si le preneur d'assurance est une personne morale, de la personne physique désignée aux conditions particulières.

### 8. EVACUATION SANITAIRE

Le transport vers un centre de soins belge ou étranger d'un assuré malade ou blessé accompagné de personnel médical (médecin et/ou infirmier).

Une évacuation sanitaire ne s'envisage qu'en cas d'urgence médicale avec impossibilité de traitement adapté sur place.

### 9. FRAIS D'HOTEL

La prise en charge de frais d'hôtel comprend les frais de chambre et de petit déjeuner.

### 10.INTER PARTNER ASSISTANCE

Compagnie d'Assurances agréée sous le code n° 0487 pour pratiquer les assurances touristiques (A.R. du 04/07/1979 et du 13/07/1979. M.B. du 14/07/1979) dont le siège est établi à B-1050 Bruxelles, Avenue Louise 166, bte 1.

### 11.INCENDIE

Tous dégâts par le feu, explosion, implosion, jets de flamme et/ou foudre ayant pour effet d'immobiliser le véhicule assuré sur le lieu de l'évènement ou de rendre inhabitable l'habitation garantie.

### 12.INCIDENT MEDICAL

La maladie ou l'accident corporel survenant à un assuré.



## 13. MALADIE

Tout trouble involontaire de la santé médicalement décelable.

## 14. PANNE

Tout dommage subi par le véhicule automoteur suite à l'usure, un défaut, la rupture ou le dysfonctionnement de certaines pièces rendant impossible la poursuite du voyage ou du déplacement prévu, ou qui entraîne des conditions de conduites anormales ou dangereuses au sens du code de la route.

## 15. PRENEUR D'ASSURANCE

La personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assistance.

## 16. RAPATRIEMENT

Retour du véhicule assuré et/ou des assurés au domicile légal en Belgique.

## 17. VALEUR RESIDUELLE DU VEHICULE ASSURE

La valeur résiduelle est la valeur du véhicule telle qu'elle s'établit à dire d'expert après incident technique.

## 18. VEHICULE ASSURE

A l'exception du véhicule circulant sous plaque marchand ou essais et pour autant qu'il soit en règle de contrôle technique : la moto supérieure à 125cc, le véhicule affecté à voyage de tourisme et affaires ou à usage mixte, le véhicule de type tout terrain, motor-home de 8 mètres de long maximum, la camionnette, dont le poids maximum autorisé ne dépasse pas 3,5 tonnes, immatriculé en Belgique, désigné aux conditions particulières par son numéro d'immatriculation et dont la date de la première mise en circulation remonte, au moment de la souscription du contrat, de 10 ans maximum.

Lorsqu'ils sont tractés par le véhicule assuré : la remorque, le camping-car, la caravane dont le poids maximum autorisé ne dépasse pas 3,5 tonnes ou dont la longueur ne dépasse pas 8 mètres.

## 19. VOL ET TENTATIVE DE VOL

Toute soustraction frauduleuse du véhicule assuré qui a été signalée aux autorités compétentes, ou toute tentative de soustraction qui rend impossible la poursuite du voyage ou du déplacement prévu, ou qui entraîne des conditions de conduite anormales ou dangereuses au sens du code de la route.

## CHAPITRE 2 : OBJET ET ETENDUE DE L'ASSISTANCE

### 1. OBJET

INTER PARTNER ASSISTANCE garantit, à concurrence des montants indiqués, taxes comprises, un service d'assistance lorsque les assurés sont victimes des événements aléatoires définis dans le présent contrat.

### 2. ETENDUE TERRITORIALE

#### A. Assistance aux personnes

Sauf dérogation propre à certaines prestations, le service d'assistance est acquis en Belgique et dans les pays du monde entier, dès le départ du domicile de l'assuré en Belgique.

#### B. Assistance au domicile

Le service d'assistance est acquis au domicile de l'assuré en Belgique

#### C. Assistance au véhicule et à ses occupants

Le service assistance est acquis en Belgique et dans les pays européens suivants : Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne continentale et Baléares, Finlande, France y compris la Corse à l'exclusion des Dom-Tom, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie y compris les îles, l'Etat du Vatican, Liechtenstein, Grand-Duché du Luxembourg, Macédoine, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République de Slovaquie, République Fédérale de Yougoslavie, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni de Grande-Bretagne, San Marin, Serbie, Suède, Suisse, Turquie (partie européenne uniquement), Maroc.

## CHAPITRE 3 : CONDITIONS D'OCTROI DU SERVICE ASSISTANCE

A. INTER PARTNER ASSISTANCE intervient pendant la période de validité du contrat à la suite d'événements définis et au cours de la vie privée ou professionnelle dans les limites de l'étendue territoriale du contrat et des montants garantis.

B. Ces événements doivent obligatoirement faire l'objet d'une demande d'intervention auprès d'INTER PARTNER ASSISTANCE au moment des faits, sauf disposition contraire expresse propre à certaines garanties



C. Le choix du moyen de transport le plus approprié appartient à INTER PARTNER ASSISTANCE.

Si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, le moyen de transport prioritaire sera le chemin de fer (1ère classe) ; si la distance à parcourir est supérieure à 1.000 km, le moyen de transport prioritaire sera l'avion de ligne (classe économique), sauf disposition contraire prévue au contrat.

D. Ne donnent pas, a posteriori, droit à un remboursement ou à une indemnité toutes les prestations non sollicitées au moment des faits ainsi que celles refusées par l'assuré ou organisées sans l'accord d'INTER PARTNER ASSISTANCE.

L'évènement doit être impérativement signalé à INTER PARTNER ASSISTANCE dès sa survenance et une attestation des autorités locales ou organismes de secours doit lui être transmise.

Il est fait exception à cette règle pour les frais :

- de recherche et de sauvetage à l'étranger (article IV.2) ;
- de transport de l'assuré accidenté sur piste de ski ;
- frais médicaux engagés à l'étranger (article IV.6) n'ayant pas nécessité d'hospitalisation et ce, à raison de maximum deux visites médicales par année de garantie et sur production d'une attestation médicale ;
- de remorquage jusqu'au garage le plus proche comme précisé à l'article VIII.1 lorsque l'incident technique est survenu sur une voie de circulation dont l'accès est exclusivement réservé aux remorqueurs agréés par les autorités locales.

E. La garantie de la présente convention est limitée aux déplacements de 90 jours calendrier consécutifs au maximum. Les évènements survenus après cette période ne donnent pas lieu à garantie.

F. La garantie n'est pas acquise lorsque, nonobstant la déclaration officielle du Ministère belge des Affaires Etrangères qui déconseille à ses ressortissants de se rendre dans un pays en état de troubles, d'émeutes, de guerre ou de guerres civiles, l'assuré décide néanmoins d'entreprendre son voyage.

## CHAPITRE 4 : ASSISTANCE AUX PERSONNES

### 1. ASSISTANCE MEDICALE

En cas d'incident médical survenant à un assuré, l'équipe médicales d'INTER PARTNER ASSISTANCE se met, dès le premier appel, en rapport avec le médecin traitant sur place afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'assuré.

Dans tous les cas, l'organisation des premiers secours est assurée par les autorités locales.

### 2. FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE A L'ETRANGER

INTER PARTNER ASSISTANCE rembourse les frais de recherche et de sauvetage exposés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique d'un assuré à concurrence de la contreva-leur de 5.000 € par sinistre à condition que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou des organismes officiels de secours. L'évènement doit être impérati-vement signalé à INTER PARTNER ASSISTANCE dès sa surve-nance et une attestation des autorités locales ou organismes de secours doit lui être transmise.

### 3. REMBOURSEMENT DU FORFAIT REMONTÉ-PENTES

Si l'état de l'assuré blessé entraîne une hospitalisation de plus de 24 heures et/ou un rapatriement organisé par INTER PARTNER ASSISTANCE, son forfait « remonte-pentes » sera remboursé, sur présentation de l'original, au prorata du temps durant lequel il n'aura pu être utilisé, à concurrence de 125 € maximum.

### 4. ACCIDENT DE SKI A L'ETRANGER

En cas d'accident corporel sur une piste de ski, INTER PARTNER ASSISTANCE rembourse à l'assuré, sur présentation d'un justificatif original, les frais de descente en traîneau sanitaire occasionnés à la suite de cet accident, l'accident doit être impéra-tivement signalé à INTER PARTNER ASSISTANCE au plus tard dans les 72 heures après sa survenance.

Cette garantie est exclue lorsque le sinistre survient suite à la pratique du ski effectué hors -pistes balisées sans guide agréé par les autorités du pays.

### 5. ENVOI D'UN MEDECIN SUR PLACE

Suite à un incident médical et si l'équipe médicale d'INTER PARTNER ASSISTANCE l'estime nécessaire, INTER PARTNER ASSISTANCE mandate un médecin ou une équipe médicale qui se rendra auprès de l'assuré afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

### 6. REMBOURSEMENT DES FRAIS MEDICAUX SUITE A UN INCIDENT MEDICAL A L'ETRANGER

INTER PARTNER ASSISTANCE prend en charge, sous déduc-tion d'une franchise de 50 € par sinistre et par assuré, et après épuisement des prestations garanties par tout tiers payeur, les frais consécutifs à des soins reçus à l'étranger, à la suite d'un



incident médical à concurrence d'un maximum de 25.000 € par assuré.

Cette garantie comprend :

- les honoraires médicaux et chirurgicaux ;
- les médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien local ;
- les frais des petits soins dentaires soit, les soins conservateurs d'urgence consécutifs à un accident ou une crise aiguë et dont le traitement est pratiqué par un dentiste diplômé à concurrence de 125 € maximum par assuré (prothèses exclues) ;
- les frais d'hospitalisation pour autant que l'assuré soit jugé intransportable par les médecins d'INTER PARTNER ASSISTANCE ;
- les frais de transport ordonnés par un médecin pour un trajet local.

## 6.1 FRAIS MEDICAUX EXCLUS

Ne sont pas remboursés :

- les interventions et traitements d'ordre esthétique ;
- les frais médicaux engagés en Belgique, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenu à l'étranger ;
- les frais de cure, massages, physiothérapie et vaccination ;
- les traitements non reconnus par la sécurité sociale belge ;
- les frais de lunettes, lentilles de contact, appareils médicaux et les frais de prothèse en général ;
- les frais résultant de l'utilisation de stupéfiants (sauf prescription médicale) et/ou abus d'alcool ;
- toute demande d'intervention non introduite au moment des événements, à l'exception des frais médicaux à l'étranger n'ayant pas entraîné une hospitalisation.

## 6.2. CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE DES FRAIS MEDICAUX ;

A. La prise en charge et/ou le remboursement viennent en complément des remboursements et/ou prises en charges obtenus par l'assuré ou ses ayants droit auprès de la sécurité sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié.

B. La prise en charge et/ou le remboursement de frais de traitement sont effectués sous le régime public. La prise en charge et/ou le remboursement de frais de traitement sous régime privé ne sont effectués que si des impératifs techniques et médicaux le justifient et que le service médical d'INTER PARTNER ASSISTANCE a préalablement marqué son accord.

C. Lorsque l'assuré ne dispose pas d'une couverture petits risques et gros risques valable auprès de la sécurité sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance, INTER PARTNER

ASSISTANCE n'intervient dans le remboursement des frais médicaux qu'en complément des remboursements et/ou prises en charge qui auraient été obtenus par l'assuré (ou ses ayants droit) auprès de la sécurité sociale ou de tout autre organisme de prévoyance.

## 6.3. MODALITES DE PAIEMENT DES FRAIS MEDICAUX ;

Le paiement complémentaire de ces frais est effectué par INTER PARTNER ASSISTANCE à l'assuré à son retour en Belgique, après recours aux organismes prévus au paragraphe précédent, sur présentation de toutes les pièces justificatives originales. En cas d'avance des frais médicaux par INTER PARTNER ASSISTANCE, l'assuré s'engage, dans un délai de deux mois suivant la réception des factures, à effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès de la sécurité sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié (mutuelle ou autre) et à reverser à INTER PARTNER ASSISTANCE le montant des sommes ainsi obtenues.

## 7. HOSPITALISATION DEL'ASSURE VOYAGEANT SEUL A L'ETRANGER

Lorsque l'assuré, voyageant seul, est hospitalisé suite à un incident médical et que les médecins mandatés par INTER PARTNER ASSISTANCE déconseillent son transport avant 5 Jours ou 2 jours si l'assuré a moins de 18 ans, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage (aller/retour) d'un membre de sa famille ou d'un proche résidant en Belgique pour se rendre auprès de l'assuré malade ou blessé. Les frais d'hôtel sur place de cette personne seront pris en charge à concurrence de 80 € maximum par jour et ce, pendant 10 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

## 8. FRAIS DE PROLONGATION DU SEJOUR DE L'ASSURE A L'ETRANGER

INTER PARTNER ASSISTANCE prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel de l'assuré malade ou blessé, s'il ne peut, sur ordonnance médicale locale, entreprendre le voyage de retour à la date initialement prévue. La décision de prolongation doit être préalablement approuvée par le médecin d'INTER PARTNER ASSISTANCE. Ces frais sont limités, par incident médical, à 80 € maximum par jour et pendant 10 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

## 9. Prolongation du séjour des autres assurés

Si un assuré malade ou blessé doit prolonger son séjour, INTER PARTNER ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel d'un



autre assuré et des enfants mineurs qui l'accompagnent. La décision de prolongation doit être préalablement approuvée par le médecin d'INTER PARTNER ASSISTANCE.

Ces frais sont limités, par incident médical, à 80 € maximum par jour et pendant 10 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

## 10. RAPATRIEMENT OU TRANSPORT

### Rapatriment ou transport suite à un incident médical

Si l'assuré est hospitalisé à la suite d'un incident médical et que l'équipe médicale d'INTER PARTNER ASSISTANCE juge nécessaire de le transporter vers un centre médical mieux équipé, plus spécialisé, ou plus proche de son domicile, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement ou le transport sanitaire de l'assuré malade ou blessé, sous surveillance médicale si nécessaire, et selon la gravité du cas par :

- chemin de fer (1ère classe)
- ambulance
- avion de ligne régulière, classe économique avec aménagement spécial si nécessaire;
- avion sanitaire.

Si l'état de l'assuré ne nécessite pas d'hospitalisation, le transport s'effectue jusqu'à son domicile.

La décision du transport et des moyens à mettre en œuvre est prise par le médecin d'INTER PARTNER ASSISTANCE en fonction des seuls impératifs techniques et médicaux. Le médecin d'INTER PARTNER ASSISTANCE doit obligatoirement avoir marqué son accord avant tout transport.

## 11. RAPATRIEMENT FUNERAIRE AU COURS D'UN VOYAGE

### A l'étranger :

En cas de décès d'un assuré à l'étranger et si la famille décide d'une inhumation (ou d'une crémation) en Belgique, INTER PARTNER ASSISTANCE organise le rapatriement de la dépouille mortelle et prend en charge :

- les frais de traitement funéraire ;
- les frais de mise en bière sur place ;
- les frais de cercueil à concurrence de 800 € maximum ;
- les frais de transport de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation ou de crémation en Belgique.

Les frais de cérémonie et d'inhumation ou de crémation en Belgique ne sont pas pris en charge par INTER PARTNER ASSISTANCE.

Dans le cas où la famille décide d'une inhumation ou d'une crémation sur place à l'étranger, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge les mêmes prestations que celles précitées. En outre, elle organise et prend en charge le voyage (aller/retour) d'un membre de la famille ou d'un proche résidant

en Belgique pour se rendre sur le lieu de l'inhumation ou de crémation.

En cas de crémation sur place à l'étranger avec cérémonie en Belgique, INTER PARTNER ASSISTANCE prend en charge les frais de rapatriement de l'urne vers la Belgique.

L'intervention d'INTER PARTNER ASSISTANCE est en tout cas limitée aux dépenses que supposerait le rapatriement de la dépouille mortelle vers la Belgique.

Le choix des sociétés intervenant dans les processus du rapatriement est du ressort exclusif d'INTER PARTNER ASSISTANCE.

### En Belgique :

INTER PARTNER ASSISTANCE organise le transport et prend en charge les frais de transport de la dépouille mortelle de l'hôpital ou de la morgue jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation en Belgique.

## 12. FRAIS DE RAPATRIEMENT DES AUTRES ASSURES EN CAS D'EVACUATION SANITAIRE OU DECES D'UN ASSURE A L'ETRANGER

En cas d'évacuation sanitaire ou de décès d'un assuré à l'étranger, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge, jusqu'à leur domicile en Belgique, le retour anticipé des autres assurés.

Cette garantie s'applique pour autant que les autres assurés ne puissent pas utiliser le même moyen de transport qu'au voyage aller ou celui initialement prévu pour le retour et rentrer en Belgique par leurs propres moyens ou par chauffeur de remplacement (Article VIII.7.)

INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend également en charge le retour des animaux domestiques (chien(s) ou chat(s)) accompagnant l'assuré.

## 13. PRISE EN CHARGE DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS A L'ETRANGER

Si (es) assuré(s) accompagnant des enfants de moins de 16 ans se retrouve(nt) dans l'impossibilité de s'occuper d'eux suite à un incident médical, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller-retour d'une personne, résidant en Belgique, désignée par la famille pour aller chercher les enfants de moins de 16 ans et les ramener à leur domicile en Belgique.

Les frais d'une nuit d'hôtel de cette personne seront pris en charge à concurrence de 80 € maximum moyennant justificatifs originaux.

Dans le cas où il est impossible de joindre une des personnes mentionnées ci-dessus, ou si ces personnes sont dans l'impossibilité d'effectuer le voyage, INTER PARTNER



ASSISTANCE envoie un délégué pour prendre en charge les enfants et les ramener, en Belgique, à la garde de la personne désignée par l'assuré. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie prévue au point IV.13 (retour anticipé d'un assuré).

## 14. RETOUR ANTICIPE D'UN ASSURE

Si l'assuré doit interrompre son voyage à l'étranger pour cause :

- de décès ou d'hospitalisation imprévisible de plus de 5 jours en Belgique d'un membre de sa famille (conjoint, enfant, petit-enfant, frère, soeur, père, mère, grands-parents, beaux-parents, beau-frère, belle-soeur) ou 48 heures si la personne hospitalisée a moins de 18 ans;
- de décès imprévisible d'un associé irremplaçable pour la gestion journalière de l'entreprise de l'assuré ou du remplaçant de l'assuré dans sa profession libérale ; INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge, jusqu'à leur domicile ou le lieu d'inhumation en Belgique :
  - o soit, le voyage aller / retour d'un assuré ;
  - o soit, le voyage retour de deux assurés et des enfants mineurs accompagnant ces derniers.

Si le véhicule utilisé par l'assuré pour voyager doit être laissé sur place, INTER PARTNER ASSISTANCE le ramène au domicile avec ses passagers dans les conditions définies sous l'article relatif à la mise à disposition d'un chauffeur (article VIII.7).

La garantie « Retour anticipé d'un assuré » n'est acquise que sur présentation d'un certificat de décès ou d'hospitalisation et uniquement si la maladie ou le décès présente un caractère imprévisible au moment du départ de l'assuré à l'étranger.

## CHAPITRE 5 : ASSISTANCE VOYAGE A L'ETRANGER

### 1. INFORMATIONS DIVERSES

INTER PARTNER ASSISTANCE donne à l'assuré, par téléphone, des informations relatives à un départ vers l'étranger (visas, passeports, vaccinations...).

### 2. ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DE BAGAGES A L'ETRANGER

En cas de perte ou de vol ou de destruction des bagages, INTER PARTNER ASSISTANCE communique à l'assuré les informations sur les formalités à accomplir pour la déclaration du vol ou de la perte des bagages.

INTER PARTNER ASSISTANCE intervient pour un montant maximum de 150 EUR par assuré dans l'achat sur place des

objets les plus indispensables. Les dépenses doivent être justifiées par des pièces justificatives d'achat.

### 3. TRANSMISSION DES MESSAGES URGENTS VERS LA BELGIQUE

Si l'assuré en fait la demande, INTER PARTNER ASSISTANCE transmet gratuitement à toute personne restée en Belgique les messages urgents en rapport avec les garanties et prestations assurées.

D'une manière générale, la retransmission des messages est subordonnée à une justification de la demande, une expression claire et explicite du message à transmettre et l'indication précise du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone de la personne à contacter.

Tout texte entraînant une responsabilité pénale, financière, civile ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur qui doit pouvoir être identifié. Son contenu doit en outre être conforme à la législation belge et internationale.

### 4. ASSISTANCE EN CAS DE PERTE OU VOL DE DOCUMENTS DE VOYAGE DE TITRES DE TRANSPORT

En cas de perte ou de vol du titre de transport et des papiers nécessaires au retour au domicile et après déclaration des faits par l'assuré aux autorités locales, INTER PARTNER ASSISTANCE :

- met tout en oeuvre pour faciliter les démarches et formalités nécessaires au retour de l'assuré ;
- à la demande de l'assuré, fournit les renseignements concernant les coordonnées des consulats et ambassades du pays d'origine de l'assuré ;
- met à la disposition de l'assuré les billets nécessaires au retour ou à la continuation de son voyage, à charge pour ce dernier de rembourser le prix des billets à INTER PARTNER ASSISTANCE dans les deux mois de la mise à disposition.

En cas de perte ou de vol de chèques, cartes de banque ou de crédit, INTER PARTNER ASSISTANCE communiquera à l'assuré les coordonnées téléphoniques des institutions bancaires permettant de prendre les mesures de protection nécessaires.

Sous peine de déchéance de la garantie, l'assuré doit impérativement déclarer la perte ou le vol aux autorités locales compétentes.

En aucun cas, INTER PARTNER ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable de la transmission fautive ou erronée des renseignements fournis par l'assuré.



## 5. OBTENIR DES MEDICAMENTS INDISPENSABLES A L'ETRANGER

Lorsque l'assuré est malade à l'étranger, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge avec l'accord préalable du service médical d'INTER PARTNER ASSISTANCE, la recherche et la mise à disposition des médicaments indispensables prescrits par une autorité compétente.

En cas de vol, perte ou oubli de médicaments nécessaires, INTER PARTNER ASSISTANCE met tout en œuvre pour la recherche de ceux-ci ou des médicaments semblables sur place. A cet effet, INTER PARTNER ASSISTANCE prend en charge la visite chez un médecin (local) - qui vous prescrira les médicaments - et prend en charge les frais de taxi pour cette visite chez le médecin.

## 6. ASSISTANCE LINGUISTIQUE

Si l'assuré rencontre des difficultés linguistiques à l'étranger en rapport avec les prestations d'assistance en cours, INTER PARTNER ASSISTANCE effectue par téléphone les transactions nécessaires à la bonne compréhension des événements.

Dans la mesure où la traduction doit dépasser le cadre de l'engagement d'INTER PARTNER ASSISTANCE, les coordonnées d'un traducteur-interprète sont transmises sur demande à l'assuré ; les honoraires de ce dernier restant à charge de celui-ci.

## 7. AVANCE DE FONDS

En cas de survenance à l'étranger d'un événement couvert ayant fait l'objet d'une demande d'intervention auprès d'INTER PARTNER ASSISTANCE et, le cas échéant, après déclaration aux autorités locales, INTER PARTNER ASSISTANCE met, à la demande de l'assuré, tout en œuvre pour lui faire parvenir la contre-valeur de maximum 2.500 €. Cette dernière doit être versée préalablement à INTER PARTNER ASSISTANCE en Belgique en liquide ou sous forme de chèque bancaire certifié conforme.

## 8. ANIMAL DE COMPAGNIE

En cas de maladie ou d'accident d'un chien ou d'un chat, en règle de vaccination, accompagnant un assuré à l'étranger, INTER PARTNER ASSISTANCE prend en charge les frais de vétérinaire reconnu par la législation belge ou par la législation en vigueur du pays concerné à concurrence de 65 € maximum sur transmission des pièces justificatives originales attestant de la maladie ou de l'accident.

## CHAPITRE 6 : ASSISTANCE JURIDIQUE

### 1. AVANCE DE CAUTION PENALE A L'ETRANGER

Si, à la suite d'un accident de la circulation à l'étranger, l'assuré tombe sur le coup de poursuites judiciaires, INTER PARTNER ASSISTANCE lui avance le montant de la caution pénale exigée par les autorités judiciaires à concurrence de 12.500 € maximum par assuré.

INTER PARTNER ASSISTANCE accorde à l'assuré un délai de deux mois à compter du jour de l'avance pour la rembourser.

Si cette caution est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle devra être aussitôt remboursée à INTER PARTNER ASSISTANCE. Si l'assuré cité devant les tribunaux (ou son représentant légal désigné et ceci, dans la mesure où le droit en vigueur le permet) ne se présente pas, INTER PARTNER ASSISTANCE exigera le remboursement immédiat de la caution.

### 2. HONORAIRES D'AVOCAT A L'ETRANGER

Si, à la suite d'un accident de la circulation à l'étranger, l'assuré tombe sous le coup de poursuites judiciaires, INTER PARTNER ASSISTANCE avance le montant des honoraires d'un avocat librement choisi par l'assuré, à concurrence de 1.250 € par assuré. INTER PARTNER ASSISTANCE n'intervient pas dans les frais judiciaires en Belgique d'une action entreprise par l'assuré à l'étranger.

L'assuré s'engage à rembourser à INTER PARTNER ASSISTANCE le montant des honoraires dans un délai de deux mois à partir de la date de l'avance.

## CHAPITRE 7 : ASSISTANCE AU DOMICILE

### 1. SERVICE DE RENSEIGNEMENTS 24 HEURES SUR 24

INTER PARTNER ASSISTANCE communique à l'assuré :

- Les coordonnées de différents centres hospitaliers et des services d'ambulance les plus proches de son domicile ;
- Les coordonnées de la pharmacie et du médecin de garde à contacter ;
- Les coordonnées des services publics concernés pour tout problème lié au domicile assuré ;
- Les coordonnées des services de dépannage ou de réparation disponibles 24 heures sur 24 dans les do-





maines suivants : plomberie, menuiserie, électricité, réparation de téléviseurs, serrurerie, vitrerie ;

- Les coordonnées de compagnies aériennes, de sociétés de taxis, de sociétés des courriers express, de concessionnaires de véhicules ;
- Les coordonnées des offices du tourisme, des ambassades et consulats ;
- Les coordonnées des musées, expositions, foires et salons, salles de spectacles, hôtels et restaurants.

La responsabilité d'INTER PARTNER ASSISTANCE ne peut, en aucun cas, être mise en cause si, à la recherche d'un numéro d'urgence (pompiers, police, secours, ...) l'assuré s'adresse à INTER PARTNER ASSISTANCE au lieu de contacter le ou les service(s) concerné(s) et ainsi, subir un retard dans l'intervention de services de secours.

L'intervention d'INTERPARTNER ASSISTANCE a pour seul but de communiquer à l'assuré un ou plusieurs numéros de téléphone utiles, mais elle ne peut être tenue pour responsable de la qualité et du prix des interventions effectuées par le(s) prestataire(s) contacté(s) par l'assuré lui-même.

## 2. ASSISTANCE MEDICALE AUX ASSURES

En cas d'incident médical survenu au domicile, si l'assuré doit être hospitalisé après l'intervention des premiers secours et/ou du médecin traitant, INTERPARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge son transport en ambulance jusqu'à l'hôpital le plus proche sous la surveillance médicale si nécessaire ainsi que son retour au domicile si l'assuré ne peut se déplacer dans des conditions normales.

## 3. RETOUR ANTICIPE DES PARENTS EN CAS D'HOSPITALISATION EN BELGIQUE D'UN ENFANT DE MOINS DE 16 ANS

Si un assuré de moins de 16 ans doit être hospitalisé en Belgique, pour une durée d'au moins 48 heures, alors que ses parents se trouvent à l'étranger, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge le retour de ces derniers au domicile. Si les parents ne peuvent rentrer immédiatement, INTER PARTNER ASSISTANCE les tient au courant de l'évolution de l'état de santé de leur enfant.

## 4. AIDE MENAGERE

Si un assuré, père ou mère d'enfant(s) de moins de 16 ans, doit être hospitalisé en Belgique à la suite d'un incident médical pour une durée d'au moins 48 heures, INTER PARTNER ASSISTANCE prend en charge les frais d'une aide-ménagère à concurrence de 20 € par jour pendant 8 jours maximum et moyennant justificatifs originaux.

## 5. GARDE D'ENFANTS

Si un assuré, père ou mère d'enfants de moins de 16 ans, doit être hospitalisé à la suite d'un incident médical pour une durée d'au moins 48 heures, et qu'aucune autre personne ne peut intervenir dans la garde des enfants, INTER PARTNER ASSISTANCE prend en charge les frais de garde des enfants à concurrence de 65 € par jour pendant 4 jours maximum et moyennant justificatifs originaux.

## 6. DOMICILE GARANTI INHABITABLE

Si le domicile garanti est inhabitable par suite d'incendie, d'explosion, d'implosion, de dégâts des eaux, de vol, de vandalisme ou de bris de glace et si les assurés ne peuvent plus y demeurer en sécurité :

### Hôtel :

INTER PARTNER ASSISTANCE s'occupe de la réservation d'une chambre dans l'hôtel le plus proche du domicile garanti, prend en charge les frais d'hôtel ainsi que les frais de déplacement vers l'hôtel de l'assuré au cas où il serait dans l'impossibilité de se déplacer par ses propres moyens.

L'intervention d'INTERPARTNER ASSISTANCE est limitée à 80 € par nuit et par assuré, pendant deux nuits maximum.

### Valise de secours :

INTER PARTNER ASSISTANCE prend en charge la fourniture du contenu d'une valise de secours à concurrence de 250€ sur présentation des justificatifs originaux.

### Prise en charge des assurés de moins de 16 ans :

INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge la garde des assurés de moins de 16 ans à concurrence de 65 € par jour pendant 4 jours maximum.

### Prise en charge des animaux domestiques :

INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge la garde et l'hébergement des animaux domestiques (chien(s) ou chat(s)) de l'assuré à concurrence de 65 € maximum.

### Gardiennage :

Si le domicile doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol les biens restés sur place, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge la garde du domicile garanti pendant 72 heures maximum.



## Transfert du mobilier :

INTERPARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge la location d'un véhicule de type utilitaire pouvant être conduit avec un permis B, afin de permettre à l'assuré d'effectuer le déménagement des objets restés au domicile garanti et sinistré.

L'intervention d'INTER PARTNER ASSISTANCE est limitée à 250 € maximum.

## Déménagement :

Si le domicile garanti n'est pas habitable dans les 30 jours suivant la date du sinistre, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de déménagement jusqu'à la nouvelle résidence en Belgique. Le déménagement doit être effectué dans les 60 jours qui suivent la date du sinistre et l'intervention d'INTER PARTNER ASSISTANCE est limitée à 250 € maximum.

## Retour au domicile garanti :

Si le sinistre survient alors que le domicile garanti est inoccupé et que la présence d'un assuré sur les lieux s'avère indispensable, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge son retour.

Si, dans ces circonstances, le véhicule utilisé par l'assuré doit être laissé sur place, INTER PARTNER ASSISTANCE le ramène au domicile avec ses passagers dans les conditions définies sous l'article relatif à la mise à disposition d'un chauffeur (article VIII.7).

## 7. PERTE, VOL OU OUBLI DES CLEFS DU DOMICILE GARANTI.

Si, suite à la perte, au vol ou à l'oubli des clefs du domicile garanti, l'assuré ne peut plus y pénétrer, INTER PARTNER ASSISTANCE prend en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier à concurrence de maximum 150 € et d'un dépannage par année de garantie.

## 9. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS VERS L'ETRANGER.

Si l'assuré en fait la demande, INTER PARTNER ASSISTANCE transmet gratuitement à toute personne se trouvant à l'étranger les messages urgents en rapport avec les garanties et prestations assurées.

D'une manière générale, la retransmission des messages est subordonnée à une justification de la demande, une expression claire et explicite du message à transmettre et l'indication précise du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone de la personne à contacter.

Tout texte entraînant une responsabilité pénale, financière, civile, ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur qui doit pouvoir être identifiée. Son contenu doit en outre être conforme à la législation belge et internationale.

## CHAPITRE 8 : ASSISTANCE AU(X) VEHICULE(S) ET AUX OCCUPANTS ASSURES

### 1. DEPANNAGE – REMORQUAGE EN CAS D'INCIDENT TECHNIQUE EN BELGIQUE OU A L'ETRANGER.

Si le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un incident, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge l'envoi sur place d'un dépanneur ou, en cas d'impossibilité de dépanner sur place, d'un transporteur pour effectuer le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

Si l'assuré a été dans l'impossibilité de faire appel à INTER PARTNER ASSISTANCE pour le dépannage/remorquage de son véhicule, l'intervention d'INTER PARTNER ASSISTANCE est limitée à un plafond de 250 € et est subordonnée à la production des pièces justificatives originales.

### 2. TRANSPORT- RAPATRIEMENT DU VEHICULE ASSURE SUITE A UN INCIDENT TECHNIQUE EN BELGIQUE OU A L'ETRANGER.

Si, suite à un incident technique, le véhicule assuré n'est pas réparable dans un délai inférieur à :

- 24 heures en Belgique ;
- ou
- 5 jours ouvrables à l'étranger ;
- 

INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge le transport-rapatriement dans les meilleurs délais, du véhicule assuré jusqu'au garage choisi par l'assuré situé à proximité de son domicile.

L'intervention d'INTER PARTNER ASSISTANCE n'excédera jamais la valeur résiduelle du véhicule. Si les frais de transport devaient excéder cette valeur, l'intervention d'INTER PARTNER ASSISTANCE serait plafonnée à concurrence de celle-ci. Un état descriptif du véhicule sera effectué lors de la prise en charge de la livraison.

INTER PARTNER ASSISTANCE ne pourra être tenue responsable pour tout retard d'intervention dans l'opération, toute détérioration, acte de vandalisme, vol d'objets ou accessoires survenant au véhicule pendant son immobilisation et son transport.

Si l'assuré décide de faire réparer son véhicule sur place, sans attendre la fin des réparations, INTER PARTNER ASSISTANCE organise le transport pour aller le récupérer réparé et, si nécessaire mais à l'étranger uniquement, prend en charge une nuit d'hôtel à concurrence de 80 € maximum.



### 3. ENVOI DE PIÈCES DE RECHANGE EN CAS D'INCIDENT TECHNIQUE A L'ETRANGER.

Si le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger à la suite d'un incident technique et qu'il est impossible de se procurer sur place les pièces détachées indispensables à son bon fonctionnement, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge l'envoi des dites pièces par le moyen le plus rapide sous réserve des législations locales et internationales.

Les références des pièces détachées indispensables seront transmises par l'assuré sous sa seule responsabilité.

L'intervention d'INTER PARTNER ASSISTANCE est toujours plafonnée au coût que supposerait le rapatriement du véhicule assuré ou de sa valeur résiduelle si elle est inférieure au coût du rapatriement.

L'assuré s'engage à rembourser le prix des pièces dans un délai de deux mois à partir de la date d'expédition. INTER PARTNER ASSISTANCE n'est pas tenue d'intervenir en cas de force majeure telle que l'abandon de fabrication par le constructeur, l'indisponibilité de la pièce chez le grossiste ou concessionnaire de la marque.

### 4. VEHICULE VOLE RETROUVE DANS LES LIMITES TERRITORIALES DU CONTRAT.

#### A. Le véhicule assuré est retrouvé en état de marche

INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge :

- soit, l'envoi sur place d'un chauffeur, dans les conditions définies sous le point « Mise à disposition d'un chauffeur » (point VIII.7.) pour ramener le véhicule au domicile de l'assuré ;
- soit, le transport de l'assuré pour aller récupérer son véhicule.

#### B. Le véhicule est retrouvé mais il est immobilisé.

INTER PARTNER ASSISTANCE organise le transport rapatriement conformément et dans les conditions de l'article VIII.2.

Si nécessaire, mais à l'étranger uniquement, INTER PARTNER ASSISTANCE prend en charge une nuit d'hôtel à concurrence de 80 € maximum.

Pour pouvoir bénéficier de cette garantie, l'assuré a l'obligation de porter plainte auprès des autorités locales dans les 24 heures de la survenance du vol ou dès l'instant où il en a eu connaissance. A son retour, l'assuré doit remettre l'original du récépissé de dépôt de plainte à INTER PARTNER ASSISTANCE.

### 5. FRAIS DE GARDIENNAGE.

En cas de transport – rapatriement (article VIII.2.) du véhicule assuré, INTER PARTNER ASSISTANCE prend en charge les frais de gardiennage éventuels à partir du jour de la demande d'assistance par l'assuré jusqu'au jour de l'enlèvement par le transporteur qu'il a mandaté.

### 6. ASSISTANCE AUX OCCUPANTS ASSURES EN CAS D'INCIDENT TECHNIQUE OU DE VOL DU VEHICULE ASSURE.

#### A. En cas d'immobilisation inférieure à 5 jours ouvrables:

INTER PARTNER ASSISTANCE participe à concurrence de 80 € maximum par assuré dans les frais d'hôtel imprévus, si les bénéficiaires décident d'attendre la réparation sur place.

Dans la mesure où l'assuré ne désire pas attendre la réparation sur place, INTER PARTNER ASSISTANCE intervient à concurrence de 125 € maximum dans les frais de poursuite du voyage et de récupération du véhicule réparé – ou du retour au domicile. L'intervention d'INTER PARTNER ASSISTANCE est portée à 250 € maximum si l'incident a lieu à l'étranger.

Tous les autres frais, notamment ceux de restauration, ne sont pas pris en charge par INTER PARTNER ASSISTANCE.

#### B. En cas d'immobilisation supérieure à 5 jours ouvrables :

INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge soit le retour des assurés à leur domicile en Belgique soit leur acheminement vers le lieu de destination.

Si les assurés décident de poursuivre le voyage, l'intervention d'INTER PARTNER ASSISTANCE est limitée aux dépenses que supposerait leur retour au domicile. La décision finale du moyen de transport incombe à INTER PARTNER ASSISTANCE.

### 7. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT EN BELGIQUE ET A L'ETRANGER.

Si un incident médical ne permet pas à l'assuré, après visite de l'équipe médicale d'INTER PARTNER ASSISTANCE, ni à un des passagers, de conduire le véhicule, INTER PARTNER ASSISTANCE met à sa disposition un chauffeur qualifié pour le ramener par l'itinéraire le plus direct à son domicile.

L'intervention d'INTER PARTNER ASSISTANCE est limitée aux frais de voyage du chauffeur et à son salaire. Tous les autres frais, y compris le péage et le carburant, restent à charge de l'assuré.



## 8. MISE A DISPOSITION D'UN VEHICULE DE REMPLACEMENT EN BELGIQUE.

Si, suite à un incident technique survenu en Belgique, le véhicule assuré immobilisé n'est plus en état de circuler et est irréparable dans un délai de 24 heures, INTER PARTNER ASSISTANCE met à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement de la catégorie B (1.300 à 1.400 c.c) dans le centre de location, selon les disponibilités locales.

Cette prestation est également acquise en cas de vol du véhicule assuré si celui-ci a été dûment signalé aux autorités de police. INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge le transport de l'assuré depuis le lieu d'immobilisation de son véhicule jusqu'au centre de location.

La mise à disposition est consentie pendant la période de l'immobilisation et pour une durée maximale de 5 jours consécutifs.

La mise à disposition du véhicule des remplacements est uniquement consentie si l'assuré a fait préalablement appel à INTER PARTNER ASSISTANCE pour le dépannage ou le remorquage du véhicule assuré.

En outre, la mise à disposition du véhicule de remplacement est subordonnée au respect des conditions et règles prescrites par la société livrant le véhicule.

Les conditions généralement reprises sont notamment :

- être âgé de plus de 25 ans ;
- versement d'une caution ;
- être en possession d'un permis de conduire depuis plus d'un an ;
- ne pas avoir subi de déchéance de permis de conduire dans l'année précédant la demande de location.

Toute utilisation du véhicule de remplacement au-delà de la durée garantie, les amendes encourues, les péages, le prix des assurances supplétives et la franchise d'assurance pour les éventuels dégâts occasionnés au véhicule, restent à charge de l'assuré.

## 9. AUTRES CAS D'ASSITANCE AU(X) VEHICULE(S).

### A. Assistance Carburant

En cas de panne de carburant, INTER PARTNER ASSISTANCE envoie un dépanneur pour le remorquage du véhicule de l'assuré vers la station de service la plus proche. Les frais de carburant restent à charge de l'assuré.

En cas d'erreur de carburant, INTER PARTNER ASSISTANCE organise le remorquage et prend en charge les travaux de vidange du réservoir dans un de ses centres de dépannage

### B. Assistance Crevaision

En cas de crevaision d'un pneumatique, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge le dépannage du véhicule sur le lieu même de l'immobilisation si l'assuré est incapable de monter la roue de secours ou si le véhicule ne possède pas de roue de secours d'origine.

INTER PARTNER ASSISTANCE n'est pas tenue de prendre en charge les frais de dépannage ou remorquage si l'assuré ne dispose pas d'une roue de secours en bon état.

En cas de crevaision de plusieurs pneumatiques, INTER PARTNER ASSISTANCE organise en prend en charge le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage ou la Centrale de pneus le plus proche.

### C. Assistance ouverture du véhicule.

En cas d'oubli des clefs à l'intérieur du véhicule assuré, INTER PARTNER ASSISTANCE procède à l'ouverture des portes du véhicule après présentation d'une pièce d'identité de l'assuré.

INTER PARTNER ASSISTANCE se réserve le droit de consulter les documents de bord du véhicule après ouverture des portes.

INTER PARTNER ASSISTANCE ne sera pas tenue de respecter cet engagement si l'ouverture des portes devait occasionner un dommage au véhicule.

En cas de perte ou de vol des clefs du véhicule assuré avec existence d'un double de celles-ci au domicile de l'assuré, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge, à concurrence de

65 € maximum les frais de trajet aller-retour en taxi du lieu d'immobilisation jusqu'au domicile de l'assuré.

Si la sécurité du véhicule ne peut être garantie dans l'intervalle, INTER PARTNER ASSISTANCE remorque le véhicule jusqu'au garage le plus proche et prend en charge les frais de gardiennage pendant 24 heures maximum.

Dans les deux cas précités, INTER PARTNER ASSISTANCE n'interviendra pas si le véhicule est équipé d'un système antivol rendant son déplacement impossible.

En cas de perte ou de vol des clefs du véhicule assuré sans existence d'un double de celles-ci au domicile, INTER PARTNER ASSISTANCE informe l'assuré des démarches à accomplir auprès du constructeur pour en obtenir un double.



## CHAPITRE 9 : EXCLUSIONS

### 1. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES.

Ne sont pas couverts et ne sont pas remboursés :

- les frais engagés par un assuré sans accord préalable d'INTER PARTNER ASSISTANCE sauf disposition contraire prévue au contrat ;
- les frais de restauration ;
- les frais de taxi, sauf ceux prévus explicitement dans le contrat ;
- les frais prévus avant le départ pour les voyages à l'étranger (frais de séjour sur place, ...) ;
- les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte ou d'une omission dont se rend coupable l'assuré ;
- les activités à caractère dangereux telles que celles d'acrobate, de dompteur ou scaphandrier ou l'une des activités professionnelles ci-après : montées sur toits, sur échelles ou échafaudages ; descentes en puits, mines ou carrières en galeries ; fabrication, usage ou manipulation d'artifices ou d'explosifs ;
- les événements provoqués par un acte intentionnel, par suicide ou tentative de suicide de l'assuré ;
- le besoin d'assistance qui est survenu alors que l'assuré se trouve en état d'ivresse, d'intoxication alcoolique punissable ou dans un état analogue résultant de produits autres que des boissons alcoolisées ou accompli un acte téméraire, un pari ou un défi ;
- les événements résultant de faits de guerre, une mobilisation générale, un réquisition des hommes et du matériel par les autorités, le terrorisme ou le sabotage, ou de conflits sociaux tels que grève, lock-out, émeute ou mouvement populaire, à moins que l'assuré démontre qu'il n'a pas participé à cet événement ;
- les accidents nucléaires tels que définis par la Convention de Paris du 29 juillet 1960 résultant de radiations provenant de radio-isotopes ;
- la participation en compétitions ou au cours d'entraînements en vue de telles épreuves ; la pratique de sports de compétition comportant l'usage de véhicules à moteur, celle, à titre professionnel, de tous autres sports et la pratique de tous sports réputés dangereux ;
- les prestations garanties qu'elle ne peut fournir par suite de force majeure ou de fait du prince ;
- tous les frais non explicitement cités comme étant pris en charge dans le cadre du contrat.

### 2. EXCLUSIONS RELATIVES A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES.

La garantie n'est pas acquise pour :

- les frais de traitements médicaux et de médicaments prescrits et/ou engagés en Belgique à la suite d'un maladie ou d'un accident survenu à l'étranger ;
- les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son voyage ;
- les maladies mentales et les états psychiatriques ayant déjà fait l'objet d'un traitement ;
- les états de grossesse après la 28<sup>ième</sup> semaine et les interruptions volontaire de grossesse ;
- les maladies chroniques ayant provoqué des altérations neurologiques, respiratoires, circulatoires, sanguines ou rénales ;
- les rechutes et les convalescences de toutes affections révélées, non encore consolidées et en cours de traitement avant la date de départ en voyage et comportant un danger réel d'aggravation rapide ;
- les affections chroniques, les affections en cours de traitement et les états de convalescence non encore consolidés ;
- les frais de médecine préventive et les cures thermales ;
- les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI ;
- l'achat et la réparation de prothèses en général, y compris de lunettes, lentilles de contact, etc.

### 3. EXCLUSIONS RELATIVES A L'ASSISTANCE AU(X) VEHICULES(S).

Ne donnent pas lieu à l'intervention d'INTER PARTNER ASSISTANCE :

- les frais à engager pour le dépannage ou le remorquage en cas d'inaccessibilité du véhicule assuré pour les prestataires d'INTER PARTNER ASSISTANCE ;
- les pannes au-delà de la seconde survenues au cours d'une même année de garantie ;
- les préjudices subis par l'assuré en raison de l'indisponibilité du véhicule ;
- les frais d'entretien et de réparation du véhicule assuré, en ce compris le coût des pièces détachées ;
- les interventions demandées pour tout véhicule de plus de 10 ans d'âge au moment de la souscription du contrat ; sauf dérogation.
- les frais de carburant et de péage ;
- les frais résultant de dégâts causés lors d'un transport, d'un remorquage ou d'un rapatriement ;



- tous les frais quelconques lorsque le véhicule assuré n'est pas en règle de contrôle technique.

## CHAPITRE 10 : CADRE JURIDIQUE

### 1. PRISE D'EFFET DU CONTRAT.

Sauf convention contraire, le contrat prend cours à la date indiquée aux conditions particulières.

### 2. DUREE ET FIN DU CONTRAT

#### 2.1 Durée du contrat

Le contrat est conclu pour la durée d'un an.

A défaut de résiliation par les parties par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé au moins 3 mois avant son échéance, le contrat se renouvelle tacitement pour des périodes consécutives d'un an.

#### 2.2. Fin du contrat

##### A. INTER PARTNER ASSISTANCE peut mettre fin au contrat :

1) Après chaque déclaration de sinistre mais au plus tard un mois après paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention.

2) En cas de manquement par le preneur d'assurance, de l'assuré ou du bénéficiaire aux obligations découlant du contrat.

Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou la notification de refus d'intervention.

Les effets du contrat cessent un mois après la notification de la résiliation par lettre recommandée lorsque l'assuré a manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans une intention frauduleuse.

La prime non absorbée est restituée au prorata du temps restant à courir.

Les effets du contrat cessent lors de la notification de la résiliation lorsque l'assuré a manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans une intention frauduleuse.

##### B. Le preneur d'assurance peut mettre fin au contrat :

1) Après chaque déclaration de sinistre. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention. Les effets

du contrat cessent après un mois à compter du lendemain du dépôt à la poste de la résiliation par lettre recommandée.

2) Dans les 30 jours de la réception de l'exemplaire des conditions particulières présignées si le contrat a été conclu pour une durée supérieure à 30 jours. Dans ce cas, la résiliation prend effet immédiatement au moment de la notification.

### 3. PAIEMENT DE LA PRIME.

La prime majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation aux échéances après réception d'une demande de paiement à domicile.

### 4. NON PAIEMENT DE LA PRIME.

En cas de non-paiement de la prime à l'échéance, INTER PARTNER ASSISTANCE peut résilier le contrat à condition que le preneur d'assurance ait été mis en demeure, soit par exploit d'huissier de Justice, soit par lettre recommandée à la poste. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du lendemain de la signification ou du dépôt de la lettre recommandée à la poste.

### 5. ADAPTATION DES CONDITIONS D'ASSURANCE OU DU TARIF.

Si les conditions d'assurance ou le tarif sont modifiés, cette adaptation sera applicable à partir de l'échéance annuelle qui suit la date de la notification au preneur d'assurance.

Toutefois, dans les 30 jours suivant la réception de cette notification, le preneur d'assurance peut résilier le contrat. Passé ce délai, les nouvelles conditions ou le nouveau tarif seront considérés comme acceptés.

### 5. SUBROGATION ET PLURALITES D'ASSURANCES

#### 6.1. Tiers responsables

INTER PARTNER ASSISTANCE qui a presté l'assistance ou payé l'indemnité est subrogée à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions des assurés contre les tiers responsables du dommage.

Si, après le fait de l'assuré ou du bénéficiaire, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur d'INTER PARTNER ASSISTANCE, celle-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut nuire à l'assuré ou au bénéficiaire qui n'aurait été indemnisé qu'en partie.

Dans ce cas, il peut exercer ses droits, pour ce qui lui reste dû, de préférence à INTER PARTNER ASSISTANCE.



Sauf en cas de malveillance, INTER PARTNER ASSISTANCE n'a aucun recours contre les descendants, les ascendants, le conjoint et les alliés en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes vivant au foyer, ses hôtes et les membres de son personnel domestique.

Toutefois, INTER PARTNER ASSISTANCE, peut exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un autre contrat d'assurance.

## 6.2. Pluralités d'assurances

INTER PARTNER ASSISTANCE n'intervient qu'après épuisement des garanties octroyées par d'autres organismes de prévoyance, d'assurance d'assistance ou des prestations de la sécurité sociale auxquelles l'assuré aurait droit. Dans l'hypothèse où ces organismes prévoient entre eux un autre moyen de réparation de la charge du sinistre que celui visé ci-dessus, INTER PARTNER ASSISTANCE opte pour la clé de répartition prévue par l'article 45 de la loi du 25 juin 1992.

INTER PARTNER ASSISTANCE qui a presté l'assistance et payé l'indemnité est subrogée, à concurrence du montant de son intervention, dans les droits et actions des assurés contre les tiers responsables du dommage.

## 7. LES ENGAGEMENTS

### 7.1. Les engagements de l'assuré

#### A. Déclaration de sinistre

1) L'assuré doit, dès que possible et en tout cas dans le délai imposé, signaler à INTER PARTNER ASSISTANCE la survenance du sinistre.

2) L'assuré doit fournir sans retard tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et apprécier l'étendue du sinistre.

Afin que l'assistance soit organisée de manière optimale et notamment pour convenir du moyen de transport le plus approprié (avion, train, etc.), l'assuré veillera à contacter INTER PARTNER ASSISTANCE avant toute intervention et à n'engager des frais d'assistance qu'avec son accord.

A défaut de l'avoir fait, ces frais sont remboursés jusqu'à concurrence des montants indiqués aux conditions générales et dans la limite de ceux qu'INTER PARTNER ASSISTANCE aurait engagés si elle avait elle-même organisé le service.

#### B. Devoirs de l'assuré en cas de sinistre

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

2) Par la suite, l'assuré s'engage, dans le délai maximal de 2 mois après survenance de l'incident et de l'intervention d'INTER PARTNER ASSISTANCE, à :

- fournir les justificatifs originaux des dépenses engagées;
- apporter les preuves des faits qui donnent droit aux prestations garanties ;
- restituer d'office les titres de transport qui n'ont pas été utilisés parce qu'INTER PARTNER ASSISTANCE a pris en charge ces transports ;
- lorsqu'INTER PARTNER ASSISTANCE a fait l'avance des frais médicaux, l'assuré doit effectuer d'office toutes les démarches nécessaires auprès des organismes de sécurité sociale et/ou de prévoyance couvrant les mêmes frais pour en obtenir le recouvrement et reverser les sommes perçues à INTER PARTNER ASSISTANCE.

### C. Sanctions

1) Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus (points A. et/ou B.) et qu'il en résulte un préjudice pour INTER PARTNER, celle-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation du préjudice qu'elle subit.

2) INTER PARTNER ASSISTANCE peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas rempli les obligations énoncées ci-dessus (points A. et/ou B.)

### 7.2. Les engagements d'INTER PARTNER ASSISTANCE

INTER PARTNER ASSISTANCE met tout en oeuvre pour assister l'assuré dans le cadre de son obligation de moyen.

INTER PARTNER ASSISTANCE ne pourra néanmoins en aucun cas être tenue pour responsable ni de la non-exécution, ni des retards provoqués par :

- une guerre civile ou étrangère ;
- une mobilisation générale ;
- une réquisition des hommes et du matériel par les autorités ;
- tous les actes de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées ;
- les conflits sociaux, tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, lock out, etc. ;
- les effets de la radioactivité ;
- tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

## 8. INTERVENTION NON -CONTRACTUELLE.

Dans l'intérêt de l'assuré, il se peut qu'INTER PARTNER ASSISTANCE doive prendre en charge des frais qui ne sont pas couverts par le contrat.

Dans ce cas, l'assuré s'engage à en faire le remboursement dans les 2 mois du paiement par INTER PARTNER ASSISTANCE.



## 9. CORRESPONDANCE.

Les communications ou notifications destinées à l'assuré sont valablement faites à l'adresse qu'il a indiquée dans le contrat ou qu'il aurait notifiée ultérieurement à INTER PARTNER ASSISTANCE.

Les communications ou notifications de l'assuré sont valablement faites à INTER PARTNER ASSISTANCE SA, Avenue Louise, 166 Bte 1 à 1050 Bruxelles.

## 10. TRIBUNAL COMPETENT

Tout différend pouvant survenir entre parties est de la compétence exclusive des Tribunaux de Bruxelles.

## 11. LOI DU CONTRAT

Le présent contrat est régi par la loi du 25/06/1992 sur le contrat d'assurance terrestre.

### Compétence en cas de litige - Gestion des plaintes

Toute plainte relative au contrat d'assurance peut être adressée en 1ère ligne au service de gestion des plaintes de la compagnie, soit par courrier postal au siège social, avenue des Démineurs 5 à 4970 Stavelot, soit par e-mail à l'adresse [protection@ardenne-prevoyante.be](mailto:protection@ardenne-prevoyante.be).

En cas d'absence de réponse adéquate ou en cas de désaccord avec la compagnie, le plaignant peut alors s'adresser, en seconde ligne, au Service Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 BRUXELLES. L'Ombudsman est compétent pour tout litige relatif à l'exécution du contrat d'assurance et au respect des codes de conduite sectoriels à l'égard des consommateurs. L'introduction d'une plainte ne porte pas préjudice à la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice. Les contestations entre les parties du présent contrat sont de la compétence des tribunaux verviétois.

### Dispositions relatives à la vie privée

#### Responsable du traitement des données

L'Ardenne Prévoyante, S.A. dont le siège social est établi avenue des Démineurs 5 à 4970 Stavelot, enregistrée à la Banque Carre-

four des Entreprises sous le n° 0402.313.537 (ci-après dénommée « L'Ardenne Prévoyante »).

#### Délégué à la protection des données

Le délégué à la protection des données de L'Ardenne Prévoyante peut être contacté aux adresses suivantes :

Par courrier postal :

L'Ardenne Prévoyante - Data Protection Officer  
Avenue des Démineurs 5  
4970 Stavelot

Par courrier électronique :

[privacy@ardenne-prevoyante.be](mailto:privacy@ardenne-prevoyante.be)

#### Finalités des traitements et destinataires des données

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par L'Ardenne Prévoyante 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 L'Ardenne Prévoyante pour les finalités suivantes :

- La gestion du fichier des personnes :
  - Il s'agit des traitements effectués pour établir et tenir à jour les bases de données – en particulier les données d'identification – relatives à toutes les personnes physiques ou morales qui sont en relation avec L'Ardenne Prévoyante.
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance ainsi que d'une obligation légale.
- La gestion du contrat d'assurance :
  - Il s'agit des traitements effectués en vue d'accepter ou refuser – de manière automatisée ou non – les risques préalablement à la conclusion du contrat d'assurance ou lors de remaniements ultérieurs de celui-ci ; de confectionner, mettre à jour et mettre fin au contrat d'assurance ; de recouvrer – de manière automatisée ou non – les primes impayées ; de gérer les sinistres et de régler les prestations d'assurance.
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance ainsi que d'une obligation légale.
- Le service à la clientèle :
  - Il s'agit des traitements effectués dans le cadre des services digitaux fournis aux clients complémentaires au contrat d'assurance (par exemple le développement d'un espace client digital).
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance et/ou de ces services digitaux complémentaires.





- La gestion de la relation entre L'Ardenne Prévoyante et l'intermédiaire d'assurances :
  - Il s'agit des traitements effectués dans le cadre de la collaboration entre L'Ardenne Prévoyante et l'intermédiaire d'assurances.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes de L'Ardenne Prévoyante consistant en l'exécution des conventions entre L'Ardenne Prévoyante et l'intermédiaire d'assurances.
- La détection, prévention et lutte contre la fraude :
  - Il s'agit de traitements effectués en vue de détecter, prévenir et lutter – de manière automatisée ou non – contre la fraude à l'assurance.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes de L'Ardenne Prévoyante consistant dans la préservation de l'équilibre technique et financier du produit, de la branche ou de l'entreprise d'assurance elle-même.
- La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme :
  - Il s'agit de traitements effectués en vue de prévenir, de détecter et de lutter – de manière automatisée ou non – contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution d'une obligation légale à laquelle L'Ardenne Prévoyante est soumise.
- La surveillance du portefeuille :
  - Il s'agit de traitements effectués en vue de contrôler et, le cas échéant, de restaurer – de manière automatisée ou non – l'équilibre technique et financier des portefeuilles d'assurances.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes de L'Ardenne prévoyante consistant dans la préservation ou la restauration de l'équilibre technique et financier du produit, de la branche ou de l'entreprise d'assurances elle-même.
- Les études statistiques :
  - Il s'agit de traitements effectués par L'Ardenne Prévoyante ou par un tiers en vue d'effectuer des études statistiques à finalités diverses telles que la sécurité routière, la prévention des accidents domestiques, la prévention des incendies, l'amélioration des processus de gestion de L'Ardenne Prévoyante, l'acceptation des risques et la tarification.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes de L'Ardenne Prévoyante consistant dans l'engagement sociétal, dans la recherche d'efficacités et dans l'amélioration de la connaissance de ses métiers.

Dans la mesure où la communication des données à caractère personnel est nécessaire pour permettre de réaliser les finalités énumérées ci-dessus et dans le respect de ce seul cadre légal (cf. GDPR du 14 avril 2016., les données à caractère personnel peuvent être communiquées à d'autres entreprises membres du Groupe AXA (dont fait partie L'Ardenne Prévoyante), à des entreprises et/ou à des personnes en relation avec celles-ci (avocats, experts, médecins conseils, réassureurs, coassureurs, intermédiaires d'assurances, prestataires de services, autres entreprises d'assurances, 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 L'Ardenne Prévoyante peut être amenée à échanger des données à caractère personnel conformément à la législation applicable.

#### ▪ 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, L'Ardenne Prévoyante 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 L'Ardenne Prévoyante pour pouvoir transférer des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne en envoyant sa demande à L'Ardenne Prévoyante à l'adresse indiquée ci-dessous (paragraphe « Contacter L'Ardenne Prévoyante »).

#### Conservation des données

L'Ardenne Prévoyante 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.

L'Ardenne Prévoyante conserve les données à caractère personnel relatives à des offres refusées ou auxquelles L'Ardenne Pré-



voyante 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 que L'Ardenne Prévoyante 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

L'Ardenne Prévoyante 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. Toutes les informations seront traitées avec la plus grande discrétion. A cette fin, L'Ardenne Prévoyante 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 de L'Ardenne Prévoyante 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 inexacts 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 de L'Ardenne Prévoyante. 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 de L'Ardenne Prévoyante,

d'exprimer son point de vue et de contester la décision de L'Ardenne Prévoyante ;

- De recevoir ses données à caractère personnel qu'elle a fournies à L'Ardenne Prévoyante, 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 ;

### Contactez L'Ardenne Prévoyante

La personne concernée peut obtenir de plus amples informations sur la protection des données à caractère privé sur le site [www.ardenneprevoyante.be](http://www.ardenneprevoyante.be).

La personne concernée peut aussi contacter L'Ardenne Prévoyante pour exercer ses droits par e-mail via l'adresse [privacy@ardenne-prevoyante.be](mailto:privacy@ardenne-prevoyante.be) ou par courrier postal daté et signé, accompagné d'une photocopie recto verso de la carte d'identité, adressé à : L'Ardenne Prévoyante-Data Protection Officer, avenue des Démineurs 5 à 4970 Stavelot.

L'Ardenne Prévoyante 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 que L'Ardenne Prévoyante ne respecte pas la réglementation en la matière, elle est invitée à contacter en priorité L'Ardenne Prévoyante par e-mail ou par courrier postal.

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 à 1000 Bruxelles  
Tél. + 32 2 274 48 00 ou 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 domicile.



