



## PREMIERE ASSISTANCE



**L'Ardenne  
Prévoyante**

*Différents par volonté et par nature.*

Pour l'interprétation du présent contrat, on entend par:

**COMPAGNIE** : L'Ardenne Prévoyante est une marque de AXA Belgium S.A. d'assurances dont le siège est établi à la place du Trône 1 à 1000 Bruxelles, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0404.483.367 – RPM Bruxelles, qui supporte les risques assurés ; tout courrier destiné à L'Ardenne Prévoyante doit être envoyé à son adresse de correspondance, à savoir l'avenue des Démineurs 5 à 4970 Stavelot.

Inter Partner Assistance, solidairement avec L'Ardenne Prévoyante pour l'assistance.

Inter Partner Assistance donne mandat à L'Ardenne Prévoyante pour tout ce qui concerne l'acceptation des risques et la gestion des contrats liés à l'assistance, à l'exclusion des sinistres.

**PRENEUR D'ASSURANCE** : la personne qui conclut le contrat avec la Compagnie.

**ASSURE** : toute personne dont la responsabilité est couverte par le contrat.

**LES PERSONNES LESEES** : les personnes qui ont subi un dommage donnant lieu à l'application du contrat et leurs ayants droit.

#### LE VEHICULE DESIGNNE

- le véhicule automoteur décrit aux conditions particulières ; tout ce qui lui est attelé est considéré comme en faisant partie ;
- la remorque non attelée décrite aux conditions particulières.

**LE SINISTRE** : tout fait ayant causé un dommage pouvant donner lieu à l'application du contrat.

**LE CERTIFICAT D'ASSURANCE** : le document tel que visé à l'article 5 de l'arrêté royal du 13 février 1991 portant mise en vigueur et exécution de la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs.

**LA PROPOSITION D'ASSURANCE** : le formulaire émanant de la compagnie, à remplir par le preneur d'assurance, et destiné à éclairer la compagnie sur la nature de l'opération et sur les faits et circonstances qui constituent pour elle des éléments d'appréciation du risque.

## 1. CONDITIONS D'APPLICATION

L'assuré bénéficie de la garantie "Première Assistance" si les conditions suivantes sont remplies :

- Prise d'effet de la garantie et véhicule assuré** : l'assuré bénéficie de la Première Assistance dès la prise d'effet de son contrat d'assurance R.C. et pour autant que le véhicule désigné soit une voiture, une camionnette, une motocyclette, un minibus, un mobil home, dont le poids maximum autorisé ne dépasse pas 3,5 tonnes et qui ne circule pas sous le couvert d'une plaque commerciale ("Marchand" ou "Essai") qui n'est pas un véhicule de location à court terme.  
Inter Partner Assistance garantit également le camping-car, la caravane ou la remorque dont le poids maximum autorisé ne dépasse pas 3,5 tonnes ou 6 mètres de long timon inclus, tracté par le véhicule désigné.
- Fait générateur** : Les prestations sont acquises en cas d'accident de la circulation, incendie, acte de vandalisme ou de malveillance, vol ou tentative de vol, dégâts causés par un animal, immobilisant le véhicule.  
Les prestations ne sont pas acquises en cas de panne ou d'erreur de carburant.
- Déclaration de sinistre** : L'assuré doit impérativement contacter Inter Partner Assistance dans les 4 heures de la survenance du sinistre et ne peut engager des frais d'assistance qu'avec son accord.

## 2. EN BELGIQUE ET DANS UN RAYON DE 30 KM AU-DELA DE NOS FRONTIERES

Dès la survenance d'un sinistre garanti, l'assuré peut bénéficier des services d'assistance mentionnés ci-dessous:

- Les premières mesures** : A la demande de l'assuré, Inter Partner Assistance prévient :
  - le service d'ambulance ;
  - le service de police ou de gendarmerie compétent ;
  - le membre de votre famille désigné ;
  - les personnes avec lesquelles l'assuré avait fixé un rendez-vous.



2. **Le remorquage du véhicule assuré :** Inter Partner Assistance organise et prend en charge l'intervention d'un dépanneur sur place ou, à défaut, le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage désigné par l'assuré en Belgique.

Si le véhicule volé en Belgique est retrouvé à l'étranger dans un rayon de 30 km au-delà de nos frontières, Inter Partner Assistance organise et prend en charge le remorquage jusqu'au garage le plus proche.

L'intervention est limitée à 250 € pour le dépannage/remorquage qu'Inter Partner Assistance n'a pas organisé sauf si l'assuré a été dans l'impossibilité absolue de faire appel à elle suite de l'intervention de la police ou des premiers secours médicaux et sur présentation des documents justificatifs.

L'intervention est limitée à 500 € si le véhicule assuré a été directement remorqué par F.A.S.T. vers le garage désigné par l'assuré à la suite de cette intervention de la police.

3. **Le retour à domicile ou la poursuite du trajet :** Inter Partner Assistance organise et prend en charge :
- soit le retour au domicile des occupants non blessés
  - soit leur transport vers le lieu de destination initiale (à concurrence d'une somme maximale de 125,00 €).

4. **La prise en charge des assurés de moins de 18 ans :** Inter Partner Assistance avertit la personne que l'assuré désigne pour les prendre en charge immédiatement et organise leur transport chez cette personne. Inter Partner Assistance en supporte le coût jusqu'à une somme maximale de 125,00 €.

5. **La mobilité :** Inter Partner Assistance organise et prend en charge la mobilité de l'assuré selon une formule à convenir de commun accord (taxi ou transport en commun ou véhicule de location de catégorie B). Le véhicule de location ne peut être une motocyclette ou un quad. Inter Partner Assistance peut fournir un véhicule de catégorie supérieure à condition que l'assuré s'engage à prendre en charge la différence de coût entre ladite catégorie et la catégorie B. Cette mobilité est garantie à l'assuré pendant 24 heures majorées des jours fériés et de week-end situés dans ce laps de temps.

6. **L'assistance psychologique :** Inter Partner Assistance accorde une assistance psychologique par téléphone si le véhicule assuré a été car-jacké ou impliqué dans un accident ayant entraîné des lésions corporelles.

## 3. A L'ETRANGER

Inter Partner Assistance organise et paye le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

Toutefois, si le remorquage n'a pas été organisé par Inter Partner Assistance, l'intervention est limitée à un maximum de 250 €.

Ces prestations sont acquises dans les pays de l'Union européenne, dans les principautés d'Andorre et de Monaco, en Bosnie-Herzégovine, dans la Cité du Vatican, en Islande, au Liechtenstein, au Maroc, en Macédoine (FYROM), dans la République du Monténégro, en Norvège, à Saint-Marin, en Suisse, en Tunisie, en Turquie et en Serbie.

## 4. LES EXCLUSIONS

La garantie n'est pas acquise à l'assuré

- qui a provoqué le besoin d'assistance intentionnellement ou par suicide ou tentative de suicide
- lorsque nous établissons que le besoin d'assistance résulte des cas suivants de faute lourde de l'assuré:
  - un sinistre survenu alors que le conducteur se trouve en état d'intoxication alcoolique de plus de 0,8 gr/l de sang ou d'ivresse ou dans un état analogue résultant de l'usage de drogues, médicaments ou hallucinogènes qui ont pour effet de priver l'assuré du contrôle de ses actes
  - un pari ou un défi
- en cas d'inobservation de la réglementation sur le contrôle technique
- lorsqu'il participe à des compétitions de véhicules à moteur ou à des entraînements en vue de telles épreuves
- lorsqu'il ne répond pas aux conditions légales et réglementaires locales pour pouvoir conduire ou est sous le coup d'une déchéance du droit de conduire en Belgique
- lorsque, pour l'exercice de sa profession, il effectue des transports de personnes ou de marchandises à bord d'un véhicule quelconque
- pour les événements résultant
  - d'actes collectifs de violence. Les sinistres causés par le terrorisme ne sont pas exclus.
  - de effets d'un risque nucléaire
  - d'une catastrophe naturelle.



### DISPOSITIONS RELATIVES A LA VIE PRIVEE

#### Responsable du traitement des données

L'Ardenne Prévoyante, marque de AXA Belgium, S.A. d'assurances dont le siège est établi à la place du Trône 1 à 1000 Bruxelles, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0404.483.367 (ci-après dénommée « La Compagnie »).

#### Délégué à la protection des données

Le délégué à la protection des données de La Compagnie 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

#### Finalités des traitements et destinataires des données

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par La Compagnie 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 La Compagnie 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 La Compagnie.
  - 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 La Compagnie et l'intermédiaire d'assurances :
  - Il s'agit des traitements effectués dans le cadre de la collaboration entre La Compagnie et l'intermédiaire d'assurances.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes de La Compagnie consistant en l'exécution des conventions entre La Compagnie 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 La Compagnie 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 La Compagnie 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 La Compagnie 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 La Compagnie 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 La Compagnie, l'acceptation des risques et la tarification.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes de La Compagnie 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, 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, Datasur).

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

### Conservation des données

La Compagnie 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.

La Compagnie conserve les données à caractère personnel relatives à des offres refusées ou auxquelles La Compagnie 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 La Compagnie 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

La Compagnie 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, La Compagnie 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 La Compagnie 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 La Compagnie. 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 La Compagnie, d'exprimer son point de vue et de contester la décision de L à l'adresse de correspondance ;
- De recevoir ses données à caractère personnel qu'elle a fournies à La Compagnie, dans un format structuré, cou-



ramment utilisé et lisible par machine ; de transmettre ces données à un autre responsable du traitement, lorsque (i) le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ou pour les besoins de l'exécution d'un contrat et (ii) le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ; et d'obtenir que ses données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible ;

- De retirer son consentement à tout moment, sans préjudice des traitements effectués de manière licite avant le retrait de celui, lorsque le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ;

### Contacteur La Compagnie

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

La personne concernée peut aussi contacter La Compagnie - 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.

La Compagnie 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 ces demandes.

### COMPETENCE EN CAS DE LITIGE

Si la personne concernée estime que La Compagnie ne respecte pas la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, elle est invitée à contacter en priorité L'Ardenne Prévoyante par e-mail à l'adresse [protection@ardenne-prevoyante.be](mailto:protection@ardenne-prevoyante.be) ou par courrier postal, à l'adresse de correspondance, avenue des Démineurs 5 à 4970 Stavelot.

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.

### 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 envoyé à l'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.

L'Ardenne Prévoyante est une marque de AXA Belgium 

S.A. d'assurance agréée sous le n° 0039 pour pratiquer les branches Vie et non-Vie (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979)

Siege : place du Trone 1 – B-1000 Bruxelles • BCE : 0404.483.367 – RPM Bruxelles

Adresse de correspondance : avenue des Démineurs 5 – B-4970 Stavelot

Tel. : 080 85 35 35 • Fax : 080 86 29 39 • e-mail : [ap@ardenne-prevoyante.com](mailto:ap@ardenne-prevoyante.com) • internet : [www.ardenneprevoyante.be](http://www.ardenneprevoyante.be)

