



## EERSTE HULP



**L'Ardenne  
Prévoyante**

Met de wil en het karakter om anders te zijn.

Voor de toepassing van dit contract, wordt verstaan onder:

**MAATSCHAPPIJ:** De verzekeringsonderneming waarmee de overeenkomst gesloten wordt.

L'Ardenne Prévoyante is een merk van AXA Belgium, NV van verzekeringen toegelaten onder het nr. 0039.

Maatschappelijke zetel: Troonplein 1, 1000 Brussel (België). Ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0404.483.367.

Correspondentieadres: Avenue des Démineurs 5 – B-4970 Stavelot.

Inter Partner Assistance, samen met L'Ardenne Prévoyante voor de bijstand.

Inter Partner Assistance geeft L'Ardenne Prévoyante volmacht voor alles wat te maken heeft met de risicoaanvaarding en het beheer van contracten die verband houden met de bijstand, met uitsluiting van de schadegevallen.

**VERZEKERINGNEMER:** de persoon die het contract afsluit met de maatschappij.

**VERZEKERDE:** iedere persoon van wie de aansprakelijkheid door de overeenkomst gedekt is.

**DE BENADEELDEN:** degenen die schade hebben opgelopen die aanleiding geeft tot de toepassing van de overeenkomst en hun rechthebbenden.

### HET OMSCHREVEN VOERTUIG

- het motorrijtuig dat beschreven staat in de bijzondere voorwaarden; al wat eraan gekoppeld is wordt beschouwd als een deel ervan;
- de niet-gekoppelde aanhangwagens die in de bijzondere voorwaarden omschreven is.

**HET SCHADEGEVAL:** elk feit dat schade veroorzaakt heeft en dat aanleiding kan geven tot toepassing van het contract.

**HET VERZEKERINGSBEWIJS:** het document zoals bedoeld in artikel 5 van het koninklijk besluit van 13 februari 1991 houdende inwerkingtreding en uitvoering van de wet van 21 november 1989 betreffende de verplichte aansprakelijkheidsverzekering inzake motorrijtuigen.

**HET VERZEKERINGSVOORSTEL:** het formulier dat uitgaat van de maatschappij en in te vullen door de verzekeringnemer met het doel de maatschappij in te lichten over de aard van de verrichtingen en over de feiten en de omstandigheden die voor haar gegevens zijn voor de beoordeling van het risico.

## 1. TOEPASSINGSGEBIED

De verzekerde maakt aanspraak op de waarborg 'Eerste hulp' als de volgende voorwaarden vervuld zijn:

- Inwerkingtreding van de waarborg en verzekerd voertuig:** de verzekerde maakt aanspraak op de waarborg 'Eerste hulp' van zodra zijn BA-verzekeringscontract is ingegaan en voor zover het omschreven voertuig een auto, bestelwagen, motorrijwiel, minibus of mobilhome is met een maximaal toegelaten gewicht van niet meer dan 3,5 ton die niet onder dekking van een commerciële kentekenplaat ('handelsplaat' of 'proefrittenplaat') rijdt en dat geen kortetermijnhuurvoertuig is.  
Inter Partner Assistance dekt ook campingcars, caravans of aanhangwagens met een maximaal toegelaten gewicht van 3,5 ton of een lengte van 6 meter, inclusief verbingsstang, die getrokken worden door het omschreven voertuig.
- Schadeverwekkend feit:** De uitkeringen worden toegekend in geval van een verkeersongeval, brand, een daad van vandalisme of kwaad opzet, diefstal of poging tot diefstal, schade veroorzaakt door een dier waarbij het voertuig geïmmobiliseerd wordt.  
De prestatie wordt niet verleend in geval van brandstofpech of een vergissing van brandstof.
- Schadeaangifte:** De verzekerde moet Inter Partner Assistance contacteren binnen de 4 uur nadat het schadegeval zich heeft voorgedaan en mag alleen met haar akkoord kosten voor bijstand maken.

## 2. IN BELGIË EN BINNEN EEN STRAAL VAN 30 KM BUITEN ONZE GRENZEN

Zodra er zich een gewaarborgd schadegeval heeft voorgedaan, kan de verzekerde aanspraak maken op de hieronder vermelde bijstandsservice:

- De eerste maatregelen:** Op verzoek van de verzekerde, verwittigt INTER PARTNER ASSISTANCE:
  - de ambulancedienst;
  - de bevoegde politie- of rijkswachtdienst;
  - het door u opgegeven familielid;
  - de personen met wie de verzekerde had afgesproken.
- Slepen van het verzekerde voertuig:** Inter Partner Assistance organiseert en bekostigt de interventie van



een pechverhelpster ter plaatse of indien onmogelijk, het slepen van het verzekerde voertuig naar de garage in België die door de verzekerde wordt aangewezen.

Als het in België gestolen voertuig wordt teruggevonden binnen een straal van 30 km buiten onze grenzen, dan organiseert en bekostigt Inter Partner Assistance het slepen tot aan de dichtstbijzijnde garage.

De tegemoetkoming bedraagt maximaal € 250 voor de pechverhelping/de sleepdienst die Inter Partner Assistance niet heeft georganiseerd, behalve als de verzekerde op geen enkele manier de mogelijkheid had om een beroep op haar te doen als gevolg van een interventie door de politie of door de medische eerste hulp en na voorlegging van de bewijsstukken.

De tegemoetkoming bedraagt maximaal € 50 als het verzekerde voertuig meteen werd weggesleept door F.A.S.T. naar de door de verzekerde aangewezen garage als gevolg van de politie-interventie.

### 3. Terugkeer naar huis of voortzetting van de reis:

Inter Partner Assistance organiseert en neemt ten laste:

- hetzij de terugkeer naar huis van de niet gewonde passagiers
- hetzij het vervoer naar de oorspronkelijke plaats van bestemming (voor een bedrag van maximaal € 125,00).

### 4. Opvang van de verzekerden jonger dan 18 jaar:

Inter Partner Assistance verwittigt de persoon die de verzekerde aanduidt om hen meteen op te vangen en regelt het vervoer tot bij die persoon. Inter Partner Assistance komt tegemoet in de kosten tot een bedrag van maximaal € 125,00.

### 5. Mobiliteit:

Inter Partner Assistance organiseert en bekostigt de mobiliteit van de verzekerde volgens een formule die in onderlinge overeenstemming wordt afgesproken (taxi, openbaar vervoer of huurwagen klasse B). Het gehuurde voertuig mag geen motorfiets of quad zijn. Inter Partner Assistance kan een wagen van een hogere categorie leveren op voorwaarde dat de verzekerde zich ertoe verbindt het prijsverschil tussen de geleverde categorie en categorie B zelf te betalen. Deze mobiliteit wordt gewaarborgd voor de verzekerde gedurende 24 uur, vermeerderd met feestdagen en weekends die in die tijdspanne vallen.

### 6. Psychologische bijstand:

Inter Partner Assistance biedt psychologische bijstand via de telefoon als het verzekerde voertuig gecarjact werd of als het betrokken was bij een ongeval met lichamelijk letsel.

## 3. IN HET BUITENLAND

Inter Partner Assistance organiseert en betaalt het slepen van het verzekerde voertuig naar de dichtstbijzijnde garage.

Als het slepen niet door Inter Partner Assistance zelf wordt georganiseerd, dan is haar tegemoetkoming beperkt tot maximaal € 250.

De prestaties worden toegekend in de landen van de Europese Unie en in de vorstendommen Andorra en Monaco, Bosnië-Herzegovina, Vaticaanstad, IJsland, Liechtenstein, Marokko, Macedonië (FYROM), de Republiek Montenegro, Noorwegen, San Marino, Zwitserland, Tunesië, Turkije en Servië.

## 4. UITSLUITINGEN

De waarborg wordt niet toegekend aan de verzekerde

- die de nood aan bijstand opzettelijk heeft veroorzaakt of door zelfdoding of poging tot zelfdoding.
- als we vaststellen dat de nood aan bijstand het gevolg is van een van de volgende gevallen van ernstige fout van de verzekerde:
  - een schadegeval dat zich voordoet wanneer de bestuurder zich bevindt in een toestand van alcoholintoxicatie van meer dan 0,8 g/l bloed of van dronkenschap of in een gelijkaardige toestand als gevolg van het gebruik van drugs, medicatie of hallucinogenen die hem of haar de controle over zijn daden ontzeggen
  - een weddenschap of uitdaging
- in geval van niet-naleving van de reglementering inzake de technische keuring
- als hij deelneemt aan wedstrijden met motorrijtuigen of aan trainingen met het oog op dergelijke proeven
- als hij niet in orde is met de lokale wettelijke en reglementaire voorwaarden om te mogen rijden of als zijn recht om een wagen te besturen vervallen verklaard is in België
- als hij in de uitoefening van zijn beroep personen of goederen vervoert aan boord van om het even welk voertuig
- Voor gebeurtenissen die het gevolg zijn van
  - collectieve gewelddaden. Schade als gevolg van terrorisme is niet uitgesloten.
  - nucleair gevaar
  - een natuurramp



### PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

#### Verantwoordelijke voor de verwerking

L'Ardenne Prévoyante is een merk van AXA Belgium, NV van verzekeringen toegelaten onder het nr. 0039.  
Maatschappelijke zetel: Troonplein 1, 1000 Brussel (België)  
Ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0404.483.367.  
Correspondentieadres: Avenue des Démineurs 5 – B-4970 Stavelot. (hierna 'de maatschappij' genoemd).

#### Functionaris voor de gegevensbescherming

De functionaris voor de gegevensbescherming van de maatschappij kan gecontacteerd worden op de volgende adressen:

Per post:  
L'Ardenne Prévoyante - Data Privacy Officer  
Avenue des Démineurs, 5  
4970 Stavelot  
via e-mail: [privacy@ardenne-prevoyante.com](mailto:privacy@ardenne-prevoyante.com)

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

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

- het beheer van het personenbestand:
  - Dit zijn verwerkingen die uitgevoerd worden om de databases – in het bijzonder de identificatiegegevens – met betrekking tot alle natuurlijke en rechtspersonen die in relatie staan met L'Ardenne Prévoyante, samen te stellen en up-to-date te houden.
  - Deze verwerkingen zijn noodzakelijk voor de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst en voor de naleving van een wettelijke verplichting.
- het beheer van de verzekeringsovereenkomst:
  - Dit betreft de verwerking die wordt uitgevoerd met het oog op de – al dan niet geautomatiseerde – aanvaarding of weigering van risico's vóór het sluiten van de verzekeringsovereenkomst of bij latere herwerkingen ervan;
  - op de opmaak, bijwerking en beëindiging van de verzekeringsovereenkomst;
  - op de – al dan niet geautomatiseerde – inning van de onbetaalde premies;
  - op het beheer van de schadegevallen en de regeling van de verzekeringsprestaties.

- Deze verwerkingen zijn noodzakelijk voor de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst en voor de naleving van een wettelijke verplichting.
- de dienstverlening aan de klanten:
  - Dit betreft verwerkingen die worden uitgevoerd in het kader van de digitale diensten die, bijkomend aan de verzekeringsovereenkomst, worden verleend aan de klanten (bijvoorbeeld de ontwikkeling van een digitale klantzone).
  - Deze verwerkingen zijn noodzakelijk voor de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst en/of van deze bijkomende digitale diensten.
- het beheer van de relatie tussen de maatschappij en de verzekeringstussenpersoon:
  - Dit betreft verwerkingen uitgevoerd in het kader van de samenwerking tussen de maatschappij en de verzekeringstussenpersoon.
  - Deze verwerkingen zijn noodzakelijk voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen van de maatschappij die bestaan uit de uitvoering van de overeenkomsten tussen de maatschappij en de verzekeringstussenpersoon.
- de opsporing, preventie en bestrijding van fraude:
  - Dit betreft verwerkingen die worden uitgevoerd om – al dan niet op geautomatiseerde wijze – verzekeringsfraude op te sporen, te voorkomen en te bestrijden.
  - Deze verwerkingen zijn noodzakelijk voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen van de maatschappij die bestaan uit de vrijwaring van het technische en financiële evenwicht van het product, de tak of de verzekeringsmaatschappij zelf.
- de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme:
  - Dit betreft verwerkingen die worden uitgevoerd om – al dan niet op geautomatiseerde wijze – het witwassen van geld en de financiering van terrorisme op te sporen, te voorkomen en te bestrijden.
  - Deze verwerkingen zijn noodzakelijk voor de uitvoering van een wettelijke verplichting die de maatschappij moet naleven.
- bewaking van de portefeuille:
  - Dit betreft verwerkingen die uitgevoerd worden om – al dan niet op geautomatiseerde wijze – het technische en financiële evenwicht van de verzekeringsportefeuilles te controleren en in voorkomend geval te herstellen.
  - Deze verwerkingen zijn noodzakelijk voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen van de maatschappij die bestaan uit de vrijwaring of het herstel van het technische en financiële evenwicht van het product, de tak of de verzekeringsmaatschappij zelf.
- statistische studies:
  - Dit betreft verwerkingen uitgevoerd door de maatschappij of een derde met het oog op statistische studies voor diverse



doeleinden, zoals verkeersveiligheid, preventie van ongevallen thuis, brandpreventie, verbetering van de beheerprocessen van de maatschappij, aanvaarding van risico's en tarifiering.

- Deze verwerkingen zijn noodzakelijk voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen van de maatschappij die bestaan uit het maatschappelijke engagement, het streven naar efficiëntie en de verbetering van de kennis van haar vakgebieden.

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

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

### Overdracht van gegevens buiten de Europese Unie

De andere ondernemingen van de AXA Groep, de ondernemingen en/of personen die ermee in verbinding staan en aan wie de persoonsgegevens worden meegedeeld, kunnen zich zowel in de Europese Unie als erbuiten bevinden. In geval van overdracht van persoonsgegevens naar derden die zich buiten de Europese Unie bevinden, houdt de maatschappij zich aan de wettelijke en reglementaire bepalingen die van kracht zijn voor dergelijke overdrachten. De maatschappij waarborgt namelijk een adequaat beschermingsniveau voor de aldus overgedragen persoonsgegevens, op basis van de door de Europese Commissie ingestelde alternatieve mechanismen, zoals de standaard contractuele voorwaarden of ook de bindende ondernemingsregels voor de AXA Groep in geval van overdrachten binnen de groep (B.S. 6/10/2014, p. 78547).

De betrokkene kan van de door de maatschappij getroffen maatregelen om persoonsgegevens te mogen overdragen buiten de Europese Unie een kopie verkrijgen door zijn aanvraag te sturen naar de maatschappij op het hierna vermelde adres (paragraaf 'Contact opnemen met L'Ardenne Prévoyante').

### Gegevensbewaring

De maatschappij bewaart de persoonsgegevens die verzameld worden met betrekking tot de verzekeringsovereenkomst tijdens de hele duur van de contractuele relatie of van het beheer van de schadedossiers, met bijwerking ervan telkens de omstandigheden dit vereisen, dit verlengd met de wettelijke bewaartermijn of met de verjaringstermijn om het hoofd te kunnen bieden aan een

vordering of eventueel verhaal, ingesteld na het einde van de contractuele relatie of na de afsluiting van het schadedossier.

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

### Noodzaak om persoonsgegevens mee te delen

De persoonsgegevens met betrekking tot de betrokkene die de maatschappij vraagt om mee te delen, zijn noodzakelijk voor de afsluiting en de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. De niet-mededeling van deze gegevens kan de afsluiting of de goede uitvoering van de verzekeringsovereenkomst onmogelijk maken.

### Vertrouwelijkheid

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

De maatschappij volgt hiertoe de standaarden inzake veiligheid en continuïteit van de dienstverlening en evalueert regelmatig het veiligheidsniveau van zijn processen, systemen en toepassingen, alsook dat van zijn partners.

### Rechten van de betrokkene

De betrokkene heeft het recht:

- Om van de maatschappij de bevestiging te krijgen of de hem betreffende persoonsgegevens verwerkt of niet verwerkt worden, en om deze gegevens - indien ze verwerkt worden - te raadplegen;
- Om zijn persoonsgegevens die onjuist of onvolledig zijn, te laten rechtzetten en in voorkomend geval te laten aanvullen;
- Om zijn persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te laten wissen;
- Om de verwerking van zijn persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te laten beperken;
- Om zich, om redenen die verband houden met zijn specifieke situatie, te verzetten tegen een verwerking van de persoonsgegevens op basis van de gerechtvaardigde belangen van de maatschappij. De verantwoordelijke voor de verwerking verwerkt dan de persoonsgegevens niet langer, tenzij hij aantoonde dat er rechtmatige en dwingende redenen voor de verwerking zijn die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene;
- Om zich te verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens met het oog op direct marketing, met inbegrip van de profilering die wordt verricht met het oog op direct marketing;
- Om bezwaar te maken tegen een beslissing die uitsluitend gebaseerd is op een geautomatiseerde verwerking, met inbegrip van profilering, waaraan voor hem rechtsgevolgen zijn verbonden of die hem aanmerkelijk treft; als deze





geautomatiseerde verwerking echter noodzakelijk is voor de afsluiting of de uitvoering van een contract, heeft de persoon het recht op een menselijke tussenkomst van de maatschappij, om zijn standpunt te uiten en om de beslissing van de maatschappij te betwisten;

- Om zijn persoonsgegevens die hij aan de maatschappij heeft meegedeeld, te ontvangen in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat; om deze gegevens door te zenden aan een andere verwerkingsverantwoordelijke, als (i) de verwerking van zijn persoonsgegevens gebaseerd is op zijn toestemming of noodzakelijk is voor de uitvoering van een contract en (ii) de verwerking gebeurt aan de hand van geautomatiseerde processen; en te verkrijgen dat zijn persoonsgegevens rechtstreeks van de ene naar de andere verwerkingsverantwoordelijke worden doorgezonden, als dat technisch haalbaar is;
- Om zijn toestemming te allen tijde in te trekken, zonder afbreuk te doen aan de verwerkingen die rechtmatig gebeurden vóór de intrekking ervan, als de verwerking van zijn persoonsgegevens gebaseerd is op zijn toestemming;

### Contact opnemen met de maatschappij

Als de betrokkene klant is bij de maatschappij, kan hij zijn persoonsgegevens beheren, en ook zijn persoonsgegevens raadplegen.

De betrokkene kan de maatschappij contacteren om zijn rechten uit te oefenen, per e-mail naar het adres [privacy@ardenne-prevoyante.be](mailto:privacy@ardenne-prevoyante.be) door per post een gedateerde en ondertekende brief te sturen, vergezeld van een recto/verso fotokopie van zijn identiteitskaart, naar het adres: De maatschappij - Customer Protection, avenue des Démineurs, 5, à 4970 Stavelot.

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

### KLACHT INDIENEN

Als de betrokkene meent dat de maatschappij de reglementering ter zake niet naleeft, wordt hij verzocht eerst contact op te nemen met de maatschappij.

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

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

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

### BEVOEGDHEDEN IN GEVAL VAN GESCHIL

Klachten over dit verzekeringscontract kunnen in eerste instantie worden gericht aan de dienst klachtenbeheer van de maatschappij, hetzij door middel van een schrijven aan de maatschappelijke zetel, avenue des Démineurs 5, 4970 Stavelot, hetzij via een e-mail naar het adres [protection@ardenne-prevoyante.be](mailto:protection@ardenne-prevoyante.be).

Als er geen gepast antwoord komt of in geval van onenigheid met de maatschappij, kan de klager zich in tweede instantie richten tot de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35, 1000 BRUSSEL. De Ombudsman is bevoegd voor alle geschillen met betrekking tot de uitvoering van het verzekeringscontract, met inachtneming van de gedragscode van de sector ten aanzien van de consument. Het neerleggen van een klacht doet geen afbreuk aan de mogelijkheid voor de verzekeringnemer om een gerechtelijke vordering in te stellen.

L'Ardenne Prévoyante is een merk van AXA Belgium 

NV van verzekeringen toegelaten onder het nr. 0039 om de takken leven en niet-leven te beoefenen (KB 04-07-1979, BS 14-07-1979)

Maatschappelijke zetel: Troonplein 1, 1000 Brussel (België)

Correspondentieadres : 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)

