

Protection Juridique - Legal Village Business

Dispositions communes

www.legalvillage.be



C'est si facile
de bien s'entendre.

10.2026

VOLET 1 DISPOSITIONS COMMUNES

Définitions

Cet article précise la portée des termes repris en italique dans le texte des présentes Dispositions communes ou Conditions Spéciales.

A.1. Les assurés

Les personnes mentionnées en qualité d'assuré dans les conditions spéciales.

A.2. Bien assuré

Le(s) véhicule(s) ou l'(les) immeuble(s) désigné(s) dans les conditions particulières.

A.3. Nous = La Compagnie

AXA Belgium, société anonyme dont le siège social est établi Place du Trône 1 à 1000 Bruxelles, enregistrée auprès de la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro • 0404.483.367, Tél. : 02 678 61 11 • Internet : www.axa.be • AXA Belgium commercialise ses produits d'assurances de la protection juridique sous la marque Legal Village ;

A.4. Bureau de règlement

Les *sinistres* en protection juridique sont gérés par Legal Village S.A. siège social, rue de la Pépinière 25, à 1000 Bruxelles Tél. : 02 678 55 50 – TVA BE 0403.250.774 RPM Bruxelles, www.legalvillage.be, société spécialisée dans le traitement des *sinistres* relatifs à l'assurance protection juridique. AXA Belgium confie à Legal Village la gestion des *sinistres* afférents à l'ensemble des contrats de son portefeuille d'assurances de la branche protection juridique, conformément aux dispositions de l'article 4.b de l'arrêté royal du 12 octobre 1990 relatif à l'assurance protection juridique.

A.5. Délai d'attente

Par *délai d'attente*, il y a lieu d'entendre la période débutant à la date de prise d'effet de la garantie assurée ou à la date de prise d'effet du risque ajouté et pendant laquelle la garantie de l'assureur n'est pas due. Le *délai d'attente* ne court pas durant la période pendant laquelle le contrat est suspendu pour cause de non-paiement de la prime, conformément aux articles 69 et suivants de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Le *délai d'attente* relatif à une garantie particulière et similaire, déjà écoulé auprès d'un assureur, bénéficie à l'assuré si ce dernier change d'assureur ou de contrat d'assurance, à la condition que l'assuré ait toujours été couvert de manière ininterrompue pour ce type de litige en protection juridique.

A.6. Vous = Le preneur d'assurance

La personne physique ou morale qui conclut le contrat avec *nous*.

A.7. Seuil d'intervention

Montant minimum du dommage initial en deçà duquel aucune intervention de notre part n'est due. Le *seuil d'intervention* ne s'applique pas pour les litiges qui ne sont pas évaluables en argent.

A.8. Sinistre

A.8.1. Réalisation de l'événement comme défini à l'article 14 susceptible de mettre en jeu notre garantie et conduisant l'assuré à faire valoir ses droits en tant que demandeur ou défendeur, soit dans une procédure judiciaire, administrative ou autre, soit en dehors de toute procédure, sauf lorsque l'assuré a sciemment laissé survenir les circonstances qui ont donné lieu à la réalisation de cet événement.

A.8.2. Constitue un seul et même *sinistre*, l'ensemble des litiges ou différends résultant d'un même fait, quel que soit le nombre d'assurés ou de *tiers*. Constitue un seul et même *sinistre*, le litige ou différend ou l'ensemble de litiges ou différends résultant de plusieurs faits présentant un lien de connexité entre eux.

A.9. Tiers

Toute personne autre que *les assurés*.

A.10. Franchise

Montant pour lequel l'assuré reste son propre assureur.

A.11. Les ayants droits

Les héritiers des assurés à l'exception des personnes morales.

A.12. Vie privée

La *vie privée* s'entend de tous les faits, actes ou omissions, à l'exclusion de ceux et celles qui découlent de l'exercice d'une activité professionnelle. Par activité professionnelle, on entend toute occupation déterminée dont on peut tirer des moyens d'existence.

A.13. Siège d'exploitation assuré

Au sens du présent contrat, le *siège d'exploitation assuré* est :

- Le siège d'exploitation principal situé à l'adresse du *preneur d'assurance* mentionnée dans les conditions particulières.

Le futur siège d'exploitation qui vient remplacer un *siège d'exploitation assuré* est automatiquement couvert sans surprime et ce en complément du *siège d'exploitation assuré* et ce pendant toute la durée nécessaire au changement de siège assuré.

L'assuré s'engage à *nous* communiquer l'adresse du futur siège social dès qu'il en a connaissance et de *nous* avertir dès que le changement est effectif.

- Tous les autres sièges d'exploitation repris aux conditions particulières et moyennant surprime.

Objet du contrat

B.1. Prévention et information juridique

En prévention de tout *sinistre*, *nous* informons l'assuré sur ses droits et sur les mesures nécessaires à la sauvegarde de ses intérêts.

B.2. Défense amiable et/ou judiciaire des intérêts juridiques

Dans le cadre de la couverture que *vous* avez souscrit, *nous* nous engageons, aux conditions du présent contrat, à aider l'assuré, en cas de *sinistre* survenu en cours de contrat, à faire valoir ses droits à l'amiable ou, si nécessaire, par une procédure appropriée, en lui fournissant des services et en prenant en charge les frais qui en résultent.

Article 1 - Formation et effet

Le contrat est établi sur base de vos déclarations et ne prend effet qu'après signature par toutes les parties.

Les garanties prennent cours à la date mentionnée dans les conditions particulières, après paiement de la première prime. Les mêmes dispositions sont applicables aux avenants.

Article 2 - Durée

Le contrat est conclu pour la durée prévue aux conditions particulières, avec un maximum d'un an. A la fin de chaque période d'assurance, ce dernier se renouvelle tacitement pour une durée d'un an sauf si une des parties résilie le contrat sur base de l'article 3 Résiliation.

Article 3 - Résiliation

3.1. Vous (le preneur d'assurance) pouvez résilier le contrat

Pour quels motifs ?	À quelles conditions ?	Prise d'effet de la résiliation ?
Pour vous opposer à la reconduction tacite du contrat dans la première année de souscription du contrat (et les prochaines années si vous n'êtes pas une personne physique ou le contrat d'assurance concerne principalement votre activité professionnelle)	Au moins 2 mois avant l'échéance annuelle	À la date d'échéance annuelle
Pour mettre fin au contrat à tout moment sans motif spécifique après un délai d'un an à compter de la prise d'effet du contrat d'assurance	Après l'expiration d'un délai d'un an à compter de la prise d'effet du contrat d'assurance, vous pouvez résilier le contrat à tout moment si vous êtes une personne physique et que le contrat d'assurance ne concerne pas, ou pas principalement, votre activité professionnelle.	À l'expiration d'un délai de 2 mois à compter du lendemain de la notification.
En cas de transfert définitif de votre domicile à l'étranger	A la date du changement de domicile	A la date du changement de domicile
Après une déclaration de sinistre	Au plus tard 1 mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité	À l'expiration d'un délai de 3 mois à compter du lendemain de la notification.
En cas de modification des conditions générales pour tenir compte d'une modification du risque assuré. Sauf si ou les modifications résulte(nt) d'une adaptation générale imposée par les autorités compétente	Dans les 30 jours de l'envoi de notre avis de modification	À l'expiration d'un délai de 1 mois à compter du lendemain de la notification.
En cas d'augmentation de prime Sauf si l'augmentation résulte d'une adaptation générale imposée par les autorités compétentes	Dans les 3 mois de la notification du changement de tarif	
En cas de diminution sensible et durable du risque	S'il n'y a pas d'accord entre vous et nous sur le montant de la nouvelle prime dans le délai de 1 mois à compter de votre demande	

3.2. Nous pouvons résilier le contrat

Pour quels motifs ?	À quelles conditions ?	Prise d'effet de la résiliation ?
Pour nous opposer à la reconduction tacite du contrat	Au moins 3 mois avant l'échéance annuelle	À la date d'échéance annuelle
Après une déclaration de sinistre	Au plus tard 1 mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité	À l'expiration d'un délai de 3 mois à compter du lendemain de la notification.
En cas de transfert définitif de votre domicile à l'étranger	A la date du changement de domicile	A la date du changement de domicile
À la suite d'un sinistre lorsqu'un assuré a manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans l'intention de nous tromper	Après avoir déposé plainte avec constitution de partie civile, ou après vous avoir cité devant la juridiction de jugement	À l'expiration d'un délai de 1 mois à compter du lendemain de la notification.
En cas d'omission ou d'inexactitude non intentionnelles dans la déclaration de vos données à la souscription	■ Dans le délai de 1 mois à compter du jour où nous avons connaissance de l'omission ou de l'inexactitude si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé ■ Dans les 15 jours, si vous n'êtes pas d'accord sur notre proposition de modification ou si vous ne réagissez pas dans le mois à cette proposition	
En cas d'aggravation sensible et durable du risque en cours de contrat	■ Dans le délai de 1 mois à compter du jour où nous avons connaissance de l'aggravation si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé ■ Dans les 15 jours, si vous n'êtes pas d'accord sur notre proposition de modification ou si vous ne réagissez pas dans le mois à cette proposition	
En cas de non-paiement de prime	Aux conditions fixées par la loi et figurant dans la lettre de mise en demeure que nous vous adressons	
Lorsque vous résiliez un volet d'une police combinée ou si vous résiliez une partie de l'option Secure + ou Secure, nous pouvons résilier le contrat dans son ensemble	Dans les 30 jours de l'envoi de votre avis de résiliation	À l'expiration d'un délai de 1 mois à compter du lendemain de la notification.

La résiliation se fait par envoi recommandé, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé

Par envoi recommandé, nous entendons soit l'envoi d'une lettre recommandée à la poste, soit l'envoi d'un courrier recommandé électronique. Si l'envoi recommandé est effectué par voie électronique, cela doit être fait par un service qualifié pour les envois recommandés électroniques à savoir un service qui permet l'envoi de documents électroniques de manière sécurisée, avec une garantie de réception et d'authenticité et qui est conforme aux réglementations spécifiques en la matière – ce qui donne aux envois recommandés électroniques une valeur légale et probante équivalente à celle d'une lettre recommandée traditionnelle.

Article 4 - Vos obligations et celles de l'assuré

4.1. Obligations lors de la conclusion du contrat

Vous avez l'obligation de déclarer exactement, lors de la conclusion du contrat, toutes les circonstances dont vous avez connaissances et que vous devez raisonnablement considérer comme constituant, pour nous, des éléments d'appréciation du risque. S'il n'est point répondu à certaines questions que nous avons écrites, et si nous avons néanmoins conclu le contrat, nous ne pouvons, hormis le cas de fraude, nous prévaloir ultérieurement de cette omission.

Lorsque l'omission ou l'inexactitude intentionnelle dans la déclaration nous induisent en erreur sur les éléments d'appréciation du risque, le contrat d'assurance est nul. Les primes échues jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude intentionnelles nous sont dues.

4.2. Obligations en cours de contrat

Nous vous invitons à nous prévenir aussi rapidement que possible toute circonstance nouvelle ou modifiée entraînant une aggravation ou diminution durable du risque assuré dans la police. En cas d'omission frauduleuse, les sinistres qui se produiront à compter de l'aggravation du risque ne seront pas garantis.

4.3. Obligations en cas de *sinistre*

Tout *sinistre* doit être déclaré au *Bureau de règlement* dans les plus brefs délais. L'assuré doit lui communiquer toutes les informations utiles, les circonstances exactes du *sinistre* et la solution souhaitée. L'assuré doit également lui adresser dans les meilleurs délais, tant au moment de la déclaration que pendant le règlement du *sinistre*, tous les renseignements et documents utiles, tels que les preuves des dommages, les convocations et les citations.

Si l'assuré ne remplit pas ses obligations et qu'il en résulte un préjudice pour *nous* ou pour le *Bureau de règlement*, *nous* ou le *Bureau de règlement* pouvons prétendre à une réduction de leurs prestations à concurrence du préjudice subi.

Nous ou le *Bureau de règlement* pouvons refuser la garantie si, dans une intention frauduleuse, les obligations précitées ne sont pas respectées.

L'assuré doit permettre au *Bureau de règlement* de rechercher une solution amiable satisfaisante et de l'aider à défendre efficacement ses intérêts.

L'assuré supporte les conséquences d'une communication tardive ou incomplète, qui ne permettrait pas au *Bureau de règlement* d'être à même d'assumer correctement ses engagements.

Si le règlement amiable s'avère irréalisable, l'assuré et le *Bureau de règlement* décideront d'un commun accord, de la suite à réserver au dossier,

L'assuré reste toujours seul maître de son *sinistre*. Il peut transiger avec toute personne avec laquelle il est en litige ou accepter d'elle des indemnités, sans en référer au *Bureau de règlement*, mais il s'engage en ce cas à rembourser le *Bureau de règlement* les sommes qui reviennent à cette dernière et les débours qu'elle ferait dans l'ignorance de la transaction.

Cependant, les frais de tout mandataire désigné ou de toute procédure engagée sans l'accord écrit du *Bureau de règlement* n'incombent pas à ce dernier et à *nous*, sauf en cas de mesures conservatoires urgentes et raisonnables.

Article 5 - Paiement de la prime

5.1. Paiement de la prime

La prime, taxes et charges comprises, est payable à l'échéance. Un avis d'échéance, qui vaudra invitation à *vous* acquitter de la prime, *vous* sera adressé.

5.2. Défaut de paiement de la prime

En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance, *nous* pouvons suspendre la garantie du contrat ou résilier le contrat à condition que *vous* avez été mis en demeure, soit par exploit d'huissier, soit par lettre recommandée à la poste.

La suspension de garantie a 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.

Si la garantie a été suspendue, le paiement des primes échues, augmentées s'il y a lieu des intérêts, met fin à cette suspension. Lorsque *nous* avons suspendu notre obligation de garantie, *nous* pouvons résilier le contrat si *nous* nous en sommes réservé la faculté dans la mise en demeure visée à l'alinéa 1 ; dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du premier jour de la suspension.

Si *nous* ne nous sommes pas réservé cette faculté, la résiliation intervient après nouvelle sommation conformément aux alinéas 1 et 2. La suspension de la garantie ne porte pas atteinte à notre droit de réclamer les primes venant ultérieurement à échéance à condition que *vous* avez été mis en demeure conformément à l'alinéa 1. Notre droit est toutefois limité aux primes afférentes à 2 années consécutives.

5.3. Que se passe-t-il si *vous* ne payez pas à temps votre prime ?

Si *vous* ne payez pas votre prime certaine, exigible et incontestée, *vous* recevrez un premier rappel de notre part. Si *vous* ne payez pas votre prime d'assurance dans le délai indiqué, *vous* devrez aussi *nous* payer une indemnité forfaitaire.

Cette indemnité forfaitaire s'élève aux montants suivants :

- 20 EUR si la somme due est inférieure ou égale à 150 EUR
- 30 EUR si la somme due est comprise entre 150,01 et 200 EUR
- 35 EUR si la somme due est comprise entre 200,01 et 250 EUR
- 40 EUR si la somme due est supérieure à 250 EUR.

Les montants visés ci-dessus pourront faire l'objet d'une indexation automatique sur la base de l'indice des prix à la consommation, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Article 6 - Hiérarchie des conditions de garanties

Le contrat d'assurance est composé de conditions générales et de conditions particulières. Les conditions générales comprennent les dispositions communes et les dispositions spéciales. Les conditions particulières complètent les conditions générales et les abrogent dans la mesure où elles leur seraient contraires. Les dispositions communes complètent les conditions spéciales et les abrogent dans la mesure où elles leur seraient contraires.

Article 7 - Conformité à la loi sur le contrat d'assurance terrestre et clause de compétence

Le présent contrat est régi par la législation belge sur les assurances terrestres. Les parties conviennent dès lors que, le cas échéant, les dispositions de cette législation complètent les dispositions du présent contrat.

Article 8 - Libre choix de l'avocat et de l'expert

Nous et le *Bureau de règlement* avons la faculté d'effectuer toute démarche en vue de mettre fin au *sinistre* à l'amiable.

L'assuré a la liberté de choisir, lorsqu'il faut recourir à une procédure judiciaire, administrative ou arbitrale, un avocat ou toute autre personne ayant les qualifications requises par la loi applicable à la procédure pour défendre, représenter et servir ses intérêts.

Dans le cas d'un arbitrage, d'une médiation ou d'un autre mode non judiciaire reconnu de règlement des conflits, l'assuré a la liberté de choisir une personne ayant les qualifications requises et désignée à cette fin.

Chaque fois que surgit un conflit d'intérêts avec *nous* ou le *Bureau de règlement*, le *Bureau de règlement* informe l'assuré de sa liberté de choisir, pour la défense de ses intérêts, un avocat ou, s'il le préfère, toute autre personne ayant les qualifications requises par la loi applicable à la procédure.

Cependant, si, pour une affaire qui doit être plaidée en Belgique, l'assuré porte son choix sur un avocat non inscrit à un barreau belge, il supportera lui-même les frais supplémentaires qui résulteraient de ce choix.

Il en sera de même si, pour une affaire qui doit être plaidée en pays étranger, l'assuré porte son choix sur un avocat non inscrit à un barreau du pays dans lequel l'affaire doit être plaidée.

S'il convient de désigner un expert, l'assuré a la faculté de choisir librement cet expert. Toutefois, si l'assuré porte son choix sur un expert exerçant dans un pays autre que celui où la mission doit être effectuée, il supportera lui-même les frais et honoraires supplémentaires qui résultent de ce choix.

Lorsque plusieurs assurés possèdent des intérêts convergents, ils se mettent d'accord pour désigner un seul avocat ou un seul expert. A défaut d'accord sur le choix du conseiller, le libre choix est exercé par *vous*.

L'assuré qui fait choix d'un conseiller doit communiquer le nom et adresse de ce dernier en temps opportun, pour que le *Bureau de règlement* puisse le contacter et lui transmettre le dossier qu'il a préparé.

L'assuré tient le *Bureau de règlement* informé de l'évolution du dossier, le cas échéant par son conseiller. A défaut, après avoir rappelé cet engagement à l'avocat de l'assuré, le *Bureau de règlement* ou *nous* sommes dégagés de nos obligations dans la mesure du préjudice qu'ils prouveraient avoir subi du fait de ce manque d'information.

Nous prenons en charge les frais et honoraires qui résultent de l'intervention d'un seul avocat ou expert. Cependant, cette limitation n'est pas d'application si l'intervention d'un autre avocat ou expert est justifiée par des raisons qui ne dépendent pas de la volonté de l'assuré.

En aucun cas, *Nous* et le *Bureau de règlement* ne sommes responsables des activités des conseillers externes (avocat, expert, ...) intervenant pour l'assuré.

Article 9 - Paiement des débours, honoraires et frais

Nous prenons en charge les frais exposés pour la défense des intérêts juridiques de l'assuré, à savoir :

- les honoraires et frais d'avocat, huissier de justice, médiateur, arbitre, toutes autres personnes ayant les qualifications requises par la loi d'expert, en ce compris la TVA qui ne fait pas l'objet d'une récupération par l'assuré en vertu de son assujettissement ;
- les frais de procédure judiciaire, administrative ou autre qui restent à charge de l'assuré, y compris les frais et honoraires résultant d'une procédure d'exécution et les frais afférents à l'instance pénale ;
- les frais qui restent à charge de l'assuré pour l'homologation de l'accord de médiation ;
- la contribution au Fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne uniquement pour des affaires civiles non dispensées. N'est pas prise en charge, la contribution au Fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne pour les affaires pénales

Si au moins cinq de nos assurés dans des contrats différents sont impliqués dans un sinistre qui, pour ces assurés, entraîne ou peut entraîner l'introduction d'un recours ou d'une contestation à l'encontre d'une ou plusieurs même(s) partie(s) sur base d'un même fait ou d'un fait similaire, notre intervention en faveur de tous ces assurés ensemble est limitée, pour les frais externes, à cinq fois le montant correspondant au plafond d'intervention le plus élevé prévu dans les contrats de ces assurés dans la matière applicable au cas d'assurance. Ce plafond unique d'intervention sera réparti entre les assurés.

Si nous avons versé de bonne foi à un ou plusieurs assuré(s) une somme supérieure à la part lui (leur) revenant dans l'ignorance d'autres recours possibles pour d'autres de nos assurés, ces autres assurés ne pourront prétendre à notre intervention qu'à concurrence des sommes éventuellement encore disponibles.

L'assuré s'engage à ne jamais marquer accord, sans le consentement préalable du *Bureau de règlement*, sur le montant d'un état de frais et honoraires ; le cas échéant et sur demande du *Bureau de règlement*, l'assuré sollicite de l'autorité ou de la juridiction compétente qu'elle statue, à nos frais, sur l'état de frais et honoraires. A défaut, le *Bureau de règlement* se réserve la faculté de limiter le paiement du montant *nous* incombant au titre de débours, honoraires et frais, dans la mesure du préjudice subi.

L'assuré qui obtient le paiement de frais ou dépens *nous* revenant les restitue au *Bureau de règlement* qui en poursuit la procédure ou l'exécution, à nos frais et ce sur l'avis du *Bureau de règlement*, jusqu'à ce qu'il ait obtenu ces remboursements. A cette fin, *Nous* sommes subrogés dans les droits que l'assuré possède contre les *tiers* une action en remboursement, le cas échéant exercée en son nom par *nous* des frais que *nous* avons avancés.

Si le montant des frais et honoraires ou des débours est supérieur au maximum prévu par la garantie, notre intervention s'effectue en priorité en votre faveur, ensuite de votre conjoint cohabitant ou la personne avec laquelle *vous* cohabitez et enfin de leurs enfants cohabitants ou fiscalement à charge.

Nous ne prenons pas en charge le paiement des amendes judiciaires, fiscales, transactionnelles et administratives et de leurs accessoires.

Article 10 - Divergence d'opinion

En cas de divergence d'opinion entre l'assuré et le *Bureau de règlement* quant à l'attitude à adopter pour régler le *sinistre*, l'assuré peut, sans préjudice de la possibilité d'engager une procédure judiciaire, consulter un avocat de son choix, après que le *Bureau de règlement* lui aura notifié, par avis motivé, son point de vue ou son refus de suivre la thèse de l'assuré et lui aura rappelé l'existence de cette procédure.

Si l'avocat confirme la position du *Bureau de règlement*, l'assuré est néanmoins remboursé de la moitié des frais et des honoraires de cette consultation.

Si, contre l'avis de cet avocat, l'assuré engage à ses frais une procédure et obtient un meilleur résultat que celui qu'il aurait obtenu s'il avait accepté le point de vue du *Bureau de règlement*, le *Bureau de règlement* qui n'a pas voulu suivre la thèse de l'assuré est tenu de fournir notre garantie et de rembourser les frais et honoraires qui sont restés à charge de l'assuré.

Si l'avocat consulté confirme la thèse de l'assuré, le *Bureau de règlement*, est tenu, quelle que soit l'issue de la procédure, de fournir notre garantie, y compris les frais et honoraires de la consultation restés à charge de l'assuré.

En cas de divergence d'opinion, le *Bureau de règlement* informe l'assuré de cette procédure

Article 11 - Droits entre assurés

Lorsqu'un assuré autre que *vous* veut faire valoir des droits contre un autre assuré, la garantie n'est pas acquise.

Cependant en Protection Juridique Auto, le recours civil extracontractuel sera couvert lorsque le dommage est réellement pris en charge par un assureur de responsabilité civile, sauf si *vous* ou un de vos proches, dont la responsabilité est recherchée, s'y oppose parce qu'une cause de déchéance peut être invoquée par l'assureur de responsabilité civile.

Article 12 - Prescription

Le délai de prescription de toute action dérivant du présent contrat d'assurance est de 3 ans. Le délai court à partir du jour de l'événement qui donne ouverture à l'action.

Toutefois, lorsque celui à qui appartient l'action prouve qu'il n'a eu connaissance de cet événement qu'à une date ultérieure, le délai ne commence à courir qu'à cette date, sans pouvoir excéder 5 ans à dater de l'événement, le cas de fraude excepté.

Si la déclaration de *sinistre* a été faite en temps utile, la prescription est interrompue jusqu'au moment où l'assureur a fait connaître sa décision par écrit à l'autre partie.

Article 13 - Sinistres non couverts

La garantie n'est pas acquise pour les *sinistres* :

- 13.1. Relatifs aux conséquences directes ou indirectes de la modification de radiations ionisantes. Cette exclusion ne s'applique si le client est assuré pour ce type de dommages par un contrat d'assurance en cours ou par une intervention des autorités, dans le cadre de modalités prévues par la législation ;
- 13.2. Relatifs aux conséquences d'émeute auxquels l'assuré a pris une part active ;
- 13.3. Relatifs aux conséquences de terrorisme compris au sens de la loi du 3 mai 2024 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme auxquels l'assuré a pris une part active ;
- 13.4. Relatifs aux conséquences de faits de guerre ;

- 13.5. Relatifs à la réquisition sous toute forme d'occupation totale ou partielle du *bien assuré* par une force militaire, de la police ou par des combattants réguliers ou irréguliers ;
- 13.6. Causé directement ou indirectement par un tremblement de terre, un effondrement ou un glissement de terrain, une inondation ou toute autre calamité naturelle, sauf dans les cas où la responsabilité d'un *tiers* se trouve engagée. Cette exclusion ne s'applique si le client est assuré pour ce type de dommages par un contrat d'assurance en cours ou par une intervention des autorités, dans le cadre de modalités prévues par la législation ;
- 13.7. Résultant d'un fait intentionnel de l'assuré ;
- 13.8. Relatifs à la défense des intérêts de *tiers* ou d'intérêts qui ont été transférés après la survenance d'un *sinistre* aux assurés ;
- 13.9. Lorsque l'assuré a la qualité de caution ou d'aval ;
- 13.10. Qui résultent d'un simple défaut de paiement par l'assuré ou par un *tiers* et ce sans contestation ;
- 13.11. Relatifs au litige avec *nous* en ce qui concerne le contrat d'assurance Protection Juridique émis sous Legal Village (marque protection juridique d'Axa Belgium) sauf ce qui est prévu à l'article Divergence d'opinion ;
- 13.12. Relatifs aux actions collectives concernant un *sinistre* interne ou un *sinistre* concernant le droit administratif émanant d'un groupe de minimum 10 personnes visant à faire cesser une nuisance commune liée à un même fait générateur et à réparer le dommage qui en découle ;
- 13.13. Relatifs aux litiges concernant un conflit collectif du travail, une procédure en faillite, une réorganisation judiciaire et une fermeture d'entreprise ;
- 13.14. Relatifs aux litiges relevant de la compétence de la Cour Constitutionnelle ou de toute Cour supranationale, excepté le contentieux des questions préjudicielles dans le cadre du sinistre couvert ;

Article 14 - Etendue de la garantie dans le temps

La garantie n'est acquise que si le *sinistre* survient après la prise d'effet du contrat ou la prise d'effet du risque ajouté, sauf si *nous* prouvons que l'assuré était ou aurait raisonnablement pu être au courant des faits qui donnent naissance à ces besoins.

En cas de recours civil extracontractuel, le sinistre est considéré comme survenu (la réalisation de l'événement) au moment où se produit le fait dommageable.

En cas de défense civile, en cas de conflit d'intérêt avec l'assureur de la responsabilité, le *sinistre* est considéré comme survenu au moment où se produit le fait dommageable, ce complément de définition est uniquement d'application pour la Protection Juridique professionnelle et la Protection Juridique Patrimoine

Dans le cas d'un sinistre couvert à l'article 8 de l'option All Risk & Fiscal, le sinistre commence au moment où l'administration fiscale belge informe l'assuré par écrit d'un contrôle fiscal et/ou d'un litige concernant les impôts sur les revenus belges ou sur la taxe sur la valeur ajoutée belge. Cette définition supplémentaire s'applique uniquement à la Protection Juridique Professionnelle.

Dans tous les autres cas, la survenance d'un sinistre (la réalisation de l'événement) est déterminée au moment où l'assuré, la partie adverse ou un tiers commence ou est censé avoir commencé à enfreindre une obligation légale ou contractuelle.

Article 15 - Principe de répartition

Dans l'éventualité où un *sinistre* relève de plusieurs garanties assurées dans votre contrat, seul un plafond d'intervention le plus élevé de ces différentes garanties est d'application.

Article 16 - Droit de subrogation

Dans la mesure de nos interventions, *nous* sommes subrogés dans les droits et actions de l'assuré contre tout *tiers* responsable pour les sommes que *nous* avons prises en charge. Comme *nous* sommes subrogés des sommes que *nous* avons avancé, l'éventuelle indemnité de procédure *nous* revient également.

Article 17 - Prévention & Advice services (PAS)

Objet de l'appui juridique : prévention et information juridique

En prévention ou en information de tout *sinistre* ou différend, le *Bureau de Règlement* informe l'assuré sur ses droits et sur les mesures nécessaires à la sauvegarde de ses intérêts.

Article 18 - Communication

Toutes nos communications et notifications, en ce compris les envois recommandés, sont valablement adressés selon les préférences de communication administrative activées à l'occasion de la souscription de votre contrat ou ultérieurement :

- Par voie postale :
à l'adresse postale indiquée dans les conditions particulières, ou à celle qui nous aurait été notifiée ultérieurement ;
ou
- Par voie digitale,
Soit, dans les limites permises par la loi, à l'adresse électronique dont nous disposons ;
Soit, dans les limites permises par la loi, sur votre « espace client » : Les documents déposés dans votre « espace client » feront l'objet d'une notification par e-mail, et éventuellement par SMS, en fonction des données de contact dont nous disposons et de vos préférences.

En cas de préférence digitale pour les communications administratives, vos documents seront mis à votre disposition uniquement via le canal digital.

Il vous appartient de nous communiquer une adresse (postale ou électronique) correcte et de nous informer sans délai en cas de modification.

À l'exception des contrats conclus à distance, vous disposez de la possibilité de modifier à tout moment la préférence de communication administrative utilisée.

Article 19 - Terrorisme

Les *sinistres* causés par le terrorisme ne sont pas exclus.

Par terrorisme, il y a lieu de comprendre : une action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.

Dispositions relatives au terrorisme : si un événement est reconnu comme terrorisme, nos engagements contractuels sont limités conformément à la Loi du 3 mai 2024 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme, pour autant que le terrorisme n'ait pas été exclu. Les dispositions légales concernent notamment le délai d'exécution des prestations.

Appui juridique téléphonique général – Legal Village Info

Il s'agit d'un service de renseignements juridiques de première ligne par téléphone.

Les questions juridiques font l'objet d'une explication juridique sommaire et synthétique dans un langage accessible par tous.

La nature juridique des questions qui peuvent être soumises à l'appui juridique téléphonique est déterminée par l'étendue des garanties souscrites dans le cadre de la présente police en vigueur.

Organisation de l'appui juridique.

Les divers services de l'appui juridique sont accessibles du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés ou circonstances exceptionnelles, au numéro de téléphone au 078/15.15.56.

Mise en relation avec un professionnel spécialisé pour *les assurés* ou avec un professionnel du web

Il s'agit dans la mise en relation de l'assuré avec un professionnel spécialisé (avocat ou expert) pour un domaine juridique qui ne rentre pas dans la couverture de l'assurance Protection juridique ou de la mise en relation de l'assuré avec un professionnel spécialisé dans les actions sur le web pour sauvegarder la réputation de l'assuré (par exemple nettoyage de liens).

L'intervention consiste sur base d'un entretien téléphonique à proposer une série d'avocats ou d'experts spécialisés dans les domaines qui font l'objet de *sinistres*.

L'intervention a pour seul but de communiquer à l'assuré les coordonnées d'un ou plusieurs professionnel(s) spécialisé(s), mais *nous* ne pouvons être tenu responsable de la qualité et du prix des interventions effectuées par le prestataire contacté par l'assuré lui-même. Les divers services ne peuvent pas concerner les aspects d'optimisation fiscale, de déclaration fiscale ou de gestion de patrimoine.

VOLET 2 ENGAGEMENTS CLIENT

Engagement éthique

Dans le cadre de sa gestion *sinistre*, nous et le Bureau de règlement nous engageons à communiquer et à respecter strictement les règles de conduite édictées par Assuralia (www.assuralia.be). L'Ombudsman des Assurances est compétent pour connaître de l'application de ces Règles de conduite : Ombudsman des assurances Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles Téléphone : +32(2) 547.58.71 Fax : +32(2) 547.59.75.

En outre, nous et le Bureau de règlement nous engageons à poursuivre ses programmes de formation en vue d'accroître la disponibilité de son personnel en matière d'accueil personnalisé à l'égard de ses assurés victime d'un accident.

Engagement client

Lorsqu'un *sinistre* est exclu de la garantie de la présente police, nous, via le Bureau de règlement mettons néanmoins à la disposition de l'assuré un appui juridique téléphonique qui se charge de la mise en relation de l'assuré avec un professionnel spécialisé en la matière. Le Bureau de règlement renseignera à la demande de l'assuré les possibilités de règlement alternatif de type chambre d'arbitrage, commission de conciliation ou ombudsman.

Clause vie privée

Responsable du traitement des données

AXA Belgium, S.A. dont le siège social est établi Place du Trône 1 à 1000 Bruxelles, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0404.483.367 (ci-après dénommée « AXA Belgium »).

Délégué à la protection des données

Le délégué à la protection des données d'AXA Belgium peut être contacté aux adresses suivantes :

par courrier postal: AXA Belgium - Data Protection Officer (TR1/884)
Place du Trône 1
1000 Bruxelles

par courrier électronique: privacy@axa.be

Finalités des traitements et destinataires des données

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par AXA Belgium de la part des entreprises membres du groupe AXA, des entreprises en relation avec celles-ci, de l'employeur de la personne concernée ou de tiers, peuvent être traitées par AXA Belgium 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 AXA Belgium.
 - Ces bases de données sont tenues à jour et enrichies sur la base des informations que la personne concernée fournit à AXA Belgium ou d'informations provenant de sources externes de données.
 - 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'obligation légale.
- le service à la clientèle, l'amélioration du service à la clientèle et les enquêtes de satisfaction :
 - Il s'agit des traitements effectués dans le cadre des services digitaux fournis aux clients complémentirement au contrat d'assurance (par exemple, l'offre d'outils et services afin de simplifier la gestion de la police d'assurance, d'accéder aux documents liés à la police ou de faciliter les formalités pour la personne concernée en cas de sinistre).
 - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance et/ou de ces services digitaux complémentaires.
- la gestion de la relation entre AXA Belgium et l'intermédiaire d'assurances :
 - Il s'agit des traitements effectués dans le cadre de la collaboration entre AXA Belgium et l'intermédiaire d'assurances.
 - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes d'AXA Belgium consistant en l'exécution des conventions entre AXA Belgium 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 d'AXA Belgium 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 AXA Belgium est soumise.
- la réalisation de tests, y compris les tests informatiques :
 - Cela inclut des traitements en vue de développer et d'assurer le fonctionnement approprié d'applications nouvelles ou mises à jour.
 - Ces traitements sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par AXA Belgium, consistant à développer des applications afin d'exercer ses activités liées aux finalités de traitements listées dans ce chapitre.
- 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 d'AXA Belgium 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 et modèles statistiques pour générer des rapports :
 - Il s'agit de traitements effectués 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 d'AXA Belgium, l'acceptation des risques et la tarification.
 - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes d'AXA Belgium consistant dans l'engagement sociétal, dans la recherche d'efficacités et dans l'amélioration de la connaissance de ses métiers.
- la gestion et la surveillance des risques :
 - Cela inclut des traitements par AXA Belgium ou un tiers afin d'effectuer la gestion et la surveillance des risques de l'organisation d'AXA Belgium, y compris les inspections, la gestion des plaintes et l'audit interne et externe.
 - Ces traitements sont nécessaires au respect d'une obligation légale à laquelle AXA Belgium est soumise ou aux fins des intérêts légitimes d'AXA Belgium consistant à assurer des mesures de protection appropriées pour la gouvernance de ses activités.

Dans la mesure où la communication des données à caractère personnel est nécessaire pour permettre de réaliser les finalités énumérées ci-dessus, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à d'autres entreprises membres du Groupe AXA, à des entreprises et/ou à des personnes en relation avec celles-ci (avocats, experts, médecins conseils, Les inspecteurs privés dans le contexte de la détection des fraudes, réassureurs, coassureurs, intermédiaires d'assurances, prestataires de services, autres entreprises d'assurances, auditeurs externes, représentants, bureau de suivi de la tarification, bureaux de règlement de sinistres, TRIP ASBL, Datassur, Alfa Belgium, Le Fonds Commun de Garantie Belge (FCGB) et autres organisations sectorielles) en vue d'être traitées conformément à ces finalités. L'annexe 1 à la présente peut être consultée pour plus de détails concernant Datassur et Alfa Belgium.

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

Lorsque la personne concernée est également cliente d'autres entités du Groupe AXA, ces données à caractère personnel peuvent être traitées par AXA Belgium dans des fichiers communs en vue de la gestion du fichier des personnes, en particulier la gestion et la mise à jour des données d'identification.

La personne concernée peut recevoir des clauses spécifiques d'AXA Belgium durant l'exécution de la police, par exemple une clause applicable au traitement d'un sinistre. Lesdites clauses spécifiques n'affecteront pas la validité de la présente clause ni son applicabilité pour les finalités énumérées ci-dessus.

Traitement de données sensibles

En vertu des lois applicables en matière de protection des données, certaines données (appelées « données personnelles sensibles ») bénéficient d'une protection particulière. Parmi ces dernières, AXA Belgium traite les données relatives à la santé et aux condamnations pénales selon les principes suivants :

Données concernant la santé

AXA Belgium traite les données concernant la santé de la personne concernée que sur base de son consentement explicite ou si elles sont nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, conformément aux lois applicables. AXA Belgium ne traite pas les données concernant la santé de la personne concernée à des fins de marketing direct et ne permet pas non plus à des tiers de le faire.

Données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions

AXA Belgium traite des données à caractère personnel relatives à des condamnations pénales et à des infractions, dans le but de constater, d'exercer ou de défendre des droits en justice et/ou en cas de fraude. Ces données sont traitées dans des cas très limités et uniquement dans la mesure où la loi le permet, en prévoyant des garanties appropriées pour les droits et libertés de la personne concernée.

Traitement des données à des fins de marketing direct

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par AXA Belgium de la part des entreprises membres du groupe AXA, des entreprises en relation avec celles-ci ou de tiers, peuvent être traitées par AXA Belgium à des fins de marketing direct (actions commerciales, invitations à des événements, publicités

personnalisées, profilage, couplage de données, notoriété de la marque, ...), en vue d'améliorer sa connaissance de ses clients et prospects, d'informer ces derniers à propos de ses activités, produits et services, et de leur adresser des offres commerciales.

Ces données à caractère personnel peuvent également être communiquées à d'autres entreprises du Groupe AXA et à l'intermédiaire d'assurances aux fins de leur propre marketing direct ou à des fins d'opérations communes de marketing direct, en vue d'améliorer la connaissance des clients et prospects communs, d'informer ces derniers à propos de leurs activités, produits et services respectifs, et de leur adresser des offres commerciales.

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

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

Traitement des données à des fins de géolocalisation

Dans le cas où AXA Belgium utilise les données à caractère personnel de la personne concernée à des fins de géolocalisation, le consentement de cette dernière est demandé sauf si la base légale pour ce traitement repose sur une obligation légale ou lorsque le traitement est nécessaire pour exécuter le contrat d'assurance. En tous cas, il est fait explicitement mention de la collecte de données de géolocalisation dans le contrat d'assurance.

Transfert des données dans l'Union Européenne et en dehors

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

La personne concernée peut obtenir une copie des mesures mises en place par AXA Belgium pour pouvoir transférer des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne en envoyant sa demande à AXA Belgium à l'adresse indiquée ci-dessous (paragraphe « Contacter AXA Belgium »). La personne concernée peut aussi obtenir une liste des pays pour lesquels une décision d'adéquation des transferts est existante ou non.

Conservation des données

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

AXA Belgium conserve les données à caractère personnel relatives à des offres refusées ou auxquelles AXA Belgium 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

AXA Belgium demande les données à caractère personnel liées à la personne concernée afin de conclure et d'exécuter la police d'assurance. Ne pas fournir ces données peut rendre impossible la conclusion ou la bonne exécution du contrat d'assurance.

Confidentialité

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

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

Les droits de la personne concernée

La personne concernée a le droit :

- d'obtenir d'AXA Belgium la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, d'accéder à ces données ;
- de faire rectifier et, le cas échéant, de faire compléter ses données à caractère personnel qui sont inexactes ou incomplètes ;
- de faire effacer ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de faire limiter le traitement de ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel fondé sur les intérêts légitimes d'AXA Belgium. 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 ; sauf si ce traitement automatisé est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, auquel cas elle a le droit d'obtenir une intervention humaine de la part d'AXA Belgium, d'exprimer son point de vue et de contester la décision d'AXA Belgium;
- de recevoir ses données à caractère personnel qu'elle a fournies à AXA Belgium, 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 ;

Modifications apportées à la présente clause de protection des données

Le traitement des données à caractère personnel peut évoluer selon plusieurs facteurs, comme les changements réglementaires, les développements techniques et les modifications des finalités du traitement. AXA Belgium publiera régulièrement des versions actualisées de la clause de protection des données sur la page « Vie privée » du site AXA.be. En cas de modifications majeures, AXA Belgium fournira des efforts raisonnables pour s'assurer que les personnes concernées en prennent connaissance.

Contacter AXA Belgium

Lorsqu'elle est cliente d'AXA Belgium, la personne concernée peut consulter son Espace Client sur AXA.be et y gérer ses données personnelles et ses préférences en matière de Direct Marketing, ainsi que consulter les données la concernant.

La personne concernée peut contacter AXA Belgium pour exercer ses droits en complétant le formulaire disponible à la page « Nous contacter » via le bouton « La protection de vos données », accessible via un hyperlien en bas de la page d'accueil du site AXA.be.

La personne concernée peut aussi contacter AXA Belgium pour exercer ses droits par courrier postal daté et signé, accompagné d'une copie de la carte d'identité, adressé à : AXA Belgium Data Protection Officer (TR1/884), place du Trône 1 à 1000 Bruxelles.

AXA Belgium 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 concernant le traitement des données à caractère personnel

Si la personne concernée estime qu'AXA Belgium ne respecte pas la réglementation en la matière, elle est invitée à contacter en priorité AXA Belgium. La personne concernée peut introduire une plainte auprès d'AXA Belgium via l'adresse e-mail privacy@axa.be ou en complétant le formulaire disponible à la page « Nous contacter » via le bouton « Mécontent à propos d'un produit ou d'un service? Signalez-le ici ». Ce formulaire est accessible via un hyperlien en bas de la page d'accueil du site AXA.be.

La personne concernée peut aussi introduire une réclamation concernant le traitement de ses données à caractère personnel auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles à l'adresse suivante :

Rue de la Presse, 35
1000 Bruxelles
Tél. + 32 2 274 48 00
Fax. + 32 2 274 48 35
contact@apd-gha.be

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

www.legalvillage.be



Legal Village est la marque protection juridique d'AXA Belgium, S.A. d'assurances agréée sous le n° 0039 (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979)
Siège social : Place du Trône 1, B-1000 Bruxelles • Tél. : 02 678 61 11 • Internet : www.axa.be
N° BCE: TVA BE 0404.483.367 RPM Bruxelles