ASSURANCE ANNULATION

En cas de dommage, vous pouvez nous contacter via :

Tél : +32 2 552 51 76

Email : claims-ip@axa-assistance.com

Conditions générales d'Assurance annulation

Art. 1. DEFINITIONS

Assureur: AXA Assistance SA – Avenue Louise 166/1, 1050 Bruxelles - Email. claims-ip@axa-assistance.com (N° entreprise: BE 0415.591.055) agréée par la Banque Nationale de Belgique et FSMA sous le numéro 487.

Assuré : la personne qui a enregistré une réservation de maison de vacances auprès de Casapilot et qui a souscrit à l'offre d'assurance.

Preneur d'assurance : LA SA GREENBOX, CASAPILOT, 4a op der Haart, 9999 Wemperhardt, Luxembourg

Contrat de mise à disposition : toute réservation de maison de vacances, contractée par l'assuré auprès de Casapilot.

Date de départ : la date tenant raisonnablement compte de la durée du voyage pour se rendre directement à la maison de vacances à la date de début de séjour prévue dans le contrat mise à disposition.

Date d'inscription : la date à laquelle la réservation de la maison de vacances a été passée auprès de Casapilot.

Compagnon de voyage : la personne ou le couple, y compris les membres de la famille vivant sous le même toit, avec qui l'assuré a décidé de réserver ensemble une maison de vacances.

Conjoint : la personne avec qui l'assuré forme une communauté de vie légale ou de fait et qui demeure en permanence au même domicile.

Maladie : l'altération de la santé, attestée par un médecin agréé comme étant incompatible avec l'accomplissement du contrat de mise à disposition.

Accident : l'atteinte à l'intégrité physique par une cause extérieure, attestée par un médecin agréé comme étant médicalement incompatible avec l'accomplissement du contrat de mise à disposition.

Dommages matériels importants aux biens immobiliers : préjudice exceptionnel et accidentel, y compris le vol, survenu dans les 30 jours précédant le départ, aux biens immobiliers de l'assuré, ou aux immeubles professionnels que l'assuré occupe en tant que propriétaire ou locataire.

Art. 2. MONTANT ASSURÉ

Le prix total de la réservation avec un maximum de 10.000 € par assuré.

Art. 3. GARANTIE

A. FRAIS D'ANNULATION

La garantie a pour objet le remboursement des frais d'annulation et de modification tombant à charge de l'assuré, suivant les conditions du contrat de mise à disposition, en cas d'annulation ou de modification pour l'une des causes suivantes :

- Maladie, accident ou décès:
  - De l'assuré, son conjoint ou un parent jusqu'au 2ième degré, y compris la belle-famille
  - De la personne vivant sous le même toit que l'assuré et dont il a la charge ou la garde
  - Du (de la) fiancé(e) officiel(le), ainsi que ses parents jusqu'au 1er degré.
- Licenciement économique de l'assuré ou de son conjoint par l'employeur
- Suppression des congés déjà accordés à l'assuré, imposée par son employeur suite à l'indisponibilité pour cause de maladie, accident ou décès du collègue remplaçant l'assuré.
- Présence obligatoire de l'assuré prévue au nouveau contrat de travail conclu pour une durée de minimum 3 mois ininterrompus.

- Présence indispensable de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante suite à l'indisponibilité pour cause de maladie, accident ou décès du remplaçant professionnel de l'assuré désigné dans la police.
- Indisponibilité pour cause de maladie, accident ou décès de la personne désignée dans la police chargée de la garde de l'enfant mineur ou handicapé de l'assuré.
- Dommages matériels importants aux biens immobiliers appartenant à ou loués par l'assuré, y compris le vol, survenus dans les 30 jours précédant la date de départ.
- Présence obligatoire de l'assuré comme :
  - Témoin ou juré devant le tribunal.
  - Etudiant pour présenter un examen de rattrapage dans la période entre le jour du départ et 30 jours après la date de retour du voyage.
- Quand l'assuré ou un membre de sa famille jusqu'au 1er degré est appelé ou convoqué pour :
  - Les actes juridiques d'organismes officiels, lors de l'adoption d'un enfant;
  - La transplantation urgente d'un organe (comme donneur ou receveur).
- Quand l'assuré, pour raisons médicales, ne peut recevoir les vaccins nécessaires au voyage.
- Complications ou troubles de la grossesse de l'assurée ou d'un membre de sa famille jusqu'au 1er degré, y compris l'accouchement prématuré survenu minimum 1 mois avant terme.
- La grossesse de l'assurée ou de la compagne de voyages pour autant que le voyage ait été prévu pendant les 3 derniers mois de la grossesse et que cette dernière n'était pas connue au moment de la réservation du voyage.
- Le refus d'un visa par les autorités du pays de destination.
- Vol ou immobilisation totale du véhicule privé de l'assuré suite à un accident de la circulation ou un incendie dans les 7 jours précédant la date de départ ou pendant le trajet vers la destination de vacances. La panne mécanique reste toutefois exclue de la garantie.

La garantie est également acquise à tout assuré en cas d'annulation par le responsable (chef du groupe) pour l'ensemble des participants, pour l'une des causes reprises ci-dessus, à condition que l'entièreté de la réservation soit assurée auprès d'Inter Partner Assistance SA.

B. INTERRUPTION DE VACANCES

La garantie a pour objet le remboursement des jours de vacances perdus, si pour l'une des raisons reprises ci-après l'assuré a dû prématurément interrompre son séjour :

- Maladie, accident ou décès:
  - De l'assuré, son conjoint ou un parent jusqu'au 2ème degré, y compris la belle-famille.
  - De la personne vivant sous le même toit que l'assuré et dont il a la charge ou la garde.
  - Du (de la) fiancé(e) officiel(le), ainsi que ses parents jusqu'au 1er degré.
- Décès ou hospitalisation d'un membre de la famille d'accueil, auprès de laquelle l'assuré passe ses vacances.
- Présence indispensable de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante suite à l'indisponibilité pour cause de maladie, accident ou décès du remplaçant professionnel de l'assuré désigné dans la police.
- Indisponibilité pour cause de maladie, accident ou décès de la personne désignée dans la police chargée de la garde de l'enfant mineur ou handicapé de l'assuré.
- Dommages matériels importants aux biens immobiliers de l'assuré, y compris le vol, survenus pendant le voyage.
- Présence obligatoire de l'assuré comme témoin ou juré devant le tribunal.
- Quand l'assuré est appelé ou convoqué pour :
  - Les actes juridiques d'organismes officiels, lors de l'adoption d'un enfant;
  - La transplantation urgente d'un organe (comme donneur ou receveur).
- Complications ou troubles de la grossesse de l'assurée ou d'un membre de sa famille jusqu'au 1er degré, y compris l'accouchement prématuré survenant minimum 1 mois avant terme.
- Vol ou immobilisation totale du véhicule privé de l'assuré suite à un accident de la circulation ou un incendie au moment du départ ou pendant le trajet vers la destination de vacances. La panne mécanique reste toutefois exclue de la garantie.

La garantie est également acquise à tout assuré en cas d'interruption de la location par le responsable (chef du groupe) pour l'ensemble des participants, pour l'une des causes reprises ci-dessus, à condition que l'entièreté de la réservation soit assurée auprès d'Inter Partner Assistance SA.

Art. 4. EXCLUSIONS

- Les affections médicales pour lesquelles au moment de la souscription de la police et/ou réservation du voyage des examens spécifiques et/ou traitements étaient déjà prévus (excepté les examens de routine).
- Maladies innées évolutives

- Accidents ou troubles qui résultent de:
    - La pratique d'ascension en montagne par voies non frayées, de la chasse au gros gibier, de la spéléologie, de la pêche sous-marine ou des sports de combat.
    - La participation à toutes courses, essais ou concours de vitesse.
    - La pratique des sports à titre professionnel ou contre rémunération y compris les entraînements s'y rapportant.
- Troubles psychiques, névropathiques et psychosomatiques, sauf en cas d'hospitalisation de minimum une semaine.
- Les interruptions volontaires de grossesse.
- Insolvabilité de l'assuré.
- Retards causés par l'embarras de circulation et autres incidents ordinaires.
- Frais d'administration, visa et autres frais similaires.
- Actes intentionnels de l'assuré.
- Suicide de l'assuré.
- Usage abusif d'alcool, ou usage de médicaments ou de stupéfiants non prescrits par un médecin.
- Catastrophes de la nature, telles qu'avalanche, chute de pierres, éboulement de rochers, glissement de terrain, pression d'une masse de neige, grêle, hautes eaux, inondation, ouragan.
- Conséquences d'accidents ou radiations nucléaires ou atomiques.
- Guerre, grèves, émeutes, guerre civile ou tous actes de violence d'inspiration collective, à moins que l'assuré ne prouve l'absence de relation causale entre le sinistre et le fait générateur.
- Les annulations dues à des restrictions de voyage résultant directement de la déclaration d'une épidémie ou d'une pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé sont exclues. L'assuré n'est couvert pour l'annulation que s'il tombe malade avant son voyage. Un certificat médical sera nécessaire pour justifier cette annulation.

Les susdites exclusions sont non seulement d'application pour l'assuré mais également à l'égard des personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention.

Art. 5. PAIEMENT DES INDEMNITES

A. FRAIS D'ANNULATION

Inter Partner Assistance SA rembourse:

- En cas d'annulation par l'assuré avant le commencement du début du séjour: 100 % des frais d'annulation contractuellement dus par l'assuré, y compris les frais exigés par l'intermédiaire de voyages, limités à 10% du prix total de la réservation.
- En cas d'annulation par le compagnon de voyage et si l'assuré décide de partir seul, les frais supplémentaires d'hôtel et/ou de modification entraînés par cette annulation. L'intervention de Inter Partner Assistance SA restera toutefois limitée au montant de l'indemnité contractuellement due en cas d'annulation.
- En cas d'immobilisation du véhicule privé l'assuré pourra entamer le voyage avec une voiture de location. Dans ce cas Inter Partner Assistance SA intervient dans le prix net de la location dans la limite des montants des frais d'annulation exigibles. Les frais de péage, carburant ou d'assurance resteront à charge de l'assuré.

L'intervention d'Inter Partner Assistance SA ne dépassera en aucun cas le prix total de la réservation, mentionné sur le contrat de mise à disposition, et sera toujours calculée sur base des frais d'annulation contractuellement dus suivant les conditions du contrat de mise à disposition, en cas d'annulation dans les 48 heures après que l'assuré a eu connaissance de l'événement nécessitant l'annulation.
La règle proportionnelle sera d'application au cas où le capital total assure ne correspond pas au prix total de la réservation.

B. INTERRUPTION DE VACANCES

Inter Partner Assistance SA rembourse:

- La partie non récupérable du prix total de la réservation au prorata des jours de vacances perdus, à compter du jour du retour au domicile ou du jour d'hospitalisation à l'étranger; l'assuré a le choix entre :
    - Soit le paiement immédiat de l'indemnité des jours de vacances perdus;
    - Soit un bon à valoir, valable pendant 1 an, sur un prochain voyage à réserver auprès de la même agence et du même tour opérateur. Dans ce cas l'indemnité est majorée de 10 %;
- En cas d'immobilisation du véhicule privé pendant le voyage, l'assuré peut continuer son voyage avec une voiture de location. Dans ce cas, Inter Partner Assistance SA intervient dans le prix de la

location dans la limite du montant normalement dû pour l'indemnité des jours de vacances perdus. Les frais de péage, carburant ou d'assurance resteront à charge de l'assuré.

Art. 6. DÉBUT ET DURÉE DU CONTRAT D'ASSURANCE

Le contrat d'assurance prend cours à la date de signature du contrat de mise à disposition et se termine à la fin du même contrat de mise à disposition.

Art. 7. OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ

L'assuré se conformera aux obligations suivantes:

- Informer immédiatement AXA Assistance et lui adresser une déclaration écrite dans les 7 jours à partir du moment où l'assuré en a la possibilité au +3225525175 ou par courrier à AXA Assistance – Service Remboursement Ardennes Etape, Avenue Louise 166/1, 1050 Bruxelles Belgique.
- Se conformer aux instructions d'AXA Assistance et lui fournir tous les renseignements et/ou documents qu'elle juge nécessaires ou utiles.
- Prendre toutes les mesures nécessaires et utiles afin de limiter au maximum les frais d'annulation, à savoir que, dès qu'il a connaissance d'un événement pouvant causer l'annulation du voyage, l'assuré en avisera immédiatement l'agence ou l'organisateur.
- Fournir le certificat médical établi par le médecin traitant à l'étranger en cas d'accident ou maladie survenus à l'étranger.

Art. 8. STIPULATIONS CONVENTIONNELLES

- Le domicile est élu de droit, celui d'Inter Partner Assistance SA à son siège social, celui de l'assuré à l'adresse indiquée dans la police.
- Par le paiement de l'indemnité, Inter Partner Assistance SA est d'office subrogée dans les droits de l'assuré contre les responsables éventuels.
- Les contestations résultant du présent contrat seront soumises à l'application de la législation belge.
- Toutes actions concernant le règlement de sinistre, dérivant du présent contrat d'assurance sont prescrites après 3 ans à compter du jour de l'évènement qui y a donné droit.

Art. 9. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Responsable du traitement des données
Inter Partner Assistance, S.A. dont le siège social est établi 166, avenue Louise, à 1050 Bruxelles, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0415.591.055 (ci-après dénommée « Inter Partner Assistance »).

Finalités des traitements et destinataires des données
Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par Inter Partner Assistance 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 Inter Partner Assistance pour les finalités suivantes :

- la gestion du fichier des personnes
- la gestion du contrat d'assurance
- le service à la clientèle
- la gestion de la relation entre Inter Partner Assistance et l'intermédiaire d'assurances
- la détection, prévention et lutte contre la fraude
- la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
- la surveillance du portefeuille
- les études statistiques

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, réassureurs, co-assureurs, intermédiaires d'assurances, prestataires de services, autres entreprises d'assurances, représentants, bureau de suivi de la tarification, bureaux de règlement de sinistres, Datassur).
Ces données peuvent également être communiquées aux autorités de contrôle, aux services publics compétents ainsi qu'à tout autre organisme public ou privé avec lequel Inter Partner Assistance peut être amenée à échanger des données à caractère personnel conformément à la législation applicable.
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 Inter Partner Assistance direct peuvent être communiquées à d'autres entreprises du

Groupe AXA et à des entreprises en relation avec Inter Partner Assistance et/ou à l'intermédiaire d'assurances aux fins de leur propre marketing direct ou à des fins d'opérations communes de marketing direct (actions commerciales, publicités personnalisées, profilage, couplage de données, notoriété, …), 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'Inter Partner Assistance, des autres entreprises du Groupe AXA et/ou de l'intermédiaire d'assurances.
Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes d'Inter Partner Assistance consistant dans le développement de son activité économique. Le cas échéant, ces traitements peuvent être fondés sur le consentement de la personne concernée.

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, Inter Partner Assistance 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 Inter Partner Assistance pour pouvoir transférer des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne en envoyant sa demande à Inter Partner Assistance à l'adresse indiquée ci-dessous ('Contacter Inter Partner Assistance').

Conservation des données

Inter Partner Assistance 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.
Inter Partner Assistance conserve les données à caractère personnel relatives à des offres refusées ou auxquelles Inter Partner Assistance 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 qu'Inter Partner Assistance 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

Inter Partner Assistance 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, Inter Partner Assistance 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'Inter Partner Assistance 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'Inter Partner Assistance. 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 d'Inter Partner Assistance, d'exprimer son point de vue et de contester la décision d'Inter Partner Assistance;
- de recevoir ses données à caractère personnel qu'elle a fournies à Inter Partner Assistance, 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 ;

Contacter Inter Partner Assistance

La personne concernée peut contacter Inter Partner Assistance pour exercer ses droits aux adresses suivantes, accompagné d'une photocopie recto verso de la carte d'identité :

- par courrier postal:
  Inter Partner Assistance - Data Protection Officer, Avenue Louise 166/1, 1050 Bruxelles
- par courrier électronique:
  dpo.BNL@axa-assistance.com

Inter Partner Assistance traitera les demandes dans les délais prévus par la loi. Sauf demande manifestement infondée ou excessive, aucun paiement ne sera exigé pour le traitement de ses demandes.

Introduire une plainte

Si la personne concernée estime qu'Inter Partner Assistance ne respecte pas la règlementation en la matière, elle est invitée à contacter Inter Partner Assistance en priorité.

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
1000 Bruxelles
Tél. + 32 2 274 48 00
Fax. + 32 2 274 48 35
commission@privacycommission.be

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

Art. 10. GESTION DES PLAINTES

Pour mieux vous servir nous veillons sans cesse à la qualité de nos produits et notre niveau de service. Si malgré tout vous n'êtes pas satisfait, nous vous prions de nous envoyer un courriel (quality.brussels@axa-assistance.com). Nous mettrons tout en œuvre pour vous aider dans les plus brefs délais.

Vous pouvez également adresser vos plaintes à l'ombudsman des assurances, Square de Meeus 35 à 1000 Bruxelles, par téléphone 02 / 547 58 71, par fax 02/547.59.75 ou par email : info@ombudsman.as, www.ombudsman.as

Art. 11. DROIT APPLICABLE

Le droit applicable en cas de sinistre est le droit belge et les tribunaux compétents sont les tribunaux de Bruxelles.