

ALGEMENE VOORWAARDEN

**VERZEKERINGSPAKKET GEKOPPELD AAN HET SILVER PAKKET
BIJSTAND ONLINE VEILIGHEID
“ONLINE-AANKOOPVERZEKERING”**



1. **Doel**

Het doel van deze dekking is bescherming te bieden tegen risico's die verband houden met het internet in het kader van het privéleven.

De situaties die onder deze garantie vallen zijn:

- ✓ Bijstand online veiligheid:
 - Praktische informatie
 - Telefonisch juridische informatie
 - Schade aan e-reputatie
 - Het frauduleuze gebruik van betaalmiddelen
 - Identiteitsdiefstal
- ✓ "Online-aankoopverzekering": Conflicten met e-commerce-handelaren.

2. **Definities**

De volgende begrippen dienen restrictief te worden geïnterpreteerd:

2.1 De rekeninghouder

De rekeninghouder is de natuurlijke persoon die een rekening Silver-pakket heeft bij de Verzekeringnemer.

2.2 De begunstigde

De verzekering dekt de rekeninghouder en alle fysieke personen die in hetzelfde huishouden in België wonen, en de personen die gedomicilieerd zijn op het hoofdadres van de rekeninghouder.

De verzekering dekt geen personen die niet gedomicilieerd zijn in het huishouden van de rekeninghouder. In het bijzonder worden bezoekers, gasten, enz. niet gedekt door deze verzekering.

2.3 De Verzekeringnemer

Argenta Spaarbank nv, Belgiëlei 49-53, 2018 Antwerpen.

2.4 De verzekeraar

De verzekeraar betreft Inter Partner Assistance N.V., verzekeraar door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) erkend onder het nummer 0487, voor de volgende verzekeringsactiviteiten: ongevallen, ziekte, andere schade aan goederen, burgerlijke aansprakelijkheid auto, algemene burgerlijke aansprakelijkheid, diverse soorten van geldelijke verliezen, rechtsbijstand en bijstand (B.S. van 4 en 13 juli 1979, B.S. van 14 juli 1979), met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Regentlaan 7, ondernemingsnummer 0415.591.055.

2.5 E-reputatieschade

Laster, belediging of onwettige openbaarmaking van de privacy van de begunstigde door middel van een schrijven, video of afbeelding gepubliceerd op een blog, een discussieforum, een sociaal netwerk of een website.

- Laster is een bewering of toerekening van een handeling die de eer of de waardering van de begunstigde beledigt.
- Belediging komt overeen met een beledigende uitdrukking, uitdrukking van minachting, scheldwoorden of beschimping.
- Illegale openbaarmaking van het privéleven betekent elke openbaarmaking over de privacy van de begunstigde, vrijgegeven zonder hun toestemming.

2.6 Geschillen

Tegenwerping van belangen, onenigheid of weigering aan een vordering/claim waarvan de begunstigde de auteur of de geadresseerde is, die de begunstigde ertoe aanzetten om in der minne of voor de rechter een vordering of verweer in te stellen.

2.7 Identiteitsdiefstal

Ongeoorloofd gebruik van identificatie of authenticatie van de identiteit van de begunstigde door een derde voor het uitvoeren van een frauduleuze handeling die de begunstigde schade toebrengt. De identificatie-elementen omvatten: naam, adres, telefoonnummer, identiteitskaart, paspoort, rijbewijs,

kentekenbewijs, kenteken van een voertuig, bankrekeningafschrift, sofinummer. De authenticatie-elementen komen overeen met identificatiegegevens, aanmeldingen, wachtwoorden, IP-adressen, e-mailadressen, kredietkaartnummers, vingerafdrukken.

2.8 Frauduleus gebruik van betaalmiddelen

Ongeoorloofd gebruik van de begunstigde cheques (met uitzondering van reischeques), bank- en kredietkaarten en elektronisch geld.

2.9 Gewaarborgd goed

Nieuw roerend goed aangekocht bij een e-handelaar met een waarde tussen € 50 en € 5.000 incl. btw (excl. verzendingskosten).

2.10 E-handelaar

Rechtspersoon of fysieke persoon ingeschreven in een land van de Europese Unie en het Verenigd Koninkrijk die beroepshalve goederen verkoopt op het internet.

2.11 Niet-levering

Er is sprake van niet-levering als de Begunstigde het gewaarborgde goed niet binnen de 15 kalenderdagen na de op de bestelling bevestiging vermelde leveringsdatum heeft ontvangen. Als er geen termijn is vermeld, is er sprake van niet-levering na een termijn van 30 kalenderdagen na de registratie van de transactie op de bankrekening van de Begunstigde.

2.12 Niet-conforme levering

Een levering wordt als niet-conform beschouwd in de volgende gevallen: Het geleverde goed is gebrekkig, beschadigd of onvolledig of het geleverde goed komt niet overeen met het op de bestelbon vermelde goed.

3. Territorialiteit

De prestaties van de verzekeraar in het raam van huidige verzekeringsovereenkomst zijn beperkt tot tussenkomsten in België.

4. Voorwaarden voor het toekennen van de bijslandpremies en de procedures

De begunstigde moet de verzekeraar onmiddellijk op de hoogte brengen van het schadegeval.

De begunstigde dient hiertoe het telefoonnummer +32 2 642 45 30 te gebruiken. Dit telefoonnummer is 24u/24u en 7dagen/7dagen bereikbaar.

Een interventie die niet werd gevraagd op het ogenblik van de schadeveroorzakende feiten of die zonder akkoord van de verzekeraar werd georganiseerd valt niet onder de waarborg van huidige verzekeringsovereenkomst.

5. Voorzorgsmaatregelen en verplichtingen van de begunstigde

Voordat er zich een verzekerd voorval voordoet, heeft de begunstigde de volgende verplichtingen:

- Voorzichtig omgaan met zijn/haar persoonsgegevens op het internet. In het bijzonder:
 - Zich onthouden van het doorgeven van wachtwoorden, toegangscode's of vergelijkbare vertrouwelijke informatie aan andere personen die niet geregistreerd zijn in zijn/haar huishouden, met betrekking tot betalingsmiddelen (bijv. code's van kredietkaarten of PIN's) of andere toepassingen (bijv. sociale netwerken).
 - Zich weerhouden van het gebruik van duidelijk onveilige internetpagina's voor betalingen. Er moet bijzondere aandacht besteed worden aan de internetpagina die gebruikt wordt voor betaling en begint met 'HTTPS'.
- Een adequaat systeem voor virusbeveiliging installeren, dit systeem updaten en het steeds gebruiken.
- Verdachte e-mails niet openen en ze onmiddellijk verwijderen.

- Regelmatig het saldo controleren van de rekeningen die gebruikt worden voor internetbetalingen, minstens een keer om de twee weken, en onmiddellijk gepaste maatregelen nemen in geval van verdachte transacties op rekeningen of kredietkaarten.
In het bijzonder: Terugboeking, blokkering van de rekening, melding bij de bank en in geval van fraudemelding bij de politie.

Wanneer er zich een begunstigde gebeurtenis voordoet heeft de begunstigde persoon nadien de volgende verplichtingen:

- Onmiddellijk nadat de begunstigde persoon op de hoogte is van de schade de verzekeraar hiervan telefonisch op de hoogte brengen.
Telefoon: +32 2 642 45 30
- Schade of verlies veroorzaakt door strafbare handelingen (bijv. beledigingen, fraude, pesten, diefstal van gegevens) moeten aangegeven worden bij de politie zodra de rekeninghouder kennisneemt van deze overtreding.
- De instructies van de verzekeraar op te volgen, alsmede de verzekeraar alle nuttige informatie te bezorgen met betrekking tot het schadegeval.
- Alle redelijke maatregelen te treffen om de gevolgen van het schadegeval zo veel mogelijk te beperken en dit in het kader van de algemene schadebeperkingsplicht.

Indien de verplichtingen van dit artikel niet werden nageleefd en dit een geldelijk nadeel betekent voor de verzekeraar kan deze zijn tussenkomst in het raam van huidige verzekeringsovereenkomst weigeren of beperken. De verzekeraar behoudt zich tevens het recht de onterecht uitbetaalde interventies terug te vorderen.

6. **Bijstandsprestaties vanwege de verzekeraar**

A/ Bijstand online veiligheid

6.1 Praktische informatie

In geval van vragen met betrekking tot de in artikel 1 vermelde risico's, heeft de begunstigde persoon recht op een telefonische hulplijn die 24 uur per dag bereikbaar is om de situatie en het toekomstig gedrag te bespreken. Deze hulplijn is bereikbaar via +32 2 642 45 30.

6.2 Juridische informatie per telefoon

In geval van juridische problemen met betrekking tot een aanval op e-reputatie, copyright conflicten, frauduleus gebruik van betaalmiddelen, identiteitsdiefstal, bij een aankoop op internet of over gegevensherstel, heeft de begunstigde toegang tot de juridische informatiedienst van de verzekeraar. De juridische informatiedienst informeert de begunstigde over zijn rechten en plichten en begeleidt hem in de te nemen stappen.

Dit voordeel is beperkt tot 3 oproepen per verzekeringsjaar per rekeninghouder.

6.3 E-reputatieschade

a. De geleverde prestaties in geval van e-reputatieschade

In geval van schade aan e-reputatie, hebben de diensten als doel de reputatie van de begunstigde te verdedigen en te herstellen.

➤ De verzekeraar brengt de begunstigde in contact met een gespecialiseerde externe dienstverlener.

Deze specialist is verantwoordelijk voor:

- De reputatie controleren van de begunstigde op het internet;
- Een reputatierapport opstellen met aanbevelingen voor actie;
- De exploitant van de website te identificeren die de post host die inbreuk maakt op de e-reputatie van de begunstigde;
- Verslag uit te brengen over de maatregelen die zijn genomen om de geïdentificeerde link(s) te verwijderen en kopieën te zoeken van de personen die op de dag van de verklaring aanwezig

waren, met inachtneming van de technische beperkingen van het internet, en een eindverslag op te stellen over het welslagen of mislukken van de genomen maatregelen.

De verplichting van de verzekeraar en van het bedrijf gespecialiseerd in e-reputatie is een middelenverbintenis en geen resultaat. Aldus verbindt de verzekeraar zich ertoe alle middelen te gebruiken die nodig zijn voor de succesvolle voltooiing van de operatie zonder te garanderen dat het verwachte resultaat noodzakelijkerwijs wordt bereikt.

De verzekeraar betaalt voor de tussenkomst van deze gespecialiseerde dienstverlener tot een maximaal bedrag van € 5.000 (incl. BTW) per jaar en maximaal 3 interventies per jaar per rekeninghouder.

➤ De verzekeraar biedt de begunstigde een psychologische ondersteuning.

Deze dienst, geleid door een team van klinisch psychologen, garandeert de Begunstigde, in volledige vertrouwelijkheid, een professionele, onpartijdige, onbevangen en niet-interventionele luisterbereidheid, in een welwillende neutraliteit.

De verzekeraar neemt de terugbetaling ten laste van deze psychologische ondersteuning voor maximaal 3 consultaties per jaar per rekeninghouder.

b. De voorwaarden voor het uitvoeren van prestaties in geval van schade aan e-reputatie

Aan de volgende voorwaarden moet voldaan zijn om recht te hebben op prestaties in geval van e-reputatieschade:

- Het schadegeval moet zich voordoen in het privéleven van de begunstigde;
- De gebeurtenis die aanleiding geeft tot het schadegeval mag niet gekend zijn bij de begunstigde op de ingangsdatum van deze verzekering;
- De begunstigde moet het schadegeval melden bij de verzekeraar tussen de ingangsdatum van zijn verzekering en de beëindiging ervan.

c. Specifieke uitzonderingen

De verzekeraar ondersteunt geen geschillen met betrekking tot:

- Een aantasting van de e-reputatie voorafgaand aan het ingaan van deze garantie;
- Een vrijwillige verspreiding van persoonlijke gegevens van de begunstigde of een toestemming om persoonlijke gegevens te verspreiden die de begunstigde zou hebben verstrekt;
- Een aantasting van de e-reputatie bestaande uit een gesprek, conferentie of publicatie op internet met behulp van software voor onmiddellijke communicatie met of zonder video's of webcams;
- De gevolgen van een aanval op e-reputatie, d.w.z. elke actie die niet is gericht tegen de uitgever of hosting leverancier waarop de begunstigde is belasterd, beledigd of waarop zijn privéleven illegaal bekendgemaakt werd;
- Een aanval op e-reputatie door een persbedrijf of een journalist.

6.4 Het frauduleuze gebruik van betaalmiddelen

a. Prestaties in geval van frauduleus gebruik van betaalmiddelen

In geval van frauduleus gebruik van zijn betaalmiddelen op internet, geniet de begunstigde de volgende voordelen:

De verzekeraar brengt de begunstigde in contact met een gespecialiseerde externe dienstverlener. Deze specialist heeft als missie:

- Om een gerichte en individuele zoektocht uit te voeren naar de gegevens van de begunstigde, illegaal gebruikt op het internet en om een rapport aan te maken met aanbevelingen voor actie;
- De website-exploitant te identificeren waar de gestolen gegevens werden geregistreerd en eventueel verwerkt;
- Verslag uit te brengen over de maatregelen die zijn genomen om de verduisterde en/of illegaal gebruikte gegevens te verwijderen en/ of te wijzigen, onder voorbehoud van technische beperkingen

van het internet, en om een eindrapport op te stellen over het welslagen of mislukken van de genomen maatregelen.

De verplichting van de verzekeraar en die van de gespecialiseerde onderneming is een middelenverbintenis en geen resultaat. Aldus verbindt de verzekeraar zich ertoe alle middelen te gebruiken die nodig zijn voor de succesvolle voltooiing van de operatie zonder te garanderen dat het verwachte resultaat noodzakelijkerwijs wordt bereikt.

De verzekeraar betaalt voor de tussenkomst van deze gespecialiseerde dienstverlener tot een maximaal bedrag van € 5.000 (incl. BTW) per jaar en maximaal 3 interventies per jaar per rekeninghouder.

b. De voorwaarden voor het uitvoeren van prestaties in geval van frauduleus gebruik van de betaalmiddelen

Aan de volgende voorwaarden moet voldaan zijn om recht te hebben op prestaties in geval van frauduleus gebruik van betaalmiddelen:

- Het schadegeval moet zich voordoen in het privéleven van de begunstigde;
- De gebeurtenis die aanleiding geeft tot het schadegeval mag niet gekend zijn bij de begunstigde op de ingangsdatum van deze verzekering;
- De begunstigde moet het schadegeval melden bij de verzekeraar tussen de ingangsdatum van zijn verzekering en de beëindiging ervan.

c. Specifieke uitzonderingen

Volgende schadegevallen zijn niet verzekerd:

- Toerekenbaar aan een persoon die onder hetzelfde dak woont als de begunstigde op zijn hoofdverblijf;
- Voor de gevolgschade van de diefstal van betalingsgegevens en de indirecte schade;
- Persoonlijk veroorzaakt door de begunstigde.

6.5 Identiteitsdiefstal

a. Prestaties in geval van identiteitsdiefstal

In geval van identiteitsdiefstal geniet de begunstigde van het volgende voordeel:

- De verzekeraar brengt de begunstigde in contact met een gespecialiseerde externe dienstverlener.

Deze specialist heeft als opdracht:

- Een gerichte en individuele doorzoeking van de gegevens van de Begunstigde om na te gaan of deze op het internet zijn verduisterd;
- Een rapport opstellen met aanbevelingen met te nemen acties;
- De website-exploitant te identificeren waarop de gestolen gegevens werden geregistreerd of dewelke deze gegevens verwerkt heeft;
- Verslag uit te brengen over de maatregelen die zijn genomen om de verduisterde en/of illegaal gebruikte gegevens te verwijderen en/ of te wijzigen, onder voorbehoud van technische beperkingen van het internet, en om een eindrapport op te stellen over het welslagen of mislukken van de genomen maatregelen.

De verplichting van de verzekeraar en die van de gespecialiseerde onderneming is een middelenverbintenis en geen resultaat. Aldus verbindt de verzekeraar zich ertoe alle middelen te gebruiken die nodig zijn voor de succesvolle voltooiing van de operatie zonder te garanderen dat het verwachte resultaat noodzakelijkerwijs wordt bereikt.

De verzekeraar betaalt voor de tussenkomst van deze gespecialiseerde dienstverlener tot een maximaal bedrag van € 5.000 (incl. BTW) per jaar en maximaal 3 interventies per jaar per rekeninghouder.

- De verzekeraar biedt de begunstigde een psychologische ondersteuning.

Deze dienst, geleid door een team van klinisch psychologen, garandeert de Begunstigde, in volledige vertrouwelijkheid, een professionele, onpartijdige, onbevangen en niet-interventionele luisterbereidheid, in een welwillende neutraliteit.

De verzekeraar neemt de terugbetaling ten laste van deze psychologische ondersteuning voor maximaal 3 consultaties per jaar per rekeninghouder.

b. De voorwaarden voor het uitvoeren van prestaties in geval van identiteitsdiefstal

Aan de volgende voorwaarden moet voldaan zijn om recht te hebben op prestaties in geval van identiteitsdiefstal:

- Het schadegeval moet zich voordoen in het privéleven van de begunstigde;
- De gebeurtenis die aanleiding geeft tot het schadegeval mag niet gekend zijn bij de begunstigde op de ingangsdatum van deze verzekering;
- De begunstigde moet het schadegeval melden bij de verzekeraar tussen de ingangsdatum van zijn verzekering en de beëindiging ervan.

c. Specifieke uitzonderingen

Volgende schadegevallen zijn niet verzekerd:

- Toerekenbaar aan een persoon die onder hetzelfde dak woont als de begunstigde op zijn hoofdverblijf;
- Voor de gevolgschade van de diefstal van betalingsgegevens en de indirecte schade;
- Persoonlijk veroorzaakt door de begunstigde.

B/ "Online-aankoopverzekering"

6.6 Aankoop op het internet

a. Prestaties bij de aankoop van een roerend goed bij een e-handelaar

De verzekeraar betaalt aan de Begunstigde de aankoopprijs van het gewaarborgde goed terug in geval van niet-levering of niet-conforme levering indien de e-handelaar, nadat de verzekeraar bij hem een klacht indiende, het gewaarborgde goed niet heeft vervangen of terugbetaald. De levering moet uitgevoerd worden via de post met ontvangstbewijs of via een particulier transportbedrijf, en wordt geleverd op het nationale grondgebied.

Indien de Begunstigde het gewaarborgde goed teruggestuurd heeft naar de e-handelaar, die het terugbetaald of vervangen heeft, neemt de verzekeraar de terugzendkosten die voor rekening van de Begunstigde waren gebleven op zich.

Om gedekt te zijn dient het goed de volgende cumulatieve kenmerken hebben:

- Vervoerbaar zijn, via internet worden gekocht, nieuw zijn en een waarde hebben tussen de € 50,00 en € 5.000,00 inclusief BTW;
- De goederen moeten zijn gekocht worden bij een professionele handelaar met officiële vestiging in de Europese Unie;
- De levering moet gebeuren per post met ontvangstbevestiging of door een privé transporteur en moet op het nationale grondgebied worden afgeleverd;
- De goederen werden beschadigd of onvolledig geleverd, defect of niet in overeenstemming met de referentie van de fabrikant of distributeur vermeld op het bestelformulier;
- Het goed werd niet gekocht op een veilingsite.

b. Voorafgaande klacht bij de e-handelaar

In geval van een niet-conforme levering moet de Begunstigde binnen een maximumtermijn van 7 kalenderdagen vanaf de levering een klachtenbrief ofwel het klachtenformulier dat door de e-handelaar online ter beschikking wordt gesteld naar de e-handelaar versturen.

In geval van niet-levering moet de Begunstigde een klachtenbrief ofwel het klachtenformulier dat door de e-handelaar online ter beschikking wordt gesteld naar de e-handelaar versturen.

c. Bewijsstukken

Indien de e-handelaar het gewaarborgde goed weigert terug te betalen of te vergoeden of indien de klacht na een termijn van 30 kalenderdagen niet beantwoord werd, geeft de Begunstigde zijn schadegeval aan bij de verzekeraar, met vermelding van de volgende punten:

- Bevestiging van de bestelling;
- Kopie van de leveringsbon of het ontvangstbewijs;
- Kopie van het bankafschrift dat het gedebiteerde bedrag aantoont;
- Elk element dat de niet-conformiteit aantoont, met name foto's van de bestelling en de levering;
- Kopie van de klachtenbrief en bewijs van verzending ervan, evenals de met de e-handelaar uitgewisselde e-mails;
- Kopie van de weigering van de e-handelaar naar aanleiding van de klachtenbrief;
- In geval van terugzending van het goed naar de e-handelaar, bewijs van de verzendingskosten hiervan.

In geval van niet-levering, moeten de volgende bijkomende elementen verstuurd worden:

- Verklaring op erewoord van de niet-levering van het goed;
- Als de Begunstigde geen antwoord ontvangt van de e-handelaar naar aanleiding van zijn klacht, moet hij een klacht indienen voor oplichting en een kopie hiervan aan de verzekeraar bezorgen.

De verzekeraar heeft het recht om de Begunstigde bijkomende stukken te vragen om de materialiteit van het schadegeval te evalueren.

d. Beperking van de waarborg

De verzekeraar komt tussen tot een globaal maximum van € 2.500 incl. btw per verzekeringsjaar en tot een maximum van 3 interventies per verzekeringsjaar.

e. Specifieke uitsluitingen

De aankoop van de volgende zaken worden niet gewaarborgd door de verzekeraar:

- dieren en planten;
- sieraden, zilverwerk, edelstenen, schilderijen, beeldhouwwerken, tapijten, contanten, goudstaven, postzegelverzamelingen, muntverzamelingen, bankbiljettenverzamelingen, handelswissels, effecten, aandelen, obligaties, coupons, schuldvorderingen, eigendomstitels, kasbonnen, postzegels, fiscale zegels, vervoerbewijzen, toegangsbewijzen tot recreatieve activiteiten;
- bederfelijke goederen en levensmiddelen;
- geneesmiddelen;
- alle soorten wapens;
- motorvoertuigen (bijv. elektrische fietsen, elektrische steppen, scooters, motorfietsen, auto's, enz.);
- digitale gegevens die online weergegeven of gedownload kunnen worden;
- goederen die aangekocht werden om doorverkocht te worden als koopwaar;
- goederen die aangekocht werden bij een particulier;
- tweedehands goederen;
- goederen die aangekocht werden op een veilingssite;
- goederen die niet geleverd werden wegens een staking van de postdienst of het vervoerbedrijf, een lock-out of sabotage;
- goederen die niet geleverd werden wegens een epidemie, een pandemie of een lockdown;
- een goed dat niet geleverd werd door de post of door een vervoerbedrijf waarvoor geen ontvangstbewijs wordt uitgereikt.

7. Algemene uitsluitingen

De verzekeraar komt niet tussen in het raam van huidige verzekeringsovereenkomst voor:

- Gevallen die verband houden met onwettelijke, strafbare (illegale), racistische, extremistische, pornografische of andere onethische internetactiviteiten van de rekeninghouder. Ook in geval van medeplichtigheid, indirecte medeplichtigheid of aansporing van/door de rekeninghouder.
- In gevallen die verband houden met de volgende personen/partijen geldt de verzekeringsdekking niet:
 - Incidenten veroorzaakt door een persoon die in het huishouden van de rekeninghouder woont en gedomicilieerd is op het hoofdadres van de rekeninghouder;
 - Vorderingen jegens de verzekeraar;
 - Zaken waarbij een staat of een lokaal instituut persoonsgegevens van begunstigde personen bekendmaakt via het internet.
- Situaties die het gevolg zijn van een daad of een nalaten van de begunstigde en/of de rekeninghouder en/of diens opzettelijke fout waarbij de schadelijke gevolgen normaal te voorzien waren.
- Situaties die het gevolg zijn van (burger)oorlog of gelijkaardige feiten, sociale conflicten, een algemene mobilisatie, het opeisen van mensen en/of materiaal door de overheid, terrorisme, sabotage, radioactiviteit, kernreacties en ioniserende stralingen.
- Situaties die het gevolg zijn van een beslissing van de overheid.
- Alle kosten die niet uitdrukkelijk werden opgenomen als waarborg in huidige verzekeringsovereenkomst.

8. Niet-aansprakelijkheid en Overmacht

De Verzekeraar kan niet aansprakelijk worden gesteld, om welke grond of welke reden dan ook, voor enige schade die verband houdt met:

- Schade, vandalisme, diefstal van eigendommen van de begunstigde, tijdens de hulpverlening;
- Elke vertraging of nalatigheid in de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van deze verzekeringsovereenkomst als gevolg van overmacht. Een geval van overmacht wordt beschouwd als een externe oorzaak die redelijkerwijs niet te controleren en/of te voorzien is.
- Elke vertraging of slechte uitvoering door de door de Verzekeraar aangewezen dienstverlener. Indien nodig neemt de begunstigde rechtstreeks contact op met de dienstverlener.

9. Duur van huidige verzekeringsovereenkomst

De verzekeringsdekking gaat in op de datum waarop de begunstigde in het bezit komt van het verzekerd pakket.

De dekking gaat automatisch ten aanzien van de begunstigde teniet:

- In geval van niet-verlenging of opzegging van het verzekerde pakket;
- Op de datum waarop de opzegging van het contract tussen de verzekeringnemer en de verzekeraar van kracht wordt.

10. Klachten

In geval van klachten kan de rekeninghouder en/of de begunstigde zich wenden tot de kwaliteitsdienst van AXA Assistance:

- Via e-mail: quality.brussels@ip-assistance.com
- Via briefwisseling: AXA assistance, Customer Care, Regentlaan 7 te 1000 Brussel.

De klacht zal zo snel mogelijk worden onderzocht door de Kwaliteitsdienst van AXA Assistance en dit binnen de volgende termijnen:

- Binnen de 3 werkdagen volgt een ontvangstmelding van de klacht met een korte uitleg over het verdere verloop van de procedure.
- Binnen de 5 werkdagen zal een definitief standpunt worden medegedeeld aan de rekeninghouder, behoudens complexe problemen.
- Binnen de kalendermaand zal een definitief standpunt worden medegedeeld aan de rekeninghouder met betrekking tot complexe problemen.
- Indien voornoemde termijnen niet haalbaar zijn wordt dit gecommuniceerd aan de rekeninghouder met een motivatie omtrent de reden. Tevens dient een indicatie te worden gegeven met betrekking tot de termijn waarbinnen definitief standpunt mag worden verwacht.

De rekeninghouder en/of de begunstigde kan zich tevens wenden tot de Ombudsman van de Verzekeringen:

- Via mail : info@ombudsman.as
- Via briefwisseling: Square de Meeûs 35 te 1000 Brussel.
- Via telefoon: 02/547.58.71
- Via fax: 02/547.59.75

Voornoemde mogelijkheden doen geen afbreuk aan het recht van begunstigde en/of rekeninghouder om een gerechtelijke procedure in te stellen. De Ombudsman van de Verzekeringen en zijn team onderzoeken verzekeringsgeschillen tussen de consument en de verzekeraar of de verzekeringstussenpersoon.

De begunstigde kan zich eveneens richten tot een erkende instantie voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, zoals vermeld op het platform voor de onlineregeling van geschillen:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

De begunstigde kan een klachtenformulier invullen op dit platform, dat de klacht onmiddellijk in zeer begrijpbare vorm doorstuurt naar de verweerster. De volledige procedure vindt U terug op voornoemd platform.

11. **Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

Verantwoordelijke voor de verwerking

Inter Partner Assistance nv, met maatschappelijke zetel te Regentlaan 7, 1000 Brussel, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0415.591.055 (hierna 'Inter Partner Assistance' genoemd).

Functionaris voor de gegevensbescherming

De functionaris voor de gegevensbescherming van Inter Partner Assistance

Doeleinden van de gegevensverwerking en bestemmingen van de gegevens

De persoonsgegevens die door de betrokkene zelf worden meegedeeld of die op legitieme wijze door Inter Partner Assistance 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 Inter Partner Assistance verwerkt worden voor de volgende doeleinden:

- het beheer van het personenbestand
- het beheer van de verzekeringsovereenkomst
- de dienstverlening aan de klanten
- het beheer van de relatie tussen Inter Partner Assistance en de verzekeringstussenpersoon
- de opsporing, preventie en bestrijding van fraude
- de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme
- bewaking van de portefeuille
- statistische studies

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, herverzekeraars, medeverzekeraars, verzekeringstussenpersonen, dienstverleners, andere verzekeringsmaatschappijen, vertegenwoordigers, follow-up bureaus voor tarifiering, schaderegelingsbureaus, Datassur).

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

Gegevensverwerking met het oog op direct marketing

De persoonsgegevens, meegedeeld door de betrokkene zelf of rechtmatig ontvangen door Inter Partner Assistance

mogen meegedeeld worden aan andere ondernemingen van de AXA Groep en aan ondernemingen die in verbinding staan met Inter Partner Assistance en/of aan de verzekeringstussenpersoon met het oog op hun eigen direct marketing of gezamenlijke direct marketing (commerciële acties, gepersonaliseerde reclame, profilering, koppeling van gegevens, bekendheid, ...), om de kennis van de gezamenlijke klanten en prospecten te verbeteren, om deze laatste te informeren over hun respectieve activiteiten, producten en diensten, en om commerciële aanbiedingen te bezorgen.

Om een optimale service te verlenen in verband met direct marketing, kunnen deze persoonsgegevens worden meegedeeld aan ondernemingen en/of aan personen in hun hoedanigheid van onderaannemers of dienstverleners ten gunste van Inter Partner Assistance, andere ondernemingen van de AXA Groep en/of de verzekeringstussenpersoon.

Deze verwerkingen zijn noodzakelijk voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen van Inter Partner Assistance bestaande uit de ontwikkeling van haar economische activiteit. In voorkomend geval kunnen deze verwerkingen gebaseerd zijn op de toestemming van de betrokkene.

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 Inter Partner Assistance zich aan de wettelijke en reglementaire bepalingen die van kracht zijn voor dergelijke overdrachten. Inter Partner Assistance 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 Inter Partner Assistance getroffen maatregelen om persoonsgegevens te mogen overdragen buiten de Europese Unie een kopie verkrijgen door zijn aanvraag te sturen naar Inter Partner Assistance op het hierna vermelde adres ('Contact opnemen met Inter Partner Assistance').

Gegevensbewaring

Inter Partner Assistance 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.

Inter Partner Assistance bewaart de persoonsgegevens met betrekking tot geweigerde offertes of offertes waaraan Inter Partner Assistance 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 Inter Partner Assistance 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

Inter Partner Assistance 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.

Inter Partner Assistance 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 Inter Partner Assistance 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 Inter Partner Assistance. De verantwoordelijke voor de verwerking verwerkt dan de persoonsgegevens niet langer, tenzij hij aantoont 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 Inter Partner Assistance, om zijn standpunt te uiten en om de beslissing van Inter Partner Assistance te betwisten;
- om zijn persoonsgegevens die hij aan Inter Partner Assistance 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 Inter Partner Assistance

De betrokkene die zijn rechten wil uitoefenen, kan Inter Partner Assistance contacteren op de volgende adressen, vergezeld van een recto/verso fotokopie van zijn identiteitskaart:

- per post: Inter Partner Assistance - Data Protection Officer, Regentlaan 7, 1000 Brussel
- via e-mail: dpo.BNL@axa-assistance.com

Inter Partner Assistance 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 Inter Partner Assistance de reglementering ter zake niet naleeft, wordt hij verzocht eerst contact op te nemen met Inter Partner Assistance.

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

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

12. Toepasselijk recht

Deze verzekeringsovereenkomst wordt beheerst door de Belgische Wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014.

13. Clausule sancties

De Verzekeraar kan niet verplicht worden een dekking te bieden, een schade te vergoeden of een dienst uit te voeren in het kader van huidige voorwaarden, indien de geboden dekking, de vergoeding van de schade of de uitgevoerde dienst tot eender welke sanctie of beperking voor de Verzekeraar zou leiden op grond van een resolutie van de Verenigde Naties of op grond van sancties, wetten of commerciële en economische embargo's van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten van Amerika.