

## ENGIE HOME ASSISTANCE (202410)

### I. CONDITIONS GÉNÉRALES

#### 1. CONTRAT ET OBJET

Le présent contrat d'assurance est conclu entre IPA et le Client et a pour objet de fixer les droits et obligations des parties dans le cadre du service ENGIE Home Assistance, offert par ENGIE au nom et pour le compte d'IPA, ci-après le « Contrat ».

Le Contrat est constitué par les présentes Conditions Générales et par les Conditions Particulières. En cas de conflit, les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales.

#### 2. DÉFINITIONS

**2.1. Bâtiment Assuré :** le bâtiment désigné dans les Conditions Particulières, étant une maison ou un appartement destiné à un usage privatif d'habitation ou de loisirs d'un seul ménage. Si plus d'un ménage occupe l'immeuble, seule la partie du ménage associée au bénéficiaire de la police est assurée. En cas d'un appartement ou d'un studio, seule l'unité spécifique mentionnée dans les Conditions Particulières est couverte.

**2.2. Client :** la personne physique qui a signé le Contrat pour le Bâtiment Assuré et/ou la personne qui réside dans le Bâtiment Assuré.

**2.3. ENGIE :** Electrabel sa, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Boulevard Simon Bolivar 36, agent d'assurances agréé par la FSMA sous le numéro 114755A, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0403.170.701, RPM Bruxelles, agissant, dans le cadre du Contrat, au nom et pour le compte de l'assureur IPA en sa qualité d'intermédiaire d'assurance en charge également du règlement des sinistres.

**2.4. Envoi recommandé :** l'envoi d'une lettre recommandée par la poste ou l'envoi d'une lettre recommandée électronique. Si la lettre recommandée est envoyée électroniquement, il doit s'agir d'un service qualifié de remise recommandée électronique au sens de l'article 3.37 du Règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 concernant l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE, par lequel le signataire s'identifie et exprime sa volonté.

**2.5. Inhabitabilité du Bâtiment Assuré ou Inhabitable :** implique la survenance d'un sinistre tel que les principaux espaces de vie (tels que la cuisine, les chambres et la salle de bain) ne sont plus disponibles et/ou accessibles ou ces espaces de vie ne peuvent plus être utilisés normalement.

**2.6. Installation(s) Fixe(s) :** sont les installations intérieures fixes suivantes qui sont immeubles par leur destination (liste limitative) : chauffage central, boiler et radiateurs fixes ou installations du même type, conduites d'eau et de gaz et installation électrique. Sont exclus : tout appareil ménager (par exemple : frigo, congélateur, four, hotte, cuisinière, plaque de cuisson), air conditionné, appareils de ventilation, adoucisseurs d'eau, radiateurs mobiles, installation d'alarme et domotique.

**2.7. Intervention :** est un dépannage d'un (1) "problème" unique et non un déplacement du Prestataire. Vous trouverez des exemples d'Interventions dans le tableau à la fin des présentes Conditions Générales. L'Intervention ne consiste pas à réaliser des travaux d'entretien ou des réparations définitives. Les détails concernant la couverture sont repris dans l'article 3.1. ci-dessous.

**2.8. IPA :** Inter Partner Assistance sa, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Boulevard du Régent 7, entreprise d'assurances agréée par la BNB sous le numéro 0487, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0415.591.055, RPM Bruxelles.

**2.9. Perte de Confort Inopinée et Grave :** toutes les situations pouvant provoquer une perte inopinée et grave du confort de base du Client. On entend par là, l'absence d'eau courante dans le Bâtiment Assuré ou dans une partie de celui-ci, la perméabilité de la maison au vent ou à l'eau, l'absence d'eau chaude dans la salle de bains, une température intérieure désagréable (norme : minimum

entre 18° - 24°C), l'absence de lumière dans une ou dans plusieurs parties de la maison, l'absence d'électricité dans la maison ou dans une partie de celle-ci, si cela n'est pas dû à une panne générale, pas d'alimentation électrique du frigo et du congélateur ou d'autres appareils qui permettent de conserver des denrées alimentaires, sanitaires bouchés si cela n'est pas dû à une fosse septique trop pleine.

**2.10. Prestataire :** le fournisseur de service/technicien qui accomplira l'Intervention et qui est désigné par ENGIE pour le compte d'IPA.

**2.11. Urgent ou Urgence :** une situation lors de laquelle un sinistre soudain et imprévisible (i) rend l'occupation du Bâtiment Assuré dangereuse ou en compromet la sécurité, (ii) qui provoque des dégâts au Bâtiment Assuré et/ou des biens immobiliers en faisant partie, susceptibles de s'aggraver à défaut d'intervention, et/ou (iii) entraîne l'Inhabitabilité du Bâtiment Assuré.

### 3. DESCRIPTION DU SERVICE ENGIE HOME ASSISTANCE

#### a) Intervention de dépannage

Une Intervention est organisée pour le Client dans les cas suivants :

- lors de circonstances Urgentes ou ;
- en cas de Perte de Confort Inopinée et Grave,

à condition (i) qu'il soit techniquement possible de stabiliser la situation et d'effectuer l'Intervention, (ii) que les conditions climatiques permettent l'Intervention et (iii) que le Client permette l'accès au Bâtiment Assuré.

L'Intervention consiste à envoyer un Prestataire au Bâtiment Assuré, comme décrit à titre d'exemple dans le tableau à la fin des présentes Conditions Générales. L'Intervention ne consiste pas à réaliser des travaux d'entretien ou des réparations définitives.

Le Prestataire se rend sur les lieux dès que possible et au plus tard dans les 24 heures qui suivent l'appel. S'il y a une Urgence (comme définis ci-dessus), le Prestataire se rend sur les lieux au plus tard dans les 3 heures.

L'Intervention se limite à un maximum de 400,00 € par Intervention dans le Bâtiment Assuré. Cette Intervention de 400,00 € comprend (i) le transport, (ii) la main d'œuvre, (iii) les pièces de rechange à hauteur de 50,00 € et (iv) la TVA qui est facturée par le Prestataire.

ENGIE règle le montant de l'Intervention directement au Prestataire. Le Client ne doit pas avancer cette somme.

Le Client doit payer lui-même au Prestataire les montants supérieurs à 400,00 €, facturés par ce dernier. Le Client doit payer au Prestataire le coût total des pièces de rechange supérieur à 50,00 €, même si l'Intervention est inférieure à 400,00 €.

#### b) Si une Intervention n'est pas possible dans les 24 heures suivant l'appel du Client

En fonction de la situation, les solutions suivantes seront envisagées :

En cas d'Inhabitabilité du Bâtiment Assuré suite à une **installation de chauffage central défectueuse** et qu'une Intervention n'est pas possible dans les 24 heures, ENGIE, au choix du Client :

- Mettra soit tout en œuvre pour mettre à la disposition du Client une source de chauffage alternative pour une durée maximale de 5 jours ;
- Soit fournira un hébergement dans un hôtel pour une durée maximale de 2 nuits et un maximum de 200,00 € (TVA incl.) au total pour tous les occupants.

En cas d'Inhabitabilité du Bâtiment Assuré suite à une **installation de production d'eau chaude défectueuse** et qu'une Intervention n'est pas possible dans les 24 heures, ENGIE :

- fournira un hébergement dans un hôtel pour une durée maximale de 2 nuits et un maximum de 200,00 € (TVA incl.) au total pour tous les occupants.

En cas d'Inhabitabilité du Bâtiment Assuré suite à une **panne de l'installation électrique** située après le compteur et qu'une

Intervention n'est pas possible dans les 24 heures ENGIE, au choix du Client :

- Mettra soit tout en œuvre pour mettre un générateur de courant à la disposition du Client pour une durée maximale de 5 jours ;
- Soit fournira un hébergement dans un hôtel pour une durée maximale de 2 nuits et un maximum de 200,00 € (TVA incl.) au total pour tous les occupants ;
- Soit interviendra pour les dégâts occasionnés aux denrées alimentaires qui se trouvent dans le frigo ou le congélateur et ce, pour un maximum de 125,00 € (TVA incl.).

**c) Si le Bâtiment Assuré est Inhabitable ou s'il subit des dégâts importants**

Si le Bâtiment Assuré est endommagé ou en cas d'Inhabitabilité du Bâtiment Assuré suite à un incendie, une explosion, une implosion, un dégât des eaux, un cambriolage, une tentative de cambriolage, un home-jacking, un acte de vandalisme ou un bris de vitres, ENGIE se charge d'organiser les services suivants (tous les montants indiqués ci-dessous sont TVA incl.) :

- la réservation d'une chambre d'hôtel pour deux nuits, avec une intervention maximale de 200,00 € pour tous les occupants du Bâtiment Assuré endommagé. ENGIE se charge également du transport du Client au cas où ce dernier ne serait pas en mesure de se déplacer par ses propres moyens du Bâtiment Assuré vers l'hôtel.
- la garde des enfants du Client qui ont moins de 18 ans et qui sont domiciliés dans le Bâtiment Assuré déclaré Inhabitable et ce, pour un maximum de 150,00 €.
- l'hébergement des animaux de compagnie qui appartiennent au Client et qui vivent dans le Bâtiment Assuré déclaré Inhabitable et ce, pour un maximum de 125,00 €.
- les frais de surveillance au cas où le Bâtiment Assuré rendu Inhabitable doit être surveillé afin de protéger les biens restés sur place contre le vol et ce, pour un maximum de 48 heures.
- le transfert du mobilier vers un lieu de dépôt situé en Belgique. ENGIE se charge de mettre à disposition un véhicule utilitaire de type permis B afin de permettre au Client de transférer les biens qui sont restés dans le Bâtiment Assuré rendu Inhabitable vers un lieu de dépôt situé en Belgique. L'intervention est limitée à 250,00 €.
- le déménagement des meubles est couvert jusqu'à un maximum de 250,00 € au cas où le Bâtiment Assuré situé en Belgique n'est pas rendu à nouveau habitable 30 jours après un sinistre. ENGIE se chargera, en concertation avec le Client, du déménagement des meubles vers le nouveau lieu de séjour en Belgique dans les soixante (60) jours après le sinistre.
- si le Client se trouve à l'étranger au moment du sinistre et que sa présence s'avère indispensable, ENGIE mettra à sa disposition un billet de train en première classe ou un billet d'avion (classe économique) pour se rendre de l'endroit où il séjourne vers le Bâtiment Assuré situé en Belgique qui a fait l'objet d'un sinistre et prendra à sa charge les frais qui en résultent. ENGIE se réserve le droit de réclamer la restitution des billets non utilisés.
- ENGIE demandera au Client de lui fournir la preuve qu'il a effectué une déclaration de sinistre auprès de son assurance incendie ou en cas de vol la preuve qu'il a fait une déclaration à la police.

**4. ÉTENDUE TERRITORIALE DE L'ASSURANCE**

Pour bénéficier du service ENGIE Home Assistance, le Bâtiment Assuré doit obligatoirement être situé sur le territoire du Royaume de Belgique.

**5. EXCLUSIONS**

ENGIE n'intervient pas pour :

- les frais exposés par le Client pour des interventions qui n'ont pas été effectuées par le Prestataire ;
- les frais de déplacement du Prestataire si le Bâtiment Assuré n'était pas accessible au moment convenu ; ces frais sont forfaitairement fixés à 60,00 € et pourront être facturés par ENGIE au Client ;
- les frais découlant de phénomènes normaux de vieillissement, d'usure ou de détérioration ;
- les suites négatives prévisibles normales dues à une négligence de l'habitant du Bâtiment Assuré ou d'une faute délibérée de sa part ;

- les frais causés par un manque évident d'entretien et/ou un défaut de mise en conformité de l'Installation Fixe ou du Bâtiment Assuré ;
- les frais découlant d'un problème qui était connu avant la signature du Contrat ;
- les frais de nature décorative ;
- les frais à une Installation Fixe, si le Prestataire est d'avis que l'Intervention en dépasse la valeur ;
- les Interventions rendues impossibles suite à des transformations au Bâtiment Assuré par le Client ;
- les événements découlant d'une guerre, d'une mobilisation générale, d'une réquisition de personnes ou de matériel par les autorités, d'actes de terrorisme ou de sabotage ou de conflits sociaux ;
- les conséquences d'une catastrophe naturelle, tel que tremblement de terre, glissement de terrain, inondation ;
- les prestations garanties qui ne peuvent être prestées suite à un cas de force majeure ou à une décision des pouvoirs publics ;
- les coupures de l'approvisionnement en gaz, électricité et eau, dues au réseau de distribution ;
- les dégâts provoqués directement ou indirectement par la pollution ;
- les dégâts causés directement ou indirectement par une panne d'un circuit électronique, un circuit intégré, une micro puce, un micro-processeur, un hardware, un logiciel, un ordinateur, un appareil de télécommunication ou un système semblable ;
- les frais à des installations communes, des espaces communs ou des (sous)parties communes d'un immeuble ;
- tous les frais, dont il n'est pas expressément prévu dans le Contrat, qu'ils sont pris en charge ;
- si une réparation définitive n'est pas réalisée dans un Bâtiment Assuré après une Intervention Urgente selon le Contrat, ENGIE peut refuser une seconde Intervention dans la même situation.

**6. PRISE D'EFFET**

Le Contrat commence à courir après l'écoulement d'un stage d'attente d'un (1) mois à compter de sa conclusion, à la date indiquée aux Conditions Particulières. La garantie ne prend effet qu'après le délai d'attente. Si un sinistre survient pendant le délai d'attente ou avant la prise de cours de la garantie, ni la survenance de cet événement, ni ses suites ne seront pris en charge par ENGIE.

Si vous avez des dettes envers ENGIE au moment où vous souhaitez conclure un Contrat, nous pouvons suspendre la prise de cours de la garantie jusqu'à ce que nous recevions le paiement des montants ouverts.

**7. FIN ANTICIPÉE DU CONTRAT**

Le Client peut mettre fin anticipativement au Contrat, par Envoi recommandé ou email :

- a) Le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour résilier le Contrat, sans pénalité et sans obligation de motivation. Le délai dans lequel peut s'exercer le droit de résiliation commence à courir :
- à compter du jour de la conclusion du Contrat ;
  - à compter du jour où le Client reçoit les conditions contractuelles et toutes autres informations complémentaires, si ce dernier jour est postérieur à celui visé au premier tiret ;

la résiliation devenant effective au moment de la notification par le Client.

IPA ou ENGIE peut mettre fin anticipativement au Contrat, par Envoi recommandé ou email :

- a) IPA ou ENGIE dispose d'un délai de quatorze jours pour résilier le Contrat, sans pénalité et sans obligation de motivation. Le délai dans lequel peut s'exercer le droit de résiliation commence à courir :
- à compter du jour de la conclusion du Contrat ;
  - à compter du jour où le Client reçoit les conditions contractuelles et toutes autres informations complémentaires, si ce dernier jour est postérieur à celui visé au premier tiret ;

la résiliation devenant effective 8 jours après la notification par IPA ou ENGIE.

Le Client et IPA et ENGIE peuvent résilier le Contrat après chaque déclaration de sinistre. Cette résiliation doit intervenir au plus tard un mois après notre dernier paiement, notre dernier acte de gestion

ou notre refus d'intervenir. Dans ce cas, la résiliation prend effet trois mois après la notification.

## 8. DUREE ET RESILIATION

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an. À chaque échéance annuelle, le Contrat est reconduit tacitement pour une nouvelle période d'un an, sauf si l'une des parties résilie le Contrat.

Le Client peut mettre fin au Contrat:

- a) au moins deux mois avant la date d'échéance annuelle du Contrat ;
- b) après l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de début du Contrat, s'il s'agit d'une personne physique et que le Contrat ne concerne pas ou ne concerne pas principalement son activité professionnelle.

IPA ou ENGIE peuvent résilier le Contrat :

- a) au plus tard trois mois avant la date d'échéance annuelle du Contrat;
- b) si le Client a fourni des informations incorrectes sur le risque ou omis des informations importantes, ce qui aurait empêché la souscription d'une police d'assurance;
- c) en cas de diminution du risque et en l'absence d'accord sur la prime ajustée;
- d) en cas de non-paiement ou de paiement tardif de la prime par le Client conformément à l'article 10 de ce Contrat ;
- e) en cas de dépôt d'une plainte pénale par IPA pour fraude à l'assurance. Lorsque le Client commet une fraude, la résiliation prend effet un mois après sa notification.

Le Contrat ne prend pas fin immédiatement s'il est résilié. L'effet de la résiliation dépend du motif de la résiliation tel que mentionné ci-dessus. Si IPA ou ENGIE résilie le Contrat à la date d'échéance principale ou en cas de résiliation après sinistre, il y a un délai de préavis de trois mois. Si le Client résilie le Contrat avant l'échéance principale, il dispose d'un délai de préavis de deux mois.

La résiliation doit être notifiée par Envoi recommandé, par envoi recommandé électronique, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

## 9. DÉMÉNAGEMENT

En cas de déménagement, le Contrat prendra fin au jour où le Client communique à ENGIE son déménagement.

## 10. CONDITIONS D'ATTRIBUTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Le Client doit avertir ENGIE dans les plus brefs délais après avoir pris connaissance de la survenance du sinistre. Pour ce faire, le Client doit appeler ENGIE au numéro de téléphone 078/35 33 34. Ce numéro de téléphone est accessible 24 h/24 h, 7 jours/7.

L'intervention ne sera pas couverte par la garantie ENGIE Home Assistance, (i) si l'intervention n'est pas sollicitée dans les plus brefs délais après avoir pris connaissance de la survenance du sinistre, la brièveté étant appréciée raisonnablement en tenant compte des circonstances particulières, ou (ii) si l'intervention a été organisée sans l'accord d'ENGIE.

## 11. PRIME

### a) Paiement de la prime

ENGIE facturera la prime, telle que mentionnée dans les Conditions Particulières, majorée des taxes, au nom et pour le compte d'IPA.

Si le Client prend de l'énergie chez ENGIE, la facturation s'effectuera simultanément avec la fréquence des factures d'énergie qu'ENGIE adresse au Client. La prime annuelle est facturée mensuellement, proportionnellement au nombre de mois sur lesquels la facture d'énergie porte. Le cas échéant, votre domiciliation sera adaptée en conséquence.

En cas de paiement partiel d'une facture qui concerne l'énergie et le service Home Assistance, les paiements sont imputés de façon proportionnelle sur le prix de l'énergie et sur le prix du service Home Assistance, même si l'ordre de virement contient une communication en sens contraire.

Si au cours de l'année contractuelle le Client ne prend plus d'énergie chez ENGIE, il continuera à recevoir des factures périodiques

relatives à la prime d'assurance jusqu'à la fin de l'année contractuelle.

Si le Client ne prend pas de l'énergie chez ENGIE, le Client recevra une seule facture pour la prime de l'année à venir.

Les factures sont payables au plus tard dans les 15 jours calendrier à dater de leur réception. Le jour de réception est le troisième jour ouvrable après l'envoi. Un jour ouvrable est un jour de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux. Vous avez le choix entre un virement ou une domiciliation.

En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance, IPA ou ENGIE peut résilier le Contrat. La résiliation ne pourra avoir lieu qu'à condition que le Client ait été préalablement mis en demeure par Envoi recommandé ou par email. La résiliation du Contrat prend effet à l'expiration du délai mentionné dans la mise en demeure, qui ne peut être inférieur à quinze (15) jours à compter du lendemain de la signification ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée à la poste.

### b) Indexation

Le montant des primes pourra être indexé annuellement suivant l'indice des prix à la consommation, selon la formule suivante :

$$\text{Nouvelle prime} = \frac{\text{Prime actuelle} \times \text{nouvel indice}}{\text{Indice de base}}$$

Le nouvel indice sera celui du mois de la date anniversaire de ce Contrat. L'indice de base sera celui du mois précédant la prise d'effet de ce Contrat. L'indice des prix à la consommation pris en considération dans le calcul de l'indexation est celui de 2013 base = 100.

Si le montant des primes est indexé, ENGIE notifiera l'indexation par écrit au Client. La procédure prévue dans l'article 12 ne s'applique pas dans ce cas.

## 12. MODIFICATION DU CONTRAT OU DE LA PRIME

Lorsque les conditions de ce Contrat ou la prime d'ENGIE Home Assistance sont modifiées, le Contrat est modifié à l'échéance annuelle suivante.

ENGIE notifie cette adaptation au Client au moins quatre mois avant cette échéance, de sorte qu'il puisse disposer d'un délai d'un mois pour éventuellement refuser la modification et, partant, résilier le Contrat. Si le Client opte pour la résiliation, elle prendra effet à l'échéance du Contrat.

Les conditions de ce Contrat ou la prime d'ENGIE Home Assistance pourront également être modifiées après la date d'échéance. Dans ce cas, le Client a le droit de résilier le Contrat dans un délai de trois mois à compter du jour de la notification. Le droit de résiliation sera formellement mentionné dans la notification.

S'il s'agit d'une modification aux primes, elle sera appliquée aux primes des Contrats en cours qui viennent à échéance à partir du premier jour du quatrième mois qui suit la modification.

S'il s'agit d'une modification aux conditions de ce Contrat, elle sera appliquée aux Contrats en cours à partir du premier jour du quatrième mois qui suit la modification.

## 13. PLAINTES

En cas de plainte concernant le service ENGIE Home Assistance, le Client peut s'adresser au Service Qualité d'Home Assistance :

Par téléphone : 078/35 33 34  
Par e-mail : [home@ENGIE.com](mailto:home@ENGIE.com)  
Par courrier : ENGIE  
Customer Care  
Boulevard Simon Bolivar 36  
1000 Bruxelles

La plainte sera examinée le plus rapidement possible par le Service Qualité et traitée dans les délais suivants :

- Un accusé de réception de la plainte suivra dans les trois jours ouvrables à compter de la réception de la plainte par ENGIE, avec une explication sur le déroulement ultérieur de la procédure sauf si une réponse définitive peut être apportée rapidement.

- Une réponse définitive est envoyée au Client dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'accusé de réception, à l'exception des problèmes complexes qui seront traités endéans le mois.

Si le délai de réponse n'est pas respecté, le non-respect de ce délai sera motivé et ENGIE communiquera au Client une indication de délai dans lequel une réponse définitive lui sera envoyée.

Le Client peut éventuellement s'adresser au service de l'Ombudsman des Assurances (par lettre : Square de Meeûs, 35, 1000 Bruxelles ; par téléphone : 02/547 58 71 ; par fax : 02/547 59 75, par courrier électronique : [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)), sans préjudice de la possibilité qu'a le Client d'entamer une procédure judiciaire. L'Ombudsman des Assurances et son équipe examinent les litiges en assurances entre un consommateur et une entreprise d'assurances ou un intermédiaire en assurances.

Si le Contrat a été conclu par voie électronique, le consommateur peut introduire une plainte en ligne au moyen de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges via <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

## 14. PROTECTION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

### 14.1. Responsable du traitement

Inter Partner Assistance sa, Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles (ci-après dénommée 'IPA'), et Electrabel sa, Boulevard Simon Bolivar 36, 1000 Bruxelles (ci-après dénommée 'ENGIE') sont toutes les deux des responsables du traitement. En tant qu'agent d'assurance, ENGIE s'occupe de la conclusion du contrat d'assurance et de la facturation ainsi que de l'encaissement de la prime. En tant qu'entreprise d'assurance, IPA s'occupe de la gestion et de l'exécution du contrat d'assurance.

### 14.2. Finalités des traitements et destinataires des données

Les données à caractère personnel, communiquées par le Client lui-même ou reçues légitimement par le responsable du traitement (par IPA, de la part des entreprises membres du Groupe AXA, des entreprises en relation avec celles-ci, ou par les deux responsables du traitement, de la part de tiers), peuvent être traitées par le responsable du traitement pour les finalités suivantes :

- la gestion du contrat d'assurance ;
- le service à la Clientèle ;
- la gestion de la relation entre IPA et ENGIE ;
- la gestion par ENGIE des créances qui découlent du contrat d'assurance (y compris le recouvrement et/ou la cession de créances à des bureaux de recouvrement). Pour gérer ces créances, ENGIE peut combiner les données personnelles communiquées par le Client avec des informations (y compris des données personnelles) obtenues auprès de tiers et/ou de sources publiques afin d'optimiser le recouvrement et de déterminer la méthode de recouvrement la plus appropriée (par exemple recouvrement amiable ou recouvrement judiciaire) ;
- 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, par IPA, à d'autres entreprises membres du Groupe AXA et 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) ; par ENGIE, à ses call centers et sociétés liées ainsi qu'aux bureaux de recouvrement et intermédiaires avec qui ENGIE est en relation pour la gestion de ses créances.

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 le responsable du traitement peut être amené à échanger des données à caractère personnel conformément à la législation applicable.

### 14.3. Traitement des données à des fins de marketing direct

Les données à caractère personnel, communiquées par le Client lui-même ou reçues légitimement par IPA peuvent être communiquées, par IPA, à d'autres entreprises du Groupe AXA et à des entreprises en relation avec IPA et/ou à ENGIE aux fins de leur propre marketing direct ou enquêtes de satisfaction 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. ENGIE peut également communiquer à IPA les données à caractère personnel du Client aux mêmes fins.

En vue d'offrir les services les plus appropriés en relation avec le marketing direct ou enquêtes de satisfaction, 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 services au bénéfice d'IPA, des autres entreprises du Groupe AXA et/ou ENGIE. ENGIE peut également communiquer à IPA les données à caractère personnel du Client aux mêmes fins.

Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes du responsable du traitement consistant dans le développement de son activité économique. Le cas échéant, ces traitements peuvent être fondés sur le consentement du Client.

### 14.4. 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, le responsable du traitement se conforme aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de tels transferts. Le responsable du traitement 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, pour IPA, encore les règles d'entreprise contraignantes du Groupe AXA en cas de transferts intragroupe (Mon. B. 6/10/2014, p. 78547).

Le Client peut obtenir une copie des mesures mises en place par le responsable du traitement pour pouvoir transférer des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne en envoyant sa demande au responsable du traitement à l'adresse indiquée ci-dessous (voir 'Contacter le responsable du traitement'). Le responsable du traitement se réserve le droit d'éliminer d'une telle copie toute information confidentielle et toute information sans pertinence pour le Client.

### 14.5. Conservation des données

Le responsable du traitement 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. IPA conserve les données à caractère personnel relatives à des offres refusées ou auxquelles IPA n'a pas donné suite jusqu'à cinq ans après l'émission de l'offre ou du refus de conclure un contrat.

### 14.6. Nécessité de fournir les données à caractère personnel

Les données à caractère personnel relatives au Client que le responsable du traitement 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.

### 14.7. Confidentialité

Le responsable du traitement 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.



Le responsable du traitement 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.

#### 14.8. Les droits du Client

Le Client a le droit :

- d'obtenir du responsable du traitement la confirmation que des données à caractère personnel le 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 du responsable du traitement. Le responsable du traitement ne traite alors 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 du Client ;
- 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 le concernant ou l'affectant de manière significative ; toutefois, si ce traitement automatisé est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, il a le droit d'obtenir une intervention humaine de la part du responsable du traitement, d'exprimer son point de vue et de contester la décision du responsable du traitement ;
- de recevoir ses données à caractère personnel qu'il a fournies au responsable du traitement, 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.

#### 14.9. Contacter le responsable du traitement

Le Client peut contacter le responsable du traitement pour exercer ses droits aux adresses suivantes, accompagné d'une photocopie recto verso de sa carte d'identité :

Pour IPA:

- par courrier postal : Inter Partner Assistance - Data Protection Officer, Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles.
- par courrier électronique : [dpo.belgium@axa-assistance.com](mailto:dpo.belgium@axa-assistance.com).

Pour ENGIE :

- pour l'exercice de vos droits : via [www.engie-benelux-privacy.be](http://www.engie-benelux-privacy.be), ou en nous envoyant une lettre à ENGIE CMT, Boulevard Simon Bolivar 36, 1000 Bruxelles.
- pour toute (autre) question concernant le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez nous contacter via [data.protection.be@engie.com](mailto:data.protection.be@engie.com) ou au 02/213 55 99.

Le responsable du traitement traitera les demandes dans les délais prévus par la loi. Sauf demande manifestement infondée ou excessive, aucun paiement ne sera exigé pour le traitement des demandes.

#### 14.10. Introduire une plainte

Si le Client estime que le responsable du traitement ne respecte pas la réglementation en la matière, il est invité à contacter le responsable du traitement en priorité.

Le Client 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](mailto:commission@privacycommission.be)

Le Client peut également déposer une plainte auprès du tribunal de première instance de son domicile.

#### 14.11. Politique vie privée

En complément de ces dispositions, la Politique vie privée d'ENGIE est applicable et peut être consultée sur [www.engie.be/fr/politique-vie-privee](http://www.engie.be/fr/politique-vie-privee).

### 15. COMMUNICATIONS

Si vous choisissez de recevoir vos informations contractuelles par e-mail ou si vous passez votre commande en ligne, vous marquez votre accord avec le fait que nous vous envoyons via e-mail, dans la mesure du possible, toutes les informations concernant votre(vos) contrat(s) (électricité, gaz naturel et/ou autres produits et/ou services) avec ENGIE. Ceci implique que vous ne recevrez plus ces informations en version papier par voie postale. Ces informations peuvent, entre autres, concerner les prix et/ou les conditions contractuelles de votre(vos) contrat(s) et d'éventuelles modifications de votre(vos) contrat(s), vos données personnelles et/ou un déménagement.

Si vous choisissez de recevoir vos factures et les communications à ce sujet par e-mail, nous vous envoyons vos factures et les communications à ce sujet uniquement par e-mail, dans la mesure du possible. Dans ce cas, vous ne recevez plus vos factures et les communications à ce sujet, y compris les rappels, sur papier par voie postale, et la facture électronique est la seule facture officielle. Vous êtes responsable du téléchargement et de la sauvegarde de vos factures. Si vous combinez la domiciliation et la réception de vos factures par e-mail, vous ne recevez pas de factures intermédiaires par e-mail, mais uniquement votre décompte.

Si vous choisissez de recevoir vos informations contractuelles et/ou vos factures et les communications à ce sujet par e-mail, vous vous engagez à lire régulièrement vos e-mails et à veiller à ce que votre boîte e-mail dispose d'une capacité suffisante pour recevoir nos e-mails. Vous veillerez à ce que les e-mails d'ENGIE ne soient pas considérés comme du spam. Vous informerez ENGIE immédiatement de toute modification de votre adresse e-mail. Si ENGIE constate qu'elle ne peut pas vous livrer les e-mails, elle peut décider unilatéralement de vous envoyer ces informations à nouveau en version papier par voie postale. Vous avez, à tout moment, le choix d'indiquer si vous voulez à nouveau recevoir ces informations en version papier par voie postale.

### 16. FORCE MAJEURE

Nous déclinons toute responsabilité en cas de tout retard lors de l'exécution de nos obligations découlant du présent Contrat, ou de la non-exécution des obligations visées, pour autant que ce retard et/ou cette non-exécution soit dû à une cause extérieure imprévisible sur laquelle nous n'avons raisonnablement pas de contrôle.

### 17. LOI D'APPLICATION

Ce Contrat est régi par la loi belge, parmi laquelle la Loi relative aux assurances du 4 avril 2014.

## II. EXEMPLES

Veillez trouver ci-dessous une liste **d'exemples** d'interventions de dépannage pouvant être fournies dans le cadre du Contrat ENGIE Home Assistance :

Exemple d'interventions de dépannage	Qu'est-ce qu'ENGIE Home Assistance fait pour vous ?	Qu'est ce qui est exclu?
<b>Toiture</b>		
Fuite dans la toiture	Placement d'une bâche ou de tuiles (de réserve) disponibles. Réparation localisée des perforations du revêtement de la toiture	Travaux sur le toit d'un immeuble à appartements ou d'un immeuble comportant plusieurs unités d'habitation Placement de nouvelles tuiles
Fuite à une lucarne	Placement d'une bâche Eventuellement réparation locale de la zinguerie	Réparation définitive de la zinguerie et de la plomberie
<b>Evacuation de l'eau</b>		
Descente d'eau détachée	Replacer la descente d'eau Dévier l'eau via un tuyau d'évacuation temporaire	Placer une nouvelle descente d'eau Travaux sur un immeuble à appartements ou d'un immeuble comportant plusieurs unités d'habitation
Corniche bouchée	Déboucher la corniche (si celle-ci est bien entretenue)	
<b>Chauffage</b>		
Panne de chauffage central (suite à laquelle on ne peut plus obtenir une température agréable à l'intérieur, norme entre 18°-24°C)	Constater l'origine du problème et déterminer le mode de réparation. Redémarrer le chauffage central si possible Remplacer des petites pièces si elles sont disponibles (pour un maximum de 50,00 €)	Chauffage dans partie commune d'un immeuble Réparation définitive Remplacer des pièces importantes qui ne sont pas disponibles immédiatement
Fuite à une conduite du chauffage central	Evacuer l'eau Fermer le robinet Boucher temporairement la fuite	
Problème de boiler et du système d'eau chaude (suite auquel il n'y a plus d'eau chaude dans la salle de bains)	Constater l'origine du problème et déterminer le mode de réparation. Redémarrer le boiler si possible Remplacer des petites pièces si elles sont disponibles (pour un maximum de 50,00 €) Fermer un robinet	Remplacer des pièces importantes qui ne sont pas disponibles immédiatement
<b>Eau</b>		
Plus d'eau courante après le compteur Fuite (visible) à la canalisation d'eau	Réparer l'alimentation d'eau Obturer provisoirement la fuite Remplacer un joint	Problème de fuite ou d'alimentation d'eau dans une partie commune d'un immeuble Détecter une fuite sur une canalisation d'eau non apparente. En cas de canalisation non apparente, on peut seulement fermer le robinet.
Robinet qui coule (si cela risque de provoquer des dégâts permanents)	Obturer provisoirement la fuite Remplacer un joint	Pour les fuites qui ne risquent pas de provoquer des dégâts permanents (parce que l'eau aboutit dans un évier par exemple, ou une chasse d'eau qui coule, on se limite à fermer le robinet
<b>Sanitaire</b>		
Sanitaire bouché	Déboucher	Vider la fosse septique Débouchage dans une partie commune d'un immeuble
<b>Gaz</b>		
Fuite à une conduite de gaz (situation dangereuse)	Aider à contacter le gestionnaire de réseau. Donner des conseils pour garantir la sécurité	Notre Prestataire ne peut pas intervenir sur place. Cette situation dangereuse nécessite toujours l'intervention de votre gestionnaire de réseau.
<b>Electricité</b>		
Panne électrique après le compteur (plus d'alimentation dans une ou plusieurs pièces du bâtiment)	Constater l'origine de la panne Si possible, rétablir l'alimentation Mesurer les pertes/courts-circuits et déterminer à quel niveau les pertes/courts-circuits se situent. Débrancher l'appareil qui provoque la perte/le court-circuit Remplacer le fusible Brancher le frigo ou le surgélateur à une autre prise	Lampe ou prise dans une seule pièce Problème d'électricité dans partie commune d'un immeuble Remplacer une lampe Réparer ou remplacer l'appareil
<b>Serrure</b>		

Le bâtiment ou certaines parties ne sont plus accessibles	Fermer la fenêtre ou la porte par des travaux de menuiserie	Serrures des espaces communs d'un immeuble à appartements
	Baisser les volets	
	Placer une ou des nouvelles serrures (si disponibles)	
	Faire ouvrir la porte par un serrurier	
<b>Divers</b>		
Foudre	Placer une bâche sur le toit	Remplacer la conduite électrique
	Placer une bâche sur la cheminée	
	Faire une dérivation de secours au compteur	
	Travaux de nettoyage	
<b>Bris de vitre</b>		
Bris de vitre	Fermer la fenêtre ou la porte par des travaux de menuiserie	Bris de vitre dans les espaces communs d'un immeuble à appartements
	Baisser les volets	

### III. MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

#### Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez n'utiliser ce modèle uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la prestation de service repris ci-dessous :

- Nom du service :
- Commandé le :
- Nom(s) et prénom(s) du/des consommateur(s) :
- Adresse de livraison :
- N° Client :

Signature(s) :

Date

(\*) Biffez la mention inutile

**ENGIE  
AXA ASSISTANCE  
FICHE D'INFORMATION RELATIVE AUX COMPAGNIES**

Ce document vous fournit des informations générales relatives à Electrabel sa en tant qu'agent d'assurances et à la compagnie d'assurances Inter Partner Assistance sa. Elle ne constitue pas un document promotionnel. Les informations fournies visent à préciser le profil et les services de l'assureur en tant que partie contractante. Il vous est conseillé de lire cette fiche en vue de compléter votre connaissance de l'assureur, dans le cadre de la relation contractuelle que vous avez avec elle en tant que preneur d'assurance ou assuré.

La situation décrite est celle correspondant à la date d'édition mentionnée ci-dessus. Les mises à jour sont soit consultables sur les sites web [www.engie.be](http://www.engie.be) et [www.axa-assistance.be](http://www.axa-assistance.be), soit livrables sur demande au preneur d'assurance par courrier électronique ou en version papier.

La présente communication vise en particulier à répondre à certains prescrits de la loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers et ses arrêtés royaux portant exécution, ci-après : « réglementation MIFID ».

**1. COORDONNÉES DES COMPAGNIES**

Electrabel sa est un agent d'assurance, dont le siège social est situé Boulevard Simon Bolivar 36, 1000 Bruxelles. Elle est agréée en Belgique sous le n° de code 114755A auprès de la FSMA (1000 Bruxelles, rue du Congrès 12-14). Ci-après dénommée « ENGIE ».

Inter Partner Assistance sa est une entreprise d'assurances, dont le siège social est situé Boulevard du Régent 7 à 1000 Bruxelles, ci-après : « AXA Assistance ». Elle est agréée en Belgique sous le n° de code 0487 auprès de la Banque Nationale de Belgique (1000 Bruxelles, Boulevard de Berlaumont 14) et la FSMA.

Inter Partner Assistance fait partie du groupe international d'assurance AXA Assistance, ci-après « AXA Assistance ».

ENGIE et AXA Assistance sont conjointement indiqués comme « les compagnies ».

**2. APERÇU DES SERVICES OFFERTS**

ENGIE est un agent d'assurance qui distribue des produits d'assurances dans les branches d'assurances suivantes : 18 (Assistance).

AXA Assistance est une entreprise d'assurances qui pratique les branches d'assurances suivantes : 01a (Accidents hors accidents du travail), 02 (Maladie), 03 (Corps de véhicules terrestres), 09 (Autres dommages aux biens), 13 (RC générale), 16 (Pertes pécuniaires diverses), 17 (Protection juridique) et 18 (Assistance).

**3. LANGUES DE COMMUNICATION**

Vous pouvez communiquer avec les compagnies et recevoir des documents et autres informations de sa part en français, en néerlandais, et le cas échéant dans une autre langue contractuellement convenue.

**4. MODES DE COMMUNICATION**

Toutes les questions, notifications, demandes de prestations ou d'une autre nature doivent être adressées à ENGIE et/ou AXA Assistance. Le mode de communication entre les parties est par défaut le support papier. Pour le courrier à l'attention de l'une des compagnies, celui-ci sera adressé à son siège social (voir plus haut) accompagné des références utiles.

Pour les demandes par téléphone à l'une des compagnies, vous pouvez faire usage du numéro général repris en bas de page ou de tout autre numéro spécifique - personnel ou lié à un service - qui vous aura été communiqué dans le cadre de votre relation avec l'une des compagnies.

Pour les demandes par voie électronique (courriel, application internet, application mobile, etc.), vous pouvez faire usage de l'adresse électronique spécifique - personnelle ou liée à un service - qui vous aura été communiquée dans le cadre de votre relation avec l'une des compagnies.

Compte tenu de l'évolution technologique et réglementaire en la matière, les compagnies s'engagent à vous tenir informé des évolutions quant aux meilleurs moyens de communication avec eux.

**5. INFORMATION RELATIVE AUX COÛTS**

ENGIE vous fournit au moins annuellement à l'occasion de la date anniversaire ou de renouvellement de votre contrat les informations légalement requises relatives aux coûts et frais liés à votre contrat.

Ces informations sont envoyées et destinées aux seuls preneurs d'assurance.

**6. PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS**

*Cadre général*

Conformément à la réglementation MIFID, AXA Assistance s'efforce de commercialiser ses produits et ses services de façon honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients. A cet effet, AXA Assistance entend prévenir et gérer les conflits d'intérêts.

Un conflit d'intérêts est un conflit, qui se matérialise à un moment donné lorsqu'il y a des intérêts opposés entre plusieurs personnes ou entités, avec une perte potentielle pour le client comme conséquence. Ces conflits d'intérêts peuvent survenir entre AXA Assistance et ses clients ; entre AXA Assistance et une autre compagnie du Groupe ; entre assureurs ; entre clients ; entre collaborateurs, départements, entités ; entre AXA Assistance et des intermédiaires d'assurance (liste non-limitative).

*Identification de conflits d'intérêts potentiels*

Pour l'exercice d'identification des conflits d'intérêts potentiels, AXA Assistance examine en premier lieu si une ou plusieurs situations génériques définies par la loi s'appliquent, c'est-à-dire si AXA Assistance et/ou une personne concernée :

- est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client ;
- à un intérêt dans le résultat d'un service fourni au client ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci, qui est différent de l'intérêt du client ;
- est incitée, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre client ou groupe de clients par rapport à ceux du client concerné ;
- exerce la même activité ou la même profession que le client ;
- reçoit ou recevra d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service fourni au client, sous forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service.

L'identification des conflits d'intérêts potentiels est assumée par le Compliance Officer.

*Mesures et procédures*

Les mesures principales consistent au minimum, le cas échéant en tenant compte de la nature du conflit, en ce qui suit :

- *Mesures de limitation et de contrôle de l'échange et de l'utilisation des informations* : éviter l'utilisation ou la diffusion au sein d'AXA Assistance d'informations susceptibles de contribuer à la naissance de conflits d'intérêts ;
- *Mesures visant à prévenir l'exercice d'une influence inappropriée* : interdire ou limiter l'exercice par quiconque d'une influence inappropriée sur la façon dont une personne liée exerce une activité ou fournit un service relatif à l'exercice du métier d'assureur ;
- *Mesures d'ordre organisationnelles* : faire en sorte que les conflits d'intérêts potentiels, pouvant trouver leur origine dans l'organisation de l'entreprise, soient évités ou que leurs conséquences soient limitées ; ces mesures sont définies dans divers documents, tels que le règlement de travail et les contrats d'emploi, les codes déontologiques, les politiques internes, etc. ;
- *Mesures de contrôle des rémunérations et autres avantages accordés et reçus* : éviter que les rémunérations et autres avantages accordés ou reçus par AXA Assistance n'engendrent des conflits d'intérêts ;



- *Mesures d'abstention* : faire en sorte que, lorsqu'aucune solution satisfaisante ne permet de préserver les intérêts des clients concernés et que la notification du conflit n'est pas opportune, le produit ou le service ne soit pas fourni, ni l'opération d'assurance exécutée.

L'élaboration de mesures visant à prévenir et à gérer les conflits d'intérêts est assumée par le Compliance Officer de l'entreprise : Madame Oriane Matheu (oriane.matheu@axa-assistance.com).

*Notification aux clients des conflits d'intérêts non gérables*

Lorsqu'il est raisonnablement permis de penser que les mesures de gestion prises ne suffiront pas à préserver les intérêts des clients, les clients concernés seront informés de la nature générale et/ou des sources de conflits d'intérêts. L'information doit être communiquée avant la fourniture du produit ou avant l'exécution du service auquel est lié un risque de conflit d'intérêts.

*Enregistrement rigoureux des conflits d'intérêts constatés*

Les conflits d'intérêts survenus et constatés doivent être signalés par les personnes concernées à leur hiérarchie et au Compliance Officer, qui les enregistre au « *Registre central des conflits d'intérêts* », géré et tenu à jour régulièrement.

*Texte intégral*

Le texte intégral de la présente politique est accessible via le site internet [www.axa-assistance.be](http://www.axa-assistance.be) et par courrier électronique ou en version papier à la demande du preneur d'assurance.

*ENGIE*

ENGIE, qui, dans le cadre de la distribution des produits d'assurances agit en tant qu'agent d'assurances lié d'AXA Assistance, s'est engagé à respecter la politique en matière de conflits d'intérêts d'AXA Assistance.

**7. GESTION DES PLAINTES**

Tout problème relatif à l'assurance peut être soumis par le preneur, l'assuré ou un tiers impliqué au service concerné d'ENGIE (Boulevard Simon Bolivar 36, 1000 Bruxelles, e-mail : [home@engie.com](mailto:home@engie.com)), qui gère les plaintes pour le compte d'Inter Partner Assistance ou prendre contact avec ENGIE au numéro 078/35 33 34. Si le plaignant n'est pas satisfait des suites données à sa plainte par ENGIE et estime ne pas avoir obtenu, de cette façon, la solution adéquate, il peut s'adresser au Service Ombudsman Assurances (square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, site : <https://www.ombudsman-insurance.be/fr/contact-ombudsman>).

La demande d'intervention à l'un de ces services ou institutions ne porte pas préjudice à la possibilité pour la personne d'intenter une action en justice.