



Se connecter à AXA

Votre sécurité et vie privée

(publié en avril 2023)

En vous connectant, vous accédez aux services client d'AXA et acceptez le contenu de ce document.

Vos droits et obligations

- Votre accès aux services client d'AXA est personnel et non transférable. Vous ne pouvez céder l'accès à un tiers en lui communiquant votre identifiant et mot de passe ou en le laissant suivre une session ouverte. Cela s'applique également aux membres de votre famille, aux personnes de confiance et à vos connaissances.
- Il est interdit de créer des hyperliens ou toute connexion similaire vers les services client d'AXA.
- Vous êtes tenu de prendre toutes les mesures de précaution raisonnables pour garantir la confidentialité de l'accès à AXA. Tant vous qu'AXA courez des risques importants si ce caractère confidentiel n'est pas respecté. En particulier, vous devez prendre les mesures de précaution suivantes :
 - Ne jamais programmer votre mot de passe ou le noter sur un support librement accessible (agenda, ...).
 - Ne pas donner accès à votre PC, tablette ou autre appareil électronique à un tiers lors d'une session ouverte ou quitter votre appareil en laissant une session ouverte.
 - Informer immédiatement AXA si vous recevez des signaux montrant qu'un tiers tente d'avoir accès, a ou peut avoir accès à votre appareil électronique.
 - Installer et mettre à jour le logiciel de protection usuel (antivirus et pare-feu) sur votre PC.
 - Dès que vous constatez que votre mot de passe a été volé ou utilisé frauduleusement, vous êtes tenu d'en informer immédiatement AXA au 03 286 66 11 (du lundi au vendredi de 8h30 à 20h, le samedi de 8h à 13h) ou par e-mail à customer.center@axa.be. AXA bloquera l'accès dès la réception d'un tel message.

Droits et obligations d'AXA

- AXA prend les mesures de précaution adéquates afin de garantir la confidentialité de votre identifiant et mot de passe.
- Comme elle est habilitée à le faire, AXA empêchera et pourra empêcher toute nouvelle utilisation des services client d'AXA dès que la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe lui sont signalés. Elle pourra procéder de même si elle est informée d'une irrégularité. Ce faisant, elle entend mettre en place la plus haute protection et empêcher tout accès indésirable.
- AXA peut bloquer temporairement l'accès à ses services client et/ou les mettre temporairement hors service lorsqu'elle l'estime nécessaire pour la sécurité et/ou le bon fonctionnement du système ou la protection de vos intérêts ou des siens.
- AXA ne peut être tenue pour responsable de dommages résultant du dysfonctionnement ou du mauvais réglage de l'environnement informatique, du logiciel ou de l'accès à internet, qui rendraient impossible toute connexion aux services client d'AXA.
- AXA n'assume aucune responsabilité et ne garantit aucunement (i) que les services client rencontrent vos desiderata, (ii) que les services client ne seront pas interrompus ou (iii) que les services client seront dépourvus de virus ou d'éléments nuisibles malgré les mesures de sécurité prises.
- AXA ne peut être tenue pour responsable des éventuelles conséquences susceptibles d'affecter les services client qui résultent d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles indépendantes de la volonté d'AXA. Vous assumez la pleine responsabilité de vos actes et des conséquences de vos actes et AXA ne sera en aucun cas tenue pour responsable de vos actes ou des conséquences de ces actes.
Il est rappelé que la confidentialité des correspondances sur internet ne peut jamais être garantie.

Traitement des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel communiquées par vous ou reçues légitimement par AXA, responsable des traitements, peuvent être traitées par AXA en vue de la gestion du fichier des personnes, de la gestion des contrats d'assurance et des sinistres, du service à la clientèle, de la gestion de la relation avec l'intermédiaire en assurances, de marketing direct, de la détection, prévention et lutte contre la fraude, de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, de l'acceptation des risques, de la surveillance du portefeuille, d'études et modèles statistiques pour générer des rapports. Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance, au respect d'une obligation légale ou aux intérêts légitimes d'AXA.

Dans la mesure où la communication des données personnelles est nécessaire pour permettre de réaliser les finalités énumérées ci-dessus, ces données peuvent être communiquées à d'autres entreprises membres du groupe AXA, à des entreprises et/ou à des personnes en relation avec celles-ci ainsi qu'aux autorités publiques compétentes. Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données personnelles, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Dans le cas où vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'exécution de votre contrat ni la gestion de sinistres.

AXA veille à assurer un niveau adéquat de protection lorsque les données personnelles sont transférées hors Union Européenne.

Vous pouvez obtenir plus d'informations et exercer vos droits soit via votre espace client MyAXA, soit via le site internet www.axa.be ou encore par courrier postal à l'adresse suivante : AXA - Data Protection Officer (TR1/884), Place du Trône 1, 1000 Bruxelles.

AXA conserve vos données personnelles qui sont collectées en rapport avec votre contrat d'assurance pendant toute la durée du contrat ou de la gestion des dossiers de sinistre. Le cas échéant, nous actualisons ces données. Nous tenons compte du délai de conservation légal ou du délai de prescription. Nous pouvons ainsi répondre à une action ou recours éventuel intenté après la fin du contrat ou après la clôture du dossier de sinistre.

Vous pouvez consulter la **version complète de la clause vie privée** sur www.axa.be. (<https://www.axa.be/ab/FR/legal/Pages/clause-vie-privee.aspx>).

Durée et fin

L'accès aux services client d'AXA est accordé pour une durée indéterminée. Vous pouvez y mettre fin à tout moment à condition d'en informer AXA par e-mail adressé à customer.center@axa.be. Cette résiliation prendra effet au terme de maximum 5 jours ouvrables après réception de l'e-mail par AXA.

AXA peut également mettre fin à votre accès aux services client d'AXA à condition de vous en informer par courrier ou par e-mail (à l'adresse électronique que vous avez renseignée lors de votre première connexion) au moins un mois au préalable. Ce délai ne s'applique pas si vous manquez manifestement à vos obligations reprises dans ce document.

Dès qu'AXA est informée de votre éventuel décès ou dès que les relations entre vous et AXA cessent totalement, AXA veille à ce que votre accès soit désactivé.

Disclaimer www.axa.be

La clause de non-responsabilité (disclaimer) figurant sur le site web d'AXA s'applique également à votre accès aux services client d'AXA. Cette clause peut être consultée via le lien « Informations juridiques » dans le bas de chaque page web ou directement via le lien suivant : <https://www.axa.be/ab/FR/legal/Pages/disclaimer.aspx>.

Droit applicable

Les présentes conditions d'utilisation et la relation qui lie l'utilisateur et AXA sont régies et interprétées en vertu du droit belge et relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

Modification des présentes conditions d'utilisation

Les présentes conditions d'utilisation peuvent être modifiées ou étendues par AXA pour autant que cela ne porte atteinte à aucun droit essentiel. Le cas échéant, AXA vous informera lors de votre connexion. Si vous n'approuvez pas les modifications effectuées, vous avez le droit de mettre immédiatement fin à votre accès aux services client d'AXA. AXA mettra tout en œuvre pour que ce préavis soit immédiatement suivi d'effet.