



Schengen

# Algemene voorwaarden

**AXA Schengen « *Europe Travel* »**  
Kortlopende reisverzekering



Maart 2022

## 1. Definities

### 1.1. Lichamelijk ongeval

Een onverwachte gebeurtenis die buiten de macht van de verzekerde valt en een lichamelijk letsel veroorzaakt dat wordt bevestigd door een bevoegde medische instantie, en waarvan een van de oorzaken zich buiten het lichaam van het slachtoffer bevindt.

### 1.2. Verzekerde

De persoon vermeld in de bijzondere voorwaarden van de polis.

### 1.3. Bevoegde medische autoriteit

Een arts die erkend is door de Belgische wet of door de wet die van kracht is in het betreffende land.

### 1.4. AXA Assistance

Inter Partner Assistance NV, verzekeringsmaatschappij met maatschappelijke zetel in België, 1000 Brussel, Boulevard du Régent 7, bijstandsmaatschappij erkend onder nr. 0487, B.C.E. 0415.591.055 in het handelsregister van Brussel, hierna genoemd "AXA ASSISTANCE". Inter Partner Assistance is een volledige dochteronderneming van de AXA Assistance Group en maakt deel uit van de AXA Group.

### 1.5. Polis

De verzekeringspolis bevat de onderhavige algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden.

### 1.6. Eigen risico

Het forfaitaire bedrag dat door de verzekerde moet worden betaald wanneer een schuldvordering door de maatschappij wordt aanvaard.

### 1.7. Medisch incident

De ziekte of het lichamelijk ongeval van een verzekerde die dringende medische verzorging en/of een spoedopname in een ziekenhuis vereist.

### 1.8. Ziekte

Elk onvrijwillig gezondheidsprobleem dat medisch kan worden vastgesteld.

### 1.9. Land van verblijf

Dit is het land waar de verzekerde en de verzekeringnemer woonachtig zijn. Het land van verblijf is de voornaamste en gebruikelijke verblijfplaats van de verzekerde of de verzekeringnemer. Het land van verblijf van de verzekerde en de verzekeringnemer zijn vermeld in de bijzondere voorwaarden. De landen van verblijf die niet zijn opgenomen in het keuzemenu "Land van verblijf" van de aankoopmodule op de site [axa-schengen.com](http://axa-schengen.com) zijn uitgesloten van inschrijving.

### 1.10. Verzekeringsnemer (polishouder)

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die het bijstandscontract heeft afgesloten.

### **1.11. Repatriëring of Repatriëring om gezondheidsredenen**

Het transport van een zieke of gewonde verzekerde naar een gezondheidscentrum onder begeleiding van medisch personeel (arts en/of verpleegkundige). Repatriëring wordt alleen overwogen in geval van een medisch noodgeval waarbij geen adequate behandeling ter plaatse kan worden verstrekt.

### **1.12. Bijstandsdienst**

Een dienst die de diensten beschreven in deze voorwaarden organiseert en deze betaalt binnen de daarin beschreven grenzen.

## **2. VOORWERP, OMVANG EN INZET VAN DE BIJSTAND**

### **2.1. Voorwerp**

AXA ASSISTANCE garandeert - binnen de grenzen van de in deze algemene voorwaarden vermelde bedragen, inclusief belastingen - een bijstandsdienst wanneer de verzekerde het slachtoffer is van de gebeurtenissen die in dit contract zijn omschreven en, meer in het algemeen, hulp in alledaagse situaties die in deze voorwaarden worden beschreven.

### **2.2. Territoriale dekking**

De hulpdienst wordt verleend in alle landen van het Schengengebied op het moment van de verzekerde gebeurtenis, inclusief San Marino, de Vorstendommen Andorra en Monaco, Vaticaanstad en het Verenigd Koninkrijk. In alle gevallen dekt de huidige verzekering niet het land van verblijf.

### **2.3. Te volgen procedure in geval van een medisch incident**

**Neem contact op met het callcenter van zodra het ernaar uitziet dat de situatie kosten met zich zal meebrengen die binnen de reikwijdte van de hierna beschreven verzekeringsdekking vallen.** Het callcenter is 24/24 uur en 7/7 dagen bereikbaar op het telefoonnummer vermeld in de bijzondere voorwaarden.

De volgende informatie moet aan het callcenter worden doorgegeven:

- Het nummer van uw polis, dat begint met "SCH"
- Het adres en het telefoonnummer waarop u bereikbaar bent en de gegevens van de personen die ter plaatse kunnen worden gecontacteerd
- Het dossiernummer, dat bij het eerste telefoongesprek wordt doorgegeven.

Voor een aanvraag tot terugbetaling van de vooraf betaalde kosten na akkoord van AXA ASSISTANCE, dient de verzekerde alle bewijsstukken voor te leggen die bewijzen dat het verzoek gegrond was.

## **3. VOORWAARDEN VOOR HET VERLENEN VAN DE BIJSTANDSDIENST**

- A. AXA ASSISTANCE zal al het mogelijke doen om de verzekerde bij te staan tijdens de omschreven gebeurtenissen, zowel privé als beroepsmatig. Deze gebeurtenissen worden gedekt gedurende de hele looptijd van het contract, binnen de grenzen van het grondgebied dat door het contract wordt gedekt en de gewaarborgde bedragen inclusief belastingen.
- B. AXA ASSISTANCE zal het meest geschikte vervoermiddel kiezen; indien de af te leggen afstand minder dan 1.000 km bedraagt, zal het vervoer in eerste instantie per trein (1ste klasse) geschieden; indien de te overbruggen afstand meer dan 1.000 km bedraagt, wordt het vervoer bij voorkeur per vliegtuig (economy class) uitgevoerd, tenzij anders is bepaald in het contract.
- C. Elke dienst die door de verzekerde wordt geweigerd of zonder het akkoord van AXA ASSISTANCE wordt georganiseerd, zal nadien geen recht geven op terugbetaling of schadeloosstelling. Het is absoluut noodzakelijk dat AXA ASSISTANCE onmiddellijk op de hoogte wordt gebracht wanneer zich een

gebeurtenis voordoet en dat een attest van de plaatselijke autoriteiten of bijstandsorganisatie wordt overgemaakt.

- D. De dekking is beperkt tot de verzekerde periode vermeld in de bijzondere voorwaarden. In alle gevallen is de dekking beperkt tot reizen die worden ondernomen binnen een periode van maximaal 6 opeenvolgende maanden.

## 4. PERSOONLIJKE BIJSTAND NA EEN MEDISCH INCIDENT

### 4.1. Medische bijstand

Bij een medisch incident zal het medisch team van AXA ASSISTANCE, na de eerste oproep van de verzekerde, contact opnemen met de behandelende arts ter plaatse om in te grijpen onder de voorwaarden die het meest aangewezen zijn voor de toestand van de verzekerde.

In alle gevallen wordt de eerstehulpverlening georganiseerd door de plaatselijke autoriteiten.

### 4.2. Betaling van de medische kosten

In geval van een medisch incident neemt AXA ASSISTANCE de volgende medische zorgen op zich:

- Medische en chirurgische kosten;
- De geneesmiddelen voorgeschreven door een plaatselijke arts of chirurg;
- De kosten voor dringende tandheelkundige zorg, tot maximaal € 150 per verzekerde;
- De hospitalisatiekosten indien de artsen van AXA ASSISTANCE van oordeel zijn dat de verzekerde niet kan worden vervoerd;
- De kosten van het vervoer in opdracht van een arts voor een plaatselijk traject.

De dekking van deze kosten komt boven op de terugbetalingen en/of betalingen die door de verzekerde of zijn rechthebbenden van de derde betalers en/of elke andere verzorgings- of sociale verzekeringsinstelling waarbij hij/zij is aangesloten.

### 4.3. Repatriëring of vervoer na een medisch incident

#### 4.3.1. Repatriëring of vervoer van de verzekerde

Indien de verzekerde ten gevolge van een medisch incident wordt gehospitaliseerd en het medisch team van AXA ASSISTANCE het noodzakelijk acht hem/haar over te brengen naar een beter uitgerust, meer gespecialiseerd of dichterbij zijn/haar land van verblijf gelegen medisch centrum, zal AXA ASSISTANCE zorgen voor de organisatie en de betaling van de repatriëring of het vervoer van de zieke of gewonde verzekerde, indien nodig onder medisch toezicht en naargelang de ernst van het geval, met de volgende vervoersmiddelen:

- Trein (1e klas);
- Ambulance;
- Reguliere luchtvaartmaatschappij, economy klasse met speciale uitrusting indien vereist
- Vliegtuig met medische uitrusting

Indien de toestand van de verzekerde geen ziekenhuisopname vereist, wordt hij vervoerd naar het land van verblijf. De beslissing over de vervoerswijze en de in te zetten middelen wordt genomen door de arts van AXA ASSISTANCE, uitsluitend op basis van technische en medische vereisten. Het is absoluut noodzakelijk dat de arts van AXA ASSISTANCE zijn akkoord ondertekent alvorens enig transport plaatsvindt naar hun land van verblijf met een commerciële luchtvaartmaatschappij (economy klasse) of per trein (1ste klas), naargelang het geval. Deze verzekerden zullen eerst trachten hun retourtickets te wijzigen.

#### **4.3.2. Repatriëring van bagage**

Indien een verzekerde moet worden gerepatriëerd, organiseert en betaalt AXA ASSISTANCE de kosten van het vervoer van de bagage naar het land van verblijf van de verzekerde.

### **4.4. Bijstand aan een verzekerde tijdens zijn of haar ziekenhuisopname**

#### **4.4.1. Bijstand aan een alleenreizende verzekerde**

Indien een alleenreizende verzekerde als gevolg van een medisch incident in het ziekenhuis wordt opgenomen en de artsen aangesteld door AXA ASSISTANCE, zijn of haar vervoer ontraden vóór het verstrijken van 5 dagen, of 2 dagen als de verzekerde jonger is dan 18 jaar, organiseert en betaalt AXA de terugreis van een familielid of een verwant die in het land van verblijf woont, om aanwezig te zijn aan het bed van de verzekerde. De kosten van een plaatselijk hotel voor deze persoon worden door AXA gedragen tot een bedrag van € 75 per nacht per kamer, ten bedrage van maximaal € 750.

De relatie zal verantwoordelijk zijn voor het afhandelen van de vereiste administratieve procedures voor toegang tot het land waar de verzekerde in het ziekenhuis is opgenomen. AXA ASSISTANCE verleent de "Low Cost" bijstand gedurende de duur van het verblijf, met een maximum van 15 dagen.

#### **4.4.2. Verlenging van het verblijf van de verzekerde**

AXA ASSISTANCE zal de kosten betalen voor de verlenging van het verblijf van de zieke of gewonde verzekerde in een hotel indien hij/zij, volgens het medisch advies van de bevoegde medische autoriteit, niet in staat is de terugreis op de oorspronkelijk voorziene datum te ondernemen. Het besluit tot verlenging moet eerst worden goedgekeurd door de arts van AXA ASSISTANCE. Deze kosten zijn per medisch incident beperkt tot een maximum van € 75 per nacht, per kamer, ten bedrage van maximaal van € 750.

Als de verzekerde door andere verzekerden wordt vergezeld, zal AXA ASSISTANCE de verblijfskosten van één vergezellende verzekerde en van alle vergezellende verzekerde jongeren onder de 18 jaar ten laste nemen tot een maximum van € 75 per nacht, per kamer, ten bedrage van maximaal €750.

Het is aan de verzekerden om na te gaan of de verlenging van hun verblijf de duur van het door hun visum toegestane verblijf niet overschrijdt.

#### **4.4.3. Dagelijkse vergoeding**

Indien de verzekerde meer dan 5 dagen in het ziekenhuis moet verblijven, zal AXA ASSISTANCE hem/haar, mits voorlegging van bewijsstukken (de originele gedetailleerde factuur) een dagvergoeding van 50 euro met een maximum van 500 euro terugbetalen, te rekenen vanaf de eerste dag van de ziekenhuisopname. Deze uitgaven dienen ter dekking van de communicatiekosten van de verzekerde, de persoonlijke verzorging en de vervoerskosten van andere verzekerden die de verzekerde in het ziekenhuis bezoeken.

#### **4.4.4. Terugkeer na de oorspronkelijk voorziene datum**

Indien de verzekerde, wegens zijn ziekenhuisopname of de medische verzorging die door deze polis is gedekt, later dan de oorspronkelijk voorziene datum naar zijn land moet terugkeren, organiseert en neemt AXA ASSISTANCE de kosten op zich die samenhangen met de wijziging van de terugkeerdatum (vliegtuigticket in economy klasse).

Wanneer de verzekerde door andere verzekerden wordt vergezeld, organiseert en betaalt AXA ASSISTANCE de kosten voor elke wijziging van de terugreisdatum (vliegtuigticket economy klasse) voor één andere verzekerde en kinderen jonger dan 18 jaar die verzekerd zijn.

Het is aan de verzekerde om na te gaan of de verlenging van zijn of haar verblijf niet langer duurt dan de verblijfsduur toegestaan door zijn of haar visum.

#### **4.5. Bijstand in geval van overlijden**

##### **4.5.1. Repatriëring van het stoffelijk overschot en begrafenis**

Indien de familie kiest voor een begrafenis of crematie in het land van verblijf, organiseert AXA ASSISTANCE de repatriëring van het stoffelijk overschot en betaalt ze het volgende:

- de kosten voor het regelen van de begrafenis;
- de kosten voor het plaatsen van het stoffelijk overschot in de baar ter plaatse;
- de kosten van een kist, maximaal 750 EUR;
- de kosten voor het vervoer van het stoffelijk overschot van de plaats van overlijden naar de begraafplaats of crematie.

De kosten van een plechtigheid en een begrafenis of crematie worden niet door AXA ASSISTANCE gedekt. In geval van begrafenis of crematie in het land waar de verzekerde is overleden, betaalt AXA ASSISTANCE dezelfde punten als hierboven vermeld.

##### **4.5.2. Bijstand bij formaliteiten**

AXA ASSISTANCE verleent de verzekerde bijstand bij de volgende zaken:

- het in contact komen met een begrafenisondernemer;
- het aangeven van de te volgen procedures, meer bepaald wat betreft de plaatselijke autoriteiten.

##### **4.5.3. Vervroegde repatriëring van de andere verzekerden**

Indien een verzekerde overlijdt, organiseert en betaalt AXA ASSISTANCE de vervroegde terugkeer van de andere verzekerden die deel uitmaken van zijn/haar familie of die met een commerciële luchtvaartmaatschappij (economy klasse) of met de trein (1ste klasse), naargelang het geval, naar het land van hun verblijfplaats worden gebracht. Deze laatsten zullen eerst hun retourtickets trachten te wijzigen.

##### **4.5.4. Repatriëring van bagage**

Indien een verzekerde in het buitenland overlijdt, organiseert en neemt AXA ASSISTANCE de kosten op zich voor het vervoer van de bagage van de overledene naar het land waar hij/zij verbleef.

#### **4.6. Opsporings- en reddingskosten**

De verzekeraar betaalt de eerste 5 000 euro, per verzekerde, als terugbetaling van de opsporings- en reddingskosten die gemaakt zijn om het leven of de gezondheid van een verzekerde te redden, op voorwaarde dat de redding gebeurt op grond van een beslissing van de bevoegde plaatselijke autoriteiten of officiële reddingsdiensten.

#### **4.7. Dekking voor kinderen jonger dan 18 jaar**

Indien de verzekerde wordt vergezeld door kinderen jonger dan 18 jaar die niet voor zichzelf kunnen zorgen als gevolg van een medisch incident, zal AXA ASSISTANCE een terugreis organiseren en betalen voor een persoon die in het land van verblijf verblijft en die door de familie is aangewezen om deze kinderen op te halen en ze terug naar het land van verblijf te brengen.

AXA ASSISTANCE zal de verblijfskosten van deze persoon op zich nemen, mits voorlegging van de originele bewijsstukken, tot maximaal 75 euro per nacht, per kamer.

Daarnaast zal deze relatie verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van de vereiste administratieve procedures voor de toegang tot het land waar de verzekerde in het ziekenhuis is opgenomen. AXA ASSISTANCE verleent in het kader van Schengen "Low Cost" medische bijstand gedurende de duur van het verblijf, voor een maximum van 8 dagen.

Indien het onmogelijk is om één van de hierboven vermelde personen te bereiken, of indien deze personen de reis niet kunnen ondernemen, zal AXA ASSISTANCE een vertegenwoordiger sturen om de kinderen op te vangen en hen terug te brengen naar hun land van verblijf terug te brengen en onder de hoede te stellen van de persoon die de verzekerde aangewezen heeft.

#### **4.8. Dringende vervroegde terugkeer van een verzekerde**

Wanneer een verzekerde zijn verblijf moet onderbreken vanwege :

- hospitalisatie in het land van verblijf van meer dan 5 kalenderdagen, of het overlijden van een familielid, namelijk partner, vader, moeder, kind, broer, zuster, grootvader grootmoeder, kleinkind, schoonvader, schoonmoeder, schoondochter, schoonzoon, schoonbroer of schoonzus

Of

- het overlijden van een partner die onvervangbaar is voor het het dagelijks beheer van de onderneming of hun vervanging in hun zelfstandig beroep

AXA Assistance organiseert en betaalt

- ofwel de heen- en terugreis van de verzekerde;
- ofwel de terugreis van twee verzekerden en twee andere verzekerden indien deze laatsten jonger zijn dan 18 jaar (niet van toepassing indien de polis is afgesloten door één persoon)

naar de plaats van verblijf of de begrafenis of crematie in het land van verblijf, reizen per trein in eerste klas of per vliegtuig in economy.

Deze prestatie wordt enkel verleend na voorlegging van een medisch attest of een overlijdensattest aan AXA Assistance.

#### **4.9. Het verzenden van dringende berichten**

Op verzoek van de verzekerde verstuurt AXA ASSISTANCE kosteloos dringende boodschappen die betrekking hebben op zaken die door de verzekeringspolis worden gedekt.

Over het algemeen is het verzenden van berichten onderworpen aan de motivering van het verzoek, een duidelijk en expliciete uitdrukking van het te verzenden bericht en de precieze vermelding van de naam, het adres en het telefoonnummer van de persoon die moet worden gecontacteerd.

Elke tekst die strafrechtelijke, financiële, burgerlijke of commerciële aansprakelijkheid inhoudt, wordt verzonden onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de auteur, die moet kunnen worden geïdentificeerd. De inhoud ervan moet beantwoorden aan de Belgische en internationale wetgeving en kan niet leiden tot de aansprakelijkheid van AXA ASSISTANCE.

#### **4.10. Betaling van communicatiekosten**

AXA ASSISTANCE betaalt de communicatiekosten van de verzekerde voor het contact met het callcenter, wanneer deze meer dan 30 euro bedragen, mits voorlegging van bewijsstukken (originele, gedetailleerde factuur). Deze kosten zullen verschuldigd zijn indien het verzoek om bijstand ook effectief wordt gevolgd door een prestatie die gedekt is door de huidige algemene voorwaarden.

Bij gebrek aan een uitdrukkelijk andersluidend beding, worden de communicatiekosten "informatie" (3G en gelijkaardig) van mobiele telefoons in het buitenland niet gedekt.

De totale dekking zal in geen geval meer dan 100 euro bedragen.

#### **4.11. Diefstal van identiteits- en reisdocumenten**

Bij verlies of diefstal van identiteits- of reisdocumenten verstrekt AXA ASSISTANCE de verzekerde de gegevens van de dichtstbijzijnde reisbureaus of consulaten en organiseert, indien nodig, het transport naar de ambassade of het consulaat en betaalt de kosten van het vervoer heen en terug tot een limiet van maximaal € 100 per verzekerde.

#### **4.12. Verzending van noodzakelijke brillen, contactlenzen en prothesen**

In geval van diefstal, verlies of het vergeten van de nodige medicijnen, levert AXA Assistance aan de verzekerde in het buitenland, essentiële geneesmiddelen, brillen, contactlenzen of prothesen die door een arts zijn voorgeschreven en beschikbaar zijn in het land van verblijf. De verzekeraar betaalt enkel de kosten voor het verzenden van deze hulpmiddelen en het medisch onderzoek. De aankoopprijs van deze voorwerpen wordt door AXA Assistance geleend en moet worden terugbetaald door de verzekerde binnen de twee maanden na de levering ervan. Deze dienst is onderworpen aan de lokale en internationale wetgeving.

### **5. INTERVENTIEPLAFOND**

#### **5.1. Interventieplafond medische kosten en repatriëring**

AXA ASSISTANCE verbindt zich ertoe maximaal € 100.000, - per verzekerde te betalen in een andere valuta, tegen de officiële wisselkoers op de datum van het ongeval, voor medische incidenten die zich voordoen en worden behandeld in het Schengengebied, San Marino, de Vorstendommen Andorra en Monaco, Vaticaanstad en het Verenigd Koninkrijk na het gebruik van de door een derde-betaler gewaarborgde subsidies en na overlegging van de bewijsstukken.

#### **5.2. Eigen risico**

Bij de terugbetaling aan de verzekerde wordt voor elke bankoverschrijving buiten de Europese Unie een toeslag van € 20 aangerekend.

### **6. UITZONDERINGEN**

Het volgende wordt niet gedekt:

- In het geval dat u geïnfecteerd bent met COVID-19, zullen wij op geen enkele manier bemiddelen of u vergoeden voor eventuele kosten in het buitenland als u besluit te reizen tegen het advies (negatief advies, reisverbod, rode zone) van het ministerie van Buitenlandse Zaken of een andere overheidsinstantie als gevolg van de pandemische situatie.
- Elke gebeurtenis die niet uitdrukkelijk wordt vermeld in de algemene voorwaarden van deze polis is van dekking uitgesloten.
- Elk feit, gebeurtenis of omstandigheid bekend bij de verzekerde vóór de datum van boeking zal geen aanleiding geven tot enige bemiddeling, terugbetaling of vergoeding
- Uitgaven waarvoor AXA ASSISTANCE geen toestemming heeft gegeven:
- Uitgaven die reeds bekend waren voor de aanvang van de reis;
- Reeds bestaande en gediagnosticeerde aandoening met risico op verslechtering;
- Terugval of verslechtering van een ziekte of pathologische aandoening die reeds vóór de reis bestond;
- Medische kosten die verband houden met de geplande diagnostiek en/of geplande medische behandeling, alsmede de gevolgen daarvan
- Gezondheidskuren, verblijf in een herstellingsoord en herstellings-, revalidatie- en kinesitherapeutische verzorging;
- Periodieke onderzoeken voor controle- of observatiedoeleinden, evenals de kosten van brillen, contactlenzen, medische hulpmiddelen en de aankoop of reparatie van prothesen;
- Medische controles, de kosten van anticonceptie;



- Preventieve geneeskunde, vaccins en inenting;
- Facultatieve of niet-spoedeisende zorg, ook indien deze wordt verleend naar aanleiding van een spoedgeval;
- Schoonheidsbehandelingen, diëten en alle kosten van niet officieel erkende diagnoses of behandelingen (homeopathie, acupunctuur, enz.);
- Goedaardige ziekten of letsels die de verzekerde niet verhinderen zijn/haar reis voort te zetten;
- Diagnose, controle en behandeling van zwangerschap, behalve bij het bestaan van een duidelijke complicatie die niet vóór 28 weken kon worden voorzien;
- Bevalling en vrijwillige zwangerschapsonderbreking;
- Depressie en/of psychische aandoeningen, tenzij deze zich voor de eerste maal voordoen;
- Repatriëring voor een orgaantransplantatie;
- Een ziekte of ongeval als gevolg van het gebruik van alcohol, drugs, verdovende middelen of misbruik van medicijnen of andere niet door een arts voorgeschreven stoffen die het gedrag van een persoon beïnvloeden;
- Aandoeningen als gevolg van een opzettelijke daad, zelfmoord of zelfmoordpoging;
- Omstandigheden veroorzaakt door een roekeloze daad, een weddenschap of een uitdaging van de zijde van de verzekerde;
- Een ziekte of ongeval als gevolg van een illegale of ongeoorloofde activiteit (misdrijven, vechtpartijen - behalve voor zelfverdediging);
- Competitiesporten beoefend op professioneel niveau;
- Ongevallen die zich voordoen tijdens een autorace waaraan de verzekerde deelneemt als deelnemer of als assistent van een deelnemer;
- Omstandigheden die voortvloeien uit een kernongeval zoals gedefinieerd in het Verdrag van Parijs van 29 juli 1960 of door straling van radio-isotopen;
- Diensten die AXA ASSISTANCE niet kan verlenen wegens overmacht;
- Terroristische aanslagen, rellen, burgerlijke onlusten, oorlog en alle gevolgen van de uitsluitingen hierboven vermeld.

## 7. WETTELIJK KADER

### 7.1. Ingangsdatum van het contract

Het contract gaat in en de dekking wordt verleend zodra wij het uitkeringsbedrag hebben ontvangen en ten vroegste op de dag na de inschrijvingsdatum, voor zover de bestemming van de verzekeringnemer niet hun land van verblijf is en zij geen inwoner zijn van een land dat niet voorkomt op de landenlijst van de website. Het contract moet worden afgesloten vóór het vertrek uit het land van verblijf.

Onder voorbehoud van uitzonderlijke omstandigheden, zoals beschreven in punt 7.3, kan het contract niet verlengd worden zonder dat de verzekeringnemer de SCHENGEN-zone verlaat of de andere landen die vermeld zijn in het hoofdstuk "Territoriale dekking".

### 7.2. Duur van het contract

Het contract wordt afgesloten voor de duur die is vermeld in de bijzondere voorwaarden.

### 7.3. Uitzonderlijke contractverlenging

Wanneer het voor de polishouder materieel onmogelijk is om bij het verstrijken van de verzekeringsovereenkomst terug te keren naar het land van verblijf, kan de polishouder, bij wijze van uitzondering, de verzekeringsovereenkomst verlengen mits aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- U zult ons het bewijs moeten leveren waaruit blijkt dat het voor u onmogelijk is om terug te keren naar uw land van verblijf, op welke manier dan ook, wegens uitzonderlijke en onverwachte omstandigheden. Een geannuleerde terugvlucht wordt niet beschouwd als een wettig bewijs van

deze onmogelijkheid indien een andere luchtvaartmaatschappij een alternatieve vlucht naar uw land van verblijf aanbiedt vóór of op de dag dat uw contract afloopt.

- De verlenging kan slechts worden aangevraagd voor een maximale duur van in totaal zes maanden.
- De verlenging moet worden aangevraagd vóór de vervaldatum van de oorspronkelijke polis.
- Er kan geen terugbetaling worden aangevraagd voor het verlengde contract.

Indien het contract verlengd werd, moet de polishouder nog steeds de de SCHENGEN-zone of de andere landen vermeld in het hoofdstuk "Territoriale dekking" verlaten van zodra hij of zij kan of wanneer het niet meer onmogelijk is om terug te keren naar zijn of haar land van verblijf.

#### **7.4. Betaling van de premie**

De premie die bij aankoop van de polis wordt aangegeven, is inclusief belastingen en premies. Deze premie is contant betaalbaar bij het afsluiten van de polis.

Indien de verzekerde het officiële bewijs kan leveren dat hem/haar een visum werd geweigerd, stemt AXA ASSISTANCE ermee in de kosten van de verzekeringspolis terug te betalen. Deze terugbetaling is echter exclusief de transactiekosten en eventuele kosten voor geldtransfers of wisselkoersen.

#### **7.5. Verplichtingen van de verzekerde**

##### **A. Betaling van de premie**

De verzekerde verbindt zich ertoe de premie te betalen of door een derde te laten betalen door middel van een wettige betalingswijze.

##### **B. Aangifte van een schuldvordering**

1. De verzekerde verbindt zich ertoe AXA ASSISTANCE zo snel mogelijk op de hoogte te brengen van elk schadegeval.
2. De verzekerde verbindt zich ertoe onmiddellijk alle nuttige inlichtingen te verstrekken en te antwoorden op de vragen die hem of haar worden gesteld voor de vaststelling van de omstandigheden en de beoordeling van de omvang van het schadegeval.

Om de hulpverlening zo goed mogelijk te organiseren en in het bijzonder om het meest geschikte vervoermiddel (vliegtuig, trein, ...) te regelen, moet de verzekerde altijd eerst contact opnemen met AXA ASSISTANCE vóór elke tussenkomst en geen bijstandskosten maken zonder akkoord van AXA ASSISTANCE.

##### **C. Verplichtingen van de verzekerde in geval van een schadegeval**

1. De verzekerde moet alle redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het schadegeval te voorkomen en te beperken.
2. De verzekerde verbindt zich ertoe binnen een termijn van maximaal één maand na de tussenkomst van AXA ASSISTANCE, over te gaan tot het volgende:
  - De documenten voorleggen die de gemaakte kosten rechtvaardigen waarvoor AXA ASSISTANCE haar akkoord heeft gegeven;
  - Het bewijs leveren van de feiten die recht geven op de gewaarborgde betalingen;
  - Alle niet-gebruikte reisbiljetten waarvoor AXA ASSISTANCE heeft betaald, teruggeven;
  - Onmiddellijk alle nodige stappen zetten bij de sociale zekerheidsdiensten en/of voorzorg instellingen die dezelfde kosten dekken, om de terugbetaling ervan te verkrijgen.

##### **CI. Sancties**

1. Indien de verzekerde één van de hierboven opgesomde verplichtingen niet nakomt en AXA ASSISTANCE hierdoor schade lijdt, zal deze laatste aanspraak kunnen maken op een vermindering van haar uitkering gelijk aan de waarde van die schade.

2. AXA ASSISTANCE kan de dekking van de verzekering weigeren indien de verzekerde op frauduleuze wijze nalaat te voldoen aan een van de hierboven opgesomde verplichtingen.

#### **7.6. Internationale sancties**

De verzekeraar wordt geacht dekking te verlenen en geen enkele (her)verzekeraar zal aansprakelijk zijn om enige vordering te betalen of een uitkering te doen voor zover het verlenen van een dergelijke dekking, het betalen van een dergelijke vordering of het verlenen van een dergelijke uitkering de verzekeraar zou blootstellen aan een sanctie, verbod of beperking overeenkomstig resoluties van de Verenigde Naties of de handels- of economische sancties, wetten of voorschriften van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten van Amerika.

#### **7.7. Subrogatie en pluraliteit van de verzekeringsdekking**

##### **7.7.1. Verantwoordelijke derde**

AXA ASSISTANCE wordt, na de bijstandsverlening of de betaling van schadevergoedingen, tot het bedrag daarvan gesubrogeerd in de rechten en rechtsvorderingen van de verzekerden tegen de derden die voor de schade aansprakelijk zijn.

Indien, door toedoen van de verzekerde, deze subrogatie niet langer haar uitwerking kan hebben ten voordele van AXA ASSISTANCE, kan deze laatste van de verzekerde de terugbetaling eisen van de betaalde schadevergoeding, ten belope van de geleden schade.

Behalve in het geval van kwaad opzet, heeft AXA ASSISTANCE geen verhaal op de nakomelingen, voorouders, echtgenoot of aanverwanten van de verzekerde, noch op de personen die bij hem of haar inwonen, zijn of haar gasten of zijn of haar huispersoneel. AXA ASSISTANCE kan echter wel verhaal nemen op deze personen voor zover hun aansprakelijkheid effectief gewaarborgd is door een verzekeringscontract.

##### **7.7.2. Pluraliteit van de verzekeringsdekking**

AXA ASSISTANCE zal enkel tussenkomen nadat de dekking toegekend door andere verzorgingsinstellingen of sociale zekerheidsdiensten waarop de verzekerde aanspraak kan maken, is uitgeput.

Indien deze organisaties onderling voorzien in een andere wijze van dekking van de kosten van het schadegeval dan deze die hierboven is vermeld, zal AXA ASSISTANCE opteren voor de verdeelsleutel voorzien door Art. 99 van de wet van 4 april 2014.

AXA ASSISTANCE wordt, na het verlenen van bijstand of het betalen van schadevergoedingen, tot het bedrag ervan gesubrogeerd in de rechten en rechtsvorderingen van de verzekeraars tegen de derden die verantwoordelijk zijn voor de geleden schade.

#### **7.8. Correspondentie**

De berichten of kennisgevingen bestemd voor de verzekerde worden geldig verzonden naar het elektronisch adres (e-mail) dat deze laatste in het contract heeft vermeld of dat hij of zij later aan AXA ASSISTANCE meedeelt.

De berichten of kennisgevingen van de verzekerde worden geldig gezonden aan AXA ASSISTANCE, Boulevard du Régent 7, B-1000 Brussel, BELGIË.

## 7.9. Bescherming van persoonlijke gegevens

Persoonlijke informatie over de klant die in het kader van deze polis aan de verzekeraar wordt meegedeeld, wordt met het oog op het beheer van de verzekeringen, het klantenbeheer, de fraudebescherming en het beheer van geschillen behandeld door:

- Inter Partner Assistance NV, Boulevard du Régent te 1000 Brussel
- AXA Business Services Private Limited, Residency Road 16/2, 560025 Bangalore India.

Deze privé-informatie kan worden doorgegeven aan elke andere onderneming van de AXA group met het oog op het centraal beheer van het cliënteel en het algemeen zicht op de cliënten en de levering van hun diensten. Om laatstgenoemde redenen kunnen deze persoonsgegevens ook worden verzonden naar ondernemingen waarvan de tussenkomst noodzakelijk is voor de uitvoering van deze verzekeringspolis, gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie.

In het geval van overdracht van persoonlijke informatie zoals hierboven voorzien, wordt de bescherming van persoonlijke informatie gewaarborgd door passende contractuele bepalingen met de betrokken derde onderneming.

Persoonlijke gegevens van een klant zijn onder meer gegevens met betrekking tot identiteit, woonplaats, persoonlijke status en in geval van medische hulpverlening, gegevens met betrekking tot de gezondheid.

Persoonlijke gegevens die aan Inter Partner Assistance worden verstrekt door het verstrekken of verzenden aan Inter Partner Assistance - door de klant, zijn of haar eventuele vertegenwoordiger of een derde - van een ingevuld formulier of document, een bestelling of aanvraag, ongeacht de drager (bijvoorbeeld per brief, fax, e-mail enz.) of op welke andere wijze dan ook, wordt behandeld met inachtneming van de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonlijke gegevens en de uitvoeringsmaatregelen ervan.

De categorieën van personen die toegang hebben tot deze persoonsgegevens zijn de personeelsleden van Inter Partner Assistance, de personeelsleden van AXA Business Services en naargelang het geval andere bedrijven van de AXA Group of bedrijven waarvan de tussenkomst noodzakelijk is voor de uitvoering van deze verzekeringspolis gevestigd in de lidstaten van de Europese Unie.

Elke persoon heeft toegang tot de gegevens die op hem betrekking hebben en die behandeld worden door Inter Partner Assistance, AXA Business Services en/of elke andere onderneming van de AXA Groep en kan, waar nodig, verzoeken om rechtzetting van onjuiste gegevens en om schrapping van gegevens die op onrechtmatige wijze werden behandeld. Daartoe kan de verzekerde een schriftelijk verzoek richten per brief of per e-mail aan AXA Assistance - Quality, Boulevard du Régent 7 te 1000 Brussel, [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)

Een openbaar register van de automatische verwerking van persoonlijke gegevens wordt bijgehouden door de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (Drukpersstraat 35, 1000, Brussel). Indien de verzekerde bijkomende inlichtingen wenst over de wijze waarop de gegevens door Inter Partner Assistance worden verwerkt, kan hij dit register raadplegen.

Er bestaat geen enkele wettelijke bepaling die vereist dat vragen gesteld door Inter Partner Assistance of door een andere onderneming van de AXA group worden beantwoord. Het niet antwoorden op vragen kan ertoe leiden dat, naargelang het geval, Inter Partner Assistance of elke andere vennootschap van de AXA group niet in staat is of kan weigeren om (pre)contractuele relaties aan te gaan met de klant, om een dergelijke relatie verder te zetten, of om een transactie uit te voeren die door de klant of door een derde voor de klant werd gevraagd.

### **7.10. Toekenning van rechtsmacht**

Elk geschil dat tussen de partijen ontstaat, valt onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van Brussel (België).

### **7.11. Contractrecht**

Het onderhavige contract wordt geregeld door het Belgische recht, met inbegrip van dat van 4 april 2014.

### **7.12. Klantentevredenheid**

In geval van klachten in verband met de bijstandsdiensten kan de verzekeringnemer zich wenden tot de AXA Assistance klantenservice:

- Per e-mail            customer.care.bnl@axa-assistance.com
- Per post:             Customer Care AXA Assistance  
                              Boulevard du Régent 7, B-1000 Brussel België

De klantenservice van AXA Assistance zal de klacht binnen een redelijke termijn onderzoeken en behandelen.

De polishouder kan ook contact opnemen met de Ombudsman van de Verzekeringen, Ombudsman des Assurances, Meeûssquare, 35, B-1000 Brussel, België (info@ombudsman.as), zonder afbreuk te doen aan het recht van de polishouder op een gerechtelijke procedure.