



Schengen

# Allmänna Villkor

AXA Schengen « *Europe Travel* »



OKTOBER 2020

## 1. DEFINITIONER

### 1.1. Fysisk olycka

En oväntad händelse utanför den försäkrades kontroll som orsakar en fysisk skada som är bekräftad av en behörig medicinsk myndighet, varav en av orsakerna ligger utanför offrets kropp.

### 1.2. Försäkrad part

Den person som nämns i de särskilda villkoren för försäkringen.

### 1.3. Behörig medicinsk myndighet

En läkare som erkänns av belgisk lag, eller av gällande lag, i det berörda landet.

### 1.4. AXA ASSISTANCE

Inter Partner Assistance SA, försäkringsbolag med huvudkontor i Belgien på B-1050 Bryssel, Avenue Louise, 166-B1, assistansbolag auktoriserat under nummer 0487, BCE 0415.591.055 i Bryssels företagsregister, nedan benämnt som "AXA ASSISTANCE". Inter Partner Assistance är ett helägt dotterbolag till AXA Assistance Group och inkluderas i AXA Group.

### 1.5. Policy

Försäkringen består av dessa allmänna villkor och de särskilda villkoren.

### 1.6. Överskott

Det engångsbelopp som ska betalas av den försäkrade när ett krav accepteras av bolaget.

### 1.7. Medicinsk incident

Sjukdomen eller den fysisk olycka som drabbas en försäkrad som behöver akut sjukvård och/eller akut sjukhusvård.

### 1.8. Sjukdom

Alla ofrivilliga hälsoproblem som kan upptäckas medicinskt.

### 1.9. Bosättningsland

Detta är det land där den försäkrade och försäkringstagaren är bosatt. Bosättningslandet är den försäkrades eller försäkringstagarens huvudsakliga och vanliga vistelseort. Det land där den försäkrade och försäkringstagaren är bosatt anges i de särskilda villkoren. De bosättningsländer som inte finns med i rullgardinsmenyn "Bostadsland" i köpmodulen på [axa-schengen.com](http://axa-schengen.com) är exkluderade från prenumerationen.

### 1.10. Försäkringstagare

Den fysiska eller juridiska person som har ingått assistansavtalet.

### 1.11. Repatriering eller repatriering av hälsoskäl

Transport av en sjuk eller skadad försäkrad till en vårdcentral i sällskap av medicinsk personal (läkare och/eller sjuksköterska). Repatriering är endast tänkt i händelse av en medicinsk nödsituation där lämplig behandling inte kan ges lokalt.

### 1.12. Assistanstjänst

En tjänst som organiserar de tjänster som beskrivs i dessa villkor och som betalar för dem inom de gränser som beskrivs där.

## 2. ÄMNE, OMFATTNING OCH UTSÄTTNING AV STÖDET

### 2.1. Ämne

AXA ASSISTANCE garanterar – upp till de belopp som anges i dessa allmänna villkor, inklusive skatt – en assistanstjänst när den försäkrade drabbas av de händelser som definieras i detta avtal och, mer generellt, hjälp i de situationer i vardagen som beskrivs av nuvarande villkor.

### 2.2. Territoriell täckning

Assistanstjänsten tillhandahålls i alla länder i Schengenområdet vid tidpunkten för försäkringsfallet, samt i de länder i Europeiska unionen som inte är i Schengenområdet, Liechtenstein, San Marino, furstendömena Andorra och Monaco och Vatikanstaten och som i samtliga fall täcker denna försäkring inte bosättningslandet.

### 2.3. Procedur som ska följas vid en medicinsk incident

**Kontakta kundcentret så snart situationen förefaller medföra kostnader som faller inom ramen för det försäkringsskydd som beskrivs nedan.** Kundcentret kan kontaktas 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan på det telefonnummer som anges i de särskilda villkoren. Följande information ska lämnas till kundcentret:

- Numret på din försäkring, som börjar med "SCH"
- Adressen och telefonnummer där du kan nås och uppgifter om de personer som kan kontaktas lokalt
- Dokumentnumret som meddelas vid tidpunkten för det första samtalet.

För en begäran om ersättning av de kostnader som betalats i förskott efter överenskommelse med AXA ASSISTANCE måste den försäkrade lämna in alla testregistreringar som bekräftar att begäran var berättigad.

## 3. VILLKOR FÖR TILLHANDAHÅLLANDE AV ASSISTANSTJÄNST

- AXA ASSISTANCE kommer att göra allt för att bistå den försäkrade under de definierade händelserna, oavsett om det är privat eller professionellt. Dessa händelser kommer att täckas under hela kontraktets löptid, inom gränserna för det territorium som omfattas av kontraktet och de garanterade beloppen, inklusive skatt.
- |||UNTRANSLATED\_CONTENT\_START|||The most appropriate means of transport will be chosen by AXA ASSISTANCE; if the distance to be covered is less than 1,000 Km, the priority transport will be by train (1<sup>st</sup> class); if the distance to be covered is greater than 1,000 Km, the priority transport will be by air (economy class), unless stated otherwise in the contract.|||UNTRANSLATED\_CONTENT\_END|||
- Eventuella tjänster som vägras av den försäkrade parten eller organiseras utan AXA ASSISTANCEs samtycke kommer inte att ge rätt till ersättning eller ersättning. Det är absolut nödvändigt att AXA ASSISTANCE informeras omedelbart när en händelse inträffar och att ett intyg från lokala myndigheter eller assistansorganisation skickas dit.
- Försäkringen är begränsad till den försäkrade tidsperioden som anges i de särskilda villkoren. I samtliga fall är skyddet begränsat till resor som genomförs inom en period av högst 6 på varandra följande kalendermånader.

## 4. PERSONLIG ASSISTANS EFTER EN MEDICINSK INCIDENT

### 4.1. Sjukvård

I fallet med en medicinsk incident kommer den medicinska arbetsgruppen hos AXA ASSISTANCE, efter det första samtalet från den försäkrade parten, att kontakta den lokala behandlande läkaren för att ingripa under de förhållanden som är mest lämpliga för den försäkrades tillstånd.

I samtliga fall antas organisationen av första hjälpen av de lokala myndigheterna.

### 4.2. Betalning av sjukvårdskostnader

Vid en medicinsk incident kommer AXA ASSISTANCE att betala för följande medicinska vård:

- Medicinska och kirurgiska avgifter;
- De mediciner som ordinerats av en lokal läkare eller kirurg;
- Kostnaden för akut tandvård, upp till högst €150 per försäkrad;
- Kostnaden för sjukhusvistelse om läkare vid AXA ASSISTANCE anser att den försäkrade inte kan transporteras;
- Kostnader för transport som beställts av en läkare för en lokal resa.

Täckning för dessa föremål kommer att vara utöver de ersättningar och/eller betalningar som den försäkrade parten eller hans/hennes rättmätiga sökande erhåller från tredjepartsbetalare och/eller någon annan försörjnings- eller socialförsäkringsorganisation som han/hon är ansluten till.

### 4.3. Hemtransport eller transport efter en medicinsk incident

#### 4.3.1. Hemtransport eller transport av den försäkrade

Om den försäkrade är inlagd på sjukhus efter en medicinsk incident och det medicinska teamet på AXA ASSISTANCE anser det nödvändigt att transportera honom/henne till en vårdcentral som är bättre utrustad, mer specialiserad eller närmare hans/hennes hemland, kommer AXA ASSISTANCE att organisera och betala för hemsändning eller transport av den försäkrade som är sjuk eller skadad, under medicinsk övervakning vid behov, och i enlighet med fallets allvar på följande sätt:

- `|||UNTRANSLATED_CONTENT_START|||Rail (1st class);|||UNTRANSLATED_CONTENT_END|||`
- Ambulans;
- Vanligt flygbolag, ekonomiklass med specialutrustning vid behov;
- Medicinskt utrustade flygplan.

Om tillståndet för den försäkrade inte kräver sjukhusvistelse, kommer han/hon att transporteras till sitt hemland.

Beslutet om transportsätt och de resurser som ska sättas in kommer att fattas av läkaren vid AXA ASSISTANCE, enbart baserat på tekniska och medicinska imperativ. `|||UNTRANSLATED_CONTENT_START|||It is imperative that the doctor from AXA ASSISTANCE sign his agreement before any transportation takes place to their country of residence by commercial airline (economy class) or by train (1st class), as the case may be. |||UNTRANSLATED_CONTENT_END|||`Dessa försäkrade kommer först att försöka att ändra sina returbiljetter.

#### 4.3.2. Hemtransport av bagage

Om en försäkrad ska repatrieras kommer AXA ASSISTANCE att organisera och betala kostnaden för transport av bagage till den försäkrades bosättningsland.

#### **4.4. Assistans för en försäkrad under hans/hennes sjukhusvistelse**

##### **4.4.1. Assistans för en försäkrad som reser ensam**

Om en försäkrad som reser ensam är inlagd på sjukhus efter en medicinsk incident och de läkare som utsetts av AXA ASSISTANCE avråder från hans/hennes transport innan 5 dagar har gått, eller 2 dagar om den försäkrade är yngre än 18 år, kommer AXA att organisera och betala för hemresa för en familjemedlem eller en släkting som bor i bosättningslandet, för att vara vid den försäkrades säng. Kostnaderna för ett lokalt hotell för den personen kommer att betalas av AXA upp till €75 per natt och rum, upp till ett maximum av €750.

Relationen kommer att ansvara för att hantera de nödvändiga administrativa förfarandena för att komma in i det land där den försäkrade är inlagd på sjukhus. AXA ASSISTANCE kommer att tillhandahålla Schengen "Låg kostnads" hjälp under vistelsen, i maximalt 15 dagar.

##### **4.4.2. Förlängning av den försäkrades vistelse**

AXA ASSISTANCE kommer att betala kostnaderna för att förlänga vistelsen för den sjuka eller skadade försäkrade på ett hotell om han/hon inte kan, enligt den behöriga medicinska myndighetens läkarbeslut, genomföra återresan på det datum som ursprungligen planerades. Förlängningsbeslutet måste först godkännas av läkaren på AXA ASSISTANCE.

Dessa kostnader är begränsade per medicinsk incident till högst €75 per natt, per rum, upp till högst €750.

Om den försäkrade åtföljs av andra försäkrade, kommer AXA ASSISTANCE att betala för boendekostnaderna för en medföljande försäkrad och alla medföljande försäkrade ungdomar under 18 år upp till högst €75 per natt, per rum, upp till en max €750.

Det är upp till de försäkrade att kontrollera att förlängningen av deras vistelse inte överstiger den vistelsetid som godkänts av deras visum.

##### **4.4.3. Dagsersättning**

Om den försäkrade måste stanna på sjukhus i mer än 5 dagar kommer AXA ASSISTANCE att ersätta honom/henne, under förutsättning att provanvändningshandlingar (original detaljerad faktura) lämnas in en daglig ersättning på €50 med ett tak på €500, från och med kl. första inläggningsdagen. Syftet med dessa utgifter är att täcka kostnaderna för den försäkrades kommunikation, personliga skötsel och transportkostnader för andra försäkrade som besöker den försäkrade på sjukhuset.

##### **4.4.4. Återvändande efter det datum som ursprungligen planerades**

Om den försäkrade, på grund av sin sjukhusvistelse eller den medicinska vård som omfattas av denna försäkring, måste återvända till sitt land senare än det datum som ursprungligen avsågs, kommer AXA ASSISTANCE att organisera och betala för kostnaderna i samband med bytet av returdatum (flygbiljett i ekonomiklass).

Om den försäkrade åtföljs av andra försäkrade, kommer AXA ASSISTANCE att organisera och betala för kostnaderna för eventuella ändringar av returdatum (biljett i ekonomiklass) för en annan försäkrad person och barn under 18 år försäkrade.

Det är upp till de försäkrade att kontrollera att förlängningen av deras vistelse inte överstiger den vistelsetid som godkänts av deras visum.

## 4.5. Assistans vid dödsfall

### 4.5.1. Repatriering av kvarlevorna och begravning

Om familjen väljer att begrava eller kremera i bosättningslandet kommer AXA ASSISTANCE att organisera repatrieringen av de jordiska kvarlevorna och betala för följande:

- kostnaderna för begravningsarrangemang;
- kostnaderna för att placera kroppen i båren lokalt;
- kostnaderna för en kista, upp till högst 750 EUR;
- kostnaderna för att transportera de dödliga kvarlevorna från dödsorten till gravplatsen eller
- kremering

Kostnaderna för en ceremoni och begravning eller kremering kommer inte att täckas av AXA ASSISTANCE.

Vid begravning eller kremering i det land där den försäkrade avlidit kommer AXA ASSISTANCE att betala för samma föremål som nämnts ovan.

### 4.5.2. Hjälp med formaliteter

AXA ASSISTANCE kommer att bistå den försäkrade i följande frågor:

- komma i kontakt med en begravningsentreprenör;
- ange de förfaranden som ska följas, särskilt när det gäller de lokala myndigheterna.

### 4.5.3. Tidig repatriering av övriga försäkrade

|||UNTRANSLATED\_CONTENT\_START|||If an insured party dies, AXA ASSISTANCE will organise and pay for the early return of the other insured parties who are members of his/her family or who are relations to their country of residence by commercial airline (economy class) or by train (1<sup>st</sup> class), as the case may be. |||UNTRANSLATED\_CONTENT\_END|||De senare kommer först att försöka ändra sina returbiljetter.

### 4.5.4. Hemtransport av bagage

Om en försäkrad avlider utomlands kommer AXA ASSISTANCE att organisera och betala kostnaden för transport av den avlidnes bagage till hans/hennes bosättningsland.

## 4.6. Sök- och räddningskostnader

Försäkringsgivaren kommer att betala de första 5 000 euro per försäkrad person som återbetalning av kostnader för efterforskning och räddning som uppstått för att rädda en försäkrad persons liv eller hälsa under förutsättning att räddningen härrör från ett beslut som fattats av lokala myndigheter med behörighet eller officiella räddningstjänster.

## 4.7. Skydd för barn under 18 år

Om den försäkrade åtföljs av barn under 18 år som inte kan ta hand om sig själva efter en medicinsk incident, kommer AXA ASSISTANCE att organisera och bekosta en hemresa för en person som är bosatt i hemlandet och som familjen utsett att åka och hämta dessa barn och ta dem tillbaka till deras bosättningsland.

AXA ASSISTANCE kommer att betala för den personens boendekostnader, med förbehåll för uppvisande av provdokumenten i original, upp till maximalt 75 € per natt och rum.

Relationen kommer att ansvara för att hantera de nödvändiga administrativa förfarandena för att komma in i det land där den försäkrade är inlagd på sjukhus. AXA ASSISTANCE kommer att tillhandahålla Schengen "lågkostnads" hjälp under vistelsen, i maximalt 15 dagar.

Om det är omöjligt att nå någon av de personer som nämns ovan, eller om dessa personer inte kan genomföra resan, kommer AXA ASSISTANCE att skicka en representant för att ta hand om barnen och ta dem tillbaka till deras hemland och placera dem i vård av den som den försäkrade utsett.

#### **4.8. Brådskande tidig återkomst av en försäkrad person**

Om en försäkrad person behöver avbryta sin vistelse på grund av:

- sjukhusvistelse i bosättningslandet på mer än 5 kalenderdagar, eller en familjemedlems död, det vill säga partnern, far, mor, barn, bror, syster, farfar, mormor, barnbarn, svärfar, svärmor, svärdotter, svärson, svåger eller svägerska

ELLER

- dödsfall av en partner som är oersättlig i den dagliga ledningen av verksamheten eller deras ersättare i sin egenföretagare

AXA Assistance kommer att organisera och betala för

- antingen den försäkrades ut- och hemresa;
- eller återresan för två försäkrade personer och två ytterligare försäkrade om dessa senare är under 18 år (ej tillämpligt om försäkringen har tecknats av en enda person)

till bosättnings- eller begravningsort eller kremering i bosättningslandet, resa med tåg eller ekonomiflygbolag.

Denna tjänst beviljas endast efter uppvisande av läkarintyg eller dödsintyg till AXA Assistance.

#### **4.9. Skickar brådskande meddelanden**

Om den försäkrade begär det kommer AXA ASSISTANCE kostnadsfritt att skicka brådskande meddelanden som rör ärenden som omfattas av försäkringen till vem som helst.

Generellt sett är sändning av meddelanden beroende av en motivering av begäran, ett tydligt och uttryckligt uttryck för meddelandet som ska skickas och en exakt uppgift om namn, adress och telefonnummer till den person som ska kontaktas.

Alla texter som involverar straffrättsligt, ekonomiskt, civilrättsligt eller kommersiellt ansvar kommer att sändas på eget ansvar av dess författare, som det måste vara möjligt att identifiera. Dess innehåll måste vara föremål för belgisk och internationell lagstiftning och får inte ådra sig ansvar för AXA ASSISTANCE.

#### **4.10. Betalning av kommunikationskostnader**

AXA ASSISTANCE kommer att betala för den försäkrades kommunikationskostnader för att kontakta callcentret, om dessa överstiger 30 euro, under förutsättning att dokument som styrker tillhandahålls (original, detaljerad faktura). Dessa kostnader kommer att bero på att begäran om hjälp faktiskt följs av en tjänst som omfattas av dessa allmänna villkor.

I avsaknad av uttrycklig överenskommelse om motsatsen täcks inte "informations"-kommunikationskostnader (3G och liknande) från mobiltelefoner utomlands. Under alla tillfällen kommer den totala täckningen inte att överstiga 100 euro.

#### **4.11. Stöld av identitets- och resehandlingar**

Om identitet eller resedokument försvinner eller blir stulen, kommer AXA ASSISTANCE att ge den försäkrade parten information om närmaste resebyråer eller konsulat och, om nödvändigt, organisera att han/hon tar honom/henne till ambassaden eller konsulatet och kommer att betala kostnaden för transporten dit och tillbaka, upp till en gräns på 100 € per försäkrad.

#### **4.12. Skickar nödvändiga glasögon, kontaktlinser och proteser**

Vid stöld, förlust eller bortglömning av nödvändiga läkemedel ska AXA Assistance tillhandahålla den försäkrade utomlands nödvändiga läkemedel, glasögon, kontaktlinser eller proteser som ordinerats av läkare och som finns tillgängliga i bosättningslandet. Försäkringsgivaren betalar endast kostnaderna för att skicka dessa föremål och läkarundersökningen. Köpeskillingen för dessa objekt kommer att lånas ut av AXA Assistance och ska återbetalas av den försäkrade inom två månader efter tillhandahållandet. Denna tjänst är föremål för lokal och internationell lagstiftning.

## 5. INTERVENTIONSTAK

### 5.1. Insatstak för sjukvårdskostnader och repatriering

AXA ASSISTANCE åtar sig att betala högst 100 000 € per försäkrad i Schengenområdet och upp till dess motsvarighet i schweizerfranc, US-dollar eller pund sterling (till den officiella växelkursen den dag då olyckan inträffar) för medicinska incidenter som förekommer och behandlas i Schweiz, i Storbritannien eller involverar en försäkrad person vars hemland är USA efter uttömning av subventionerna som garanteras av en tredjepartsbetalare och mot uppvisande av provanmälan.

### 5.2. Överskott

När den försäkrade ersätts kommer alla banköverföringar utanför Europeiska unionen att debiteras en avgift på €20.

## 6. UNDANTAG

Alltså omfattas följande:

- a. Kostnader för vilka AXA ASSISTANCE inte har gett sitt samtycke;
- b. Kostnader som redan är kända före resans början;
- c. Redan existerande och diagnostiserat tillstånd med risk att förvärras;
- d. Återfall eller försämring av en sjukdom eller patologiskt tillstånd som existerade före resan;
- e. Medicinska kostnader förknippade med den planerade diagnostiken och/eller planerade medicinska behandlingen, samt dess konsekvenser
- f. Hälsokurer, vistelse på konvalescentanstalt samt konvalescent-, rehabiliterings- och sjukgymnastikvård;
- g. Periodiska undersökningar i övervaknings- eller observations syfte, samt kostnader för glasögon, kontaktlinser, medicinsk utrustning och inköp eller reparation av proteser;
- h. Läkarkontroller, kostnader för preventivmedel;
- i. Förebyggande medicin, vacciner och vaccinationer;
- j. Valfri eller icke brådskande vård, även om den ges efter en akut situation;
- k. Skönhetsbehandlingar, kostbehandlingar och eventuella kostnader för diagnos eller behandling som inte är officiellt erkänd (homeopati, akupunktur, och så vidare).;
- l. Godartade sjukdomar eller lesioner som inte hindrar den försäkrade från att fortsätta sin resa;
- m. Diagnos, övervakning och behandling av graviditet, med undantag för förekomsten av en distinkt komplikation som inte kunde förutses före 28 veckor;
- n. Förlossning och frivilliga graviditetsavbrott;
- o. Depression och/eller psykisk sjukdom, såvida det inte dyker upp för första gången;
- p. Repatriering för en organtransplantation;
- q. En sjukdom eller olycka som är följden av att ta alkohol, droger, narkotika eller missbruk av mediciner eller något annat ämne som inte har ordinerats av en läkare som förändrar en persons beteende;
- r. Tillstånd som är ett resultat av en avsiktlig handling, självmord eller självmordsförsök;
- s. Förhållanden framkallade av en hänsynslös handling, en satsning eller en utmaning från den försäkrades sida;
- t. En sjukdom eller olycka som uppstår som ett resultat av en olaglig eller otillåten aktivitet (brott, bråk – förutom självförsvar);
- u. Tävlingsidrott som utövas på professionell nivå;
- v. Olyckor som inträffar under ett motorlopp där den försäkrade deltar som tävlande eller som hjälp till en tävlande;
- w. Tillstånd till följd av en kärnkraftsolycka enligt definitionen i Pariskonventionen av den 29 juli 1960 eller av strålning från radioisotoper;
- x. De tjänster som AXA ASSISTANCE inte kan tillhandahålla på grund av force majeure;
- y. Terroristattacker, uppror, inbördes oroligheter, inbördeskrig och alla konsekvenser av ovan nämnda uteslutningar.



## 7. JURIDISKT RAMVERK

### 7.1. Kontraktets startdatum

Avtalet träder i kraft och försäkringen kommer att beviljas efter att vi har mottagit bidragsbeloppet, och tidigast dagen efter teckningsdatum, så länge som försäkringstagarens destination inte är deras hemland och de inte är en bosatt i ett land som inte finns med i listan över prenumerationsländer på webbplatsen. Kontraktet måste köpas innan man lämnar bosättningslandet.

Såvida det inte finns exceptionella omständigheter, som beskrivs i punkt 7.3, kan avtalet inte förnyas utan att försäkringstagaren lämnar SCHENGEN-området eller de andra länder som nämns i kapitlet "Territoriell täckning".

### 7.2. Kontraktets varaktighet

Kontraktet ingås för den period som anges i de särskilda villkoren.

### 7.3. Exceptionell kontraktsförnyelse

När försäkringstagaren står inför väsentlig omöjlighet att återvända till sitt hemland när försäkringsavtalet löper ut, kommer försäkringstagaren i undantagsfall att kunna förnya sitt försäkringsavtal så länge dessa villkor är uppfyllda:

Du måste skicka oss bevis på att det är omöjligt för dig att återvända till ditt hemland, på något sätt, på grund av exceptionella och oväntade omständigheter. En inställd flygresa kommer inte att betraktas som ett legitimt bevis på denna omöjlighet om ett annat flygbolag erbjuder ett alternativt flyg till ditt hemland före eller samma dag som ditt kontrakt löper ut.

Förnyelsen kan endast göras för maximalt sex månader totalt.

Förnyelsen måste begäras före utgångsdatumet för den ursprungliga försäkringen. Ingen återbetalning kan begäras på det förlängda avtalet.

Om avtalet har förlängts måste försäkringstagaren fortfarande lämna SCHENGEN-området eller de andra länder som nämns i kapitlet "Territoriell täckning" så snart de kan eller när det inte längre är omöjligt för dem att återvända till sitt hemland. .

### 7.4. Premiebetaling

Premien som anges när försäkringen köps inkluderar skatter och avgifter. Den betalas kontant när försäkringen tecknas.

Om den försäkrade kan tillhandahålla officiellt bevis på att han/hon nekats sitt visum, samtycker AXA ASSISTANCE till att ersätta kostnaden för försäkringen. En sådan återbetalning kommer dock att exkludera transaktionskostnader och eventuella överföringskostnader eller valutaväxlingskostnader.

### 7.5. Den försäkrades skyldigheter

#### A. Premiebetaling

Den försäkrade förbinder sig att betala premien, eller låta den betalas av tredje part, genom en legitim betalningsform.

#### B. Deklarera ett krav

1. Den försäkrade förbinder sig att så snart som möjligt underrätta AXA ASSISTANCE om eventuella anspråk.
2. Den försäkrade förbinder sig att utan dröjsmål tillhandahålla all användbar information och att besvara de frågor som ställs till honom/henne för att fastställa omständigheterna och bedöma skadens omfattning.

För att assistansen ska kunna organiseras så bra som möjligt och i synnerhet för att ordna det lämpligaste transportmedlet (flyg, tåg etc.) måste den försäkrade se till att kontakta AXA ASSISTANCE före varje ingripande och inte ådra sig eventuella assistanskostnader utan dennes medgivande.

C. Den försäkrades skyldigheter vid skadeanmälan

1. Den försäkrade ska vidta alla rimliga åtgärder för att förebygga och minska konsekvenserna av skadeanmälan.
2. Den försäkrade förbinder sig att göra följande inom högst en månad efter ingripandet av AXA ASSISTANCE:
  - Lämna in de handlingar som motiverar de utgifter som AXA ASSISTANCE har gett sitt samtycke till;
  - Tillhandahålla bevis för de fakta som ger rätt till de garanterade betalningarna;
  - Returnera alla resebiljetter som inte används som AXA ASSISTANCE har betalat för;
  - Vidta omedelbart alla nödvändiga åtgärder med hänsyn till socialförsäkringen och/eller försörjningsorganisationer som täcker samma utgifter för att få tillbaka dem.

D. Sanktionsåtgärder

1. Om den försäkrade parten inte fullgör någon av de förpliktelser som anges ovan och AXA ASSISTANCE lider en skada till följd av detta, kommer den senare att ha rätt att kräva en minskning av sin betalning motsvarande värdet av denna skada.
2. AXA ASSISTANCE kan avböja sitt försäkringsskydd om den försäkrade på ett bedrägligt sätt inte fullgör någon av de förpliktelser som anges ovan.

## 7.6. Internationella sanktioner

Försäkringsgivaren ska anses tillhandahålla täckning och ingen (åter)försäkringsgivare ska vara skyldig att betala något krav eller tillhandahålla någon förmån enligt detta i den mån tillhandahållandet av sådant skydd, betalningen av sådan fordran eller tillhandahållandet av sådan förmån skulle utsätta den försäkringsgivaren för alla sanktioner, förbud eller begränsningar enligt FN:s resolutioner eller handelssanktioner eller ekonomiska sanktioner, lagar eller förordningar från Europeiska unionen, Storbritannien eller Amerikas förenta stater.

## 7.7. Subrogation och mångfald av försäkringsskydd

### 7.7.1. Ansvarig tredje part

AXA ASSISTANCE, efter att ha tillhandahållit assistans eller betalat ersättning, träder i stället upp till beloppet därav i de försäkrades rättigheter och stämningar mot de tredje parter som är ansvariga för skadan.

Om, på grund av den försäkrade, denna subrogation inte längre kan ge sina effekter till förmån för AXA ASSISTANCE, kan denne återkräva återbetalning från den försäkrade av den utbetalda ersättningen, upp till omfattningen av den skada som lidit.

Utom i fall av brottsligt uppsåt ska AXA ASSISTANCE inte ha någon regressrätt mot ättlingar, förfäder, make eller släktingar som är direkt relaterade till den försäkrade parten, inte heller mot någon person som bor i dennes hem, hans/hennes gäster eller medlemmar av dennes inhemsk personal.

AXA ASSISTANCE kan dock ta regress mot dessa personer i den mån deras ansvar effektivt garanteras av ett försäkringsavtal.

### 7.7.2. Flera försäkringsskydd

AXA ASSISTANCE kommer endast att ingripa efter att det skydd som beviljats av andra försörjningsorganisationer eller socialförsäkringstjänster som den försäkrade har rätt till har förbrukats. Om dessa organisationer tillhandahåller sinsemellan en annan metod för att täcka kostnaden för fordran än den som nämns ovan, AXA ASSISTANCE ska välja fördelningsnyckeln enligt art. 99 i lagen av den 4 april 2014.

AXA ASSISTANCE, efter att ha tillhandahållit assistans eller betalat ersättning, träder i stället upp till beloppet därav i de försäkrades rättigheter och stämningar mot de tredje parter som är ansvariga för skadan

### 7.8. Korrespondens

Meddelanden eller meddelanden som är avsedda för den försäkrade ska giltigt skickas till den elektroniska adress (e-post) som denne har angett i avtalet eller som han senare meddelar AXA ASSISTANCE.

Meddelanden eller meddelanden från den försäkrade parten ska giltigt skickas till AXA ASSISTANCE, avenue Louise, 166 bte 1, B-1050 Bryssel, BELGIEN.

### 7.9. Skydd av personuppgifter

Personlig information som hänför sig till kund som skickas till försäkringsgivaren inom ramen för denna försäkring behandlas för försäkringshantering, kundhantering, skydd mot bedrägerier och hantering av tvister av:

- -Inter Partner Assistance SA., Avenue Louise 166/1 på 1050 Bryssel
- AXA Business Services Private Limited, Residency Road 16/2, 560025 Bangalore Indien.

Denna privata information kan skickas till vilket annat företag som helst i AXA företagsgruppen i syfte att centralisera kundbasen och överblicka kunderna och utbudet av deras tjänster. Av de sistnämnda skälen kan denna privata information även skickas till företag vars ingripande är nödvändigt för verkställandet av denna försäkring som är etablerad i ett land som är medlem i Europeiska unionen.

I händelse av överföring av personlig information enligt ovan, säkerställs skyddet av personlig information genom lämpliga avtalsbestämmelser med det berörda tredje partsföretaget.

Personuppgifter som avser en klient är i synnerhet uppgifter som avser identitet, bosättning, personlig status och vid medicinsk hjälp, uppgifter som rör hälsa.

Personlig information som tillhandahålls Inter Partner Assistance genom att tillhandahålla eller skicka till Inter Partner Assistance - av klienten, deras eventuella representant eller en tredje part - av ett ifyllt formulär eller dokument, en beställning eller ansökan, oavsett vilket medium som används (för till exempel genom brev, fax, e-post etc) eller på annat sätt behandlas i enlighet med lagen av den 8 december 1992 om skydd av privatlivet med avseende på behandlingen av privat information och dess genomförandeåtgärder.

De kategorier av personer som har tillgång till personlig information är medlemmar av Inter Partner Assistance-personalen, personalen på AXA Business Services och i förekommande fall andra företag i AXA-gruppen eller företag vars ingripande är nödvändigt för att genomföra denna försäkring som upprättats i EU:s medlemsländer.

Varje person kan få tillgång till information som relaterar till dem som behandlas av Into Partner Assistance, AXA Business Services och/eller något annat företag i AXA Group och där så är lämpligt, be om rättelse av felaktig information och radering av information som har behandlats olagligt. För detta ändamål kan den försäkrade skicka en skriftlig begäran per brev eller e-postadress till AXA Assistance - Quality, Avenue Louise 166/1, 1050 Bryssel, [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)

Ett offentligt register över automatisk behandling av personuppgifter förs av kommissionen för skydd av privatlivet (Rue de la Presse 35, 1000, Bryssel). Om den försäkrade önskar ytterligare information om metoderna för behandling av information av Inter Partner Assistance kan de konsultera detta register.

Det finns ingen rättslig bestämmelse som kräver att frågor från Inter Partner Assistance eller något annat företag i AXA-gruppen ska besvaras. Det faktum att inte svara på frågor kan i förekommande fall leda till att Inter Partner Assistance eller något annat företag i AXA-gruppen omöjliggör eller vägrar att ingå (för) avtalsförhållande med kunden, på ett sådant förhållande, eller för att utföra en transaktion som begärs av kunden eller av en tredje part för kunden

#### **7.10. 7.8 Tilldelning av jurisdiktion**

Varje tvist som uppstår mellan parterna ska falla under den exklusiva jurisdiktionen av domstolarna i Bryssel (Belgien).

#### **7.11. Kontrakt lag**

Detta avtal regleras av belgisk lag, inklusive den av 4 april 2014.

#### **7.12. Kundnöjdhet**

I händelse av klagomål som rör assistanstjänsterna kan försäkringstagaren vända sig till AXA Assistance kundtjänstavdelning:

- Via e-post: [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)
- Med post: Customer Care (Kundtjänst)  
AXA Assistance  
Avenue Louise, 166 Buss 1  
1050 Bryssel  
Belgien

Klagomålet kommer att granskas så snabbt som möjligt av AXA Assistance kundtjänstavdelning och behandlas inom rimlig tid.

Försäkringstagaren kan också kontakta försäkringsombudsmannen, Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs, 35, B-1000 Bryssel, Belgien (info@ombudsman.as), utan att det påverkar den rätt som försäkringstagaren har till rättslig process.