



Schengen

# Conditions Générales

AXA Schengen « Low cost »



OCTOBRE 2020

## 1. DÉFINITIONS

### 1.1 Accident corporel

L'événement soudain indépendant de la volonté de l'assuré qui entraîne une lésion corporelle constatée par une autorité médicale compétente et dont l'une des causes est extérieure à l'organisme de la victime.

### 1.2 Assuré

La personne mentionnée aux conditions particulières du contrat.

### 1.3 Autorité médicale compétente

Le praticien de l'art médical reconnu par la législation belge ou par la législation en vigueur dans le pays concerné.

### 1.4 AXA ASSISTANCE

Inter Partner Assistance SA, compagnie d'Assurances dont le siège est établi en Belgique à B-1050 Bruxelles, avenue Louise, 166-B1, société d'assistance autorisée sous le numéro 0487, B.C.E. 0415.591.055, RPM Bruxelles, ci-après dénommée « AXA ASSISTANCE ». Inter Partner Assistance est une filiale à 100% du groupe AXA Assistance et fait partie du groupe AXA.

### 1.5 Contrat

Le contrat d'assurance est constitué des présentes conditions générales et des conditions particulières.

### 1.6 Franchise

La somme fixée forfaitairement et restant à la charge de l'assuré en cas de prise en charge d'un événement assuré.

### 1.7 Incident médical

La maladie ou l'accident corporel survenant à un assuré et nécessitant des soins médicaux **d'urgence** et/ou des soins hospitaliers **d'urgence**.

### 1.8 Maladie

Tout trouble involontaire de la santé médicalement décelable.

### 1.9 Pays de résidence

Il s'agit du pays de résidence de l'Assuré et du Preneur d'assurance. Le pays de résidence est le lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré ou du Preneur d'assurance. Le pays de résidence de l'Assuré et du Preneur d'assurance sont mentionnés dans les Conditions particulières. Le pays de résidence ne peut pas s'agir d'un pays qui ne figure pas dans la liste du menu déroulant « Pays de résidence » sur le module de souscription sur le site web [axa-schengen.com](http://axa-schengen.com).

### 1.10 Preneur d'assurance

La personne physique ou morale qui a conclu le contrat d'assistance.

### 1.11 Rapatriement ou rapatriement sanitaire

Le transport vers un centre de soins d'un assuré malade ou blessé accompagné de personnel médical (médecin et/ou infirmier) si nécessaire. Un rapatriement ne s'envisage qu'en cas d'urgence médicale avec impossibilité de traitement adapté sur place.

### 1.12 Service d'assistance

Service qui organise les prestations décrites dans les présentes conditions et les prend en charge dans les limites décrites dans ces mêmes conditions.

## 2. OBJET, ÉTENDUE ET MISE EN ŒUVRE DE L'ASSISTANCE

### 2.1. Objet

AXA ASSISTANCE garantit, à concurrence des montants indiqués dans les présentes conditions générales, taxes comprises, un service d'assistance lorsque l'assuré est victime des événements définis dans les présentes conditions, et de manière plus large, une aide dans les situations visées par les présentes conditions.

### 2.2. Étendue territoriale

Le service d'assistance est acquis dans tous les pays faisant partie de l'espace Schengen au moment de l'évènement assuré, ainsi que Liechtenstein, San Marin, les Principautés d'Andorre et de Monaco et la Cité du Vatican. Dans tous les cas, les présentes garanties ne couvrent pas le pays de résidence.

### 2.3. En cas d'incident médical, procédure à suivre

**Contactez le centre d'appels téléphoniques dès que la situation laisse prévoir des dépenses entrant dans le champ des garanties décrites ci-après.** Le centre d'appel est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au numéro de téléphone mentionné sur les conditions particulières.

Les informations à communiquer au centre d'appel sont :

- le numéro de votre contrat, qui commence par « SCH »
- l'adresse et le numéro de téléphone où vous pouvez être joint et les coordonnées des personnes de contact localement ;
- le numéro de dossier qui est communiqué lors du premier appel.

Pour une demande de remboursement des frais avancés après l'accord d'AXA ASSISTANCE, l'assuré doit communiquer tous les justificatifs permettant d'établir le bien-fondé de la demande.

## 3. CONDITIONS D'OCTROI DU SERVICE D'ASSISTANCE

- A. AXA ASSISTANCE met tout en œuvre afin d'assister l'assuré au cours d'événements définis, d'ordre privé ou professionnel. Ces événements sont couverts pendant la période de validité du contrat, dans les limites de l'étendue territoriale du contrat et des montants garantis, taxes comprises.
- B. Le choix du moyen de transport le plus approprié appartient à AXA ASSISTANCE ; si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, le moyen de transport prioritaire sera le chemin de fer (1<sup>ère</sup> classe) ; si la distance à parcourir est supérieure à 1.000 km, le moyen de transport prioritaire sera l'avion de ligne (classe économique), sauf disposition contraire prévue au contrat.
- C. Ne donnent pas, a posteriori, droit à un remboursement ou à une indemnité, toutes les prestations refusées par l'assuré ou organisées sans l'accord d'AXA ASSISTANCE. L'évènement doit impérativement être signalé à AXA ASSISTANCE dès sa survenance et, le cas échéant, une attestation des autorités locales ou organisme de secours doit lui être transmise.
- D. La garantie est limitée à la période d'assurance indiquée dans les conditions particulières. La garantie est limitée dans tous les cas aux déplacements de 6 mois calendaires consécutifs au maximum.

## 4. ASSISTANCE À LA PERSONNE DANS L'ESPACE SCHENGEN SUITE À INCIDENT MÉDICAL

### 4.1. Assistance médicale

En cas d'incident médical, l'équipe médicale d'AXA ASSISTANCE contacte, dès le premier appel de l'assuré, le médecin traitant sur place afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'assuré.

Dans tous les cas, l'organisation des premiers secours est assumée par les autorités locales.

#### **4.2. Prise en charge des frais médicaux**

En cas d'incident médical, AXA ASSISTANCE prend en charge les frais de soins médicaux suivants :

- les honoraires médicaux et chirurgicaux ;
- les médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien local ;
- les frais de soins dentaires urgents à concurrence de 150 EUR maximum par assuré ;
- les frais d'hospitalisation pour autant que l'assuré soit jugé intransportable par les médecins d'AXA ASSISTANCE ;
- les frais de transport ordonné par un médecin pour un trajet local.

Ces prises en charge viennent en complément des remboursements et/ou prises en charges obtenus par l'assuré ou ses ayants droit auprès de tiers payeurs et/ou de tout autre organisme de prévoyance ou de sécurité sociale auquel il est affilié.

#### **4.3. Rapatriement ou transport suite à un incident médical**

##### **4.3.1. Rapatriement ou transport de l'assuré**

Si l'assuré est hospitalisé à la suite d'un incident médical et que l'équipe médicale d'AXA ASSISTANCE juge nécessaire de le transporter vers un centre médical mieux équipé, plus spécialisé ou plus proche de son pays de résidence, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement ou le transport sanitaire de l'assuré malade ou blessé, sous surveillance médicale si nécessaire, et selon la gravité du cas par :

- chemin de fer (1ère classe) ;
- ambulance ;
- avion de ligne régulière, classe économique avec aménagement spécial si nécessaire ;
- avion sanitaire.

Si l'état de l'assuré ne nécessite pas d'hospitalisation, le transport s'effectue jusqu'à son pays de résidence.

La décision du transport et des moyens à mettre en œuvre est prise par le médecin d'AXA ASSISTANCE en fonction des seuls impératifs techniques et médicaux. Le médecin d'AXA ASSISTANCE doit obligatoirement avoir marqué son accord avant tout transport.

##### **4.3.2. Rapatriement des bagages**

En cas de rapatriement d'un assuré, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de transport des bagages jusqu'au pays de résidence de l'assuré.

#### **4.4. Assistance en cas de décès**

En cas de décès d'un assuré, si la famille décide d'une inhumation ou d'une crémation dans le pays de résidence, AXA ASSISTANCE organise le rapatriement de la dépouille mortelle et prend en charge:

- les frais de traitement funéraire ;
- les frais de mise en bière sur place ;
- les frais de cercueil à concurrence de maximum 750 EUR ;
- les frais de transport de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation ou de crémation.

Les frais de cérémonie et d'inhumation ou de crémation ne sont pas pris en charge par AXA ASSISTANCE.

En cas d'inhumation ou de crémation dans le pays du décès, AXA ASSISTANCE prend en charge les mêmes prestations que mentionnées ci-dessus.

##### **4.4.1. Assistance aux formalités**

AXA ASSISTANCE assiste l'assuré dans les démarches suivantes :

- la mise en rapport avec les entreprises de pompes funèbres ;
- l'indication des démarches nécessaires notamment auprès de l'administration locale.

##### **4.4.2. Rapatriement des bagages**

En cas de décès d'un assuré à l'étranger, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de transport des bagages du défunt jusqu'à son pays de résidence.

## 5. PLAFOND D'INTERVENTION

### 5.1. Plafond d'intervention des frais médicaux

AXA ASSISTANCE s'engage à hauteur d'un maximum de 30.000 EUR par assuré dans la zone Schengen au Liechtenstein, San Marin, les Principautés d'Andorre et de Monaco et la Cité du Vatican et jusqu'à son équivalent en Francs Suisse, Dollars US ou Livres Sterlings (taux de change officiel à la date de survenance du sinistre) pour les incidents médicaux survenus et traités en Suisse ou impliquant un assuré dont le pays de résidence est les Etats-Unis d'Amérique ou le Royaume Uni, après épuisement des prestations garanties par tout tiers-payeur et sur présentation des pièces justificatives.

### 5.2. Franchise

En cas de remboursement à l'assuré, le virement bancaire hors de l'Union Européenne est forfaitairement facturé à 20 EUR.

## 6. EXCLUSIONS

Ne sont pas couverts :

- a) les prestations pour lesquelles AXA ASSISTANCE n'a pas donné son accord ;
- b) les frais prévus avant le départ en voyage ;
- c) les maladies préexistantes diagnostiquées avec un risque d'aggravation ;
- d) les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique constitué avant le déplacement ;
- e) les frais médicaux liés aux diagnostics et/ou aux traitements médicaux planifiés et leurs conséquences ;
- f) les cures de santé, les séjours et soins de convalescence, de rééducation et de physiothérapie ;
- g) les examens périodiques de contrôle ou d'observation, ainsi que les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses ;
- h) les bilans de santé, les frais de contraception ;
- i) la médecine préventive, les vaccins et les vaccinations ;
- j) les soins facultatifs ou non urgents, même s'ils sont prodigués à la suite d'une situation urgente ;
- k) les traitements esthétiques, diététiques ainsi que tous les frais de diagnostic ou de traitement non reconnus officiellement (homéopathie, acupuncture,...) ;
- l) les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son voyage ;
- m) le diagnostic, le contrôle et le traitement d'une grossesse, sauf l'existence d'une complication nette et imprévisible avant 28 semaines ;
- n) les accouchements et les interruptions volontaires de grossesse ;
- o) les états dépressifs et/ou les maladies mentales, sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- p) le rapatriement pour transplantation d'organe ;
- q) la maladie ou l'accident qui est consécutif à un usage d'alcool, de drogues, de stupéfiants ou à une consommation abusive de médicaments ou de tout autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement ;
- r) les états consécutifs à un acte intentionnel, à un suicide ou à une tentative de suicide ;
- s) les états provoqués par un acte téméraire, un pari ou un défi de l'assuré ;
- t) la maladie ou l'accident survenu à la suite d'une activité illégale (crimes, rixes, sauf en cas de légitime défense) ou non autorisée ;
- u) les sports de compétition pratiqués au niveau professionnel ;
- v) l'accident survenu aux cours d'une épreuve motorisée à laquelle l'assuré prend part en tant que concurrent ou assistant de concurrent.
- w) les états provoqués par un accident nucléaire comme défini par la Convention de Paris du 29 juillet 1960 ou par des radiations de radio-isotopes ;
- x) les prestations qu'AXA ASSISTANCE ne peut fournir par suite de force majeure ;
- y) les attentats terroristes, les insurrections, les émeutes, les guerres civiles et toutes les conséquences des exclusions mentionnées ci-avant.

## 7. CADRE JURIDIQUE

### 7.1. Prise d'effet du contrat

Le contrat prend cours et la couverture est acquise après réception du montant de la prime et au plus tôt le lendemain de la date de souscription pour autant que la destination de l'assuré ne soit pas son pays de résidence et qu'il ne soit pas résident d'un pays non-figurant dans la liste des pays du module de souscription sur le site web. Le contrat doit être acheté avant de quitter le pays de résidence.

Sauf circonstances exceptionnelles décrites au point 7.3 le contrat ne peut pas être renouvelé sans que l'assuré ne sorte de l'espace SCHENGEN ou des autres pays mentionnés au chapitre « Étendue territoriale ».

### 7.2. Durée du contrat

Le contrat est conclu pour la durée indiquée aux conditions particulières.

### 7.3. Renouvellement exceptionnel du contrat

Lorsque l'assuré est dans l'impossibilité matérielle totale de retourner dans son pays d'origine à l'expiration de son contrat d'assurance, celui-ci pourra, à titre exceptionnel, renouveler son contrat d'assurance pour autant que les conditions suivantes soient remplies :

- Être réellement dans l'impossibilité matérielle de rentrer dans son pays d'origine, par quelque moyen que ce soit en raison de circonstances exceptionnelles et imprévisibles. L'assuré devra être en mesure de nous envoyer la preuve de cette impossibilité de rentrer à notre demande. L'annulation du vol du retour ne pourra pas être considérée comme preuve légitime de cette impossibilité matérielle de rentrer si une autre compagnie aérienne propose un vol alternatif jusqu'au lieu de résidence de l'assuré au jour de la souscription du nouveau contrat.
- Le renouvellement ne peut se faire que pour une durée totale maximum de 6 mois.
- Le renouvellement doit être demandé avant l'expiration de la validité de la police initiale.
- Aucun remboursement du contrat de prolongation ne pourra être sollicité.

Dans le cas où le contrat aura pu être prolongé, l'assuré reste dans l'obligation de sortir de l'espace SCHENGEN ou des autres pays mentionnés au chapitre « Étendue territoriale » dès que l'occasion se présente ou que l'impossibilité matérielle de retourner dans son pays d'origine ne sera plus effective.

### 7.4. Paiement de la prime

La prime indiquée lors de l'achat inclut les taxes et cotisations. Elle est payable au comptant lors de la souscription. Si l'assuré fournit une preuve officielle établissant que le visa lui a été refusé ; AXA ASSISTANCE accepte de rembourser le contrat d'assurance. Toutefois, le remboursement exclut les coûts de transaction et coûts éventuels de transfert d'argent ou de change.

### 7.5. Les engagements de l'assuré

- A. Paiement de la prime  
L'assuré s'engage à payer la prime, ou à faire payer la prime par un tiers, à l'aide d'un moyen de paiement dont l'usage est légitime.
- B. Déclaration de sinistre
  1. L'assuré s'engage à signaler, dès que possible, à AXA ASSISTANCE la survenance du sinistre.
  2. L'assuré s'engage à fournir sans retard tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et apprécier l'étendue du sinistre.  
Afin que l'assistance soit organisée de manière optimale et notamment pour convenir du moyen de transport le plus approprié (avion, train, ...), l'assuré veillera à contacter AXA ASSISTANCE avant toute intervention et à n'engager des frais d'assistance qu'avec son accord.

- C. Devoirs de l'assuré en cas de sinistre
1. L'assuré doit prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.
  2. L'assuré s'engage, dans un délai maximal d'un mois après l'intervention d'AXA ASSISTANCE, à :
    - fournir les justificatifs des dépenses engagées et pour lesquelles AXA ASSISTANCE a donné son accord ;
    - apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties ;
    - restituer les titres de transport qui n'ont pas été utilisés alors qu'AXA ASSISTANCE a pris en charge ces transports ;
    - effectuer d'office toutes les démarches nécessaires auprès des organismes de Sécurité Sociale et/ou de prévoyance couvrant les mêmes frais pour en obtenir le recouvrement.
- D. Sanctions
1. Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour AXA ASSISTANCE, celle-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'elle subit.
  2. AXA ASSISTANCE peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas rempli une des obligations énoncées ci-dessus.

## 7.6. Sanctions internationales

L'assureur ne sera tenu de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait l'Assureur à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique.

## 7.7. Subrogation et pluralité d'assurances

### 7.7.1. Tiers responsable

AXA ASSISTANCE qui a presté l'assistance ou a payé l'indemnité est subrogée, à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions des assurés contre les tiers responsables du dommage.

Si, du fait de l'assuré, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur d'AXA ASSISTANCE, celle-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

Sauf en cas de malveillance, AXA ASSISTANCE n'a aucun recours contre les descendants, les ascendants, le conjoint et les alliés en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes vivant au foyer de l'assuré, ses hôtes et les membres de son personnel domestique.

Toutefois, AXA ASSISTANCE peut exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

### 7.7.2. Pluralité d'assurances

AXA ASSISTANCE n'intervient qu'après épuisement des garanties octroyées par d'autres organismes de prévoyance ou des prestations de la Sécurité Sociale auxquelles l'assuré aurait droit. Dans l'hypothèse où ces organismes prévoient entre eux un autre moyen de réparation de la charge du sinistre que celui visé ci-dessus, AXA ASSISTANCE opte pour la clef de répartition prévue par l'article 99 de la loi du 4 avril 2014

AXA ASSISTANCE qui a presté l'assistance ou payé l'indemnité est subrogée, à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions des assureurs contre les tiers responsables du dommage.

### 7.8. Correspondance

Les communications ou notifications destinées à l'assuré sont valablement faites à l'adresse électronique (e-mail) qu'il a indiquée dans le contrat ou qu'il aurait notifiée ultérieurement à AXA ASSISTANCE.

Les communications ou notifications de l'assuré sont valablement faites à AXA ASSISTANCE, avenue Louise, 166 bte 1 à B-1050 Bruxelles BELGIQUE.

### 7.9. Protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel

Les données à caractère personnel concernant le client qui sont communiquées à l'assureur dans le cadre de ce contrat, sont traitées à des fins de gestion d'assurance, gestion de la clientèle, la lutte contre la fraude et la gestion du contentieux, par:

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

Ces données à caractère personnel peuvent être communiquées aux autres sociétés du groupe AXA à des fins de gestion centrale de la clientèle, de vision globale du client et de fourniture de leurs services. Pour ces dernières raisons citées, ces données à caractère personnel peuvent également être communiquées à des sociétés dont l'intervention est nécessaire à l'exécution du présent contrat d'assurance, établies dans un pays membre de l'Union européenne.

En cas de transfert de données à caractère personnel, comme prévu ci-dessus, la protection des données à caractère personnel est assurée par des dispositions contractuelles adaptées avec l'entreprise tierce concernée.

Les données à caractère personnel relatives à un client sont, notamment, les données qui ont trait à son identité, son domicile, son statut personnel, et en cas d'assistance médicale, des données relatives à la santé.

Les données à caractère personnel qui sont communiquées à Inter Partner Assistance par la remise ou l'envoi à Inter Partner Assistance – par le client, son mandataire éventuel ou un tiers – d'un formulaire ou document complété, ou d'un ordre ou d'une demande, quel qu'en soit le support (par exemple : par lettre, fax, communication électronique,...) ou d'une autre manière sont traitées dans le respect de la Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et de ses arrêtés d'exécution.

Les catégories de personnes ayant accès à ces données à caractère personnel sont les membres du personnel d'Inter Partner Assistance, les membres du personnel d'AXA Business Services et, le cas échéant, d'autres sociétés du Groupe AXA ou de sociétés dont l'intervention est nécessaire à l'exécution du présent contrat d'assurance, établies dans un pays membre de l'Union européenne.

Toute personne peut accéder aux données la concernant, et qui sont traitées par Inter Partner Assistance, AXA Business Services et/ou une autre société du Groupe AXA, et, s'il y a lieu, demander la rectification des données erronées ou la suppression des données illégalement traitées. A cet effet, l'assuré peut adresser une demande écrite par lettre ou par e-mail adressé à : AXA Assistance – Customer Care, Avenue Louise 166/1, 1050 Bruxelles, customer.care.bn1@axa-assistance.com.

Il est tenu auprès de la Commission de la protection de la vie privée (Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles) un registre public des traitements automatisés de données à caractère personnel. Si l'assuré souhaite des informations supplémentaires concernant les modalités de traitement des données par Inter Partner Assistance, il peut consulter ce registre.

Aucune disposition légale n'impose de répondre aux questions posées par Inter Partner Assistance ou une autre société du Groupe AXA. Le fait de ne pas répondre aux questions peut avoir pour conséquence, selon le cas, l'impossibilité ou le refus d'Inter Partner Assistance ou d'une autre société du Groupe AXA d'entrer en relation (pré)contractuelle avec le client, de poursuivre une telle relation ou d'exécuter une opération demandée par le client ou par un tiers en faveur du client.

### 7.10. Attribution de juridiction

Tout différend pouvant survenir entre les parties est de la compétence exclusive des Tribunaux de Bruxelles (Belgique). Dans ce cadre, seules les conditions générales en langue française seront applicables.



### 7.11. Loi du contrat

Le présent contrat est régi par la loi belge, dont celle du 4 avril 2014.

### 7.12. Satisfaction client

En cas de plainte concernant les prestations d'assistance, le Preneur d'Assurance peut s'adresser au département Customer Care d'AXA Assistance :

- Par e-mail : [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)
- Par courrier :  
Customer Care  
AXA Assistance  
Avenue Louise, 166 Bte 1  
B-1050 Bruxelles  
Belgique

La plainte sera examinée le plus rapidement possible par le département Customer Care d'AXA Assistance et traitée dans un délai raisonnable.

Le Preneur d'Assurance peut éventuellement s'adresser au service de l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs, 35, B-1000 Bruxelles, Belgique (info@ombudsman.as), sans préjudice de la possibilité qu'a le Preneur d'Assurance d'entamer une procédure judiciaire.