

SCHENGEN INSURANCE

Un produit de De Sombe sprl, courtier d'assurance agréé par la FSMA sous le numéro 014375A, Stationsstraat 23, 9250 Waasmunster RPM Bruxelles, BE 0414.959.508. www.schengen-insurance.eu – info@desombe.be –IBAN BE 48 6451 9408 6527

CONDITIONS GENERALES SCHENGEN «TOP»

La présente convention constitue les Conditions générales du contrat d'assurance voyage conclu entre l'assureur et l'assuré. Elle détermine les prestations d'assistance qui sont garanties à l'assuré par le contrat.

1. Introduction

Le présent contrat d'assurance voyage est établi conformément aux termes de la décision 2004/17/CE adoptée le 22 décembre 2003 par le Conseil européen, modifiant la partie V, point 1.4, des instructions consulaires communes et de la partie I, point 4.1.2, du manuel commun en vue d'inclure l'assurance-maladie en voyage dans les justificatifs requis pour l'obtention du visa uniforme, tel que publiée au Journal officiel de l'Union européenne du 9 janvier 2004; ci-après dénommé «la décision».

2. Définitions

Preneur d'assurance: la personne physique ou morale qui a souscrit le contrat d'assurance.

Assuré: la personne physique qui est désignée nominativement dans la police et qui a sa résidence principale et habituelle hors de l'espace Schengen, l'Union Européenne, la Suisse, le Liechtenstein, San Marin, les Principautés d'Andorre et de Monaco et la Cité du Vatican.

Territorialité : les garanties sont acquises pour les séjours effectués dans l'espace Schengen, l'Union Européenne, la Suisse, le Liechtenstein, San Marin, les Principautés d'Andorre et de Monaco et la Cité du Vatican.

Assureur : INTER PARTNER ASSISTANCE SA, membre du groupe AXA Assistance, dont le siège social est établi à 1050 Bruxelles, Avenue Louise 166, entreprise d'assurances agréée par la BNB sous le numéro 0487, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0415.591.055, , représentée par **De Sombe B.V.B.A.**, courtier d'assurance agréée sous le numéro de code 014375A, Stationsstraat 23, 9250 Waasmunster, Belgique.

Evénements assurés: donnent droit aux prestations de l'assurance voyage, lorsqu'ils surviennent et ont été constatés par un médecin pendant la période de couverture:

- *un accident:* événement soudain et inattendu, provenant d'une cause extérieure et entraînant une lésion corporelle qui nécessite des soins médicaux et/ou hospitaliers urgents. La lésion doit résulter directement et uniquement de l'accident. Elle doit être indépendante de la volonté de l'assuré.
- *une maladie:* trouble sérieux, soudain et inattendu des organes ou des fonctions du corps humain, imputable à une autre cause qu'un accident et nécessitant des soins médicaux et/ou hospitaliers urgents. Elle doit être indépendante de la volonté de l'assuré.

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

Hôpital: établissement reconnu comme tel par la réglementation en vigueur dans l'un des Etats liés par la décision et où l'assuré a été autorisé à entrer ou à transiter.

Médecin: personne qui, dans un des Etats liés par la décision et où l'assuré a été autorisé à entrer ou à transiter, est habilitée à pratiquer l'art de guérir selon la réglementation du pays où il exerce à titre principal.

Rapatriement pour raison médicale: retour organisé par l'assureur à destination du pays de résidence principale et habituelle de l'assuré qui est victime d'une maladie ou d'un accident, en vue d'y recevoir les soins requis par son état médical.

SCHENGEN INSURANCE

Un produit de De Sombe sprl, courtier d'assurance agréé par la FSMA sous le numéro 014375A, Stationsstraat 23, 9250 Waasmunster RPM Bruxelles, BE 0414.959.508. www.schengen-insurance.eu - info@desombe.be -IBAN BE 48 6451 9408 6527

3. Durée de la police d'assurance et période couverture

Sont assurés les événements survenus durant toute la durée du séjour ou du transit de l'assuré sur le territoire du ou des Etats liés par la décision et où l'assuré a été autorisé à entrer ou à transiter. La durée du séjour ou du transit prend fin à l'expiration du nombre de jours de séjour ou de transit accordé par le visa, au plus tard à la date d'expiration de la validité du visa, après minuit ou, s'il échet, au moment où est épuisé le nombre d'entrées autorisées par le visa. La preuve de la date d'entrée sur le territoire du ou des Etats liés par la décision et où l'assuré a été autorisé à entrer ou à transiter, incombe à ce dernier.

La police doit être conclue pour la durée réelle du voyage avec un minimum de 10 jours et un maximum de 90 jours. Si aucune date de retour n'a encore été fixée (billet avec retour ouvert), la police doit être souscrite pour toute la durée de validité du visa, avec un maximum de 90 jours consécutifs.

Si une police est souscrite pour une période de 364 jours, la couverture est en vigueur, pour un maximum de quatre périodes de 90 jours consécutifs (séjours non- interrompus). Après chaque période de couverture pour une période maximale de 90 jours, il faut avoir quitté le territoire de l'espace Schengen pour qu'une nouvelle période de couverture maximale de 90 jours puisse commencer

4. Prime

La prime, taxes et cotisations incluses, est payable au comptant lors de la souscription par le preneur d'assurance. La couverture sera acquise dès le paiement de la prime. La prime est forfaitaire et acquise pour toute la durée du contrat. Elle n'est pas remboursable sauf si l'assuré fournit une preuve officielle établissant que le visa lui a été refusé. Dans ce cas, le remboursement exclut toujours les coûts de transaction, ainsi que les coûts éventuels de transfert d'argent ou de change.

5. Prestations

Sur le territoire du ou des Etats liés par la décision et où l'assuré a été autorisé à entrer ou à transiter, sont pris en charge, à hauteur d'un montant maximal de **100.000 €**, quel que soit le nombre de contrats conclus par l'assuré auprès de l'assureur et le nombre d'événements assurés survenus pendant la période de couverture, les frais et débours découlant:

- i. du rapatriement ou du transfert d'un hôpital vers un autre de l'assuré, selon les modalités ci-après. Tout rapatriement ou transfert pour raisons médicales doit être précédé de l'accord du service médical de l'assureur. A lui seul, le certificat établi sur place par le médecin soignant l'assuré ne suffit pas. Dès son accord donné, le service médical de l'assureur convient de la date, des moyens de transport et d'un accompagnement médical éventuel. L'assureur organise et prend en charge le transport au départ de l'établissement où l'assuré se trouve. Ce transport s'effectue, selon les décisions prises par le service médical de l'assureur et, le cas échéant, sous une surveillance médicale ou paramédicale constante, jusqu'à la résidence principale ou habituelle de l'assuré, ou jusque dans un établissement hospitalier proche de cette résidence dans lequel une place lui sera réservée. Seuls l'intérêt médical de l'assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel. Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel aident l'assureur à prendre la décision qui paraît la plus opportune. Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en oeuvre dans l'intérêt médical appartient en dernier ressort au service médical de l'assureur, cela afin d'éviter tout conflit d'autorité médicale. Par ailleurs, dans le cas où l'assuré refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par l'assureur, celui-ci est alors expressément déchargé de toute

SCHENGEN INSURANCE

Un produit de De Sombe sprl, courtier d'assurance agréé par la FSMA sous le numéro 014375A, Stationsstraat 23, 9250 Waasmunster
RPM Bruxelles, BE 0414.959.508. www.schengen-insurance.eu – info@desombe.be –IBAN BE 48 6451 9408 6527

responsabilité, notamment en cas de retour de l'assuré par ses propres moyens ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.

ii. des soins médicaux d'urgence et/ou des soins hospitaliers d'urgence prodigués à l'assuré victime d'une maladie ou d'un accident, notamment :

- les honoraires médicaux et chirurgicaux.
- les médicaments prescrits par un médecin.

- les soins dentaires.

- les frais de physiothérapie, de kinésithérapie et chiropraxie prescrits par un médecin.

- les frais d'hospitalisation. Toutefois, la prise en charge de ces frais cesse lorsque le rapatriement de l'assuré peut avoir lieu au regard de son état de santé et que l'assuré refuse ce rapatriement ou le fait reporter pour raison de convenance personnelle.

- les transports en ambulance, en traîneau sanitaire ou en hélicoptère, ordonné par un médecin pour un trajet local.

Une franchise de **150 €** par sinistre pour les frais visés sous ii. et par personne assurée sera toujours déduite.

iii. du rapatriement en cas de décès de l'assuré:

L'assureur rembourse et organise selon le choix unanime de la proche famille:

- soit la totalité des frais de transport du défunt du lieu de décès jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de résidence principale ou habituelle..

- soit les frais d'inhumation sur place à concurrence de l'intervention due en cas de rapatriement du défunt.

De plus, l'assureur rembourse les frais de traitement post-mortem, de même que le prix du cercueil à concurrence d'un montant maximum de 1.500 €.

iv. du rapatriement des voyageurs co-assurés:

Dans le cas où l'assureur procède au rapatriement de l'assuré vers son pays d'origine, ou en cas de décès de l'assuré sur place, l'assureur prend en charge les frais supplémentaires de retour dans le pays d'origine, en train (1^{ère} classe) ou en avion de ligne régulière (economy class), des membres assurés de la famille et des compagnons de voyage assurés qui sont dépendants de l'assuré et incapables d'entreprendre par leurs propres moyens le voyage de retour par le mode de transport initialement prévu.

v. de l'assistance morale en cas d'hospitalisation:

En cas d'hospitalisation de plus de 5 jours de l'assuré, l'assureur rembourse:

- le voyage aller-retour d'une personne désignée par l'assuré en train (1^{ère} classe) ou en avion de ligne régulière (economy class) afin de rejoindre l'assuré.

- les frais de séjour (chambre et petit déjeuner) de la personne désignée à concurrence d'un montant maximum de 500 €.

vi. du rapatriement des enfants de moins de 16 ans:

SCHENGEN INSURANCE

Un produit de De Sombe sprl, courtier d'assurance agréé par la FSMA sous le numéro 014375A, Stationsstraat 23, 9250 Waasmunster
RPM Bruxelles, BE 0414.959.508. www.schengen-insurance.eu – info@desombe.be –IBAN BE 48 6451 9408 6527

En cas d'hospitalisation de plus de 5 jours de l'assuré par suite de maladie ou d'accident, l'assureur rembourse:

- le voyage aller-retour en train (1^{ère} classe) ou en avion (economy class) d'une personne désignée par l'assuré pour porter assistance aux enfants mineurs assurés indiqués dans le contrat d'assurance, afin de les accompagner durant le voyage de retour vers leur domicile pour autant qu'ils soient incapables d'entreprendre par leurs propres moyens le voyage de retour.
- les frais de transport pour le voyage de retour des enfants assurés.
- les frais de séjour (chambre et petit déjeuner) de la personne désignée à concurrence d'un montant maximum de 500 €.

vii. du séjour prolongé sur avis médical:

Si, en cas de maladie ou d'accident de l'assuré le voyage de retour ne peut avoir lieu à la date initialement prévue par suite d'une prolongation de séjour sur avis médical, l'assureur rembourse les frais supplémentaires de retour dans le pays d'origine en train (1^{ère} classe) ou en avion de ligne régulière (economy class) de l'assuré et de son conjoint et/ou compagnon de voyage assurés. L'assureur rembourse aussi les frais de séjour (chambre et petit déjeuner) supplémentaires du conjoint et/ou compagnon de voyage assurés à concurrence d'un montant maximum de 500 €.

viii. de la compensation journalière en cas d'hospitalisation:

En cas d'hospitalisation de plus de 5 jours de l'assuré par suite de maladie ou d'accident, l'assureur payera un montant de 50 € par jour à concurrence d'un montant maximum de 500 € et ce à compter du 1^{er} jour.

ix. des frais de communication:

L'assureur prend en charge à concurrence d'un montant maximum de 150 € les frais de communication que l'assuré a consenti pour contacter la centrale d'assistance (1^{er} appel ainsi que ceux que l'assureur a demandé) à la condition que le 1^{er} appel soit suivi d'une assistance garantie par le contrat.

x. de la transmission des messages urgents:

Si l'assuré fait appel à l'une ou l'autre des garanties d'assistance prévues par la police et désire en avvertir les membres de sa famille, l'assureur fera le nécessaire pour transmettre le message à la personne désignée. L'assureur ne pourra en aucun cas être tenu responsable du contenu du message qui, dans tous les cas, demeure soumis à la législation belge et internationale.

xi. d'envoi de médicaments:

En cas de maladie, l'assureur fournit à l'assuré, en accord avec son équipe médicale, les médicaments indispensables prescrits par un médecin.

Pour ce faire, l'assureur cherche ces médicaments ou des médicaments similaires sur place. L'assureur organise et rembourse la visite chez le médecin qui vous prescrira les médicaments.

Si les médicaments sont introuvables sur place, l'assureur fournira à l'assuré à l'étranger les médicaments indispensables prescrits par un médecin et disponibles dans le pays de résidence. L'assureur ne prend en charge que les frais d'envoi et la visite chez le médecin. Le prix d'achat est avancé par l'assureur et doit être remboursé par l'assuré dans les 2 mois qui suivent leur mise à disposition. Cette prestation est soumise à la législation locale et internationale.

xii. du vol des documents de voyage:

SCHENGEN INSURANCE

Un produit de De Sombe sprl, courtier d'assurance agréé par la FSMA sous le numéro 014375A, Stationsstraat 23, 9250 Waasmunster RPM Bruxelles, BE 0414.959.508. www.schengen-insurance.eu – info@desombe.be –IBAN BE 48 6451 9408 6527

En cas de vol des documents de voyage indispensables (carte d'identité & passeport), l'assureur rembourse les frais de remplacement, à condition que l'assuré ait entrepris toutes les formalités nécessaires sur place (déclaration auprès des autorités, police, ambassade, consulat,...).

En cas de vol des documents de transport, l'assureur fournit, à la demande de l'assuré, des tickets de rechange qui permettront à l'assuré de retourner dans son pays d'origine, à condition que le compte de l'assureur ait été crédité de la contre-valeur des tickets.

xiii. du retard des bagages enregistrés:

Si un ou plusieurs bagages enregistrés au nom de l'assuré ne voyagent pas dans le même avion que lui lors de son arrivée dans le pays de première destination au sein de l'Espace Schengen, l'assureur payera 100 € par assuré, pour autant que celui-ci se conforme aux obligations suivantes:

- en cas de retard, faire dresser un rapport PIR (Property Irregularity Report) par la compagnie aérienne établissant que le ou les bagages ne voyageaient pas dans le même avion que lui.
- adresser, sans délai et en original, à l'assureur le rapport susmentionné, la carte d'embarquement et le titre de transport.

6. Assistance en cas de sinistre: marche à suivre

L'assuré est tenu de faire immédiatement part du sinistre à la centrale d'assistance de l'assureur, de se conformer aux instructions et de fournir tous les renseignements et/ou documents jugés nécessaires.
Vous pouvez contacter la centrale d'assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, par téléphone au + 32 (0)2 550 04 18

Préparez un maximum de données telles que:

- votre nom
- votre numéro de dossier
- votre date d'arrivée
- votre adresse dans le pays d'accueil
- le numéro de téléphone où vous pouvez être joint

7. Exclusions

Sans préjudice de l'article 5, ne sont pas couverts par l'assurance voyage:

- i. l'assuré dont le voyage a été effectué aux fins de diagnostic et/ou de traitement médical.
- ii. 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.
- iii. les bilans de santé, les frais de contraception.
- iv. la médecine préventive.
- v. les cures de santé, les séjours et soins de convalescence, de rééducation et de physiothérapie.

SCHENGEN INSURANCE

Un produit de De Sombe sprl, courtier d'assurance agréé par la FSMA sous le numéro 014375A, Stationsstraat 23, 9250 Waasmunster RPM Bruxelles, BE 0414.959.508. www.schengen-insurance.eu – info@desombe.be –IBAN BE 48 6451 9408 6527

- vi. les traitements esthétiques, diététiques ainsi que tous les frais de diagnostic ou de traitement non reconnus officiellement (homéopathie, acupuncture,...).
- vii. les vaccins et les vaccinations.
- viii. le rapatriement pour maladie ou lésion bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son déplacement ou son séjour.
- ix. les états dépressifs et/ou les maladies mentales.
- x. les maladies, les troubles ou états pathologiques connus de l'assuré ou existantes avant le départ, ainsi que leurs conséquences.
- xi. les rechutes ou aggravations d'une maladie d'un trouble ou d'un état pathologique constitué avant le déplacement.
- xii. les soins facultatifs ou non urgents, même s'ils sont prodigués à la suite d'une situation urgente.
- xiii. le rapatriement pour transplantation d'organe.
- xiv. le diagnostic, le contrôle et le traitement d'une grossesse, sauf l'existence d'une complication nette et imprévisible avant 28 semaines.
- xv. les accouchements et les interruptions volontaires de grossesse.
- xvi. 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.
- xvii. les états consécutifs à une tentative de suicide.
- xviii. la maladie ou l'accident causé intentionnellement par l'assuré.
- xix. la maladie ou l'accident survenu à la suite d'une activité illégale (paris, crimes, rixes, sauf en cas de légitime défense) ou non autorisée.
- xx. les sports de compétition pratiqués au niveau professionnel.
- xxi. l'accident survenu aux cours d'une épreuve motorisée à laquelle l'assuré prend part en tant que concurrent ou assistant de concurrent.
- xxii. les attentats terroristes, les insurrections, les émeutes, les guerres civiles et toutes les conséquences des exclusions mentionnées ci-avant.
- xxiii. les prestations pour lesquelles l'accord de l'assureur n'a pas été demandé au préalable à l'exception des frais médicaux urgents et / ou les frais consécutifs à une hospitalisation d'urgence, auquel cas la déclaration devra être introduite dans les plus brefs délais.

8. Prescription

Toute action ou créance découlant de la présente convention est prescrite après trois ans à compter de la date de l'événement qui lui a donné naissance.

9. Subrogation

L'assureur est subrogé, à concurrence des montants qu'il a payés, dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers responsables.

SCHENGEN INSURANCE

Un produit de De Sombe sprl, courtier d'assurance agréé par la FSMA sous le numéro 014375A, Stationsstraat 23, 9250 Waasmunster RPM Bruxelles, BE 0414.959.508. www.schengen-insurance.eu – info@desombe.be – IBAN BE 48 6451 9408 6527

L'assureur est également subrogé dans les droits et actions de l'assuré à l'égard de toute autre compagnie ou institution couvrant les mêmes risques que ceux garantis par la présente convention.

En outre, l'assureur peut, s'il échet, réclamer le remboursement de ses prestations auprès de la personne physique ou morale qui a pris en charge l'assuré à l'occasion de son séjour et vis-à-vis de laquelle l'assuré déclare présentement se porter fort.

10. Loi applicable et juridiction

Le présent contrat est régi par la loi Belge.

Tout litige relatif à la présente convention relève de la compétence exclusive des cours et tribunaux de Bruxelles.

11. Protection de la vie privée

Les données à caractère personnel concernant l'assuré 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, direct marketing, études statistiques et actuaires, lutte contre la fraude/le blanchiment de capitaux/le financement du terrorisme et gestion du contentieux, par DE SOMBE BVBA, Stationsstraat 23, 9250 Waasmunster et par AXA Assistance (Inter Partner Assistance SA), Avenue Louise 166/1, à 1050 Bruxelles

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

Ces données à caractère personnel 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 du responsable du traitement, des prestataires et sous-traitants auxquels elle fait appel et, le cas échéant, d'autres sociétés du Groupe duquel le responsable du traitement fait partie.

Ces données à caractère personnel sont susceptibles d'être transférées par AXA Assistance à des prestataires et sous-traitants auxquels elle fait appel, aussi bien dans qu'en dehors de l'Espace Économique Européen, ainsi qu'aux autres filiales du groupe dont AXA Assistance fait partie. En vue d'offrir les services les plus appropriés, ces données à caractère personnel peuvent aussi être communiquées aux autres sociétés du groupe dont le responsable du traitement fait partie, aussi bien dans qu'en dehors de l'Espace Économique Européen.

En cas de transfert de données à caractère personnel, comme prévu ci-dessus, des mesures administratives, techniques et de sécurité sont prises et le cas échéant des dispositions contractuelles adaptées avec les entreprises tierce concernées sont conclues, afin de s'assurer que ces transferts de données soient effectués conformément à la législation applicable.

Toute personne peut accéder aux données la concernant, et qui sont traitées, 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 : Inter Partner Assistance – Qualité, Avenue Louise 166/1, 1050 Bruxelles, customer.care.bnl@axa-assistance.com.

Toute personne a le droit de s'opposer, sur demande et gratuitement, au traitement de données à caractère personnel la concernant, envisagé à des fins de direct marketing.

SCHENGEN INSURANCE

Un produit de De Sombe sprl, courtier d'assurance agréé par la FSMA sous le numéro 014375A, Stationsstraat 23, 9250 Waasmunster RPM Bruxelles, BE 0414.959.508. www.schengen-insurance.eu – info@desombe.be – IBAN BE 48 6451 9408 6527

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 le responsable du traitement, il peut consulter ce registre.

12. Traitement des plaintes

En cas de plainte concernant les prestations d'assurance, l'assureur peut s'adresser au Service Qualité d'AXA ASSISTANCE :

- Par e-mail : customer.care.bnl@axa-assistance.com
- Par courrier : AXA ASSISTANCE

Customer Care

Avenue Louise 166 Bte 1

1050 Bruxelles

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

- Un accusé de réception de la plainte suivra dans les trois jours ouvrables, avec une explication sur le déroulement ultérieur de la procédure, à moins qu'une réponse soit donnée dans la semaine.
- Dans les cinq jours une réponse définitive est envoyée à l'assuré, à l'exception des problèmes complexes, ces questions sont traitées endéans le mois.
- Si cela est impossible, le problème est analysé et non-respect de ce délai est motivé, avec une indication, dans le mois, de la durée dans laquelle une réponse finale peut être attendue.

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