



Conditions
générales

**Assurance
Voyage
Assistance Personnes
Formule Premium -
contrat annuel**

10.2024

SOMMAIRE

	page
1. Quelles personnes sont assurées ?	2
2. Quelle est l'étendue de nos couvertures ?	2
2.1. Quelles sont nos garanties en Belgique ?	2
2.1.1. L'assistance aux enfants de moins de 18 ans	2
2.1.2. L'assistance médicale aux assurés	3
2.1.3. Une aide-ménagère ou gardienne pour enfants de moins de 18 ans	3
2.1.4. Une gardienne pour enfants de moins de 18 ans	3
2.1.5. L'assistance en cas de décès en Belgique	3
2.1.6. La mise à disposition d'un chauffeur	3
2.1.7. Doctors online	3
2.1.8. Annulation de ticket d'entrée à un évènement	3
2.2. Quelles sont nos garanties à l'étranger ?	4
2.2.1. Frais de recherche et de sauvetage	4
2.2.2. L'assistance en cas de maladie ou d'accident ayant entraîné des dommages corporels	6
2.2.3. L'assistance en cas de décès	7
2.2.4. Le retour anticipé de l'/des assuré(s) de l'étranger	7
2.2.5. La mise à disposition d'un chauffeur	8
2.2.6. Franchise véhicule de location	9
2.2.7. La caution pénale et les honoraires de l'avocat	9
2.2.8. L'assistance en cas de perte ou vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire), de GSM, de chèques, cartes de banque ou de crédit	9
2.2.9. L'assistance en cas de perte ou vol de billets de transport	9
2.2.10. Achats de 1 ^{ère} nécessité en cas de retard, perte, vol ou destruction de bagages	9
2.2.11. Contretemps à l'étranger	10
2.2.12. L'interprète	10
2.2.13. Transfert de fonds	10
2.2.14. L'animal de compagnie (chien ou chat) malade ou accidenté	10
2.2.15. Frais de communication à l'étranger	10
2.2.16. Doctors online	10
3. Quels sont les cas où nous n'intervenons pas ?	10
4. Quels sont les engagements de l'assuré ?	12
5. Quelle est la limite de nos engagements ?	12
LEXIQUE	13

La garantie Assistance Personnes est d'application pour autant que vos conditions particulières indiquent que vous l'avez souscrite.

Le chapitre des Dispositions Générales, dont le numéro de référence se trouve dans vos conditions particulières, s'applique aux garanties ci-dessous, pour autant que ces dernières n'y dérogent pas.

Afin que nous organisions l'assistance de manière optimale et notamment pour convenir du moyen de transport le plus approprié (avion, train, etc.), l'assuré veillera à nous contacter immédiatement avant toute intervention et à n'engager des frais d'assistance qu'avec notre accord.

A défaut de l'avoir fait, notre intervention est, sauf restrictions particulières, limitée aux frais que nous aurions engagés si nous avions nous-mêmes organisé le service.

1. QUELLES PERSONNES SONT ASSURÉES ?

Nous assurons la personne mentionnée aux conditions particulières de votre contrat ou les personnes suivantes pour autant qu'elles aussi soient mentionnées aux conditions particulières :

- vous
- votre conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant
- toute personne ayant un lien de parenté avec vous et vivant sous votre toit
- vos enfants ou les enfants de votre conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant qui ne vivent plus sous votre toit, pour autant
 - qu'ils soient mineurs
 - qu'ils soient majeurs et ne vivent pas sous le toit familial à des fins d'études
- vos petits-enfants mineurs ou ceux de votre conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant lorsqu'ils vous accompagnent ou accompagnent votre conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant.

Pour pouvoir bénéficier de la couverture, la personne assurée doit être domiciliée en Belgique et y avoir sa résidence habituelle.

2. QUELLE EST L'ÉTENDUE DE NOS COUVERTURES ?

2.1. Quelles sont nos garanties en Belgique ?

2.1.1. L'assistance aux enfants de moins de 18 ans

En cas d'urgence (accident, perte de clés ou d'abonnement de transport, etc...), l'enfant assuré ou la personne trouvant sur lui notre carte d'assistance peut nous téléphoner, nous organisons les services d'assistance nécessaires afin d'aider les enfants. Cependant les frais exposés (taxis, serrurier, etc...) seront refacturés aux parents qui devront nous rembourser dans le mois suivant la réception de la facture.

2.1.2. L'assistance médicale aux assurés

Si, après les premiers secours, l'assuré doit être hospitalisé d'urgence, nous prenons en charge les frais liés au transport en ambulance jusqu'à l'hôpital le plus proche, sous surveillance médicale si nécessaire. Il en va de même du retour si l'assuré ne peut se déplacer dans des conditions normales. De plus, s'il s'agit d'un enfant de moins de 18 ans et si l'hospitalisation excède 48 heures, nous organisons et prenons en charge le retour des parents lorsqu'ils sont à l'étranger.

Si l'assuré est hospitalisé pendant un déplacement en Belgique et doit être transféré vers un autre hôpital proche de son domicile, nous organisons et prenons en charge le transport en ambulance jusqu'à l'hôpital proche de son domicile ou à son domicile, sous surveillance médicale si nécessaire.

2.1.3. Une aide-ménagère ou gardienne pour enfants de moins de 18 ans

Si l'assuré (père ou mère) est hospitalisé pour une durée d'au moins 3 jours, nous prenons en charge les frais d'une aide-ménagère ou garde d'enfants jusqu'à un maximum de 200 EUR au total.

2.1.4. Une gardienne pour enfants de moins de 18 ans

Suite à une maladie ou un accident ayant entraîné des dommages corporels touchant un enfant de moins de 18 ans, nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'une gardienne au domicile de l'enfant, à concurrence de maximum 10 heures consécutives par jour (entre 7h00 et 20h00) et pour une durée maximale de 10 jours ouvrables par an (avec un maximum 5 jours ouvrables consécutifs).

2.1.5. L'assistance en cas de décès en Belgique

Lorsque le décès se produit à l'occasion d'un voyage, nous prenons en charge les frais de transport de la dépouille du lieu du décès au lieu d'inhumation en Belgique.

2.1.6. La mise à disposition d'un chauffeur

Si, à la suite d'une maladie, d'un accident ayant entraîné des dommages corporels ou d'un décès, ni l'assuré, ni les passagers ne peuvent conduire le véhicule utilisé par l'assuré pour voyager, nous mettons à disposition un chauffeur afin qu'il ramène le véhicule à domicile avec les éventuels passagers.

Nous limitons notre intervention aux frais de voyage du chauffeur et son salaire. Nous n'intervenons pas dans les frais de carburant et les éventuels frais de péages ou de vignettes. Le véhicule doit être en état de marche et conforme aux prescriptions légales en vigueur.

2.1.7. Doctors online

Doctors Online vous permet de consulter, depuis la Belgique ou depuis l'étranger, un médecin généraliste 24h/24 et 7 jours/7 par vidéoconférence depuis votre lieu de villégiature en Belgique ou à l'étranger.

Vous trouverez le numéro de téléphone de ce service sur votre Attestation d'assurance voyage ou sur le site axa.be.

2.1.8. Annulation de ticket d'entrée à un évènement

Selon les conditions mentionnées ci-dessous, nous remboursons à l'assuré :

- le montant non récupérable du ticket d'entrée à un évènement, si l'assuré annule sa participation avant le début effectif de l'évènement couvert
- ou le prorata du prix du ticket par rapport aux jours restants en cas d'interruption de cet évènement.

Par « évènement », nous entendons tout spectacle de danse, performance sur scène, évènement sportif, concert, festival ou tout autre évènement organisé en Belgique ou à l'étranger et pour lequel un billet a été acheté, ainsi que les visites prévues aux parcs d'attraction, dans un lieu et à un moment précis.

Nous couvrons les interruptions de la participation à l'évènement ou l'annulation de cette participation consécutive :

- au décès de l'assuré, de son conjoint ou de celui d'un parent au premier degré ;
- à un accident subi par l'assuré, son conjoint ou un parent au premier degré ;
- à une hospitalisation de l'assuré, son conjoint ou un parent au premier degré ;
- à une convocation de l'assuré devant le tribunal comme témoin ou membre du jury de l'assuré.

Notre intervention est limitée à 1.000 EUR maximum par assuré par évènement.

2.2. Quelles sont nos garanties à l'étranger ?

Nos prestations sont d'application dans la zone géographique mentionnée dans vos conditions particulières.

2.2.1. Frais de recherche et de sauvetage

Nous les prenons en charge à concurrence de 10.000 EUR par personne assurée.

2.2.2. L'assistance en cas de maladie ou d'accident ayant entraîné des dommages corporels

2.2.2.1. La prise en charge des frais médicaux

Remboursement des frais médicaux à l'étranger

Nous réglons aux prestataires de soins ou à l'assuré, jusqu'à concurrence de 1.250.000 EUR par personne et par **sinistre** et après épuisement des prestations garanties par tout **tiers-payeur** (ou qui, en cas de non-respect de l'obligation d'affiliation ou d'autres obligations, auraient été payées si ces obligations avaient été respectées) et sur présentation des documents justificatifs de ces prestations

- les frais médicaux et d'hospitalisation, y compris les médicaments prescrits
- les soins dentaires urgents, à concurrence de 150 EUR par personne
- les frais de transport (ambulance, traîneau sanitaire, hélicoptère ordonné par un médecin pour un trajet local) à condition que ces frais médicaux soient engagés à l'étranger.

Nous intervenons également pour ces frais suite à l'apparition soudaine d'une pandémie durant votre séjour à l'étranger.

Remboursement des frais médicaux en Belgique suite à l'hospitalisation à l'étranger

Selon les mêmes modalités, nous réglons aux prestataires de soins ou à l'assuré, jusqu'à concurrence de 10.000 EUR par personne et par **sinistre**, les frais médicaux qui seraient engagés en Belgique après l'hospitalisation à l'étranger qui nous a été déclarée. Notre intervention se fait pendant 1 an maximum à compter de la date d'hospitalisation à l'étranger.

Nous excluons tous les autres frais médicaux engagés en Belgique, non liés à l'hospitalisation à l'étranger.

Nous appliquons une franchise de 80 EUR par personne et par **sinistre**, sauf pour les soins dentaires urgents.

2.2.2.2. L'envoi de médicaments et prothèses indispensables

En cas de vol, perte ou oubli de médicaments nécessaires, nous recherchons ceux-ci ou des médicaments semblables sur place. A cet effet, nous organisons et prenons en charge une visite chez le médecin qui prescrira les médicaments à l'assuré en ce compris le moyen de transport pour se rendre chez le médecin.

Si ces médicaments sont introuvables sur place, nous organisons l'envoi à partir de la Belgique des médicaments prescrits par le médecin traitant et disponibles en Belgique.

En cas de bris de prothèse ou de la chaise roulante non réparable sur place, nous en commandons de nouvelle(s) en Belgique et la (les) faisons parvenir à l'étranger.

Les frais des médicaments, de la prothèse et de la chaise roulante restent à votre charge ou à celle de l'assuré.

Ces envois sont subordonnés aux conditions générales des sociétés de transport et aux dispositions légales et réglementaires belges et étrangères en matière d'import et export.

2.2.2.3. Une présence au chevet

Nous organisons et prenons en charge le voyage (aller/retour) d'un membre de la famille de l'assuré hospitalisé pour plus de 5 jours (2 jours si l'assuré a moins de 18 ans) afin que cette personne se rende à son chevet.

Nous prenons en charge les frais d'hôtel sur place (chambre + petit déjeuner) de cette personne, jusqu'à concurrence de 125 EUR par nuit, avec un maximum de 1.250 EUR au total.

Nous prenons également en charge les frais d'un taxi aller-retour entre l'hôtel et l'hôpital avec un maximum de 250 EUR. Un membre de la famille accompagnant l'assuré et prolongeant son séjour bénéficie de cette garantie.

2.2.2.4. La prolongation du séjour à l'étranger sur ordonnance médicale

Nous prenons en charge les frais de prolongation du séjour à l'hôtel du malade plus la famille accompagnant avec accord du médecin de la compagnie (chambre + petit déjeuner), jusqu'à concurrence de 125 EUR par nuit et par chambre, avec un maximum de 1.250 EUR au total.

2.2.2.5. La prise en charge des assurés de moins de 18 ans

Nous organisons et prenons en charge

- le voyage d'une personne désignée par la famille afin de s'occuper des enfants et de les ramener en Belgique
- les frais d'hôtel (chambre + petit déjeuner) de cette personne, jusqu'à concurrence de 125 EUR par nuit avec un maximum de 1.250 EUR au total.

Nous intervenons pour autant qu'aucun autre assuré sur place ne puisse s'occuper des enfants.

2.2.2.6. Le rapatriement

Nous organisons et prenons en charge le rapatriement

- de l'assuré, sous surveillance médicale si nécessaire, jusqu'à un hôpital proche de chez lui ou chez lui en Belgique. Ce rapatriement est subordonné à l'accord de notre service médical et seule sa santé est prise en considération pour choisir le moyen de transport et le lieu d'hospitalisation
- des autres assurés accompagnants, s'ils ne peuvent pas rejoindre la Belgique par les moyens prévus initialement
- de l'animal de compagnie (chien ou chat) accompagnant l'assuré, si aucun autre assuré ne peut s'en occuper.

Nous organisons et prenons en charge le transport de leurs bagages, c'est-à-dire toutes les affaires personnelles emportées ou transportées dans le véhicule utilisé par l'assuré pour voyager.

Nous prenons en charge les frais supplémentaires d'aéroport dus au surpoids de bagages à concurrence de 50 EUR par bagage avec un maximum de 150 EUR au total.

Ne sont toutefois pas considérés comme bagages : deltaplanes, véhicules, bateaux, aéronefs, marchandises, matériel scientifique, matériaux de construction, meubles, chevaux, bétail, etc.

Selon la gravité du cas, le rapatriement est organisé par

- train (1ère classe)
- véhicule sanitaire léger
- ambulance
- avion de ligne régulière, classe économique avec aménagement spécial si nécessaire
- avion sanitaire.

En ce qui concerne les accompagnants, si l'événement survient en dehors de l'Europe et des pays bordant la mer Méditerranée, le transport se fait par avion de ligne (classe économique) uniquement.

2.2.2.7. Interruption de voyage

Dans les cas d'interruption de voyage décrites ci-après nécessitant le retour de l'assuré à son domicile décrits ci-après, nous prenons en charge, sur présentation de justificatifs, les montants, calculés au prorata des jours non profités, que l'assuré ne pourra pas récupérer avec un maximum de 2.500 EUR par assuré et par voyage et avec un plafond de 5.000 EUR maximum par assuré et par année d'assurance.

Le jour de survenance du **sinistre** n'est pas pris en charge dans le calcul de l'indemnité.

Ces différentes prises en charge ne peuvent être cumulées avec celles mentionnées dans la garantie Annulation et interruption de voyage si elle a été souscrite.

Nous couvrons les interruptions de voyage suivantes :

- le décès, l'accident entraînant des lésions corporelles ou la **maladie grave** de l'assuré lui-même, d'un proche parent jusqu'au 2^{ème} degré (parent, enfant, frère, soeur, beau-frère, belle-soeur, gendre, belle-fille, beaux-parents, petit-enfant, grand-parent), d'un cohabitant ou d'un compagnon de voyage.
- les dommages matériels importants rendant le domicile du preneur d'assurance inhabitable.
- la convocation d'un assuré pour une transplantation d'organe urgente (comme donneur ou receveur)
- les complications de grossesse d'une assurée ou la naissance prématurée de l'enfant d'un assuré survenant avant 35 semaines de grossesse.
- l'accident de la circulation entraînant une immobilisation du véhicule utilisé par assuré pour voyager de plus de 5 jours ou la panne dudit véhicule entraînant son immobilisation pendant plus de 5 jours ou encore son vol pendant le voyage.
- l'apparition soudaine d'une pandémie durant le séjour de l'assuré à l'étranger.

2.2.2.8. Remboursement des activités prépayées, des cours de sport réservés ou de la location de matériels de sport

A la suite d'un accident corporel de l'assuré entraînant une impossibilité de pratiquer une activité prépayée (comme un forfait remonte-pentes) ou de suivre un cours de sport déjà réservé (comme un cours de ski), nous prenons en charge :

- les activités prépayées avec un maximum de 250 EUR par assuré et par voyage au prorata des jours durant lesquels l'activité ne peut être pratiquée
- les cours de sport réservés, avec un maximum de 250 EUR par assuré et par voyage, au prorata des jours durant lesquels les cours ne peuvent être suivis.
- les coûts de location de matériels de sport, au prorata des jours durant lesquels ces matériaux ne peuvent être utilisés, avec un maximum de 20 EUR par jour et par assuré et un maximum de 6 jours par voyage

2.2.3. L'assistance en cas de décès

2.2.3.1. La prise en charge des frais post-mortem

Nous prenons en charge

- les frais de traitement post mortem et de mise en bière
- les frais de cercueil, à concurrence de 750 EUR
- les frais de rapatriement de la dépouille vers le lieu d'inhumation en Belgique ou les frais d'inhumation dans le pays du décès à concurrence de 750 EUR.

2.2.3.2. La prise en charge des assurés de moins de 18 ans

Nous organisons et prenons en charge

- le voyage d'une personne désignée par la famille afin de s'occuper des enfants assurés et de les ramener en Belgique
- les frais d'hôtel (chambre + petit déjeuner) de cette personne jusqu'à concurrence de 125 EUR par nuit avec un maximum de 1.250 EUR au total.

Nous intervenons pour autant qu'aucun autre assuré sur place ne puisse s'occuper des enfants.

2.2.3.3. Le rapatriement

Nous organisons et prenons en charge le rapatriement

- des autres assurés, s'ils ne peuvent rejoindre la Belgique par les moyens de locomotion utilisés par l'assuré et les autres personnes citées aux conditions particulières
- de l'animal de compagnie (chien ou chat) si aucun autre assuré ne peut s'en occuper.

Le rapatriement est organisé par

- train
- avion de ligne régulière, classe économique.

Nous organisons et prenons en charge le transport de leurs bagages, c'est-à-dire toutes les affaires personnelles emportées ou transportées dans le véhicule utilisé par l'assuré pour voyager.

Si l'événement survient en dehors de l'Europe et des pays bordant la mer Méditerranée, le transport se fait par avion de ligne (classe économique) uniquement.

Nous prenons en charge les frais supplémentaires d'aéroport dus au surpoids de bagages à concurrence de 50 EUR par bagage avec un maximum de 150 EUR au total.

Ne sont toutefois pas considérés comme bagages : deltaplanes, véhicules, bateaux, aéronefs, marchandises, matériel scientifique, matériaux de construction, meubles, chevaux, bétail, etc.

2.2.4. Le retour anticipé de l'/des assuré(s) de l'étranger

Si l'assuré interrompt son voyage pour cause

- d'hospitalisation en Belgique de plus de 5 jours d'un membre de sa famille (conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant, enfant, père, mère)
- de demande adressée, par les autorités belges ou par les autorités du lieu de destination, aux ressortissants belges de rentrer en Belgique en cas d'apparition soudaine d'une pandémie lors de leur séjour à l'étranger
- de décès d'un membre de sa famille (conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant, enfant, père, mère, frère, sœur, (arrière-) petit-enfant, grand-parent, beau-parent, beau-fils, beau-frère, belle-sœur, belle-fille)
- de décès de l'associé irremplaçable pour la gestion journalière de l'entreprise ou, en cas de profession libérale, de décès du remplaçant
- de dommages matériels importants rendant son domicile inhabitable, causés par un événement soudain, au-delà du contrôle de l'assuré et qui est si grave qu'il l'oblige à annuler le voyage ou l'interrompre afin d'assurer la sauvegarde du bâtiment ou de son contenu,

nous organisons et prenons en charge, jusqu'à leur domicile ou le lieu d'inhumation en Belgique :

- soit, le voyage aller / retour d'un assuré ;
- soit, le retour de quatre assurés maximum (intervention limitée aux membres de la famille de l'assuré au 1er degré).

Si le véhicule utilisé par l'assuré pour voyager doit être laissé sur place, nous le ramenons au domicile avec ses passagers dans les conditions définies sous l'article relatif à la mise à disposition d'un chauffeur.

2.2.5. La mise à disposition d'un chauffeur

Si, à la suite d'une maladie, d'un accident ayant entraîné des dommages corporels ou d'un décès, ni l'assuré ni les passagers ne peuvent conduire le véhicule utilisé par l'assuré pour voyager, nous mettons à disposition un chauffeur afin qu'il ramène le véhicule à domicile avec les éventuels passagers.

Nous limitons notre intervention aux frais de voyage du chauffeur et à son salaire. Nous n'intervenons pas dans les frais de carburant et les éventuels frais de péages ou de vignettes. Le véhicule doit être en état de marche et conforme aux prescriptions légales en vigueur.

2.2.6. Franchise véhicule de location

Par véhicule de location, nous entendons un véhicule terrestre à moteur de 4 roues dont la masse maximale autorisée est égale ou inférieure à 3,5 tonnes, qui est utilisé pour le déplacement de personnes à l'occasion d'un voyage à l'étranger et qui est loué pour une période de 30 jours maximum.

En cas de dommages causés au véhicule de location ou en cas de vol de ce véhicule, nous prenons en charge la franchise de l'assurance des dégâts matériels causés au véhicule loué ou la franchise de l'assurance vol mise à charge de l'assuré.

Pour bénéficier de la couverture, l'assuré doit :

- louer le véhicule à une société professionnelle, le contrat devant être rédigé en bonne et due forme
- respecter les conditions et règles prescrites par la société livrant le véhicule (âge minimum, permis de conduire, caution éventuelle à payer au moyen d'une carte de crédit, identification du conducteur et de l'éventuel second conducteur, limitation kilométrique éventuelle,...)

Notre intervention est limitée à 2.500 EUR maximum par **sinistre**, avec application d'une franchise de 80 EUR par **sinistre**.

Si la location du véhicule ne comprend pas l'assurance des dégâts matériels ou l'assurance vol, notre intervention sera limitée à 600 EUR maximum.

Dans tous les cas, le montant de l'indemnité ne pourra pas dépasser le coût des réparations.

Sont exclus de notre garantie :

- les dégâts causés au véhicule loué résultant d'un fait intentionnel de l'assuré
- les dégâts causés au véhicule assuré à la suite d'un suicide ou d'une tentative de suicide
- les dégâts causés au véhicule loué par un assuré qui ne possède pas un permis de conduire valide
- les dégâts causés au véhicule loué résultant de la participation de l'assuré à une course de vitesse, un concours de régularité ou d'adresse
- les dégâts causés au véhicule de location lorsqu'il est conduit par une personne non-reprise dans le contrat de location
- les dégâts causés au véhicule loué à la suite d'un **risque nucléaire** ou d'une guerre, d'une guerre civile, d'actes de violence militaires d'inspiration collective, d'une réquisition ou d'une occupation forcée
- les dégâts au véhicule loué consécutifs à une usure, un vice de construction, de montage ou de matériaux
- les dégâts causés par la surcharge du véhicule loué
- les dégâts causés par les animaux, les objets ou les biens transportés (y-compris leur chargement et leur déchargement)
- le vol du véhicule loué lorsque l'assuré, après avoir constaté le vol ou la perte des clés et/ou de la commande à distance du véhicule loué, n'a pas agi comme une personne normalement prudente pour prévenir le vol du véhicule
- le vol du véhicule loué lorsque ce véhicule est inoccupé et que les mesures de précaution nécessaires ne sont pas prises, notamment :
 - les portières et/ou le coffre ne sont pas verrouillés
 - les vitres, la capote, la vitre de toit et/ou le capot ne sont pas fermés
 - les clés et/ou la commande à distance du système antivol sont encore présents dans ou sur le véhicule

2.2.7. La caution pénale et les honoraires de l'avocat

Si l'assuré fait l'objet de poursuites judiciaires, nous faisons l'avance

- de la caution pénale à concurrence de 12.500 EUR par personne et par **sinistre**; elle doit nous être remboursée dès sa restitution par les autorités et au plus tard dans les 3 mois de l'avance
- des honoraires de l'avocat que l'assuré a choisi afin de défendre ses intérêts à l'étranger à concurrence de 1.250 EUR maximum par personne poursuivie; ils doivent nous être remboursés au plus tard dans les 30 jours de leur avance.

Nous excluons les suites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre un assuré à l'étranger.

2.2.8. L'assistance en cas de perte ou vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire), de GSM, de chèques, cartes de banque ou de crédit

Nous communiquons à l'assuré les coordonnées :

- de l'ambassade
- du consulat le plus proche
- de son opérateur GSM

Nous intervenons auprès des institutions financières pour faire appliquer les mesures de protection nécessaires.

La perte ou le vol doit être déclaré auprès de toute autorité compétente.

Nous organisons et prenons en charge, à concurrence de 65 EUR maximum, les frais de taxi pour un aller/ retour à l'ambassade ou au consulat pour accomplir les formalités administratives suite au vol des documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire).

2.2.9. L'assistance en cas de perte ou vol de billets de transport

Nous mettons à la disposition de l'assuré les billets nécessaires à la poursuite de son voyage. Il nous les remboursera dans le mois suivant la réception de la facture.

2.2.10. Achats de 1^{ère} nécessité en cas de retard, perte, vol ou destruction de bagages

En cas de retard, perte, vol ou destruction des bagages enregistrés contenant les affaires personnelles d'un assuré au cours du voyage aller, nous prenons en charge les frais de remplacement d'urgence des vêtements, médicaments et produits de toilettes si ces bagages ne sont pas rendus ou retrouvés dans un délai de 4 heures après l'arrivée.

Notre intervention est limitée à 250 EUR maximum par assuré et se fait sur base de pièces justificatives (ticket d'achat, par exemple).

2.2.11. Contretemps à l'étranger

Si l'assuré est retenu à l'étranger par l'un des événements suivants :

- l'organisateur de voyage ou la société de transports ne respecte pas le contrat
- ou, dans la mesure où l'assuré peut le justifier par une déclaration des autorités locales,
 - les conditions atmosphériques
 - une grève
 - un cas de force majeure.
 - en cas d'apparition soudaine d'une pandémie durant son séjour à l'étranger,

nous remboursons les frais de séjour supplémentaires jusqu'à concurrence de 125 EUR par nuit et par chambre avec un maximum de 1.250 EUR au total.

2.2.12. L'interprète

En cas de nécessité découlant d'une de nos garanties, nous fournissons à l'assuré les coordonnées d'un interprète.

Les honoraires restent à sa charge.

2.2.13. Transfert de fonds

En cas de survenance à l'étranger d'un événement couvert ayant fait l'objet d'une demande d'intervention auprès de nos services et, le cas échéant, après déclaration aux autorités locales, nous mettons, à la demande de l'assuré, tout en œuvre pour lui faire parvenir la contre-valeur de maximum 2.500 EUR.

Cette contre-valeur doit nous être versée préalablement en Belgique sous forme de versement bancaire.

2.2.14. L'animal de compagnie (chien ou chat) malade ou accidenté

Lorsqu'il accompagne l'assuré, nous prenons en charge les frais vétérinaires à concurrence de 65 EUR s'il est en règle de vaccination.

2.2.15. Frais de communication à l'étranger

Lorsque nous organisons l'assistance à votre demande ou à la demande d'un assuré, nous couvrons également jusqu'à 100 EUR les frais de téléphone liés aux appels à l'étranger et les frais liés à l'utilisation de données mobiles à l'étranger afin de nous contacter. Nous n'intervenons pas si ces frais sont inférieurs à 30 EUR.

Nous vous demanderons de nous fournir les preuves nécessaires, comme une facture détaillée avec un aperçu des appels téléphoniques et des frais liés à l'utilisation de données mobiles à l'étranger.

2.2.16. Doctors online

Doctors Online vous permet de consulter, depuis la Belgique ou depuis l'étranger, un médecin généraliste 24h/24 et 7 jours/7 par vidéoconférence depuis votre lieu de villégiature en Belgique ou à l'étranger.

Vous trouverez le numéro de téléphone de ce service sur votre Attestation d'assurance voyage ou sur le site axa.be.

3. QUELS SONT LES CAS OÙ NOUS N'INTERVENONS PAS ?

Nous n'intervenons pas en faveur de l'assuré

- lorsqu'il occasionne le besoin d'assistance délibérément
- lorsqu'il occasionne le besoin d'assistance en cas de suicide ou de tentative de suicide
- lorsqu'il se rend à l'étranger pour une période de plus de 180 jours consécutifs
- lorsqu'il commet une faute lourde qui entraîne un besoin d'assistance. Nous entendons par faute lourde :
 - un assuré qui se trouve dans un état d'intoxication alcoolique de plus de 0,8 g/l de sang ou d'ivresse au moment du **sinistre**, et n'a de ce fait plus le contrôle total de ses actes
 - un assuré qui se trouve dans un état analogue résultant de l'usage de drogues, médicaments ou autres hallucinogènes au moment du **sinistre**, et n'a de ce fait plus le contrôle total de ses actes
 - un assuré qui participe au moment du **sinistre** à un pari ou défi.
- lorsqu'il participe à une compétition ou s'entraîne pour une compétition au moment du **sinistre**

- lorsqu'il pratique un sport à titre professionnel, y compris lorsque cela ne lui rapporte rien
- lorsqu'il pratique un sport dangereux tel que :
 - vol à voile, parachutisme, parapente, deltaplane, ULM sauf si l'assuré est accompagné physiquement par un moniteur dont la qualification est reconnue par la fédération concernée wingsuit, base jumping, saut à l'élastique ou benji, saut à ski sur tremplin, skeleton et bobsleigh
- lorsqu'il participe à
 - des compétitions de sports de combat ou de défense comportant des coups portés
 - des compétitions d'engins à moteur terrestre, aérien ou aquatique ou essais/parcours de reconnaissance en vue de telles compétitions
- lorsque, à titre professionnel, au moment du **sinistre**, il
 - travaille sur des échelles, échafaudages ou toits
 - travaille dans des puits ou dans les galeries souterraines
 - travaille en mer
 - fait de la plongée sous-marine
- pour les événements qui résultent
 - d'une guerre, d'une guerre civile, d'actes de violence militaires d'inspiration collective, d'une réquisition ou d'une occupation. Les **sinistres** causés par le **terrorisme** ne sont pas exclus.
 - directement ou indirectement de la modification du noyau atomique, de la radioactivité, la production de radiations ionisantes de toute nature, la manifestation de propriétés nocives de combustibles ou substances nucléaires ou de produits ou déchets radioactifs.
- pour les **sinistres** survenus dans un pays où le voyage est interdit. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Etrangères.
- pour les **sinistres** survenus à l'étranger en cas de pandémie d'une maladie infectieuse déclarée par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) si les autorités belges ou les autorités du pays dans lequel se rend l'assuré ou les autorités européennes ont interdit, de s'y rendre au moment de son départ. Toutefois, pour les sinistres consécutifs à une pandémie, si les autorités belges ou les autorités du pays dans lequel se rend l'assuré ou les autorités européennes ont seulement strictement déconseillé le voyage le jour du départ, nous intervenons pour les frais médicaux ainsi que pour le rapatriement (décrit à l'article 2.2.2.6), pour la prise en charge des assurés de moins de 18 ans (décrite à l'article 2.2.2.5 et 2.2.3.2) et pour la mise à disposition d'un chauffeur (décrite à l'article 2.2.5) - et ce, à concurrence de 6.500 EUR maximum pour l'ensemble des prestations reprises ci-avant.

En outre, nous ne garantissons pas

- les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son voyage
- les maladies mentales ayant déjà fait l'objet d'un traitement dans l'année qui précède le **sinistre**
- les conséquences à l'étranger d'un état de grossesse après la 26ème semaine à moins que l'assurée ne soit victime à l'étranger d'une complication imprévisible
- les interruptions volontaires de grossesse à visée non thérapeutique
- les maladies chroniques telles que celles ayant provoqué des altérations neurologiques, respiratoires, circulatoires, sanguines ou rénales
- les affections révélées, non encore consolidées, en cours de traitement avant le départ en voyage et comportant un danger réel d'aggravation rapide

- la maladie qui aurait pu être évitée par une vaccination que l'assuré n'a pas réalisée avant son départ en voyage. Toutefois, cette exclusion n'est pas d'application dans le cadre de la pandémie Covid-19. Pour les autres maladies, cette exclusion ne s'applique que si la vaccination est obligatoire (par exemple en cas de fièvre jaune dans certaines régions du globe). Vous trouverez à cet égard les conseils aux voyageurs par pays sur le site du SPF Affaires Etrangères (https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/conseils_par_destination/) ainsi que sur le site Wanda (<https://www.wanda.be/fr/>). Cependant nous interviendrons si l'assuré ne peut recevoir ce vaccin pour des raisons médicales
- les interventions et traitements d'ordre esthétique
- les frais de médecine préventive et les cures thermales
- les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI (Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité)
- le prix d'achat et de réparation de prothèses, lunettes et verres de contact.

Nous ne fournissons aucune garantie au titre du présent contrat et ne serons obligés de payer aucune somme au titre d'un sinistre ou de fournir aucun bénéfice au titre du présent contrat dans la mesure où la fourniture d'une telle garantie, le paiement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel bénéfice nous exposerait à une quelconque sanction, prohibition ou restriction édictée par les résolutions de l'Organisation des Nations Unies, et/ou par les sanctions économiques ou commerciales prévues par les lois, les règlements ou les directives édictées par l'Union Européenne, le Royaume-Uni ou les Etats-Unis d'Amérique. Pour plus d'informations et connaître les sanctions, prohibitions ou restrictions en vigueur, voir www.axa.be/clausesanction

4. QUELS SONT LES ENGAGEMENTS DE L'ASSURÉ ?

L'assuré s'engage à

- fournir à notre première demande les justificatifs originaux des dépenses engagées
- apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties lorsque nous la lui réclamons
- restituer d'office les titres de transport qui n'ont pas été utilisés parce que nous avons pris ces transports en charge
- en ce qui concerne les frais médicaux, si nous avons fait l'avance de la totalité des frais médicaux, effectuer d'office toutes les démarches nécessaires auprès des **tiers-payeurs** couvrant les mêmes frais pour en obtenir le remboursement et nous reverser toutes les sommes perçues à ce titre.

A défaut, nous pouvons réclamer à l'assuré le remboursement des sommes que nous avons supportées, à concurrence du préjudice que nous avons subi du fait de son manquement à ses engagements.

5. QUELLE EST LA LIMITE DE NOS ENGAGEMENTS ?

En cas de force majeure, nous mettrons tout en œuvre pour assister l'assuré efficacement sans que notre responsabilité puisse cependant être mise en cause du fait de manquements ou contretemps.

LEXIQUE

Afin d'alléger le texte de votre contrat d'assurance, nous vous expliquons ci-dessous quelques termes et expressions qui sont mis en **gras** dans le présent chapitre.
Ces définitions délimitent notre garantie. Elles sont classées par ordre alphabétique.

Maladie grave :

Un état qui, selon l'avis de notre médecin, constitue une urgence médicale sérieuse nécessitant sans attendre un traitement urgent afin d'éviter le décès ou une détérioration grave, immédiate ou à long terme, de la santé de l'assuré.

Risque nucléaire

Les dommages résultant directement ou indirectement de la modification du noyau atomique, la radioactivité, la production de radiations ionisantes de toute nature, la manifestation de propriétés nocives de combustibles ou substances nucléaires ou de produits ou déchets radioactifs.

Sinistre

Tout fait ayant causé un dommage pouvant donner lieu à l'application du contrat.

Terrorisme

Une action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.

Dispositions particulières relatives au **Terrorisme** :

Si un évènement est reconnu comme **terrorisme**, nos engagements contractuels sont limités conformément à la Loi du 1^{er} avril 2024 relative à l'assurance contre les dommages causés par le **terrorisme**, pour autant que le **terrorisme** n'ait pas été exclu.

Nous (à l'exception d' Inter Partner Assistance) sommes à cet effet membre de l'asbl Terrorism Reinsurance and Insurance Pool.

Les dispositions légales concernent notamment l'étendue et le délai d'exécution de nos prestations.

En ce qui concerne les risques comportant une garantie légalement obligatoire pour les dommages causés par le **terrorisme**, les **sinistres** causés par des armes ou des engins destinés à exploser par une modification de structure du noyau atomique sont toujours exclus.

Dans tous les autres cas, toutes les formes de **risque nucléaire** causées par le **terrorisme** sont toujours exclues.

Tiers-payeurs

- les organismes de sécurité sociale de droit belge ou étranger, intervenant en matière d'assurance soins de santé et indemnités maladie - invalidité ou de chômage
- les organismes couvrant les conséquences d'accidents du travail ou sur le chemin du travail
- les employeurs
- les Centres Publics d'Aide Sociale.

Vous avez besoin de vivre confiant et d'envisager l'avenir en toute sérénité.
Notre métier est de vous proposer les solutions qui protègent votre entourage et
vos biens en vous aidant à préparer activement vos projets.



Retrouvez l'ensemble de vos services
et documents contractuels
sur **MyAXA** via [axa.be](https://www.axa.be)

AXA vous répond sur :

