

# **TUI Vliegvakanties**

## **Algemene voorwaarden reis- en bijstandsverzekering (inclusief de uitbreiding plafond bagage)**

Geldig vanaf 1 oktober 2023

## INHOUDSTABEL

<b>Hoofdstuk 1. TOEPASSINGSVOORWAARDEN .....</b>	<b>4</b>
1.1 Definities .....	4
1.2 Overmacht en toeval.....	5
1.3 Bereikbaarheid van onze bijstandsdiensten .....	6
1.4 Geografische uitgestrektheid.....	6
1.5 Toepassingsmodaliteiten .....	7
1.6 Duur.....	8
1.7 Uw verplichtingen in geval van bijstand .....	8
1.8 Het niet naleven van uw verplichtingen .....	9
1.9 Recht op controle door de verzekeraar .....	9
1.10 Onderschrijving van verschillende verzekeringen bij de verzekeraar .....	9
<b>Hoofdstuk 2. REISBIJSTAND .....</b>	<b>9</b>
2.1 Bijstand aan personen in geval van ziekte , ongeval of overlijden .....	10
2.1.1 Vervoer/repatriëring van de zieke of de gewonde.....	10
2.1.2 Begeleiding van de zieke of de gewonde .....	11
2.1.3 Opsporingskosten - reddingskosten .....	11
2.1.4 Kosten voor primair vervoer.....	11
2.1.5 Aanvullende terugbetaling van medische onkosten betaald in het buitenland .....	11
2.1.6 Terugbetaling van medische kosten in het Land van Woonplaats ten gevolge van een ongeval in het Land van Woonplaats of in het buitenland.....	13
2.1.7 Bijstand bij overlijden .....	13
2.2. Ten laste neming van de meereizenden .....	14
2.2.1 Terugkeer en begeleiding van kinderen, kleinkinderen en achterkleinkinderen .....	14
2.2.2 Terugkeer van andere verzekerden.....	14
2.2.3 Vervoer/repatriëring van huisdieren (honden en katten) en bagage .....	14
2.2.4. Bijkomende terugbetalingen .....	14
2.2.5 Dierenartskosten in het buitenland.....	14
2.3. Hereniging met uw naasten .....	15
2.3.1 Bezoek aan de gehospitaliseerde .....	15
2.3.2 Vervroegde terugkeer wegens ernstige ziekte of ongeval in het land van uw Woonplaats van uw levensgezel of een familielid tot de 2 <sup>de</sup> graad .....	15
2.3.3 Vervroegde terugkeer wegens overlijden van een verwant .....	15
2.3.4 Vervroegde terugkeer wegens zware schade aan de woning .....	16
2.3.5. Hulp van een slotenmaker .....	16
2.3.6. Bijstand in geval van schade aan de woning of diefstal met braak in uw Land van Woonplaats.....	16
2.4 Logistieke en administratieve bijstand.....	16
2.4.1 Opsturen van brillen, protheses, medicijnen .....	16
2.4.2 Doorgeven van dringende boodschappen .....	17
2.4.3 Bijstand bij gerechtelijke vervolgingen in het buitenland .....	17
2.4.4 Bijstandsverlening in een vreemde taal .....	17
2.4.5. Bijstand aan het voertuig op de luchthaven.....	17
<b>Hoofdstuk 3. REISBIJSTAND BAGAGE .....</b>	<b>18</b>
3.1 Definities .....	18
3.2 Toepassingsgebied van de waarborg .....	18
3.3 Vertraging van de bagage .....	20
3.4 Gewaarborgde bedragen .....	20
3.5 Berekening van de vergoeding.....	20
3.6 Wat te doen in geval van schade? .....	20

3.7 Teruggave van alle of een gedeelte van de gestolen of verloren voorwerpen .....	21
3.8 Bijzondere uitsluitingen met betrekking tot bagage en persoonlijke bezittingen.....	21
<b>Hoofdstuk 4. UITBREIDING “PLAFOND BAGAGE” .....</b>	<b>22</b>
4.1 Gewaarborgde bedragen .....	22
<b>Hoofdstuk 5. CONCIERGE DIENSTEN .....</b>	<b>23</b>
5.1. Informatieverstrekking vóór uw vertrek.....	23
5.2. Algemene informatie .....	24
5.3 Vakmensen.....	24
<b>Hoofdstuk 6. UITSLUITINGEN EN BEPERKINGEN VAN ALLE HOOFDSTUKKEN UITGEZONDERD</b>	
<b>HOOFDSTUK 3.....</b>	<b>25</b>
6.1 Zijn uitgesloten.....	25
6.2. Uitzonderlijke omstandigheden .....	26
<b>Hoofdstuk 7. JURIDISCH KADER .....</b>	<b>26</b>
7.1 Subrogatie .....	26
7.2 Schulderkenning bij voorschotten .....	26
7.3 Verjaring.....	26
7.4 Rechtsmacht.....	27
7.5 Contractwet.....	27
7.6 Klachten.....	27
7.7 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer .....	27
7.8 Fraude .....	27

Voorafgaandelijke nota: Wij (Europ Assistance Belgium) zullen geen dekking bieden, noch een prestatie ten laste nemen, noch schadevergoeding betalen, noch een voordeel of een dienst verstrekken zoals beschreven in de polis, indien dit ons zou blootstellen aan enige sanctie, verbod of beperking op grond van resoluties van de Verenigde Naties of de handels- of economische sancties, wetten of voorschriften van de Europese Unie of van de Verenigde Staten van Amerika.  
Raadpleeg voor meer informatie <https://www.europ-assistance.be/nl/territoriale-beperkingen>

## Hoofdstuk 1. TOEPASSINGSVOORWAARDEN

### 1.1 Definities

Indien ze worden gebruikt in de algemene voorwaarden van dit contract, hebben de woorden de betekenis die hieronder is gedefinieerd.

#### 1° Verzekeringsnemer

De onderschrijver van het contract.

#### 2° De Verzekerden

De personen die met naam in de bijzondere voorwaarden van het contract vermeld staan onder de titel “begunstigden”, op voorwaarde dat ze hun woonplaats in België, Nederland of het Groot Hertogdom Luxemburg hebben en er gewoonlijk verblijven. De verzekerden zullen ook vernoemd worden in onderhavig contract door de term “u”.

#### 3° De Verzekeraar

Europ Assistance Belgium, BTW BE 0738.431.009 RPR Brussel, Kantersteen 47 te 1000 Brussel, Belgisch bijkantoor van Europ Assistance SA, verzekeraar naar Frans recht met maatschappelijke zetel te 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Nanterre), erkend onder code 0888 voor de takken 1, 9, 13, 16 en 18 onder toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel.

De verzekeraar zal ook vernoemd worden in onderhavig contract door de term “wij”.

#### 4° De reisorganisator

Elke persoon die als verkoper (in de betekenis vande wet van 6 april 2010 betreffende de handelspraktijken en de bescherming van de consument) rechtstreeks of door bemiddeling van een reisagent, reizen verkoopt of te koop aanbiedt.

#### 5° Woonplaats

De plaats in België, Nederland of het Groothertogdom Luxemburg waar de verzekerden zijn ingeschreven in de registers van de burgerlijke stand als gebruikelijke verblijfplaats. Deze plaats breidt zich uit tot alles wat tot hun privé domein behoort (woning, tuin, park, bijgebouwen, garages, stallen).

## **6° Land van Woonplaats**

België, Nederland of het Groot Hertogdom Luxemburg

## **7° Waarborg**

Het geheel van de prestaties waartoe wij ons contractueel hebben verbonden. Elk in dit contract vermeld bedrag (gewaarborgde terugbetaling, gewaarborgde tenlasteneming,...) geldt inclusief alle belastingen.

## **8° Verzekerde gebeurtenis**

De gebeurtenissen die recht geven op onze prestaties wanneer ze bij toeval gebeuren in een door het contract gedekt land. Deze gebeurtenissen zijn beschreven in het contract.

## **9° Verwantschap tot de tweede graad:**

Onder verwantschap tot de tweede graad wordt bedoeld: echtgenoot, echtgenote, vader, moeder, schoonvader, schoonmoeder, grootvader, grootmoeder, zoon, dochter, kleinzoon, kleindochter, broer, zus, schoonbroer, schoonzus.

## **10° Terrorisme**

Onder terrorisme wordt verstaan: een actie of dreiging tot actie die clandestien wordt georganiseerd met ideologische, politieke, etnische of religieuze bedoelingen, uitgevoerd door een individu of een groep en die een aanslag is op personen of die de economische waarde van een materieel of immaterieel goed geheel of gedeeltelijk vernietigt, hetzij om indruk te maken op de gemeenschap en een klimaat van onzekerheid te creëren of druk uit te oefenen op de overheden, hetzij om het normale functioneren van een dienst of een bedrijf te belemmeren en waarover in de media wordt bericht.

## **11° Natuurramp**

Een natuurramp is een hevige gebeurtenis van natuurlijke oorsprong met verwoestende gevolgen op grote schaal. Natuurrampen zijn gebeurtenissen veroorzaakt door de atmosfeer of de grond die het land treffen, in het bijzonder overstromingen, vloedgolven, orkanen, droogvallen of uitzetting van gronden (extreme droogtes), aardbevingen, aardverschuivingen, vulkanische uitbarstingen, grondverschuivingen, grondverzakkingen. In de zin van onderhavig contract worden regen- en sneeuwstormen niet beschouwd als natuurrampen.

## **1.2 Overmacht en toeval**

Wij kunnen onze contractuele verplichtingen niet waarborgen in landen of regio's die zich in staat van burgeroorlog of internationale oorlog bevinden of waar de veiligheid onzeker is door opstand, oproer, volksbewegingen, beperkingen in het vrije verkeer van personen en goederen, stakingen of andere gevallen van overmacht of onvoorziene gebeurtenissen die de uitvoering van onze contractuele verplichtingen verhinderen. De situatie in uitgesloten landen kan op elk ogenblik wijzigen in functie van de binnen- of buitenlandse toestand van de landen waarin wij onze activiteit

uitoefenen. Europ Assistance volgt hierin de raad en de aanbevelingen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

### **1.3 Bereikbaarheid van onze bijstandsdiensten**

Onze bijstandsdiensten zijn 24 uur per dag, 7 dagen op 7 bereikbaar (tel. 02/541 91 01, e-mail: [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)).

### **1.4 Geografische uitgestrektheid**

De dekking geldt wereldwijd met uitzondering van volgende:

Uitgesloten landen en gebieden:

- Zijn uitgesloten, de landen of streken in staat van (burger)oorlog, deze waar de veiligheid wordt verstoord door oproer, volksopstanden, terrorisme, beperking van het vrije personen- en goederenvervoer, stakingen of andere onverwachte gebeurtenissen die de uitvoering van de overeenkomst verhinderen, zelfs indien ze vermeld staan onder de gedekte landen. De situatie in de uitgesloten landen kan wijzigen in functie van de binnenlandse of internationale evolutie van de landen waar wij werkzaam zijn. Op dat vlak volgen wij de raad en aanbevelingen van de FOD Buitenlandse Zaken.
- De gedekte landen (of één of andere van hun regio's) kunnen vallen onder het sanctiebeleid van de Verenigde Naties, van de Europese Unie, of onder enige andere toepasselijke sanctieregeling, waardoor wij er verhinderd worden om het geheel of een deel van onze contractuele verplichtingen uit te voeren. De lijst met de betrokken landen en regio's kan met de tijd veranderen en is te allen tijde raadpleegbaar via de link <https://www.europ-assistance.be/nl/territoriale-beperkingen-partners>
- Zijn niet gedekt: landen, regio's of gebieden waarvoor de overheid van het land van domicilie een algemeen reisverbod heeft uitgebracht of waarvoor ze het reizen verbiedt om een andere reden dan een essentiële reis. Zijn ook niet gedekt, de landen van bestemming die een inreisverbod hebben uitgevaardigd voor de onderdanen van het land/de landen waarvan de begunstigen van dit contract de nationaliteit hebben.
- Maken deel uit van de uitsluitingen : Noord-Korea, Syrië, Iran, Venezuela, Wit-Rusland, Myanmar(Birma), Afghanistan, Russische Federatie, en de Oekraïense gebieden die door de Russische Federatie zijn geannexeerd (annexatie niet erkend door België): de Krim, Donetsk, Loehansk, Zaporizjia, Cherson

Territoriale beperkingen

- Voor onderdanen van de verenigde Staten die naar Cuba reizen, is de uitvoering van de bijstandsdiensten of van de betaling van de prestaties onderworpen aan de levering van het bewijs dat de reis naar Cuba de wetten van de Verenigde Staten naleeft. De notie « onderdanen van de Verenigde Staten » slaat op elke persoon, waar hij zich ook bevindt, die de Amerikaanse burgerschap bezit of die gewoonlijk in de Verenigde Staten verblijft (met inbegrip van de houders van een Green Card).

## **1.5 Toepassingsmodaliteiten**

### **1° Kosten voor uw oproep tot bijstand**

Wij dragen de kosten van telefoon, fax en e-mail die u in het buitenland heeft gemaakt om ons te bereiken (eerste oproep en deze waarom wij u uitdrukkelijk vragen), op voorwaarde dat uw eerste oproep gevolgd wordt door een bijstandsverlening die door het contract gewaarborgd is.

### **2° Bijstandsverleningen**

Onze prestaties mogen in geen geval financieel winstgevend zijn voor u. Ze zijn bestemd om u, binnen de beperkingen van het contract, te helpen in nood of bij onvoorziene gebeurtenissen tijdens de duur van de waarborg. Daarom trekken wij van de door ons gedragen kosten de kosten af die u zou hebben gemaakt indien het schadegeval niet had plaatsgevonden, zoals tolgeld, kosten van de zeereis, brandstofkosten voor het voertuig, nog niet bestelde vliegtuigtickets en behouden wij ons het recht voor de ongebruikte vervoerbewijzen op te vragen.

Bij elke bijstandsverlening zal de situatie geval per geval redelijkerwijze geëvalueerd worden.

Alle niet aangevraagde of niet gebruikte prestaties evenals deze die door u zijn geweigerd geven a posteriori geen recht op een compenserende vergoeding.

### **3° Vervoerbewijzen**

De vervoerbewijzen die wij waarborgen zijn, naargelang onze keus, 1<sup>e</sup> klasse treinkaartjes of vliegtuigbiljetten (lijnvlucht in economy class of chartervluchten), behalve bij medische contra-indicatie.

### **4° Hotelkosten**

De gewaarborgde hotelkosten zijn beperkt tot de prijs voor een kamer met ontbijt ten bedrage van de in het contract bepaalde sommen en met uitsluiting van alle andere kosten.

### **5° Dienstverlener**

U hebt altijd het recht de door ons aangestelde dienstverlener te weigeren. In dat geval zullen wij u andere dienstverleners in de buurt voorstellen binnen de beperking van de plaatselijke beschikbaarheden.

De werken, herstellingen of diensten die de dienstverlener uitvoert worden met uw goedkeuring en onder uw controle verricht. Voor de kosten van de herstelling, onderdelen of diensten die wij volgens het contract niet dekken en die te uwen laste zijn, raden wij u aan een voorafgaand bestek te eisen. De dienstverlener is alleen verantwoordelijk voor de uitgevoerde werken, herstellingen of diensten.

### **6° Terugbetaling van kosten**

Wanneer wij u de toestemming geven om zelf de kosten voor gewaarborgde prestaties voor te schieten, krijgt u deze kosten terugbetaald tot het bedrag dat wij hadden verstrekt indien wij zelf de dienst hadden verleend.

Bijdragen van minder dan 10 EUR worden niet terugbetaald.

### **7° Bijstand op aanvraag**

Wanneer onze bijstand niet is gewaarborgd door het contract aanvaarden wij onder bepaalde voorwaarden onze mogelijkheden en ervaring ter beschikking te stellen om u te helpen. De kosten hiervan zijn voor uw rekening. Gelieve ons vooraf te raadplegen.

### **8° Wettelijke verplichtingen**

Voor de toepassing van de waarborg aanvaardt u de verplichtingen of beperkingen die voortvloeien uit onze verplichting om de administratieve of hygiënische wetten en reglementen na te leven van de landen waar wij tussenbeide komen.

### **9° Vervoer van bagage**

Deze tussenkomst geldt enkel voor de bagage waarvoor u ten gevolge van een verzekerde gebeurtenis niet kan zorgen. Wij wijzen elke verantwoordelijkheid af in geval van verlies, diefstal of schade aan de bagage wanneer u deze achterlaat in het verzekerde voertuig dat wij moeten vervoeren.

## **1.6 Duur**

### **1° Duur en einde van het contract**

Het verzekeringscontract wordt geacht te bestaan vanaf de dag van onderschrijving bij de reisorganisator tot het einde van de bij uw reisorganisator geboekte reis voor dewelke het verzekeringscontract werd afgesloten.

### **2° Inwerkingtreding van de waarborg**

De waarborg treedt in werking op voorwaarde dat de premie aan de reisorganisator betaald werd en neemt aanvang op het ogenblik dat u uw Woonplaats verlaat op de vertrekdatum van de bij de reisorganisator geboekte reis en loopt door tot zijn terugkeer naar de Woonplaats op de datum van de terugreis, met inbegrip van de redelijke periode nodig om de bestemming te bereiken en ervan terug te keren.

### **3° Mogelijkheid tot herroeping**

Indien het contract onderschreven is voor langer dan 29 dagen, kan de verzekeringsnemer het binnen de 14 dagen nadat wij de verzekeringsaanvraag of de voorgetekende polis ontvangen hebben, per aangetekend schrijven opzeggen met onmiddellijke uitwerking op de dag van de kennisgeving. Wij kunnen dit eveneens binnen dezelfde tijd. Onze opzegging gaat in 8 dagen na de kennisgeving. In geval van opzegging, betalen wij de verzekeringsnemer het verschil terug tussen de betaalde premie en de premie die wij zouden toegepast hebben om de werkelijke duur van de waarborg te dekken.

## **1.7 Uw verplichtingen in geval van bijstand**

U verbindt zich er specifiek toe:

- Ons zo spoedig mogelijk te bellen of op de hoogte te laten brengen, behalve bij overmacht, opdat wij op optimale wijze de gevraagde bijstand kunnen organiseren en u toelaten de gewaarborgde kosten te maken.



- Akkoord te gaan met de oplossingen die wij u voorstellen.
- De verplichtingen na te leven die specifiek zijn voor de gevraagde prestaties en die in onderhavig contract zijn vermeld.
- Onze vragen in verband met de verzekerde gebeurtenissen juist te beantwoorden.
- Ons in detail in te lichten over de eventuele andere verzekeringen die hetzelfde voorwerp hebben en dezelfde risico's dragen als deze gedekt door onderhavig contract.
- Ons de originele bewijsstukken van uw gewaarborgde uitgaven te bezorgen.
- Ons het ontvangstbewijs te bezorgen van uw verklaring van diefstal aan de overheden indien de diefstal aanleiding geeft tot een gewaarborgd schadegeval.
- Ons uw niet gebruikte vervoerbewijzen te geven wanneer wij uw repatriëring betaald hebben.

### **1.8 Het niet naleven van uw verplichtingen**

Indien u één van de verplichtingen die in 1.7 vermeld zijn niet naleeft, kunnen wij:

- De verschuldigde prestatie verminderen of onze totale uitgaven van u terugvorderen, ten bedrage van ons nadeel.
- De verschuldigde prestatie weigeren of de totale som van onze onkosten van u terugvorderen, indien u met bedrieglijk opzet uw verplichtingen niet nagekomen bent.

### **1.9 Recht op controle door de verzekeraar**

U erkent ons recht om al uw verklaringen en/ of alle door u voorgelegde documenten voorgelegd te verifiëren. In geval van lichamelijk ongeval of ziekte, kunnen wij overgaan tot een eventuele medische controle.

### **1.10 Onderschrijving van verschillende verzekeringen bij de verzekeraar**

Indien u verschillende polissen onderschrijft die hetzelfde risico dekken, zullen de voorwaarden van de polis met de hoogste waarborgen van toepassing zijn. De waarborg kan nooit hoger zijn dan het verzekerde bedrag ongeacht het aantal contracten dat u onderschrijft.

<b>Hoofdstuk 2. REISBIJSTAND</b>
----------------------------------

Onder de voorwaarden van het contract zijn de prestaties van hoofdstuk 2 van toepassing in geval van ziekte – lichamelijk ongeval - overlijden wanneer u op verplaatsing bent.

- Onze prestaties mogen niet in de plaats komen van de tussenkomsten van de openbare hulpdiensten, vooral niet in noodgevallen.

- Wanneer u tijdens een verplaatsing ziek of gewond bent, moet u eerst een beroep doen op de plaatselijke eerste hulp (ziekenwagen, ziekenhuis, arts) en ons vervolgens de gegevens melden van de arts die u behandelt.
- Zodra wij op de hoogte gebracht zijn, neemt onze medische dienst contact op met deze arts. Zonder voorafgaand medisch contact kunnen wij u niet vervoeren. Aan de hand van dit contact worden de beslissingen genomen over de meest geschikte handelswijze.
- Indien u dit wenst, kunnen wij u uitleggen of vertalen wat de plaatselijke arts u gezegd heeft en op uw uitdrukkelijke aanvraag een familielid hierover inlichten.

## **2.1 Bijstand aan personen in geval van ziekte , ongeval of overlijden**

### **2.1.1 Vervoer/repatriëring van de zieke of de gewonde**

Wanneer de arts die u ter plaatse behandelt uw vervoer/ repatriëring naar uw Woonplaats of uw overbrenging naar een ander ziekenhuis aanbeveelt, passen wij de volgende regels toe:

- Voor elk vervoer/ repatriëring om medische redenen en onder de waarborg van het contract is eerst de toestemming van onze medische afdeling vereist. Het medisch attest van de arts die u ter plaatse behandelt, volstaat op zich niet.
- Zodra de artsen besloten hebben u te vervoeren of te repatriëren, komen zij de datum van de evacuatie overeen, de vervoermiddelen en de eventuele medische begeleiding. Bij deze beslissingen staat uitsluitend uw medisch belang voorop en wordt rekening gehouden met de geldende gezondheidsvoorschriften.
- Wij organiseren en betalen uw vervoer vanuit de instelling waar u zich bevindt. Dit vervoer gebeurt volgens de beslissingen van onze artsen en indien nodig onder constante medische of paramedische begeleiding tot het Land van Woonplaats of tot een ziekenhuis in de buurt van uw Woonplaats waar een bed voor u wordt gereserveerd.

Bij de beslissing inzake vervoer, de keuze van het gebruikte vervoermiddel en de eventuele keuze van het ziekenhuis voor de opname wordt alleen rekening gehouden met uw medische belangen en met de naleving van de geldende gezondheidsvoorschriften. De informatie van de plaatselijke artsen of van de gewone behandelende arts die van fundamenteel belang kan zijn, helpt ons de beslissing te nemen die het meest opportuun lijkt. In dit opzicht wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de eindbeslissing die in uw medisch belang moet worden genomen in laatste instantie toebehoort aan onze artsen, dit om elk conflict tussen medische autoriteiten te vermijden. Indien u weigert de beslissing te volgen die onze artsen als het meest opportuun beschouwen, ontslaat u ons uitdrukkelijk van elke aansprakelijkheid, met name in geval van terugkeer op eigen kracht, of in geval van verergering van uw gezondheidstoestand.

In afwijking van artikel 7.1 kunnen wij voor een verzekerde die op een orgaantransplantatie wacht, op zijn aanvraag en op zijn kosten, indien de tijd het toelaat en op zijn verantwoordelijkheid, zijn terugkeer organiseren naar het ziekenhuis in het Land van Woonplaats waar de transplantatie zal plaatsvinden.

### **2.1.2 Begeleiding van de zieke of de gewonde**

Wanneer wij u om medische reden vervoeren, organiseren en betalen wij de terugkeer van een andere verzekerde die met u meereist om u tot op uw bestemming te vergezellen.

### **2.1.3 Opsporingskosten - reddingskosten**

Indien u zoek bent tijdens uw reis waardoor de officiële hulpdiensten moeten tussenkomen om u te vinden, nemen we de opsporings- en reddingskosten die worden aangegaan om uw leven of uw fysieke integriteit veilig te stellen ten laste tot een bedrag van 10.000 EUR op voorwaarde dat de redding resulteert uit een beslissing van de bevoegde plaatselijke overheid of van de officiële hulpdiensten.

In dit geval vragen wij naast de factuur van de kosten een bewijschrift van de hulpdiensten of van de plaatselijke politiediensten die de identiteit bevestigt van de persoon die het ongeval heeft gehad.

Op zee is de terugbetaling van opsporings- en reddingskosten enkel van toepassing binnen de territoriale wateren.

Ongevallen buiten afgebakende skipistes zijn echter enkel gedekt indien de u begeleid wordt door een monitor van een erkende organisatie voor off-piste skitours.

### **2.1.4 Kosten voor primair vervoer**

Bij ziekte of ongeval tijdens een verplaatsing betalen wij u de kosten voor primair vervoer in ziekenwagen of helikopter naar de dichtstbijzijnde ziekenhuisinstelling of medisch centrum.

Wij waarborgen deze kosten na tussenkomst van uw sociale zekerheid.

Deze prestatie kan niet worden gecumuleerd met de prestatie 2.1.3

«Opsporingskosten-en Reddingskosten».

Ongevallen buiten afgebakende skipistes zijn echter enkel gedekt indien de verzekerden begeleid worden door een monitor van een erkende organisatie voor off-piste skitours.

### **2.1.5 Aanvullende terugbetaling van medische onkosten betaald in het buitenland**

#### **1° Voorwaarden voor aanvaarding:**

- Onder voorbehoud van de in Hoofdstuk 6 bepaalde uitsluitingen dekt deze prestatie de verzorging die toegediend werd in het buitenland in een door het contract gedekt land naar aanleiding van een in dit land overkomen ziekte of lichamelijk ongeval van onverwachte aard en zonder gekende antecedenten.
- Deze prestatie komt na de vergoedingen waarop u recht heeft voor dezelfde risico's bij de Sociale Zekerheid (verplichte verzekering en bijkomende verzekering van de ziekenfondsen) of enige andere ziekteverzekering. Bijgevolg moet u voordien, zowel in uw land van Woonplaats als in het buitenland, de nodige stappen ondernemen om de terugbetalingen waarop u recht heeft, te verhalen.

- Indien de verzekerden niet aangesloten zijn bij een ziekenfonds in het land van Woonplaats of een andere gelijkwaardige ziekteverzekering of indien zij zich niet gevoegd hebben naar de reglementen van hun ziekenfonds of ziekteverzekering (meer bepaald indien zij hun bijdrage niet betaald hebben) blijft onze tussenkomst voor alle medische kosten beperkt tot een maximumbedrag van 2.500 EUR per verzekerde per verzekerde gebeurtenis.
- In geval van ziekenhuisopname moet u ons hiervan de dag zelf of ten laatste binnen de 48 uur op de hoogte brengen. De betaling van de ziekenhuiskosten vervalt zodra uw repatriëring kan plaatshebben en u deze weigert of indien u de door ons voorgestelde repatriëring om persoonlijke redenen doet uitstellen.

Voor de ambulante medische kosten (medische verzorging en geneesmiddelen zonder ziekenhuisopname) moet u ons een verslag bezorgen dat door de voorschrijvende arts ter attentie van onze artsen is opgesteld.

### **2° Gewaarborgde bedrag en gewaarborgde kosten:**

Wij betalen volgende kosten ten bedrage van maximaal 100 000 EUR per verzekerde persoon en per gebeurtenis in Europa en een maximaal bedrag van 1 000 000 EUR per verzekerde persoon en per gebeurtenis elders in de wereld na tussenkomst door uw ziekenfonds of uw ziekteverzekering:

- Medische en chirurgische erelonen.
- Door een arts voorgeschreven medicijnen.
- Dringende tandverzorging ten gevolge van een ongeval of een acute aanval ten bedrage van 250 EUR per verzekerde en per gebeurtenis na tussenkomst van uw sociale zekerheid, inbegrepen de dringende herstellingskosten van de tandprothese van de verzekerde tot maximum 50 EUR.
- Kosten voor ziekenhuisopname.
- Ziekenwagenkosten voor een plaatselijk traject.
- Kosten voor een verlengd hotelverblijf of een verblijf in een betere accommodatie, ten bedrage van maximaal 100 EUR per dag gedurende maximum 10 dagen op voorschrift van de arts als de zieke of gewonde de terugreis naar zijn Woonplaats niet kan aanvatten. De waarborg is uitgebreid naar één verzekerde persoon die de patiënt begeleidt.

Wij vergoeden de bijkomende transportkosten naar uw Woonplaats per trein (eerste klasse) of per vliegtuig (economy class of charter) voor u en voor uw verzekerde levens- of reisgezel die u begeleidt, in geval de terugreis niet op voorziene datum kan aanvangen als gevolg van een verlengd verblijf op medisch advies.

Wij betalen het saldo van de medische kosten terug na tussenkomst van uw ziekenfonds of ziekteverzekering, op voorlegging van hun originele afrekening en een fotokopie van de facturen en rekeningen voor de kosten. Indien een tussenkomst geweigerd wordt, vragen wij u een attest van de weigering en de oorspronkelijke bewijsstukken van uw uitgaven.

### **2.1.6 Terugbetaling van medische kosten in het Land van Woonplaats ten gevolge van een ongeval in het Land van Woonplaats of in het buitenland**

Na tussenkomst van uw ziekenfonds of ziekteverzekering betalen wij de in het land van woonplaats op voorschrift van een arts gemaakte medische kosten gedurende één jaar voor zover deze het gevolg zijn van een lichamelijk ongeval dat gedekt is door onderhavig contract en overkomen is gedurende de reis in het land van Woonplaats of in het buitenland tot een bedrag van 6 200 EUR per verzekerde. De medische kosten in het Land van Woonplaats moeten een direct verband hebben met dit ongeval. U dient ons hiervoor een medisch rapport voor te leggen dat uw voorschrijvende arts heeft opgemaakt ter attentie van onze raadgevende arts.

### **2.1.7 Bijstand bij overlijden**

#### **1 ° Overlijden in het land van Woonplaats tijdens een verplaatsing:**

Wanneer een verzekerde tijdens een verplaatsing in Land van Woonplaats overlijdt, organiseren en betalen wij het vervoer van het stoffelijk overschot van het ziekenhuis of mortuarium naar de door de familie in het Land van Woonplaats of in het land van zijn Woonplaats opgegeven plaats met uitsluiting van alle andere begrafenis kosten. Wanneer dit overlijden de andere verzekerden die de overledene begeleidden, verhindert op de oorspronkelijk geplande manier hun verplaatsing voort te zetten, organiseren en betalen wij hun terugkeer naar huis.

#### **2 ° Overlijden in het buitenland:**

Wanneer een verzekerde overlijdt in het buitenland:

- Organiseren en betalen wij het vervoer van het stoffelijk overschot van het ziekenhuis of mortuarium naar de door de familie in het land van Woonplaats aangeduide plaats.
- Betalen wij de kosten voor de post-mortembehandeling en het kisten.
- Dragen wij bij in de kosten voor de lijk kist tot maximum 1 500 EUR.

NB: Kosten voor de uitvaartplechtigheid en alle andere kosten zijn uitgesloten.

#### **3 ° Begrafenis of crematie in het buitenland:**

Indien een verzekerde ter plaatse wordt begraven of in het buitenland wordt gecremeerd:

- Betalen wij de kosten voor de post-mortembehandeling en het kisten.
- Dragen wij bij in de kosten voor de lijk kist en de urne tot maximum 1 500 EUR.
- Betalen wij de begrafenis kosten ter plaatse in het buitenland ten gevolge van een overlijden in het buitenland tot maximaal het bedrag van tussenkomst in geval van repatriëring van de overledene.

Ingeval van overlijden van een verzekerde in het buitenland, organiseren en betalen wij de bijkomende transportkosten van de andere verzekerden die met de overleden verzekerde meereizen en die afhankelijk zijn van de overleden verzekerde en de terugreis met het oorspronkelijk voorziene vervoermiddel op eigen krachten niet aankunnen en dit van de plaats van immobilisatie naar de Woonplaats van de verzekerde gezinsleden en van de verzekerde reisgezellen.

## **2.2. Ten laste neming van de meereizenden**

De gewaarborgde prestaties onder 2.2 «ten laste neming van meereizenden» zijn van toepassing indien u op verplaatsing bent naar aanleiding van een verzekerde reis.

### **2.2.1 Terugkeer en begeleiding van kinderen, kleinkinderen en achterkleinkinderen**

Deze prestatie geldt voor kinderen, kleinkinderen en achterkleinkinderen jonger dan 18 jaar die u vergezellen als u om medische redenen niet voor hen kan zorgen en geen enkele andere persoon ter plaatse voor die zorg kan instaan.

- Wij organiseren en betalen hun terugreis naar hun Woonplaats door hen op onze kosten te laten begeleiden door een hostess of een in het land van hun Woonplaats wonende persoon van uw keuze.
- Wij nemen de vervoerskosten van de hostess of de begeleider ten laste en komen tussen in de hotelkosten van de begeleider tot een maximaal bedrag van 125 EUR.

### **2.2.2 Terugkeer van andere verzekerden**

Als uw vervoer of repatriëring om medische redenen de andere verzekerden die met u meereizen, belet hun reis verder te zetten op de oorspronkelijk geplande manier, organiseren en betalen wij hun terugkeer van de plaats van immobilisatie naar hun Woonplaats.

### **2.2.3 Vervoer/repatriëring van huisdieren (honden en katten) en bagage**

Wanneer wij betalen voor uw terugkeer naar huis:

- Organiseren en betalen wij het vervoer van uw huisdieren (honden en katten) die u vergezellen.
- Betalen wij het vervoer van de bagage die u zelf verstuurt onder de waarborg van een transportbrief die u door een professionele expediteur wordt bezorgd.

### **2.2.4. Bijkomende terugbetalingen**

Wanneer u door ziekte of door een ongeval uw sport niet meer kunt uitoefenen, komen wij tussen tot een maximaal bedrag van 250 EUR voor niet gebruikte dagen/uur van:

- De skipas.
- De skilessen van meer dan 4 dagen.
- De fee voor het golfterrein.
- De huur van golfmateriaal en golflessen.
- De huur van duikmateriaal en van duiklessen.

### **2.2.5 Dierenartskosten in het buitenland**

In geval van ziekte of ongeval van een huisdier (hond of kat) dat u in het buitenland vergezelt, betalen wij de dierenartskosten tot een bedrag van 250 EUR per verzekerde gebeurtenis na voorlegging van de originele bewijsstukken van de gemaakte kosten.

## **2.3. Hereniging met uw naasten**

De gewaarborgde prestaties onder 2.3 «Hereniging met uw naasten» zijn van toepassing als u op verplaatsing bent naar aanleiding van een verzekerde reis.

### **2.3.1 Bezoek aan de gehospitaliseerde**

Als u tijdens een verplaatsing zonder gezelschap in een ziekenhuis wordt opgenomen en de artsen uw vervoer of repatriëring de eerste 5 dagen niet toelaten, organiseren en betalen wij de heen- en terugreis van een in het land van Woonplaats woonachtig familielid tot de 2e graad om u in het ziekenhuis te bezoeken.

Wanneer de Verzekerde in het ziekenhuis een kind jonger dan 18 jaar is, geldt de minimumduur van 5 dagen ziekenhuis niet en kunnen de vader en de moeder van het kind op dezelfde manier naar het ziekenhuis reizen. De vervoerkosten zijn voor onze rekening.

In de twee hierboven beschreven gevallen dragen wij bij in:

De hotelkosten van de bezoekers tot een bedrag van 100 EUR per kamer per nacht.

Deze waarborg is beperkt tot max. 400 EUR.

De taxikosten naar het ziekenhuis om u te kunnen bezoeken tot een max. 100 EUR.

### **2.3.2 Vervroegde terugkeer wegens ernstige ziekte of ongeval in het land van uw Woonplaats van uw levensgezel of een familielid tot de 2<sup>de</sup> graad**

Indien u op verplaatsing bent en de behandelende arts verzekert ons dat deze ziekenhuisopname in het land van uw Woonplaats meer dan 1 dag zal duren, dat ze van onverwachte aard is en dat de ernst van de gezondheidstoestand van uw levensgezel of een familielid tot de 2<sup>de</sup> graad uw aanwezigheid rechtvaardigt, organiseren en betalen wij de terugkeer van één verzekerde. U moet ons een medisch certificaat overmaken.

Voor de organisatie van de vervroegde terugkeer behouden wij ons het recht voor het vervoermiddel en het ogenblik van vervroegde terugkeer te kiezen. Rekening houdend met de hoogdringendheid van de situatie zullen wij trachten dit te organiseren binnen de 24 uur na de vraag tot vervroegde terugkeer.

In geval van definitieve terugkeer met de eigen wagen is er geen tussenkomst in de gemaakte kosten voor de terugkeer.

U dient ons in elk geval een medisch getuigschrift van deze gedekte gebeurtenis te overhandigen.

### **2.3.3 Vervroegde terugkeer wegens overlijden van een verwant**

U bent op verplaatsing en een familielid tot in de tweede graad overlijdt plotseling in het land van uw Woonplaats. Om u toe te laten er de uitvaartplechtigheid bij te wonen, betalen wij de enkele reis van alle verzekerden ter plaatse die met de overledene de vereiste graad van verwantschap hebben.

Wij betalen de terugkeer van de verzekerde minderjarige kinderen, al dan niet onder uw begeleiding, naar hun Woonplaats zelfs indien ze niet de vereiste graad van verwantschap hebben.

Voor de organisatie van de vervroegde terugkeer behouden wij ons het recht voor het vervoermiddel en het ogenblik van vervroegde terugkeer te kiezen. Rekening houdend met de hoogdringendheid van de situatie zullen wij trachten dit te organiseren binnen de 24 uur na de vraag tot vervroegde terugkeer.

In geval van definitieve terugkeer met de eigen wagen is er geen tussenkomst in de gemaakte kosten voor de terugkeer.

U dient ons in elk geval een overlijdensattest van de gemeente op te sturen dat de verwantschap aantoont.

#### **2.3.4 Vervroegde terugkeer wegens zware schade aan de woning**

Wanneer uw woning in het land van uw Woonplaats zware schade heeft opgelopen ten gevolge van een brand, waterschade, storm, ontploffing of implosie, diefstal met inbraak, organiseren en betalen wij uw vervoer om u naar uw Woonplaats te laten terugkeren.

Voor de organisatie van de vervroegde terugkeer behouden wij ons het recht voor het vervoermiddel en het ogenblik van vervroegde terugkeer te kiezen. Rekening houdend met de hoogdringendheid van de situatie zullen wij trachten dit te organiseren binnen de 24 uur na de vraag tot vervroegde terugkeer.

In geval van definitieve terugkeer met de eigen wagen is er geen tussenkomst in de gemaakte kosten voor de terugkeer.

U dient ons het bewijs van de schade te overhandigen, evenals een expertiserapport en/ of een factuur voor herstellingen. In geval van diefstal vragen wij u bovendien om een kopie van uw aangifte bij de politie.

#### **2.3.5. Hulp van een slotenmaker**

Indien het slot van de hoofddeur van uw woning of van uw tweede verblijfplaats in Land van Woonplaats beschadigd is of indien u gewoonweg uw sleutels verloren heeft waardoor u uw woning niet meer binnen kan, stellen wij u in verbinding met een slotenmaker uit uw streek en betalen u de kosten van de werkuren en de verplaatsingskosten van de slotenmaker terug tot een bedrag van 125 EUR met uitsluiting van de prijs voor de onderdelen.

U moet aan de slotenmaker kunnen bewijzen dat u in de woning verblijft.

#### **2.3.6. Bijstand in geval van schade aan de woning of diefstal met braak in uw Land van Woonplaats**

Als uw woning ernstige schade heeft opgelopen door brand, waterschade, storm, ontploffing, implosie of diefstal met braak en u wil uw woning beschermen tegen diefstal betalen wij de bewakingskosten voor de woonplaats gedurende de eerste 48 uur.

### **2.4 Logistieke en administratieve bijstand**

#### **2.4.1 Opsturen van brillen, protheses, medicijnen**

Indien u in het buitenland geen gelijke of gelijksoortige bril, prothese of geneesmiddelen kunt vinden en op voorwaarde dat deze onontbeerlijk zijn en voorgeschreven door een arts naar aanleiding van het ongeval kunnen wij deze op basis van uw aanwijzingen in land van Woonplaats bestellen en ze u op de door ons gekozen wijze opsturen.



Wij betalen de verzendingskosten van deze voorwerpen en komen tussen in de aankoopkosten tot maximaal 250 EUR. Deze prestatie is onderworpen aan de toestemming van onze artsen en aan de lokale en internationale wetgeving.

#### **2.4.2 Doorgeven van dringende boodschappen**

Naar aanleiding van een ernstige verzekerde gebeurtenis (overlijden, ziekte, ongeval, ernstige schade aan de woning) kunnen wij contact opnemen met een derde van wie u ons de gegevens hebt bezorgd om hem de boodschap over te maken die u ons heeft meegedeeld.

Wij zijn in geen geval verantwoordelijk voor de inhoud van deze boodschap, die de lokale en internationale wetgeving moet respecteren.

#### **2.4.3 Bijstand bij gerechtelijke vervolgingen in het buitenland**

Wanneer u in het buitenland gerechtelijk vervolgd wordt als gevolg van een ongeval, schieten wij u de volgende bedragen voor:

- Het bedrag van de door de overheid geëiste borgtocht tot een bedrag van 12.500 EUR per vervolgte verzekerde. Voor de toepassing van deze prestatie vragen wij u een voor eensluidend gewaarmerkt afschrift van de beslissing van de overheid.
- Het ereloon van een advocaat die u vrij kunt kiezen in het buitenland tot een bedrag van 1.250 EUR. Wij dragen niet bij in de gerechtelijke gevolgen in het land van zijn Woonplaats van een in het buitenland tegen u ingestelde vervolging.

U dient ons deze voorschotten spontaan terug te betalen binnen één maand na de dag waarop het voorschot ter beschikking is gesteld. Als de overheid u de borgtocht vóór deze termijn terugbetaalt, dient het bedrag onmiddellijk aan ons te worden overgemaakt.

#### **2.4.4 Bijstandsverlening in een vreemde taal**

Wanneer u recht heeft op een gewaarborgde prestatie voor een verzekerde gebeurtenis helpen onze diensten of onze correspondenten u indien u ernstige problemen ondervindt om de gesproken taal te verstaan.

#### **2.4.5. Bijstand aan het voertuig op de luchthaven**

1° Indien u tijdens uw reis uw voertuig parkeert op de luchthaven en bij uw terugkeer uw voertuig geïmmobiliseerd is door een defect, schade door een ongeval, vandalisme, diefstal of poging tot diefstal, sturen en betalen wij het ter plaaste sturen van een pechverhelper en indien nodig het slepen van het voertuig:

- Hetzij naar de dichtstbijzijnde garage indien het dezelfde dag van uw oproep kan hersteld worden.
- En indien dit niet mogelijk is zijn vervoer naar de garage die u ons aanwijst in Land van Woonplaats.

2° Wij organiseren en betalen het vervoer van de geïmmobiliseerde verzekerden naar de plaats waar het voertuig is heengebracht of naar hun Woonplaats.

#### **2.4.6. Terbeschikkingstelling van geld in het buitenland**

Indien u op onze bijstand een beroep gedaan heeft voor een ziekte, ongeval, pech of diefstal in het buitenland kunnen wij u snel het bedrag dat u nodig heeft (max. 2.500 EUR) in deviezen ter beschikking stellen op voorwaarde dat het gelijkwaardige te transfereren bedrag ons tevoren in Euro in het land van Woonplaats is overhandigd door het middel van uw keuze. U krijgt een ontvangstbewijs van deze afgifte. Indien de gevraagde transfer niet uitgevoerd is, zal de overhandigde som u terugbetaald worden binnen de 15 dagen na afgifte.

### **Hoofdstuk 3. REISBIJSTAND BAGAGE**

#### **3.1 Definities**

De gedekte bagage en persoonlijke bezittingen zijn degene die u toebehoren en die u meeneemt voor uw persoonlijk gebruik tijdens een privéreis, met inbegrip van de kleren en persoonlijke voorwerpen die u tijdens de reis draagt. De terugbetaling van bepaalde bagage, persoonlijke bezittingen of voorwerpen is beperkt of uitgesloten van de waarborg. U kunt hiervan een gedetailleerd overzicht vinden in de hieronder vermelde waarborgen.

De waarborg wordt van kracht in het kader van een verzekerde reis zodra u uw Woonplaats verlaat voor de verzekerde reis en eindigt als uw naar uw Woonplaats bent teruggekeerd.

#### **3.2 Toepassingsgebied van de waarborg**

Wij verzekeren uw bagage, persoonlijke voorwerpen en bezittingen die u op reis meeneemt tegen:

- Diefstal.
- Totale of gedeeltelijke beschadiging veroorzaakt door een vervoersmaatschappij.
- Het verlies tijdens het vervoer door een vervoersmaatschappij.
- Diefstal van identiteitspapieren.

Bagage onder uw toezicht evenals de op het lichaam gedragen voorwerpen en kleding zijn enkel verzekerd tegen gehele of gedeeltelijke beschadiging ten gevolge van brand, explosie, natuurkrachten, waterschade of tegen diefstal gepleegd met geweld op de persoon.

1° Er bestaan beperkingen in de waarborg voor de volgende waardevolle of speciale voorwerpen: edelstenen, parels, juwelen, bont en horloges die op het lichaam worden gedragen, evenals elk soort apparaat voor beeld- en/ of geluidsopnamen en hun accessoires (bijvoorbeeld: fototoestellen, filmmateriaal, gsm, camera, smartphones, videospelletjes), draagbare computers, alle soorten brillen, contactlenzen, verrekijkers, muziekinstrumenten, medische protheses, kunstvoorwerpen, antiek, tapijten, meubelen.

De hierboven genoemde voorwerpen zijn enkel gewaarborgd tegen diefstal.

2° Beperking van de terugbetaling van bagage en persoonlijke bezittingen die in een voertuig worden vervoerd:

Indien u een voertuig gebruikt om uw bagage en persoonlijke bezittingen te vervoeren, zijn risico's op diefstal gedekt op voorwaarde dat de bagage en persoonlijke voorwerpen zich bevinden in de koffer van de afgesloten wagen en uit het zicht. Enkel diefstal met inbraak is gedekt. Als het voertuig op de openbare weg geparkeerd staat, geldt de waarborg slechts tussen 6 uur en 22 uur.

3° Beperkingen van de terugbetaling van kampeermateriaal dat op een gereglementeerde camping staat:

Het kampeermateriaal is verzekerd tegen diefstal en gehele of gedeeltelijke vernietiging als gevolg van een natuurramp. Natuurrampen zijn plotse gebeurtenissen veroorzaakt door het klimaat of het land die het land treffen, in het bijzonder overstromingen, vloedgolven, orkanen, droogvallen of uitzetting van gronden (extreme droogtes), aardbevingen, aardverschuivingen, vulkanische uitbarstingen, grondverschuivingen, grond-verzakkingen. In de zin van onderhavig contract worden regen- en sneeuwstormen niet beschouwd als natuurrampen.

4° Beperkingen van de terugbetaling van voorwerpen die zich in een hotelkamer of een vakantieverblijf bevinden:

- Deze zijn verzekerd tegen gehele of gedeeltelijke vernieling ten gevolge van brand of explosie.
- Deze zijn enkel verzekerd tegen diefstal indien het een diefstal betreft met zichtbare sporen van inbraak.

5° Wij dekken de diefstal, de gehele of gedeeltelijke beschadiging en het verlies van voorwerpen die door een vervoersbedrijf worden verzonden in zoverre u bij het vervoersbedrijf de verdwijning, beschadiging of het verlies van de voorwerpen heeft aangegeven binnen de 24 uur na de veronderstelde ontvangst van de vervoerde goederen. De aangifte dient eveneens te gebeuren bij de reisorganisator.

6° Voor de diefstal van identiteitspapieren, meer bepaald de identiteitskaart of de verblijfsvergunning, het paspoort, de grijze kaart van het voertuig dat aan u toebehoort en het rijbewijs, betalen wij de kosten voor het vervangen van deze documenten na voorlegging van de originele bewijsstukken tot een bedrag van maximaal 250 EUR per reis voor alle gestolen documenten samen.

7° De terugbetalingswaarde voor elk voorwerp afzonderlijk is verzekerd tot een maximum van 30% van het totaal verzekerde bedrag.

8° Wij vergoeden tot maximaal 250 EUR de diefstal en tot maximaal 125 EUR het breken van ski's na ongeval die uw eigendom zijn bij het beoefenen van wintersporten.

Dezelfde waarborg geldt voor de diefstal van duikmateriaal en golfclubs die uw eigendom zijn. In dit geval komen wij tussen in de kosten tot maximaal 250 EUR.

### **3.3 Vertraging van de bagage**

Indien uw bagage die bij een vliegreis naar behoren is ingecheckt en onder de verantwoordelijkheid is geplaatst van de luchtvaartmaatschappij waarmee u vliegt, niet tegelijkertijd met u en met meer dan 12 uur vertraging aankomt, dragen wij bij in uw dringende aankopen voor eerste levensbehoeften binnen de 48 uur na uw landing. Voor de terugbetaling van deze kosten dient u ons het door de luchtvaartmaatschappij afgegeven attest van vertraging te overhandigen, alsook de factuur van uw aankopen voor eerste levensbehoeften.

Wij waarborgen uw kosten voor de aankoop van kleding en toiletartikelen tot een bedrag van maximaal 250 EUR per verzekerde voor het geheel aan verzekerde bagage.

Indien uw rolstoel of buggy (kinderwagen) niet tegelijkertijd met u en met meer dan 12 uur vertraging aankomt, betalen wij u een forfaitair bedrag uit van 250 EUR. Deze bijdrage is enkel van toepassing indien uw rolstoel of buggy (kinderwagen) vertraging heeft bij aankomst op uw bestemming of bij uw terugkeer in het land van uw Woonplaats.

Voor de betaling van deze kosten dient u ons het door de luchtvaartmaatschappij afgegeven attest van vertraging te overhandigen, alsook de factuur van uw aankoop/huur van de rolstoel of buggy (kinderwagen).

### **3.4 Gewaarborgde bedragen**

Rekening houdend met de bepalingen en beperkingen in het toepassingsgebied van de waarborg dekken wij maximaal 1.250 EUR per reis.

U heeft de mogelijkheid om uw bagage voor een hogere waarde te verzekeren door een tijdelijke uitbreiding plafond bagage te onderschrijven om het verschil te dekken tussen de waarde van uw bagage en de basisdekking. We verwijzen hiervoor naar hoofdstuk 4.

### **3.5 Berekening van de vergoeding**

Ongeacht de beperkingen in verband met voorwerpen, betalen wij binnen de limieten van de verzekerde bedragen per type contract de aanschafwaarde van de beschadigde, gestolen of niet geleverde bagage, verminderd met het waardeverlies tengevolge van slijtage of waardevermindering op de dag van de schade.

In geval van gedeeltelijke beschadiging zullen enkel de herstellingskosten van de bagage of het voorwerp worden vergoed tot een maximaal bedrag van de waarde op het moment van de gedeeltelijke beschadiging, meer bepaald de aanschafwaarde verminderd met het waardeverlies tengevolge van slijtage en waardevermindering. De slijtage of waardevermindering wordt forfaitair bepaald op 10 % per begonnen jaar, te tellen vanaf de datum van de aankoopfactuur van deze voorwerpen.

### **3.6 Wat te doen in geval van schade?**

U dient de schade schriftelijk aan te geven binnen de 5 dagen na de gebeurtenis en details te verstrekken over de oorzaken, de bijzonderheden, de omstandigheden en de gevolgen van de schade.

Aansluitend op de verplichtingen voorzien in 1.6 van onderhavig contract dient u bij de aangifte van de schade de volgende elementen te voegen:

- Bij diefstal moet u onmiddellijk klacht indienen bij de lokale overheden op de plaats van de diefstal (politie, vervoersmaatschappij, purser,...), een proces-verbaal laten opmaken en de sporen van inbraak laten vaststellen.
- Bij verlies moet u onmiddellijk klacht indienen bij de lokale overheden van de plaats van verlies (politie, vervoersmaatschappij, purser, ...) en een proces-verbaal laten opmaken.
- De documenten die zijn afgegeven door de vervoerder (zee-, lucht-, trein- of wegvervoer) toen uw bagage of voorwerpen verloren zijn geraakt terwijl ze onder zijn juridisch toezicht stonden. Eis dat een verklaring en een attest van definitief verlies wordt opgesteld en bewaar alle vervoersdocumenten.
- De aankoopfacturen van gestolen, verloren of beschadigde bagage en voorwerpen.
- Voor de gedeeltelijke beschadiging van uw bagage en persoonlijke bezittingen dient u ons de factuur te sturen van de herstelling of een attest van niet-reparatie.

De verzekerde sommen kunnen in geen geval beschouwd worden als bewijs van de waarde van de goederen waarvoor u een vergoeding eist noch als bewijs van het bestaan van deze goederen.

U moet op alle mogelijke manieren die tot uw beschikking zijn en met alle documenten waarover u beschikt, het bestaan en de waarde van de goederen op het moment van de schade, evenals het belang en de omvang van de schade bewijzen in geval van gehele of gedeeltelijke vernietiging.

### **3.7 Teruggave van alle of een gedeelte van de gestolen of verloren voorwerpen**

Als u alle of een gedeelte van de gestolen of verloren voorwerpen die door een bagagewaARBorg gedekt zijn terugvindt, dient u ons hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te brengen zodra u de informatie krijgt.

Als u nog niet vergoed bent, moet u de voorwerpen opnieuw in bezit nemen. Wij zijn gehouden tot een vergoeding van de gehele of gedeeltelijke vernieling van de teruggevonden voorwerpen.

Indien u wel al bent vergoed, kan u binnen een termijn van 15 dagen kiezen tussen:

- Ofwel het achterlaten van de voorwerpen.
- Ofwel de voorwerpen terugnemen met terugbetaling van de vergoeding die u hebt ontvangen, verminderd met de door ons bepaalde vergoedingen voor de gehele of gedeeltelijke vernieling van de teruggevonden voorwerpen.

U dient ons uw keuze schriftelijk te bevestigen binnen de 15 dagen. Na die termijn gaan wij er van uit dat u opteert voor het achterlaten van de voorwerpen.

### **3.8 Bijzondere uitsluitingen met betrekking tot bagage en persoonlijke bezittingen**

Volgende zaken sluiten wij uit:

- Diefstal van bagage en persoonlijke voorwerpen en bezittingen die zonder toezicht werden achtergelaten op een openbare plaats of opgeslagen werden in een lokaal dat ter beschikking staat van meerdere personen.

- Nalatigheid, verlies (behalve door een vervoersmaatschappij), ruil.
- Diefstal zonder inbraak behalve als de nodige vaststellingen en verbaliseringsen zijn gedaan door een bevoegde overheid, behoudens bepalingen onder 3.2.4.
- Toevallige schade te wijten aan het lekken van vloeistoffen, vetten, kleurstoffen of bijtende stoffen die zich in uw bagage bevinden.
- Alle kosten m.b.t. bederflijke waren.
- Verbeurdverklaring of inbeslagname van goederen door de douane of overheidsdiensten.
- Schade veroorzaakt door mijten, knaagdieren, insecten, wormen, ongedierte of alle andere parasieten.
- Brandgaten veroorzaakt door sigaretten en schade veroorzaakt door een niet-gloeïende warmtebron.
- Waren, stalen en collecties van handelsvertegenwoordigers.
- Waardepapieren worden niet als bagage beschouwd.  
Onder «waardepapieren» wordt verstaan: geldstukken, bankbiljetten, bank- of postoverschrijvingen, reispassen, reischeques en/of andere cheques, kredietbrieven, benzinebonnen of andere voorafbetaalde bonnen.
- Niet op het lichaam gedragen parels en niet ingezette edelstenen.
- Schade door gebruik, waardevermindering, langzame of natuurlijke slijtage.
- Schade veroorzaakt door elke wijze van schoonmaken, herstellen of restaureren.
- Deuken, krassen, elektrische of mechanische schade.
- Breuk van breekbare voorwerpen (pendules, porselein, glaswerk, beeldhouwwerken, marmer, kunstvoorwerpen, antiek,...) tenzij de schade is veroorzaakt door brand, diefstal of een ongeluk van het voertuig waarin ze vervoerd worden.
- Alle types wapens en munitie.
- Bromfietsen, aanhangwagens, caravans, boten en andere vervoermiddelen (behalve recreatieve fietsen) evenals de accessoires die er aan vasthangen of eraan gekoppeld zijn.
- Sportmateriaal (met uitzondering van ski's, golfclubs en duikuitrusting – zie 3.2.8, surf- en windsurfplanken).
- Bagage die wordt vervoerd door een rijtuig op twee wielen.
- Kosten voor het vervangen van sloten en sleutels.
- Kosten als gevolg van een nucleair ongeval.
- Feiten die een rechtstreeks of onrechtstreeks gevolg zijn van terrorisme.
- En, in het algemeen, alle kosten die niet expliciet zijn vermeld in dit contract.

## **Hoofdstuk 4. UITBREIDING “PLAFOND BAGAGE”**

### **4.1 Gewaarborgde bedragen**

U heeft de mogelijkheid om uw bagage voor een hogere waarde te verzekeren door een tijdelijke uitbreiding plafond bagage te onderschrijven om het verschil te dekken tussen de waarde van uw bagage en de basisdekking (zie art 3.4).

Bij onderschrijving van deze uitbreiding wordt het bedrag vermeld in art. 3.4. respectievelijk vervangen door de hieronder vermelde bedragen. Volgens het type contract dat werd onderschreven en rekening houden met de bepalingen en beperkingen in het toepassingsgebied van de waarborg (zie 3.2) betalen wij volgende sommen terug:

- Uitbreiding +1000: wij dekken maximaal 2.250 EUR.
- Uitbreiding +2000: wij dekken maximaal 3.250 EUR.
- Uitbreiding +3000: wij dekken maximaal 4.250 EUR.
- Uitbreiding +4000: wij dekken maximaal 5.250 EUR.

Deze uitbreidingen kunnen enkel onderschreven worden in combinatie met de TUI BELGIUM Vliegvakanties Reis- en Bijstandsverzekeringen.

De bepalingen van hoofdstuk 3, met uitzondering van art. 3.4, blijven onverminderd van toepassing.

## Hoofdstuk 5. CONCIERGE DIENSTEN

Deze inlichtingen worden uitsluitend telefonisch verkregen en verstrekt. Sommige vragen kunnen niet onmiddellijk worden beantwoord. In geen geval kunnen wij aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat de verzekerden maken van de antwoorden.

### **5.1. Informatieverstrekking vóór uw vertrek**

#### **1° Uw reis**

Vóór u naar het buitenland vertrekt kunt u onze informatiedienst raadplegen die u zal helpen bij de praktische regeling van uw reis. Wij verstrekken u informatie in verband met:

- Visa en administratieve formaliteiten vóór en tijdens de reis voor personen, voertuigen en huisdieren.
- Verplichte of aanbevolen inentingen.
- Hygiënische en medische voorzorgsmaatregelen organiseren naargelang het te bezoeken land.
- Douanevoorschriften voor privégebruik.
- De gegevens van buitenlandse consulaten en toeristische diensten in uw land van Woonplaats en van de Europese consulaten in het buitenland.
- Het klimaat en de mee te nemen kleding.
- De feestdagen en het uurverschil.
- Reisomstandigheden te land, op zee en in de lucht, de hotels, de reiswegen.

#### **2° Uw gezondheid**

Op verzoek geven wij u inlichtingen over de volgende onderwerpen:

- Ziekenhuizen en klinieken.
- Ambulancediensten in de buurt van uw Woonplaats.
- Instellingen voor thuisverpleging.

- Verhuurders van medisch materiaal.
- Kuuroorden.
- Revalidatiecentra.

## **5.2. Algemene informatie**

### **1° Diensten aan huis**

U kan ons ook contacteren indien u de gegevens nodig heeft voor diensten aan huis (tuinman, uitlaatsdienst, kinderoppas, pedicure, kapper enz...).

### **2° Reserveren van restaurants**

Wij geven informatie over een reeks restaurants. Op uw vraag zullen wij een reservatie plaatsen in het door u gekozen etablissement en zullen wij de reservatie aan u ook bevestigen.

Indien er aan het plaatsen van een reservering kosten verbonden zijn, zijn deze voor uw rekening.

### **3° Reserveren van tickets voor culturele evenementen**

Op uw vraag zullen wij nagaan of er nog plaatsen vrij zijn voor het door u gekozen evenement. Wij zullen u op de hoogte brengen van de plaatsen die nog ter beschikking zijn en op uw vraag reserveren. Wij zorgen ervoor dat de tickets ter beschikking worden gesteld aan de kassa op de dag van het evenement of de tickets per gewone zending of per aangetekende zending versturen (volgens uw keuze). De kosten voor het versturen blijven voor uw rekening.

### **4° Bestellen van bloemen**

Op uw vraag zullen wij bloemen laten afleveren op het door u opgegeven adres. De kosten voor de bloemen en eventuele verzendingskosten blijven voor uw rekening.

## **5.3 Vakmensen**

In het kader van verbouwingen, verfraaiingswerken of herstellingswerken kunnen wij u in verbinding stellen met vakmensen die moeten voldoen aan het Europ Assistance kwaliteitscharter en dit voor volgende beroepen:

- Loodgieters.
- Dakwerkers.
- Plakkers.
- Aannemers.
- Elekticiens.
- Glazenmakers.
- Schrijnwerkers.
- Slotenmakers.
- Metsers.
- Vloerders.

Wij kunnen niet verantwoordelijk worden gesteld voor de werken, herstellingen of diensten uitgevoerd door de geadviseerde vakmensen.



## **Hoofdstuk 6. UITSLUITINGEN EN BEPERKINGEN VAN ALLE HOOFDSTUKKEN UITGEZONDERD HOOFDSTUK 3**

### **6.1 Zijn uitgesloten**

- Medische, paramedische, chirurgische, farmaceutische en ziekenhuiskosten voor verzorging in het land van uw Woonplaats, al dan niet als gevolg van een ziekte die in het buitenland is ontstaan, behalve in geval van een ongeval dat in het buitenland plaats had zoals beschreven in 2.1.7.
- De in het land van uw Woonplaats gestelde diagnoses en bevolen behandelingen behalve voor de in 2.1.7 bedoelde gevallen.
- Periodieke controle of observatieonderzoeken.
- Medische check-ups.
- Ziekenwagenkosten in het land van uw Woonplaats, behalve voor de in 2.1.1 en 2.1.4 bedoelde gevallen.
- De kosten van brillen, contactlenzen, medische apparatuur en aankopen of herstellingen van protheses (uitgezonderd punt 2.1.5.2).
- Preventieve geneeskunde.
- Gezondheidskuren, verblijven en behandelingen voor herstel, revalidatie en massages.
- Esthetische behandelingen, dieetbehandelingen, alle niet door het RIZIV erkende kosten voor homeopathie en acupunctuur.
- Vaccins en inenting.
- Repatriëring voor goedaardige aandoeningen of verwondingen die ter plaatse kunnen worden behandeld en die u niet beletten uw verplaatsing of verblijf voort te zetten.
- Kosten en verzorgingen als gevolg van een depressie of een geestesziekte, behalve als ze zich voor het eerst manifesteren.
- Kosten en verzorgingen als gevolg van pathologische toestanden die vóór het vertrek bekend waren, die in behandeling zijn en een reëel gevaar inhouden van snelle verergering of nog niet gestabiliseerd zijn sinds ten minste 2 maanden vóór de inwerkingtreding van de waarborg.
- Kosten en verzorgingen als gevolg van een terugval of verergering van een ziekte of van een pathologische toestand die reeds vóór het vertrek was gebleken.
- De repatriëring voor een orgaantransplantatie (behoudens afwijking vernoemd in 2.1.1).
- Kosten voor opvolging, controle, bevalling of vrijwillige beëindiging van een zwangerschap zijn uitgesloten. Enkel de medische kosten voor een plotse en onverwachte medische complicatie zijn gedekt.
- Vliegtuigreizen bij zwangerschap van meer dan 28 weken, met uitzondering van deze waarvoor een schriftelijke goedkeuring werd verleend door de behandelende gynaecoloog en bevestigd door de arts van de betrokken vliegtuigmaatschappij (en dit met het oog op het welzijn van de moeder en het ongeboren kind).

- Aandoeningen of gebeurtenissen die een gevolg zijn van (1) het gebruik van alcohol, voor zover de alcoholgehalte in het bloed van de betrokkene meer dan 1,2 gram/liter bloed overstijgt, zonder dat het gebruik van alcohol de enige oorzaak van de aandoening of gebeurtenis moet zijn of (2) van een acuut of chronisch gebruik van drugs of elke andere stof die niet voorgeschreven werd door een arts en die het gedrag wijzigt.
- Kosten en zorgen als gevolg van een zelfmoordpoging.
- Restaurant- en drankkosten.
- Kosten of schade in verband met een diefstal die niet door het contract zijn geregeld.
- Incidenten of ongevallen tijdens wedstrijden met motorvoertuigen (races, competities, rally's, toeristische rally's, oldtimer rally's, langeafstandsritten) waaraan u deelneemt als mededinger of diens assistent.
- Douanerechten.
- Kosten voortvloeiend uit een nucleair ongeval.
- Kosten voortvloeiend uit een daad van terrorisme.
- En in het algemeen alle niet uitdrukkelijk in het contract bepaalde kosten.

## **6.2. Uitzonderlijke omstandigheden**

Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor vertragingen, nalatigheden of belemmeringen in de bijstandsverlening indien ze niet aan ons kunnen worden toegeschreven of wanneer ze het gevolg zijn van een geval van overmacht.

# **Hoofdstuk 7. JURIDISCH KADER**

## **7.1 Subrogatie**

Wij treden in uw rechten en rechtsoverdrachten tegen elke derde en dit ten belope van het bedrag van zijn uitgaven.

Behalve in geval van kwaad opzet hebben wij geen verhaal op uw descendentes, ascendentes, partner, aanverwanten in rechte lijn, personen die met u onder één dak wonen, uw gasten en de leden van uw huishouden. Wij kunnen echter wel verhaal uitoefenen op deze personen voor zover hun aansprakelijkheid werkelijk gedekt is door een verzekeringscontract.

## **7.2 Schuldherkenning bij voorschotten**

U verbindt zich ertoe ons binnen 1 maand de kosten terug te betalen voor de prestaties die niet gewaarborgd worden door het contract en die wij u toegezegd hebben als voorschot.

## **7.3 Verjaring**

Alle handelingen die uit onderhavig contract voortvloeien, verjaren 3 jaar na de gebeurtenis die er aanleiding toe gaf.

## 7.4 Rechtsmacht

Alle geschillen over onderhavig contract worden uitsluitend door de bevoegde Belgische rechtbanken beslecht.

## 7.5 Contractwet

Onderhavig contract valt onder de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen (B.S. 30 april 2014).

## 7.6 Klachten

Elke klacht met betrekking tot het contract kan worden gericht aan:

- Europ Assistance Belgium ter attentie van de Complaints Officer, Kantersteen 47 te 1000 Brussel, ([complaints@europ-assistance.be](mailto:complaints@europ-assistance.be)), Tel: 02 541 90 48 van maandag tot donderdag van 10u-12u en van 14u-16u
- of
- De Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35 te 1000 Brussel ([www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)), onverminderd de mogelijkheid voor de verzekeringsnemer om een rechtsvordering in te stellen.

## 7.7 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Wij verwerken alle persoonsgegevens in overeenstemming met nationale en Europese verordeningen en richtlijnen. Alle informatie betreffende de verwerking van uw persoonsgegevens kan men terugvinden in onze privacyverklaring. Deze kan men terugvinden op [www.europ-assistance.be/nl/privacy](http://www.europ-assistance.be/nl/privacy). Deze Privacyverklaring bevat onder andere volgende informatie:

- Contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming (DPO).
- De doelen van de verwerking van persoonsgegevens.
- De gerechtvaardigde belangen voor de verwerking van persoonsgegevens.
- De derden die persoonsgegevens kunnen ontvangen.
- De duurtijd van opslag van persoonsgegevens.
- De beschrijving van rechten m.b.t. persoonsgegevens.
- De mogelijkheid om een klacht in te dienen m.b.t. de verwerking van persoonsgegevens.

## 7.8 Fraude

Elke vorm van fraude vanwege u in het opmaken van de aangifte of bij het invullen van de vragenlijsten heeft tot gevolg dat u al uw rechten ten opzichte van ons verliest.

Elk document moet dus volledig en nauwgezet worden ingevuld.

Wij behouden ons het recht voor om u te laten vervolgen voor de bevoegde rechtbanken indien wij fraude hebben vastgesteld.

**Europ Assistance Belgium, BTW BE 0738.431.009 RPR Brussel, Kantersteen 47 te 1000 Brussel, Belgisch bijkantoor van Europ Assistance SA, verzekeraar naar Frans recht met maatschappelijke zetel te 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France (451 366**

**405 RCS Nanterre), erkend onder code 0888 voor de takken 1, 9, 13, 16 en 18 onder toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel.**