

# TUI Jaarcontract

## Algemene voorwaarden reis- en bijstandsverzekering

Geldig vanaf 1 januari 2024

De duur van de verzekeringsovereenkomst wordt vastgelegd in de Bijzondere Voorwaarden. Hij kan niet langer zijn dan 1 jaar. Op elke jaarlijkse vervalddag wordt de verzekeringsovereenkomst stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende periodes van 1 jaar. U kunt de verzekeringsovereenkomst opzeggen op het einde van de lopende periode, tenminste 3 maanden voor de jaarlijkse vervalddag, ofwel bij een ter post aangetekende brief, ofwel bij deurwaardersexploot, ofwel door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs.

## INHOUDSTAFEL

<b>Hoofdstuk 1. TOEPASSINGSVOORWAARDEN .....</b>	<b>4</b>
1.1 Definities .....	4
1.2 Overmacht en toeval.....	6
1.3 Bereikbaarheid van onze bijstandsdiensten .....	6
1.4. Geografische uitgestrektheid.....	6
1.5 Toepassingsmodaliteiten .....	7
1.5 Duur.....	8
1.6 Opzegging.....	9
1.7 Opzeggingsmodaliteiten en datum van inwerkingtreding.....	9
1.8 Premies.....	10
1.9 Uw verplichtingen in geval van bijstand .....	10
1.10 Het niet naleven van uw verplichtingen .....	11
1.11 Recht op controle door de verzekeraar .....	11
1.12 Onderschrijving van verschillende verzekeringen bij de verzekeraar .....	11
<b>Hoofdstuk 2. REISBIJSTAND .....</b>	<b>12</b>
2.1 Bijstand aan personen in geval van ziekte, ongeval of overlijden .....	12
2.1.1 Vervoer/repatriëring van de zieke of de gewonde .....	12
2.1.2 Begeleiding van de zieke of de gewonde .....	13
2.1.3 Opsporings- en reddingskostenkosten .....	13
2.1.4 Kosten voor primair vervoer .....	13
2.1.5 Aanvullende terugbetaling van medische onkosten betaald in het buitenland .....	13
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 .....	15
2.1.7 Bijstand bij overlijden .....	15
2.2. Ten laste neming van de meereizenden .....	16
2.2.1 Terugkeer en begeleiding van kinderen, kleinkinderen en achterkleinkinderen ....	16
2.2.2 Terugkeer van andere verzekerden .....	16
2.2.3 Vervoer/repatriëring van huisdieren (honden en katten) en bagage .....	16
2.2.4. Bijkomende terugbetalingen .....	16
2.2.5 Dierenartskosten in het buitenland .....	17
2.3. Hereniging met uw naasten .....	17
2.3.1 Bezoek aan de gehospitaliseerde .....	17
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 .....	17
2.3.3 Vervroegde terugkeer wegens overlijden van een verwant .....	17
2.3.4 Vervroegde terugkeer wegens zware schade aan de woning .....	18
2.3.5. Hulp van een slotenmaker .....	18
2.3.6. Bijstand in geval van schade aan de woning of diefstal met braak in uw land van Woonplaats .....	18
2.4 Logistieke en administratieve bijstand.....	19
2.4.1 Opsturen van brillen, protheses, medicijnen .....	19
2.4.2 Doorgeven van dringende boodschappen .....	19
2.4.3 Bijstand bij gerechtelijke vervolgingen in het buitenland .....	19
2.4.4 Bijstandsverlening in een vreemde taal .....	19

2.4.5. Bijstand aan het voertuig op de luchthaven .....	19
2.4.6. Verlies of diefstal van bagage .....	20
2.4.7. Terbeschikkingstelling van geld in het buitenland .....	20
<b>Hoofdstuk 3. CONCIERGE DIENSTEN .....</b>	<b>20</b>
3.1. Informatieverstrekking vóór uw vertrek.....	20
3.2. Algemene informatie .....	21
3.3 Vakmensen.....	21
<b>Hoofdstuk 4. BIJSTAND AAN DE FIETS – BIKE ASSISTANCE .....</b>	<b>22</b>
<b>4.1 Definities en toepassingsvoorwaarden .....</b>	<b>22</b>
<b>4.2 Geografische uitgestrektheid van de bijstand aan de fiets .....</b>	<b>23</b>
<b>4.3 Bijstand aan de verzekerde fiets en de geïmmobiliseerde bestuurder van de fiets.....</b>	<b>23</b>
4.3.1 Pechverhelping – sleping van de fiets .....	23
4.3.2 Ter beschikking stellen van een vervangfiets .....	24
4.3.3 Bijstand in geval van diefstal van de fiets.....	24
4.3.4 Bewaking van de fiets .....	24
4.3.5 Terugkeer en begeleiding van kinderen.....	24
<b>4.4 Andere gevallen van bijstand aan de fiets .....</b>	<b>25</b>
4.4.1 Bijstand lekke band.....	25
4.4.2 Bijstand verlies van sleutels van het hangslot of geblokkeerd hangslot .....	25
<b>4.5 Bijkomende verplichting van de verzekerde voor de Bike Assistance .....</b>	<b>25</b>
<b>4.6 Specifieke uitsluitingen met betrekking tot de Bike Assistance .....</b>	<b>25</b>
<b>Hoofdstuk 5. UITSLUITINGEN EN BEPERKINGEN VAN ALLE HOOFDSTUKKEN .....</b>	<b>25</b>
5.1 Zijn uitgesloten.....	25
5.2. Uitzonderlijke omstandigheden.....	27
<b>Hoofdstuk 6. JURIDISCH KADER .....</b>	<b>27</b>
6.1 Subrogatie .....	27
6.2 Schulderkenning bij voorschotten .....	27
6.3 Verjaring.....	27
6.4 Rechtsmacht.....	27
6.5 Contractwet.....	27
6.6 Klachten.....	27
6.7 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer .....	28
6.8 Fraude .....	28

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-partners>.

## 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° Verzekeringnemer

De onderschrijver van het contract.

#### 2° De Verzekerden

a) De personen die met naam in de bijzondere voorwaarden van het contract vermeld staan onder de titel “begunstigden”, op voorwaarde dat ze hun woonplaats hebben in België, Nederland of het Groothertogdom Luxemburg en er gewoonlijk verblijven.

b) De kinderen van de verzekeringnemer die tijdens het contract geboren of geadopteerd worden en niet in het contract vermeld zijn, worden voorlopig verzekerd tot de volgende vervaldatum. Maar het kind van de verzekerde ouders dat tijdens een verplaatsing buiten het land van de woonplaats geboren wordt en het kind dat uit het buitenland geadopteerd wordt, is slechts verzekerd vanaf het ogenblik dat het in het land van de woonplaats (in België, Nederland of het Groothertogdom Luxemburg ) aankomt.

De personen die door een TUI Jaarcontract afgesloten bij een reisagent kunnen verzekerd worden, zijn:

- Individueel: één enkele persoon.
- Koppel: het wettelijk of feitelijk echtpaar dat onder één dak leeft of twee personen die samen onder hetzelfde dak leven.
- Familie: het wettelijk of feitelijk echtpaar, hun ouders en hun ongehuwde kinderen ten laste of niet ten laste, die allen onder hetzelfde dak leven. Hierbij worden ook de ongehuwde kinderen gerekend die elders in het land van domicilie verblijven om studieredenen of voor een stage i.v.m. hun studie. De ongehuwde kinderen van gescheiden ouders mogen verzekerd worden, waar hun woonplaats in het land van domicilie ook is.

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° Partners**

Onder partners verstaat men twee personen die gehuwd, wettelijke samenwonend of feitelijk samenwonend zijn, die hun woonplaats hebben in België, Nederland of het Groot-Hertogdom Luxemburg en onder hetzelfde dak wonen.

### **5° Woonplaats**

De plaats in België, Nederland of het Groothertogdom Luxemburg waar de Verzekerde personen zijn ingeschreven in de registers van de burgerlijke stand als gebruikelijke verblijfplaats. Deze plaats breidt zich uit tot alles wat tot hun privédoel 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 gebeurtenissen**

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 de FOD 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, volksoptstanden, 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.
- 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 begunstigden van dit contract de nationaliteit hebben.
- 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>

- 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 verzekerde 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 in geval van 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 kunnen wij onder bepaalde voorwaarden aanvaarden onze mogelijkheden en ervaring ter beschikking te stellen om u te helpen. De kosten hiervan zijn voor uw rekening. Gelieve ons hiervoor 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.

### **1.6. Duur**

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

Het contract bestaat vanaf de ondertekening van de voorgetekende polis of de verzekeringsaanvraag door de verzekeringsnemer. Het is onderschreven voor de duur die er door de verzekeringsnemer op vermeld is. Deze duur mag niet meer dan één jaar bedragen. Op de vervalddag, wordt het contract stilzwijgend hernieuwd voor achtereenvolgende periodes van één jaar behalve indien één van de partijen zich hiertegen verzet met een aangetekend schrijven dat ten laatste drie maanden voor de vervaldatum bij de post is afgegeven.

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

De waarborg treedt in werking op de datum die door de verzekeringsnemer in de bijzondere voorwaarden van het contract of in de verzekeringsaanvraag vermeld is, voor zover de premie ten laatste betaald is op de dag die deze datum voorafgaat. Bij niet vermelding van de datum van inwerkingtreding door de verzekeringsnemer treedt de waarborg in werking om 0 uur op de dag na deze waarop de premie betaald is.

#### **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 Opzegging**

Het contract kan opgezegd worden:

1° Door elk van de partijen in de gevallen vernoemd in 4°.

2° Door elk van de partijen, na een aanvraag tot bijstandsverlening of terugbetaling, ten laatste één maand na uitbetaling of weigering tot tussenkomst. De opzegging wordt ten vroegste drie maanden na de dag van de betekening van kracht.

3° Door de rechthebbenden van de verzekeringsnemer in geval van diens overlijden, ten laatste binnen drie maanden en veertig dagen nadat zij kennis hebben gekregen van de dag van het overlijden.

4° Door de verzekeringsnemer:

indien wij de verzekeringsvoorwaarden of het tarief wijzigen in de omstandigheden beschreven in 1.8.3.

- Indien wij een gedeelte van de waarborg opzeggen.
- Indien wij weigeren een premievermindering toe te staan binnen een maand vanaf de aanvraag tot vermindering door de verzekeringsnemer, voor zover het risico dat de verzekerde gebeurtenissen zich voordoen tijdens de loop van het contract op gevoelige en duurzame wijze verminderd is en dat deze korting zou toegestaan zijn indien de vermindering zou bestaan hebben bij de afsluiting van het contract.

5° Door ons, in geval van wanbetaling van de premie bij de vervaldatum, onder de voorwaarden vermeld in 1.9.2.

## **1.8 Opzeggingsmodaliteiten en datum van inwerkingtreding**

1° De opzegging van het contract gebeurt bij deurwaardersexploot, per aangetekend schrijven of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs.

2° Behalve in de gevallen waarvan sprake in 1.5, 1.7.2, 1.8.3 hieronder en 1.9.2, treedt de opzegging in werking na verloop van één maand vanaf de dag volgend op de betekening of de datum van het ontvangstbewijs of, in het geval van een aangetekend schrijven, vanaf de dag die volgt op zijn afgifte bij de post.

3° Wanneer we de verzekeringsvoorwaarden of het tarief wijzigen, passen wij het contract aan op de eerstvolgende jaarlijkse vervaldatum. We verwittigen de verzekeringsnemer van deze wijziging tenminste vier maanden vóór de jaarlijkse vervaldatum van zijn verzekeringscontract, zodat de aanpassing effectief wordt vanaf de volgende vervaldatum. We behouden ons evenwel het recht toe achteraf een tariefwijziging te melden, maar in dat geval heeft de verzekeringsnemer het recht zijn contract op te zeggen en dit binnen de drie maand na de dag van de betreffende melding. Dit opzeggingsrecht staat er formeel bij vermeld.

## **1.9 Premies**

### **1° Kenmerken**

De met taksen en bijdragen verhoogde premie is vooraf betaalbaar, op onze aanvraag of deze van de verzekeringsbemiddelaar die in de bijzondere voorwaarden vermeld is. Overeenkomstig 1.6.2 is de betaling van de eerste premie de voorwaarde voor de inwerkingtreding van de waarborg.

### **2° Wanbetaling van de premie bij de vervaldatum**

Indien de premie bij de vervaldatum niet betaald wordt, kunnen wij de waarborg schorsen of het contract opzeggen op voorwaarde dat de verzekeringsnemer aangemaand is door een ter post aangetekend schrijven. De schorsing van de waarborg of de opzegging van het contract treden in werking na het verstrijken van een periode van vijftien dagen vanaf de dag volgend op de afgifte van het ter post aangetekend schrijven.

Indien de waarborg geschorst wordt, treedt zij slechts opnieuw in werking op de dag volgend op de betaling van de premie.

Wij kunnen ook, in de hierboven beoogde aanmaning, de verzekeringsnemer meedelen dat éénmaal de waarborg geschorst is, het contract zal opgezegd worden. In dit geval treedt de opzegging in werking na afloop van een periode van vijftien dagen vanaf de eerste dag van de schorsing. Indien wij geen melding gemaakt hebben van de opzegging, zal het contract waarvan de waarborg geschorst is, enkel kunnen opgezegd worden mits een nieuwe aanmaning die overeenstemt met de eerste alinea hierboven.

### **3° Premiekrediet**

In geval van opzegging van het contract of in geval van vermindering van de bijstandsprestaties, worden de premies die betaald zijn voor de verzekeringsperiode na de datum van inwerkingtreding van de opzegging of het gedeelte van de premie dat overeenstemt met de vermindering van de prestaties, aan de verzekeringsnemer terugbetaald binnen de 15 dagen na de inwerkingtreding van de opzegging of de vermindering van de prestaties.

## **1.10 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 overhandigen wanneer wij uw repatriëring betaald hebben.

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

Indien u één van de verplichtingen die in 1.10 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.

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

U erkent ons recht om al uw verklaringen en/of alle door u voorgelegde documenten te controleren.

Wij behouden ons het recht voor een controlearts aan te duiden en de lijst van voorgeschreven medicijnen op te vragen bij medische problemen.

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

Indien de verzekeringsnemer 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 de verzekeringsnemer onderschrijft.

## Hoofdstuk 2. REISBIJSTAND

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 de woonplaats in 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 5.1 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 Opsporings- en reddingskostenkosten**

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 bewijsschrift 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 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 prestaties 2.1.3 «Opsporings- en reddingskosten».

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

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

- Onder voorbehoud van de in Hoofdstuk 5 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 1 000 000 EUR per verzekerde persoon en per gebeurtenis, 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 100EUR 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 de Woonplaats per trein (eerste klasse) of per vliegtuig (economy class of charter) van de verzekerde en van de verzekerde levens- of reisgezel die hem 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 het 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 opgegeven plaats met uitsluiting van alle andere begrafeniskosten.

Wanneer dit overlijden de 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 de 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 begrafeniskosten 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 de verzekerde in het buitenland organiseren wij en betalen wij de bijkomende transportkosten van de andere verzekerden die met de 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 deze hostess of 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 expeditie 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/huur 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 van uw familielid tot de 2<sup>de</sup> tweede graad uw aanwezigheid rechtvaardigt, organiseren en betalen wij de terugkeer van één verzekerde.

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 dit trachten 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, organiseren en 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 dit trachten 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 van een verzekerde om hem 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 dit trachten 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 het bewijs van de schade aan uw woning , evenals een expertiserapport en/ of een factuur voor herstellingen te overhandigen. In geval van diefstal vragen wij u bovendien om een kopie van uw aangifte hiervan 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 het 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 wij 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 het 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 wij 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 pechverhelpers 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 het land van uw 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. Verlies of diefstal van bagage**

Wij organiseren en betalen het opsturen van een koffer met persoonlijke voorwerpen. Deze bagage dient ons te worden bezorgd door een persoon van uw keuze.

#### **2.4.7. 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. 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.

#### **3.1. 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 domicilie 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 reismwegen.

## **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.

## **3.2. Algemene informatie**

### **1° Diensten aan huis**

U kan ons ook contacteren indien u de gegevens nodig heeft voor diensten aan huis (tuinman, uitlaatdienst, 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.

## **3.3 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 4. BIJSTAND AAN DE FIETS – BIKE ASSISTANCE

### 4.1 Definities en toepassingsvoorwaarden

#### 1° De verzekerde fiets

Het rijwiel met 2 of 3 wielen dat niet is voorzien van een motor en dat wordt vooruitgeduwd door middel van pedalen of crankarmen voor max. 2 personen, alsook het rijwiel met elektrische hulpmotor met een ononderbroken nominale waarde van max 0,25 kW waarvan de toevoer progressief verminderd en uiteindelijk wordt onderbroken wanneer het rijwiel de snelheid van 25km/u heeft bereikt of wanneer de bestuurder stopt met trappen en u toebehorend.

#### 2° Pech

Elk gebroken onderdeel of elektrisch defect waardoor de verzekerde fiets onbruikbaar wordt of niet meer in regel is met de wegcode.

#### 3° Diefstal

Het verdwijnen van de vergrendelde verzekerde fiets ten gevolge van een diefstal niet gepleegd door of met uw medewerking of van een van uw familieleden. Om van deze waarborgen te genieten, dient u een aangifte van de diefstal af te leggen bij de politie. Het nummer van het proces-verbaal zal moeten worden meegedeeld aan ons.

#### 4° Vandalisme

Elke daad van vernieling aan de verzekerde fiets verricht door een derde.

De poging tot diefstal wordt gelijkgesteld met vandalisme. Vallen niet onder definitie "vandalisme": de kleine schade, diefstal van toebehoren of van persoonlijke voorwerpen en andere schade die de verzekerde fiets niet weerhoudt te rijden.

#### 5° Vervoer van bagage

Deze waarborg 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 deze worden achtergelaten of wanneer deze moet worden vervoerd.

#### 6° Vervangfiets

Deze prestatie is gewaarborgd met inachtneming van de plaatselijke beschikbaarheden en de openingsuren van de verhuurders.

U zal de formaliteiten voor de ontvangst en de teruggave van de vervangfiets moeten uitvoeren.

U zal zich moeten schikken naar de algemene voorwaarden van de verhuurder. De waarborgen, de opgelopen boetes, de verhuurkosten voor het gebruik van de

vervangfiets buiten de gewaarborgde periode, de prijs van eventuele aanvullende verzekeringen en het bedrag van de vrijstelling voor de schade aan de gehuurde fiets zijn ten uwer laste.

#### **7° Erkende hersteller**

Onder erkende hersteller wordt verstaan: elk erkend handelsbedrijf, dat beschikt over alle wettelijke toelatingen met betrekking tot de bewaking, het onderhoud en de herstellingen van fietsen.

### **4.2 Geografische uitgestrektheid van de bijstand aan de fiets**

De waarborgen zijn enkel van toepassing in de landen van geografisch Europa en voor de verzekerde gebeurtenissen die plaatshebben tijdens een reis in het kader van een reiscontract.

Worden uitgesloten, zelfs indien zij staan vermeld onder de gedekte landen, de landen of streken die verwickeld zijn in een burger- of buitenlandse oorlog en de landen waar de veiligheid wordt verstoord door oproer, volksoptstanden, terrorisme, beperking van het vrij vervoer van personen of goederen, stakingen en andere onvoorziene gebeurtenissen die de uitvoering van het contract onmogelijk maken.

### **4.3 Bijstand aan de verzekerde fiets en de geïmmobiliseerde bestuurder van de fiets**

De waarborgen van artikel 4.3 zijn van toepassing wanneer de verzekerde fiets geïmmobiliseerd is op de rijweg in geval van pech, ongeval, vandalisme, poging tot diefstal of diefstal van de fiets.

#### **4.3.1 Pechverhelping – sleping van de fiets**

Wij organiseren en betalen:

1° Het sturen van een pechverhelpster ter plaatse en de sleping van de verzekerde fiets indien de pechverhelpster de verzekerde fiets ter plaatse niet rijklaar krijgt binnen het uur. Deze sleping gebeurt naar de hersteller dichtbij de verblijfplaats tijdens uw reis door u aangeduid.

2° Het vervoer van u en uw bagage

- Ofwel tot bij de hersteller.
- Ofwel tot aan uw verblijfplaats tijdens uw reis.

Voor de toepassing van deze waarborgen, is alleen de dienstverlener verantwoordelijk voor de uitgevoerde werken. Wij nemen de kosten voor de sleping niet ten laste wanneer er op ons geen beroep werd gedaan.

#### **4.3.2 Ter beschikking stellen van een vervangfiets**

U kan over een vervangfiets beschikken tijdens de periode tussen de immobilisatie en het einde van de herstelling van de verzekerde fiets bij een erkend hersteller (4.1.7) voor max. zeven opeenvolgende dagen aan volgende voorwaarden:

- U dient ons te bellen op het moment van de immobilisatie, opdat wij kunnen overgaan tot de pechverhelping-sleping van de verzekerde fiets.
- De immobilisatie van de fiets moet tenminste 24u bedragen te rekenen vanaf de aankomst van de pechverhelpster ter plaatse.

De bepalingen gelden ook voor vervangfietsen (art 4.1.6)

Wanneer een huurfiets ter beschikking wordt gesteld, dient u zich te schikken naar de voorwaarden van de verhuurder. De meest voorkomende zijn:

- Verzekeringsvrijstelling.
- Waarborg.
- Leeftijd.

#### **4.3.3 Bijstand in geval van diefstal van de fiets**

Deze waarborg is van toepassing wanneer de verzekerde fiets gestolen wordt tijdens een verplaatsing van u en voor zover u alle nodige maatregelen heeft getroffen teneinde het risico van diefstal te beperken.

Wij organiseren en betalen het vervoer van uzelf en uw bagage tot aan uw verblijfplaats tijdens uw reis.

Wanneer de verzekerde fiets wordt teruggevonden in het Land van Woonplaats, organiseren en betalen wij een vervoerbewijs ten einde u toe te laten uw fiets te recupereren.

#### **4.3.4 Bewaking van de fiets**

Wanneer wij de verzekerde fiets vervoeren, betalen wij de bewakingskosten vanaf de dag dat het vervoer wordt aangevraagd tot de dag dat de fiets door de vervoerder wordt opgehaald.

#### **4.3.5 Terugkeer en begeleiding van kinderen**

Indien u geniet van een van de waarborgen vermeld in artikels 4.3 en 4.4 en u bent vergezeld van minderjarige kinderen waarvoor u verantwoordelijk bent, dan organiseren en betalen wij tevens hun terugkeer naar hun verblijfplaats tijdens hun reis.

#### **4.4 Andere gevallen van bijstand aan de fiets**

##### **4.4.1 Bijstand lekke band**

In geval van een lekke band dat niet ter plaatse kan hersteld worden, organiseren en betalen het sturen van een taxi naar de plaats van immobilisatie om uw terugkeer naar uw verblijfplaats tijdens uw reis te verzekeren.

##### **4.4.2 Bijstand verlies van sleutels van het hangslot of geblokkeerd hangslot**

Indien het hangslot ter plaatse niet kan hersteld worden, organiseren en betalen wij het sturen van een taxi naar de plaats van immobilisatie om uw terugkeer naar uw verblijfplaats tijdens uw reis te verzekeren.

#### **4.5 Bijkomende verplichting van de verzekerde voor de Bike Assistance**

Indien u slachtoffer bent van een diefstal en bijstand noodzakelijk is, dient u klacht in te dienen bij de bevoegde politiediensten binnen de 24u vanaf de vaststelling van de feiten.

#### **4.6 Specifieke uitsluitingen met betrekking tot de Bike Assistance**

- De verzekerde gebeurtenissen in landen uitgesloten in het contract of die buiten de geldigheidsdatum vallen van het contract.
- Incidenten of ongevallen tijdens wedstrijden.
- Immobilisatie van de verzekerde fiets voor onderhoudswerkzaamheden.
- Herhaalde defecten als gevolg van het niet herstellen van de verzekerde fiets na een eerste optreden van ons.
- De prijs van de wisselstukken, de onderhoudskosten van de verzekerde fiets, de herstellingskosten van welke aard ook.
- De diagnosekosten van de hersteller en van de demontage.
- De kosten of schade i.v.m. een andere dan in het contract vermelde diefstal, en, in het algemeen, alle niet uitdrukkelijk in het contract vermelde kosten.
- De schadegevallen die voortvloeien uit een natuurramp of terrorisme.
- Immobilisatie van een huurfiets.

<b>Hoofdstuk 5. UITSLUITINGEN EN BEPERKINGEN VAN ALLE HOOFDSTUKKEN</b>
--

#### **5.1 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 2.1.6.

- De in het land van uw Woonplaats gestelde diagnoses en bevolen behandelingen, behalve voor de in 2.1.6 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.
- 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 inentingen.
- 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.
- Kosten en verzorgingen als gevolg van 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 geneesheer 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.

## 5.2. 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 6. JURIDISCH KADER

## 6.1 Subrogatie

Wij treden in uw rechten en rechtsvorderingen, 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, ascendenten, partner, aanverwanten in rechte lijn, personen die met u onder één dak wonen, uw gasten en de leden van uw huispersoneel. Wij kunnen echter wel verhaal uitoefenen op deze personen voor zover hun aansprakelijkheid werkelijk gedekt is door een verzekeringscontract.

## 6.2 Schulderkenning 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.

## 6.3 Verjaring

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

## 6.4 Rechtsmacht

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

## 6.5 Contractwet

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

## 6.6 Klachten

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

- **Europ Assistance Belgium ter attentie van de Complaints Officer, Triomflaan 172 te 1160 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.

### **6.7 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

Europ Assistance verwerkt 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.

### **6.8 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.**