

# Top Mobility & Travel Assist

Touring, de bijstandpartner voor AG



## Algemene voorwaarden

SUPPORTER VAN JOUW

MOBILITEIT



Indien u vragen of opmerkingen heeft met betrekking tot uw contract of een schadegeval, aarzel dan niet om contact op te nemen met uw makelaar of met onze diensten. Zij zullen alles in het werk stellen om u te helpen.

Blijft uw probleem onopgelost dan kan u zich schriftelijk wenden tot:

AG NV  
Dienst Klachtenbeheer  
Emile Jacqmainlaan 53  
1000 Brussel  
Tel.: 02 664 02 00  
E-mail: [customercomplaints@aginsurance.be](mailto:customercomplaints@aginsurance.be)

Indien de oplossing die de verzekeringsmaatschappij voorstelt geen voldoening schenkt, kan u, onverminderd het verhaal in rechte, het geschil voorleggen aan:

Ombudsman van de Verzekeringen  
De Meeûsplantsoen 35  
1000 Brussel  
[www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

#### **Toepasselijke wetgeving**

De Belgische wet is van toepassing op dit contract dat meer bepaald wordt geregeld door de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

## Inhoudstafel

INLEIDING.....	4
I. DEFINITIES.....	5
II. DOEL EN TERRITORIALITEIT VAN HET BIJSTANDSCONTRACT.....	8
III. VOORWAARDEN BIJ DE TOEKENNING VAN BIJSTANDSPRESTATIES.....	9
IV. BIJSTANDSPRESTATIES AAN HET VERZEKERDE VOERTUIG EN DE VERZEKERDE INZITTENDEN.....	11
V. BIJSTAND MULTIMODALITEIT.....	14
VI. BIJSTAND AAN PERSONEN IN HET BUITENLAND.....	16
VII. BIJSTAND AAN PERSONEN IN BELGIE.....	22
VIII. BIJSTAND INLICHTINGEN.....	24
IX. SPECIFIEKE BIJSTAND IN BELGIE.....	25
X. JURIDISCHE BIJSTAND IN BELGIE.....	26
XI. PSYCHOLOGISCHE BIJSTAND IN BELGIE.....	26
XII. UITSLUITINGEN.....	26
XIII. JURIDISCH KADER.....	28

## INLEIDING

Dit product Top Mobility & Travel Assist voorziet:

- De formules "Eén voertuig", "Twee voertuigen" en "Alle voertuigen" en;
- De optie "Upgrade vervangvoertuig".

De formule en de optie die u eventueel onderschreven heeft, worden aangeduid in de bijzondere voorwaarden.

De tekst die volgt kan, om volledig te zijn, de omschrijving van sommige prestaties die reeds in een bij AG onderschreven waarborg begrepen zouden zijn, hernemen. In geval van herhaling is enkel de meest uitgebreide omschrijving van toepassing, zonder cumulatie.

# I. DEFINITIES

De definities zijn alfabetisch geklasseerd.

## 1. Bagage

Persoonlijke zaken die de verzekerde meeneemt of vervoert in het verzekerde voertuig. Worden niet als bagage beschouwd: een zweefvliegtuig, een boot, een wagen, handelswaar, wetenschappelijk materiaal, bouw materiaal, huismeubilair, alle dieren andere dan honden, katten en kleine huisdieren.

## 2. Bevoegde medische autoriteit

De beoefenaar van de medische praktijk die erkend wordt door de Belgische wetgeving of de wetgeving geldend in het betrokken land.

## 3. Bijstandsmaatschappij / Verzekeraar

BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ: zij handelt als dienstverlener voor rekening van DE VERZEKERAAR. Zij ontvangt de oproepen en organiseert de bijstand. De gegevens van de BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ worden in de bijzondere voorwaarden vermeld. DE VERZEKERAAR houdt zich het recht voor om van BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ te veranderen gedurende het contract.

DE VERZEKERAAR: AG Insurance NV, E. Jacqueminaan 53, 1000 Brussel - RPR Brussel - BTW BE 0404.494.849.

DE VERZEKERAAR neemt de prestaties financieel ten laste, zoals voorzien in dit contract binnen de bepaalde limieten en voorwaarden.

## 4. Brand

Alle schade veroorzaakt door brand, explosie, vlammen en bliksem die het verzekerde voertuig immobiliseert op de plaats van het voorval of de verzekerde woning onbewoonbaar maken.

## 5. Diefstal en poging tot diefstal

Elke bedrieglijke ontvreemding of poging tot bedrieglijke ontvreemding van het verzekerde voertuig of van het verzekerde toebehoren, gemeld aan de bevoegde overheden.

## 6. Garage

Met garage bedoelen we, een erkende onderneming, die beschikt over de wettelijke en administratieve goedkeuringen voor de bewaring, het onderhoud en de herstelling van voertuigen.

## 7. Gezondheidsvervoer

Het vervoer van een zieke of gekwetste verzekerde, bijgestaan door medisch personeel (geneesheer en/of verpleger), naar een verpleeginrichting in België of in het buitenland.

## 8. Hotelkosten

Het gaat om de kosten van de kamer en het ontbijt.

## 9. Medisch incident

De ziekte of het ongeval met lichamelijke schade aan een verzekerde overkomen.

## 10. Ongeval met lichamelijke schade

De plotse gebeurtenis, onafhankelijk van de wil van de verzekerde, met een lichamenlijk letsel als gevolg, vastgesteld door een bevoegde medische autoriteit en waarvan één van de oorzaken extern is aan het organisme van het slachtoffer.

## 11. Repatriëring

Het repatriëren van de verzekerden naar de woonplaats in België.

## 12. Restwaarde van het verzekerde voertuig

De waarde van het voertuig vastgesteld door een expert na het technisch incident.

## 13. Technisch defect

Alle schade aan het verzekerde voertuig ten gevolge van sleet, gebrek, breuk of slecht functioneren van bepaalde onderdelen van het voertuig.

## 14. Technisch incident

De volgende voorvallen:

- technisch defect;
- verkeersongeval;
- vastlopen;
- brand;
- vandalisme of kwaadwilligheid;
- diefstal of poging tot diefstal;
- schade aangericht door een dier;

die/dat het verdere verloop van de reis of de voorziene verplaatsing met het verzekerde voertuig onmogelijk maakt, of die/dat abnormale of gevaarlijke rijomstandigheden (volgens het verkeersreglement) met zich meebrengt die de veiligheid van de personen of het voertuig in gevaar brengen.

## 15. Terrorisme

Een clandestien georganiseerde actie of dreiging van actie met ideologische, politieke, etnische of religieuze bedoelingen, individueel of door een groep uitgevoerd, waarbij geweld wordt gepleegd op personen of de economische waarde van een materieel of immaterieel goed geheel of gedeeltelijk wordt vernield, ofwel om indruk te maken op het publiek, een klimaat van onveiligheid te scheppen of de overheid onder druk te zetten, ofwel om het verkeer of de normale werking van een dienst of een onderneming te belemmeren.

## 16. Verkeersongeval

Elk contact tussen het verzekerde voertuig en een derde partij of een stilstaande of mobiele hindernis.

## 17. Verzekerden

Voor zover ze in België gedomicilieerd zijn en er wonen, zijn de verzekerde personen:

- de verzekeringsnemer;
- alle andere personen, inwonend bij de verzekeringsnemer in gezinsverband;
- de kinderen van de verzekeringsnemer of van zijn verzekerde partner, indien deze niet bij de verzekeringsnemer inwonen en jonger zijn dan 25 jaar en ongehuwd;
- de kleinkinderen van de verzekeringsnemer of van zijn verzekerde partner, indien deze niet bij de verzekeringsnemer inwonen en jonger zijn dan 25 jaar en ongehuwd, wanneer ze met de verzekerde reizen;
- In alle formules en enkel voor de waarborg "bijstand aan het verzekerde voertuig en aan de verzekerde inzittenden" [zie IV], alle andere toegelaten inzittenden die zich gratis in het voertuig bevinden.

Lifters worden nooit aanzien als verzekerden.

## 18. Verzekerd voertuig

- In de formule "Eén voertuig":

Het voertuig ingeschreven in België van het type "Auto" of "Bromfiets" die, op basis van het kentekenbewijs, de officiële houder is van de nummerplaat opgenomen in de bijzondere voorwaarden.

- In de formule "Twee voertuigen":

De twee voertuigen ingeschreven in België van het type "Auto" of "Bromfiets" die, op basis van het kentekenbewijs, de officiële houder zijn van één van de twee nummerplaten opgenomen in de bijzondere voorwaarden.

- In de formule "Alle voertuigen":
  - Elk voertuig van het type "Auto" of "Bromfiets" waarvan een verzekerde zoals hierboven vermeld in het 1ste, 2de of 3de streepje van punt 17 "Verzekerden" de eigenaar is of te voornaamste gebruiker;
  - Elk voertuig van het type "Auto" of "Bromfiets" waarvan een verzekerde zoals hierboven vermeld in het 1ste, 2de of 3de streepje van punt 17 "Verzekerden" inzittende is op het moment van het feit dat de bijstandsaanvraag rechtvaardigt. In dat geval, wanneer het feit dat de bijstandsaanvraag rechtvaardigt zich voordoet in het buitenland en wanneer de verzekerde hierboven hernoemen in het 1ste, 2de of 3de streepje van punt 17 "Verzekerden", passagier is in het voertuig zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ enkel tussenkomen voor deze betrokken verzekerde. Als deze persoon een minderjarige is, zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tussenkomen voor de minderjarige evenals voor de begeleidende persoon.

Ongeacht de onderschreven formule, moet(en) de/het verzekerde voertuig(en) beantwoorden aan één van volgende types:

- Auto:

Auto, auto gemengd gebruik, moto, bestelwagen, minibus en motorhome waarvan het maximale toegelaten gewicht in beladen toestand 3,5 ton niet overschrijdt. Worden eveneens beschouwd als voertuigen, wanneer ze getrokken worden door een verzekerde voertuig, of niet getrokken worden naar aanleiding van een verplaatsing: de aanhangwagen, camping-car, caravan, waarvan de MTM 3,5 ton niet overschrijdt, en gebruikt worden door de verzekerde.

- Bromfiets :

Vierwieler < 50 cc, motorfiets <50 cc, bromfiets <50 cc, scooter < 50 cc.

Deze voertuigen moeten beschikken over een certificaat van de technische controle, in overeenstemming met de wettelijke bepalingen.

Het opschrift van de nummerplaat moet verplicht in overeenstemming zijn met het kentekenbewijs van het voertuig op straffe van het niet beschouwd worden als verzekerde voertuig.

Worden niet beschouwd als verzekerde voertuigen, de voertuigen bestemd voor export, voertuigen met een handelaarsplaat, voertuigen voor expresleveringen, voertuigen voor bezoldigd vervoer van personen evenals de voertuigen gebruikt buiten het normaal bestemde gebruik.

Per uitzondering worden voertuigen ingeschreven in België van de personeelsleden van buitenlandse ambassades in België, de Noord-Atlantische Verdragsorganisatie (NAVO) en de instellingen van de Europese Unie in België gevestigd, ook beschouwd als verzekerde voertuigen.

Voor de oldtimers (als zodanig geregistreerd bij de DIV) is de bijstand voor technische incidenten van het type "technisch defect" beperkt tot maximaal 2 interventies per kalender jaar.

## 19. Verzekeringsnemer

De natuurlijke persoon die de bijstandsovereenkomst sluit.

## 20. Woonplaats

De wettelijke woonplaats in België (of de gekozen woonplaats in België, vermeld in de bijzondere voorwaarden) van de verzekeringsnemer.

## 21. Ziekte

Elke onvrijwillige stoornis van de gezondheid die medisch achterhaalbaar is.

## II. DOEL EN TERRITORIALITEIT VAN HET BIJSTANDSCONTRACT

### 1. Doel

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ waarborgt, ten belope van de aangeduide bedragen, taksen inbegrepen, het leveren van een bijstandsdienst indien de verzekerden het slachtoffer zijn van de gebeurtenissen omschreven in de huidige overeenkomst, en in ruimere zin, hulp in de situaties van het dagelijks leven bedoeld in dit contract.

### 2. Territorialiteit

#### a. Bijstand aan voertuig en aan inzittenden

De bijstand geldt in België evenals in de andere landen waarvoor het internationaal verzekeringsbewijs voor het verzekerde voertuig, uitgegeven in een land van de "conventie groene kaart", op dat ogenblik geldig is.

#### b. Bijstand aan personen

Behoudens uitzonderingen eigen aan bepaalde prestaties, geldt de bijstand in België en in alle landen van de wereld van zodra de verzekerde vertrekt uit zijn woonplaats in België.

#### c. Bijstand inlichtingen, specifieke bijstand, juridische bijstand, psychologische bijstand.

De bijstand is verworven in België.



### III. VOORWAARDEN BIJ DE TOEKENNING VAN BIJSTANDSPRESTATIES

- a. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ komt tussen gedurende de periode van geldigheid van het contract ten gevolge van gebeurtenissen die zich voordoen tijdens het privé- of professioneel leven binnen de territoriale grenzen vermeld in het contract en ten belope van de verzekerde bedragen.
- b. Deze gebeurtenissen dienen verplicht het voorwerp uit te maken van een aanvraag tot tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ op het ogenblik van de feiten, tenzij voor bepaalde waarborgen waarvoor uitdrukkelijk een afwijkende bepaling wordt opgenomen.
- c. De keuze van het meest aangepaste vervoermiddel behoort aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ toe; indien de af te leggen afstand minder dan 1.000 km bedraagt zal de trein [1ste klasse] aangewezen zijn; indien de afstand méér dan 1.000 km bedraagt, zal voor een lijnvliegtuig [economy class] gekozen worden.
- d. Prestaties die niet werden aangevraagd op het ogenblik van de feiten alsook die prestaties die door de verzekerde geweigerd werden of zonder akkoord van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ georganiseerd werden, geven geen recht meer op terugbetaling of op een vergoeding.

Er wordt een uitzondering gemaakt voor volgende kosten:

- de opzoekings- en reddingskosten [zie VI.1];
  - het vervoer van de verzekerde die een ongeval heeft op een skipiste;
  - de medische kosten in het buitenland [zie VI. 4] waarbij een hospitalisatie niet nodig bleek en dit a rato van twee doktersbezoeken per verzekeringsjaar en op basis van een medisch attest.
- e. De waarborg van het huidige contract is beperkt tot verplaatsingen van maximaal 90 opeenvolgende kalenderdagen. De gebeurtenissen die na deze periode plaatsvinden, geven geen recht meer op waarborg.
  - f. Bijstandsprestaties

**1°** De prestaties van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ mogen in geen geval een bron van financiële winst zijn voor de verzekerde. Deze prestaties zijn bedoeld om de verzekerde te helpen, binnen de grenzen van de overeenkomst, in geval van nood of onvoorziene gebeurtenissen die zich voordoen gedurende de duur van de waarborg. Daarom zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ van de kosten die hij draagt, de kosten aftrekken die de verzekerde zou dragen indien het schadegeval zich niet had voorgedaan, zoals het tolgeld, de kosten van de zeereis, brandstof voor het voertuig en kosten voor maaltijden en drank. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ behoudt zich het recht voor de niet-gebruikte vervoersbewijzen op te vragen. Alle nietgevraagde of niet-gebruikte prestaties, alsook deze geweigerd door de verzekerde geven a posteriori geen recht op een compenserende vergoeding of vervanging.

**2°** Dienstverlener

- De verzekerde heeft altijd het recht om de dienstverlener die DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ hem gestuurd heeft, te weigeren [bv.: hersteller, vervoerder ...]. In dat geval zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ aan de verzekerde andere dienstverleners in de buurt voorstellen, binnen de beperkingen van de plaatselijke beschikbaarheden. De kosten voor het wijzigen van dienstverlener blijven ten laste van de verzekerde.
- De werken, de diensten of herstellingen die de dienstverlener gestuurd door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ of elke andere dienstverlener uitvoert, gebeuren met de goedkeuring en onder toezicht van de verzekerde. Voor de herstellingskosten en de levering van stukken waarvoor DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ niet tussenbeide komt, is het aangeraden dat de verzekerde voorafgaand een bestek vraagt.

De kosten van het bestek en de herstelling [werkuren en onderdelen], blijven ook ten laste van de verzekerde. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ kan in geen enkel geval verantwoordelijk gehouden worden voor de kwaliteit of de prijs van de uitgevoerde herstellingen door een dienstverlener. Alleen de dienstverlener is verantwoordelijk voor de uitgevoerde werken of herstellingen.

**3°** Vervoer van bagage

Deze prestatie is van toepassing op de bagage waarvoor de verzekerde niet kan zorgen ten gevolge een verzekerde gebeurtenis.

**4°** Bijstand op aanvraag

Wanneer de bijstand niet gewaarborgd is in het contract, aanvaardt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, onder bepaalde voorwaarden, om zijn middelen en zijn ervaring ter beschikking te stellen van de verzekerde om hem te helpen; alle kosten zijn dan ten laste van de verzekerde.

## 5° Wettelijke verplichtingen

Voor de toepassing van de waarborg aanvaardt de verzekerde de verplichtingen of beperkingen die voortvloeien uit de verplichting die DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ heeft om de administratieve of hygiënische wetten en reglementen na te leven van de landen waar zij tussenkomt.

**g.** Op voorlegging van de originele bewijsstukken neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de telecommunicatiekosten ten laste die de verzekerde gemaakt heeft om hem te bereiken en die betrekking hebben op de verzekerde prestaties.

### **h.** Vervangwagen

Een vervangwagen zal alleen ter beschikking worden gesteld indien de verzekerde voorafgaand een aanvraag tot pechverhelping of sleping bij DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ zelf of bij een andere professionele bijstandsverlener die het verzekerde voertuig dekt, heeft ingediend voor dat voertuig en dat het voertuig gesleept werd naar een garage en immobiel is.

De ter beschikking stelling van een vervangwagen blijft bovendien onderworpen aan het naleven van de voorwaarden en de voorschriften van de maatschappij die het voertuig levert. De voorwaarden die doorgaans zijn opgenomen, zijn:

- betaling van een waarborg;
- minstens 25 jaar oud zijn;
- langer dan 1 jaar in het bezit zijn van een rijbewijs;
- geen intrekking van het rijbewijs in de loop van het jaar dat aan de aanvraag tot het huren van een voertuig voorafgaat.

### **i.** Vervoer - Repatriëring van het verzekerde voertuig

De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ zal nooit de restwaarde van het voertuig overschrijden. Indien de vervoerkosten deze waarde zouden overschrijden, is de tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ beperkt tot de betaling van deze restwaarde. Een beschrijving van de staat van het voertuig zal opgemaakt worden op het ogenblik van ophaling en op het ogenblik van aflevering van het voertuig. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ noch DE VERZEKERAAR kunnen aansprakelijk gesteld worden voor elke vertraging in het vervoer, voor de beschadiging, vandalisme of diefstal van voorwerpen of toebehoren van het voertuig tijdens de immobilisatie en zijn vervoer.

## IV. BIJSTANDSPRESTATIES AAN HET VERZEKERDE VOERTUIG EN DE VERZEKERDE INZITTENDEN

### 1. Pechverhelping - Sleepdienst in geval van een technisch incident in België of in het buitenland

Indien het verzekerde voertuig ten gevolge van een technisch incident geïmmobiliseerd wordt op een berijdbare weg, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten ten laste voor het ter plaatse sturen van een pechverhelpers. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ beperkt haar tussenkomst tot 250 EUR voor de pechverhelping / sleepdienst die zij niet georganiseerd heeft indien de verzekerde in staat was op hem beroep te doen.

#### a. Ten gevolge van een technisch incident in België

Wanneer het verzekerde voertuig niet onmiddellijk te herstellen is, ofwel ter plaatse door de pechverhelpers, ofwel in de dichtstbijzijnde garage, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ binnen de best mogelijke termijn het transport van het verzekerde voertuig naar de garage naar keuze van de klant, in België.

Wanneer de klant beslist zijn voertuig ter plaatse te laten herstellen, zonder te wachten op het einde van de herstelling, dan organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het vervoer van de verzekerde om zijn voertuig op te halen wanneer de herstelling voltooid is.

#### b. Ten gevolge van een technisch incident in het buitenland

Wanneer het verzekerde voertuig niet onmiddellijk te herstellen is door de pechverhelpers, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het takelen van het verzekerde voertuig tot aan de dichtstbijzijnde garage. Wanneer het verzekerde voertuig niet herstelbaar is binnen een termijn van 3 werkdagen, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, en neemt de kosten ervan ten laste, het vervoer/de repatriëring van het verzekerde voertuig binnen de best mogelijke termijn tot de garage naar keuze van de klant, in België.

In dat geval organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten ten laste van de terugkeer van de verzekerden tot hun verblijfplaats in België, bagage inbegrepen.

Indien de verzekerde beslist zijn voertuig ter plaatse te laten herstellen en terugkeert naar zijn verblijfplaats in België zonder het einde van de herstelling af te wachten, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ bijkomend, het vervoer van de verzekerde om zijn voertuig terug te halen eens het hersteld is en, indien nodig, neemt ze de hotelkosten ten laste voor één nacht tot een maximumbedrag van 125 EUR.

In deze twee gevallen wordt een vervangvoertuig ter beschikking gesteld in België, volgens de hieronder omschreven regels in punt 2.a.

Wanneer de verzekerde beslist de reis verder te zetten, is de tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ beperkt tot de uitgaven voor de terugkeer naar zijn woonplaats. Ook in dit geval organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het vervoer van de verzekerde om zijn voertuig op te halen wanneer de herstelling voltooid is, indien nodig worden de hotelkosten voor 1 nacht ten laste genomen voor een maximumbedrag van 125 EUR.

### 2. Ter beschikking stellen van een vervangwagen

#### a. In België

In de gevallen van punt 1.a. hierboven, stelt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een vervangwagen categorie B ter beschikking bij een verhuurcentrum naar gelang van de plaatselijke mogelijkheden.

Indien het verzekerde voertuig een monospace, minibus of een motorhome is, zal het voorziene vervangingsvoertuig een voertuig van het type monospace zijn, naar gelang van de plaatselijke mogelijkheden.

Indien de optie "upgrade vervangvoertuig" onderschreven is, stelt de BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de verzekerde een vervangwagen ter beschikking van het type Mercedes E-Klasse/Audi A6/ BMW 5-reeks als het verzekerde voertuig een toerisme en zaken-voertuig is, en een bestelwagen waarvan het volume identiek is aan hetgeen van het verzekerde voertuig met een maximum van 20 m<sup>3</sup> als het verzekerde voertuig een bestelwagen is. Dezelfde regel is van toepassing wanneer het technisch incident voorvalt in het buitenland indien het vervangvoertuig geleverd is in België, na de repatriëring.

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt de vervoerkosten van de verzekerde en passagiers ten laste van de plaats van immobilisatie van het voertuig tot aan het verhuurcentrum en, op het einde van de periode, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de vervoerkosten van de verzekerde ten laste vanaf het verhuurcentrum tot aan zijn woonplaats. De vervangwagen staat ter beschikking tijdens de duur van de immobilisatie en voor een maximumperiode van 15 opeenvolgende dagen.

Indien er niet meteen een vervangvoertuig beschikbaar is of de betrokken verzekerde niet beschikt over het geschikte rijbewijs, dan organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten ten laste voor de terugkeer van de verzekerden en hun bagage, van de plaats van het incident tot de woonplaats of tot de dichtstbijzijnde plaats waar ze hun reis kunnen verderzetten via andere middelen. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt de kosten ten laste van het nodige transportmiddel voor de terugkeer.

In het geval dat er niet meteen een vervangvoertuig beschikbaar is, zal het vervangvoertuig aan de verzekerde ter beschikking gesteld worden wanneer mogelijk.

**b. In het buitenland**

Als het verzekerde voertuig ten gevolge van een technisch incident in het buitenland niet herstelbaar is door een garage gedurende diezelfde dag, maar wel herstelbaar in een termijn van 3 werkdagen, en de verzekerde het einde van de herstelling ter plaatse afwacht, neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tot maximum 125 EUR per verzekerde deel in de hotelkosten en stelt de verzekerde een vervangwagen categorie B ter beschikking in een verhuurcentrum aangeduid door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, naar gelang de lokale mogelijkheden. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt de kosten ten laste voor het vervoer van de verzekerde van de plaats waar het voertuig geïmmobiliseerd is, tot aan het verhuurcentrum en bij teruggave van het vervangvoertuig organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten ten laste voor het vervoer van de verzekerde vanaf het door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ aangeduide verhuurcentrum tot aan de garage waar de klant zijn voertuig liet herstellen. Het ter beschikking stellen van een vervangvoertuig is toegekend voor lokaal gebruik, tijdens de herstelperiode door de garage en voor een maximumperiode van 7 opeenvolgende dagen.

Indien de verzekerde de herstelling ter plaatse niet wenst af te wachten, neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tot een maximumbedrag van 250 EUR deel in de kosten van de voortzetting van de reis, de terugkeer naar huis en het terughalen van het herstelde voertuig.

### **3. Gestolen voertuig teruggevonden binnen de territoriale grenzen van het contract**

**a. Het voertuig wordt rijklaar teruggevonden**

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt de kosten ten laste voor:

- hetzij het ter plaatse zenden van een bestuurder, onder de voorwaarden omschreven onder de waarborg "Vervangende bestuurder in België en in het buitenland" [zie IV, 5] om het voertuig naar de woonplaats van de verzekerde terug te brengen;
- hetzij het vervoer van de verzekerde om zijn voertuig op te halen, en, indien nodig maar enkel in het buitenland, de hotelkosten voor een maximumbedrag van 150 EUR.

**b. Het voertuig wordt teruggevonden, maar is geïmmobiliseerd**

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert het vervoer/de repatriëring in overeenstemming met de voorwaarden bepaald in de waarborg "Pechverhelping - Sleepdienst in geval van een technisch incident in België of in het buitenland" [zie IV, 1]. Er wordt echter geen rekening gehouden met de termijn voor de herstelling. Om bijstand in geval van diefstal te kunnen genieten, is de verzekerde verplicht klacht neer te leggen bij de lokale autoriteiten binnen de 24 uren na de diefstal of het ogenblik dat hij daar kennis van heeft. Bij zijn terugkeer dient de verzekerde het origineel van het attest van de klachtneerlegging over te maken aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

### **4. Bewaringskosten**

Bij vervoer/repatriëring van het verzekerde voertuig [zie IV, 1], neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de eventuele bewaringskosten ten laste vanaf de dag van het verzoek om vervoer tot de dag waarop het door de vervoerder wordt opgehaald die door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ gemandateerd wordt, tot een maximum van 10 dagen.

### **5. Vervangende bestuurder in België en in het buitenland**

Indien ingevolge een medisch incident de verzekerde of één van de passagiers, na advies van de medische dienst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, ongeschikt wordt bevonden om het verzekerde voertuig te besturen, stelt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een gekwalificeerde bestuurder ter beschikking om het voertuig via de kortste weg naar de woonplaats van de verzekerde terug te brengen. De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ is beperkt tot de reiskosten van de bestuurder en tot zijn salaris. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ is echter niet gehouden om deze verplichting uit te voeren indien de staat van het verzekerde voertuig niet conform is aan de wettelijke Belgische of buitenlandse bepalingen inzake verkeersveiligheid.

## 6. Verzenden van vervangingsonderdelen in geval van een technisch incident in het buitenland

Indien het verzekerde voertuig geïmmobiliseerd is in het buitenland ten gevolge van een technisch incident en indien het onmogelijk is om ter plaatse afzonderlijke onderdelen onontbeerlijk voor de goede werking van het verzekerde voertuig te bekomen, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten ten laste voor de verzending van deze onderdelen langs de snelste weg, dit onder voorbehoud van de lokale en internationale wetgevingen. De referenties van de noodzakelijke reserveonderdelen worden door de verzekerde, op eigen verantwoordelijkheid, doorgegeven. De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ is altijd beperkt tot de kosten die vereist zouden zijn voor de repatriëring van het verzekerde voertuig of tot zijn restwaarde, indien deze kleiner is dan de kosten voor de repatriëring. De verzekerde verbindt zich ertoe de prijs van de onderdelen binnen een termijn van 3 maanden vanaf de verzendingsdatum terug te betalen. Indien de prijs van de vervangingsonderdelen meer dan 500 EUR bedraagt, zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ aan de verzekerde vragen dat het overeenkomstig bedrag in EUR haar vooraf in België wordt betaald. De onbeschikbaarheid van de onderdelen in België en het stopzetten van de fabricage ervan door de constructeur, zijn gevallen van overmacht die de uitvoering van de verbintenis kunnen vertragen of onmogelijk maken.

## 7. Andere gevallen van bijstand aan het voertuig

### a. Bijstand brandstof

In geval van brandstofpech stuurt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een pechverhelpster ter plaatse voorzien van een reservehoeveelheid brandstof om het de verzekerde mogelijk te maken met zijn voertuig het dichtstbijgelegen tankstation te bereiken. De kosten van de brandstof zijn ten laste van de verzekerde. Bij vergissing van brandstof organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ ofwel de herstelling ter plaatse, ofwel organiseert en neemt ze de kosten ten laste voor het takelen van het voertuig naar de dichtstbijzijnde garage of naar één van de pechverhelpingscentra, naargelang de omstandigheden.

### b. Bijstand lekke band

Bij lekke band organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten ten laste voor de pechverhelping van het voertuig op de plaats van de immobilisatie indien de verzekerde niet in staat is om de reserveband te monteren of de lekke band te herstellen. Bij meerdere lekke banden of een lekke band die niet ter plaatse herstelbaar is, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten ten laste voor de sleping van het voertuig tot de dichtstbijgelegen garage/bandencentrale.

### c. Bijstand openen van het voertuig

Wanneer de sleutels van het verzekerde voertuig in het voertuig vergeten werden, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de opening ervan op vertoon van een identiteitsbewijs van de verzekerde.

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ biedt ter goeder trouw tussenkomst en veronderstelt dat de oproeper de verzekerde is. Haar aansprakelijkheid kan in enkel geval ingeroepen worden in het kader van een interventie voor een gestolen voertuig. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ behoudt zich het recht voor om de boorddocumenten van het voertuig te consulteren na opening van de deuren. Bij verlies van de sleutels van het verzekerde voertuig en het bestaan van een dubbel in de woonplaats van de verzekerde, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, tot een maximumbedrag van 65 EUR, de kosten ten laste van de heen- en terugreis per taxi van de plaats van de immobilisatie tot aan de woonplaats van de verzekerde en de eventuele verzendingskosten van de sleutels naar de verzekerde. Indien intussen de veiligheid van het verzekerde voertuig niet gewaarborgd kan worden, sleept DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het voertuig tot aan de dichtstbijzijnde garage en neemt zij voor een maximumperiode van 24 u de bewakingskosten ten laste. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ komt niet tussen indien het verzekerde voertuig niet geopend kan worden zonder het te beschadigen, of indien het uitgerust is met een antidielstalsysteem dat zijn verplaatsing onmogelijk maakt. Bij verlies van de sleutels van het verzekerde voertuig zonder dat er een dubbel bestaat in de woonplaats van de verzekerde, informeert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de verzekerde van de stappen die ondernomen moeten worden om bij de constructeur van het voertuig een dubbel van de sleutels te verkrijgen.

## V. BIJSTAND MULTIMODALITEIT

### 1. Bijstand fiets en geassimileerd

Worden als fiets en geassimileerd beschouwd: tweewieler, fiets, driewieler, bakfiets, eenwieler, step, hoverboard, tandem, ligfiets, elektrische fiets. Worden eveneens beschouwd als 'fiets' en dus gedekt : alle voertuigen met één of meerdere wielen, bestemd voor de verplaatsing van de gebruiker[s], al dan niet aangedreven door een eigen motor, op voorwaarde dat de maximum snelheid niet hoger ligt dan 45 km/u.

Uitgezonderd de Speed Pedelec, kan geen enkel voertuig waarvoor een inschrijving in België wettelijk verplicht is, beschouwd worden al een fiets of gelijkgestelde in het kader van dit contract.

In geval van immobilisatie ten gevolge van een technisch incident met een fiets of gelijkgestelde zoals hierboven gedefinieerd en gebruikt door een verzekerde, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten ten laste voor het ter plaatse zenden van een pechverhelpster. De plaats van het incident moet toegankelijk zijn voor het pechverhelpingsvoertuig. Wanneer het opnieuw inverkeerstellen van het voertuig onmogelijk blijkt of wanneer de minimale veiligheidsvoorwaarden om de pechverhelping uit te voeren niet gegarandeerd kunnen worden op de plaats van de immobilisatie of de duurtijd van de herstellingen één uur overschrijden, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten ten laste voor het slepen van het voertuig naar de meest geschikte plaats waar de herstelling uitgevoerd kan worden, of naar de woonplaats van de verzekerde of de verblijfplaats in het buitenland van de verzekerde als hij de herstelling zelf wenst uit te voeren of niet onmiddellijk actie wenst te ondernemen. Er wordt één takeling toegekend per incident.

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt de kosten ten laste voor de terugkeer van de verzekerde en passagier, waarvan de fiets of gelijkgestelde werd getakeld of vervoerd naar een hersteller, evenals zijn [hun] bagage, van de plaats van het incident naar de woonplaats van de verzekerde in België (of zijn verblijfplaats indien het incident plaatsvindt in het buitenland) of tot de dichtstbijzijnde plaats vanaf dewelke ze hun reis kunnen verderzetten via andere middelen.

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ bepaalt en organiseert het nodige transportmiddel voor de terugkeer. Indien van toepassing, zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de verzekerde de vervoerskosten terugbetalen mits voorlegging van de vervoersbewijzen.

De waarborg is verworven in de landen van de Europese Unie (behoudens Estland, Cyprus, Letland en Litouwen) alsook in het Verenigd Koninkrijk, Monaco, San Marino, Andorra, Liechtenstein, Vaticaanstad, Zwitserland, Montenegro, Bosnië-Herzegovina, Kosovo, IJsland, Macedonië, Noorwegen en Servië. De prestaties zijn niet gewaarborgd op de Canarische Eilanden, in Madeira, de Spaanse enclaves Ceuta en Melilla op Afrikaans grondgebied, in Turkije en op het Franse grondgebied buiten Frankrijk zelf.

### 2. Bijstand Openbaar vervoer

In het kader van deze algemene voorwaarden wordt « openbaar vervoer » gedefinieerd als elk personenvervoer via land-, spoor- en waterwegen dat onderworpen is aan een transport- en tariefverplichting binnen een vaste dienstregeling, in overeenstemming met een door de overheid gegunde concessieovereenkomst.

De "mobiliteitsbescherming" is verschuldigd indien de verzekerde door een belangrijke vertraging of annulering van het initieel voorzien openbaar vervoer niet [meer] in staat is, zich voor het einde van de dag- en dienstregeling met dat initieel voorziene openbaar vervoer te verplaatsen.

Dit risico is in de hele wereld gedekt.

Indien de gedekte gebeurtenis in België plaatsvindt, neemt de BIJSTANDSVERLENER de kosten ten laste van het vervoer van de verzekerde tot aan de in België met dat openbaar vervoer geplande bestemming.

Indien de gedekte gebeurtenis in het buitenland plaatsvindt, neemt de BIJSTANDSVERLENER de kosten ten laste van het vervoer van de verzekerde tot aan de met dat openbaar vervoer geplande bestemming, maximaal tot aan de grens van het land waarin het euvel van dat openbaar vervoer plaatsvindt.

Wanneer het onmogelijk blijkt die verplaatsing op de geplande reisdag uit te voeren, neemt de BIJSTANDSVERLENER de hotelovernachting van de verzekerde ten laste.

De tussenkomst van de BIJSTANDSVERLENER is beperkt tot 200 EUR per verzekerde en 500 EUR per gebeurtenis.

De BIJSTANDSVERLENER kan de verzekerde vragen het attest van de openbare vervoermaatschappij, ter staving van de annulering of van de vertraging, over te maken. De waarborg wordt enkel verleend voor zover de verzekerde dit document binnen de 30 dagen, na de aanvraag van de BIJSTANDSVERLENER, overhandigt.

### 3. Bijstand in geval van vertraging, annulering, klasseverlaging of instapweigering van een vlucht

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ waarborgt de in de artikelen 7 en 8 van de Passagiersverordening (Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke

regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91, P.B. L 46/1, met inbegrip van alle Europese rechtspraak van het Hof van Justitie met betrekking tot deze verordening] voorziene vergoedingen en compensaties ingeval van vertraging, annulering, klasseverlaging of instapweigering van de verzekerde. Vertraging, annulering, klasseverlaging of instapweigering worden gedefinieerd conform de Passagiersverordening, en, in uitbreiding hiervan, de rechtspraak van het Europees Hof van Justitie.

Deze dekking is van toepassing op de verzekerden die vertrekken:

- a) vanaf een luchthaven die gelegen is in de Europese Unie, met inbegrip van IJsland, Noorwegen en Zwitserland, en dit ongeacht welke luchtvaartonderneming de vlucht uitvoert;
- b) vanaf een in een derde land gelegen luchthaven naar een luchthaven gelegen in de Europese Unie, met inbegrip van IJsland, Noorwegen en Zwitserland, op voorwaarde dat een communautaire luchtvaartonderneming, zoals gedefinieerd in de Passagiersverordening (EG) nr 261/2004, de vlucht uitvoert.

In geval van vertraging van ten minste drie uur ten aanzien van de oorspronkelijk voorziene aankomsttijd, annulering of instapweigering tegen zijn wil krijgt de verzekerde een financiële compensatie ten belope van:

- a) €250 voor alle vluchten tot en met 1500 km;
- b) € 400 voor alle intracommunautaire vluchten van meer dan 1500 km, en voor alle andere vluchten tussen 1500 en 3500 km;
- c) € 600 voor alle niet onder a) of b) vallende vluchten.

Bij de bepaling van de afstand wordt gekeken naar de laatste bestemming waar de verzekerde als gevolg van de instapweigering, annulering of vertraging na de geplande tijd zal aankomen. Indien hem een andere vlucht wordt aangeboden naar de eindbestemming overeenkomstig artikel 8 van de Passagiersverordening, en de aankomsttijd niet meer dan hieronder vermeld afwijkt van de geplande aankomsttijd van de oorspronkelijk geboekte vlucht:

- a) Twee uur voor alle vluchten van 1500 km of minder of;
- b) Drie uur voor alle vluchten binnen de Europese Unie van meer dan 1500 km en voor alle andere vluchten tussen 1500 en 3500 km of;
- c) Vier uur voor alle vluchten die niet onder a) of b) vallen;

wordt de compensatie verlaagd met 50%.

In geval van annulering of instapweigering tegen de wil van de verzekerde kan de verzekerde de terugbetaling van zijn ticket krijgen tegen de prijs waarvoor het gekocht was voor het gedeelte of de gedeelten van zijn reis die niet zijn gemaakt, en voor het gedeelte of de gedeelten die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van zijn oorspronkelijke reisplan geen zin meer had, op voorwaarde dat de verzekerde geen andere vlucht heeft gekregen onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar zijn eindbestemming bij de eerste gelegenheid of een andere vlucht heeft gekregen onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar zijn eindbestemming op een latere datum naar zijn keuze en waarop er plaats was. In geval van een vertraging van ten minste vijf uur kan de verzekerde de terugbetaling van zijn ticket krijgen tegen de prijs waarvoor het gekocht was voor het gedeelte of de gedeelten van zijn reis die niet zijn gemaakt, en voor het gedeelte of de gedeelten die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van zijn oorspronkelijke reisplan geen zin meer had.

In geval van klasseverlaging heeft de verzekerde recht op een terugbetaling van zijn ticket als volgt:

- a) 30% van de prijs van het ticket voor alle vluchten van 1500 km of minder of;
- b) 50% van de prijs van het ticket voor alle vluchten binnen de Europese Unie van meer dan 1500 km, behalve voor vluchten tussen het Europees grondgebied van de lidstaten en de Franse overzeese departementen, en voor alle andere vluchten tussen 1500 en 3500 km of;
- c) 75% van de prijs van het ticket voor alle vluchten die niet onder a) of b) vallen, met inbegrip van vluchten tussen het Europees grondgebied van de lidstaten en de Franse overzeese departementen.

Om gedekt te zijn, dient de verzekerde alle door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ opgevraagde gegevens te bezorgen, waaronder minstens een geldig identiteitsbewijs en (een kopij van) het ticket of een boekingsbevestiging van de vlucht waarop zich het probleem heeft voorgedaan. Conform de geldende regelgeving, waaronder de Europese Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (GDPR-Verordening), kan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de persoonlijke gegevens van de verzekerde uitsluitend doorgeven voor het recupereren van de vergoedingen bij de luchtvaartmaatschappijen. De verzekerde kan enkel de hierboven voorziene vergoeding ontvangen op voorwaarde dat de verzekerde onherroepelijk en ontegensprekelijk de vordering aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ overdraagt conform artikel 95 Wet betreffende de Verzekeringen van 4 april 2014 en/ of art. 1690 BW. De verzekerde doet afstand aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ van zijn rechten ten aanzien van de luchtvaartmaatschappij(en) in het kader van de dekking van dit verzekerd risico.



## VI. BIJSTAND AAN PERSONEN IN HET BUITENLAND

### 1. Opzoekings- en reddingskosten

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ vergoedt de opzoekings- en reddingskosten om het leven of de fysieke integriteit van een verzekerde te redden tot een maximumbedrag van 6.250 EUR per schadegeval, op voorwaarde dat de redding het gevolg is van een beslissing genomen door de bevoegde plaatselijke autoriteiten of officiële hulporganisaties. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ moet uitdrukkelijk en zonder verwijl van de gebeurtenis verwittigd worden en een attest van de plaatselijke autoriteiten en hulpdiensten moet haar overgemaakt worden.

### 2. Medische bijstand

Indien een medisch incident overkomt aan de verzekerde, stelt het medisch team van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ zich onmiddellijk na de eerste oproep in verbinding met de behandelend geneesheer ter plaatse teneinde tussen te kunnen komen op de manier die het best is aangepast aan de toestand van de verzekerde. In elk geval gebeurt de organisatie van eerste hulp door de plaatselijke instanties.

### 3. Ter plaatse zenden van een arts

Ten gevolge van een medisch incident en indien het medisch team van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ dit nodig acht, mandateert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een arts of een medisch team om zich naar de verzekerde te begeven om de te nemen maatregelen beter te beoordelen en ze te organiseren.

### 4. Terugbetaling van de medische kosten ten gevolge van een medisch incident

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ neemt, onbepaald, de kosten van de verzorging ontvangen in het buitenland voor haar rekening voor zover deze het gevolg zijn van een medisch incident en na aftrek van de prestaties gewaarborgd door een derde-betaler, en na voorlegging van de bewijsstukken.

Deze waarborg omvat:

- de medische en heelkundige erelonen;
- de door een plaatselijke arts of chirurg voorgeschreven geneesmiddelen;
- de kosten voor dringende verzorging door een tandarts tot een maximumbedrag van 125 EUR per verzekerde;
- de hospitalisatiekosten in zoverre de verzekerde volgens de artsen van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ niet vervoerd mag worden;
- de kosten voor een plaatselijk traject bevolen door een arts.

In geval van een hospitalisatie in België ten gevolge van een verzekerd medisch incident in het buitenland, komt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tussen in de medische, chirurgische en hospitalisatiekosten in België tot maximaal € 6.000 per verzekerde. De tussenkomst is beperkt tot maximaal 3 maanden na het verzekerd medisch incident.

Indien een ziekenhuisopname in België niet medisch voorgeschreven is, dan komt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tussen in de medische ambulante kosten ten gevolge van een medische operatie of ongeval in het buitenland tot maximaal € 745 (de massage, kinesithérapie- en fysiotherapiekosten worden beperkt tot maximaal € 125). Deze tussenkomst is beperkt tot één jaar na het verzekerd medisch incident voorgevallen in het buitenland.

Zowel voor de ambulante medische kosten in België als de hospitalisatiekosten in België is er een tussenkomst voorzien, op voorwaarde dat tijdens het verblijf in het buitenland, er een medisch dossier werd opgestart bij DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en waarbij medische kosten werden betaald.

In geval de medische kosten voorgeschieden worden door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, verbindt de verzekerde zich ertoe, binnen een termijn van twee maanden volgend op de ontvangst van facturen, de nodige stappen te doen om die kosten te laten vergoeden door de Sociale Zekerheid en/of om het even welke andere verzorgingsinstelling waarbij hij is aangesloten (ziekenfonds of andere) en DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het bedrag van de aldus verkregen sommen door te betalen.

### 5. Hospitalisatie van méér dan 5 dagen van de verzekerde

Indien de verzekerde wordt gehospitaliseerd in het buitenland ten gevolge van een medisch incident en de door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ gemandateerde artsen adviseren om hem de eerste 5 dagen niet te vervoeren, dan organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ:



- hetzij een reis (heen en terug) van een familielid of van een naastbestaande verblijvend in België om zich bij de zieke of de gekwetste te vervoegen. De hotelkosten ter plaatse van deze persoon zijn voor rekening van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tot een maximumbedrag van 125 EUR per dag en dit gedurende maximum 10 dagen en na voorlegging van de originele bewijsstukken. De vervoerkosten hotel -ziekenhuis (één keer heen en terug per dag) worden ook door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ ten laste genomen tot een maximumbedrag van 100 EUR per dag en dit gedurende maximum 10 dagen en na voorlegging van de originele bewijsstukken;
- hetzij de kosten voor het verlengen van het verblijf van een persoon die de verzekerde begeleidt, ten belope van dezelfde bedragen.

Wanneer de gehospitaliseerde verzekerde jonger is dan 18 jaar is de minimale hospitalisatieperiode van 5 dagen niet van toepassing.

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt de kosten ten laste, met een maximum van 125 EUR, voor de oppas van een verzekerd kind jonger dan 16 jaar, als 1 van de twee ouders gehospitaliseerd is en de andere ouder naar het ziekenhuis wenst te gaan om de gehospitaliseerde echtgenoot te bezoeken.

## **6. Kosten voor verlenging van het verblijf van de verzekerde**

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ neemt de kosten voor verlenging van het verblijf in het hotel van de verzekerde voor haar rekening, indien hij de terugreis niet mag aanvatten op de oorspronkelijke voorziene datum, wegens overmacht zoals:

- ziekte of kwetsuur op bevel van de bevoegde plaatselijke medische overheid;
- de reisorganisator of de vervoersonderneming leeft het reiscontract niet na;
- weeromstandigheden;
- staking.

Deze kosten zijn beperkt per incident tot een maximumbedrag van 125 EUR per dag en dit gedurende maximum 10 dagen, en na voorlegging van de originele bewijsstukken.

## **7. Repatriëring of vervoer ten gevolge van medisch incident**

Wanneer de verzekerde ziek of gekwetst is tijdens een verplaatsing, moet hij in de eerste plaats een beroep doen op de lokale hulpdiensten (ambulance, ziekenhuis, dokter) en vervolgens aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de gegevens doorgeven van de dokter die hem behandelt.

De prestaties van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ kunnen nooit de plaats innemen van interventies van overheidsdiensten, zeker niet van hulpdiensten.

Indien de verzekerde gehospitaliseerd is ten gevolge van een medisch incident en indien het medisch team van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het nodig acht hem te vervoeren naar een medisch centrum dat beter uitgerust is, meer gespecialiseerd is of dichterbij zijn woonplaats in België gelegen is, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en neemt zij de repatriëring of het vervoer van de zieke of gekwetste verzekerde ten laste, onder medische begeleiding, indien nodig, en volgens de ernst van het geval langs:

- spoorweg (1ste klasse);
- ziekenwagen;
- lijnvliegtuig, economy class met speciale aanpassing, indien nodig;
- ambulancevliegtuig.

Indien de toestand van de verzekerde geen hospitalisatie vereist, wordt hij vervoerd tot aan zijn woonplaats. De beslissing tot vervoer en van de wijze waarop wordt genomen door de arts van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en dit enkel in functie van de technische en medische belangen. De arts van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ moet voor ieder vervoer zijn toestemming gegeven hebben.

Voor de verzekerde die wacht op een orgaantransplantatie en opgenomen is op de wachtlijst opgesteld door één van de EUROTRANSPLAN centra, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ zijn repatriëring vanaf het vakantieoord in het buitenland naar het ziekenhuis in België dat aangesteld werd om de transplantatie uit te voeren, in de kortst mogelijke termijn. Deze waarborg wordt alleen toegekend voor zover de verzekerde de medische dienst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ minimum 5 dagen voor het vertrek op de hoogte bracht van zijn bedoeling zich te verplaatsen naar het buitenland en hiervoor het uitdrukkelijke akkoord ontving van de arts van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ wat betreft het vakantieoord, voorafgaand aan het vertrek.

## 8. Repatriëring na overlijden van een verzekerde tijdens een reis en bijstand formaliteiten

Bij overlijden van een verzekerde in het buitenland en indien de familie beslist tot begrafenis of verassing in België, zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het vervoer organiseren van het stoffelijk overschot en neemt zij ten laste:

- de kosten van de lijkverzorging;
- de kosten van de kisting ter plaatse;
- de kosten van de kist tot een maximumbedrag van 1.250 EUR;
- de kosten voor de repatriëring van het stoffelijk overschot van de plaats van het overlijden naar de plaats van de begrafenis of verassing in België.

De kosten voor de begrafenisplechtigheid en de begrafenis of verassing in België worden niet door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ ten laste genomen. Indien de familie kiest voor een begrafenis of verassing ter plaatse in het buitenland zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ dezelfde prestaties organiseren en de kosten ten laste nemen zoals reeds hierboven vermeld. Daarenboven organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ ook de reis (heen en terug) van een familielid of naastbestaande wonend in België ten laste om zich naar de plaats van de begrafenis of verassing te begeven. In geval van verassing ter plaatse in het buitenland met ceremonie in België, neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten van de repatriëring van de asurne ten laste. De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ is in elk geval beperkt tot de kosten van de repatriëring van het stoffelijke overschot naar België. De keuze van de firma's die tussenkomen in de procedure van repatriëring behoort uitsluitend toe aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ komt eveneens tussen in de volgende procedures:

- het in contact brengen met de begrafenisondernemingen;
- bijstand bij het opstellen van de overlijdensberichten;
- de aanduiding van de stappen nodig meer bepaald bij de gemeenteadministratie;
- op verzoek van de erfgenamen, het zoeken naar een immobiliënagentschap voor het beheer van de onroerende goederen.

## 9. Kosten van repatriëring van de andere verzekerden in geval van een gezondheidsevacuatie of van overlijden van een verzekerde

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt ten laste, tot hun woonplaats in België, de vervroegde terugkeer van de andere verzekerden. Deze waarborg is van toepassing voor zover de overige verzekerden geen gebruik kunnen maken van hetzelfde vervoermiddel als voor de heenreis of datgene wat oorspronkelijk voor de terugreis was gepland en niet naar België kunnen terugkeren op eigen kracht of met behulp van een bestuurder. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt de terugkeer van de bagage ten laste.

## 10. Tenlasteneming van kinderen van minder dan 18 jaar

Indien de verzekerde(n) als begeleider van kinderen van minder dan 18 jaar zich in de onmogelijkheid bevindt (-den) om voor hen te zorgen ten gevolge van een medisch incident, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en neemt de heen- en terugreis van een persoon in België ten laste, aangeduid door de familie, om de kinderen van minder dan 18 jaar te gaan halen en ze terug naar hun woonplaats in België te brengen. De leeftijdsgrens van 18 jaar is niet van toepassing voor de kinderen met een mentale of fysieke handicap waardoor ze niet voor zichzelf kunnen zorgen. De hotelkosten van deze persoon zijn voor rekening van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tot een maximumbedrag van 125 EUR, na voorlegging van de originele bewijsstukken. In geval het onmogelijk is om één van de bovengenoemde personen te bereiken, of indien deze personen in de onmogelijkheid verkeren om de reis te ondernemen, stuurt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een afgevaardigde om de kinderen op te halen, ze terug te brengen naar België en ze onder toezicht te plaatsen van de persoon aangeduid door de verzekerde. Deze waarborg kan niet gecumuleerd worden met de waarborg "Vervroegde terugkeer van een verzekerde" (zie VI,11).

## 11. Vervroegde terugkeer van een verzekerde

1° Indien de verzekerde zijn verblijf in het buitenland moet onderbreken wegens het onverwacht overlijden of een onverwachte ziekenhuisopname in België (of binnen een straal van maximum 100 kilometer buiten de Belgische grens) van méér dan 5 dagen van een familielid (verzekerde partner, kind van 18 jaar of meer, kleinkind, broer, zus, vader, moeder, grootouders, schoonouders, schoonbroer of schoonzus) of van minimum 2 dagen voor de kinderen jonger dan 18 jaar, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en neemt ten laste, tot aan de woonplaats of de plaats van de begrafenis of verassing in België:

- hetzij de terugreis van alle verzekerden die met de overledene de vereiste graad van verwantschap hebben;
- hetzij één of meerdere heen/terugtickets ten belope van de totale kostprijs van de retourtickets verschuldigd op grond van het bovenstaande punt.

De terugkeer op kosten van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ moet ten laatste gebeuren binnen de 15 dagen na de begrafenis of binnen de drie dagen na hospitalisatie.

Dezelfde tussenkomst is voorzien bij verdwijning van een verzekerd kind jonger dan 16 jaar, voor zover hij langer dan 48u verdwenen is en een officiële aangifte gedaan werd bij de bevoegde overheden (politie en eventueel Child Focus).

2° Als de verzekerde zijn verblijf in het buitenland moet onderbreken wegens het overlijden van een vennoot, onontbeerlijk voor het dagelijks beheer van de onderneming van de verzekerde of van een vervanger van de verzekerde in zijn vrij beroep, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en neemt ten laste, tot aan de woonplaats of de plaats van de begrafenis of verassing in België:

- hetzij de terugreis van de verzekerde die met de overledene de vereiste professionele relaties heeft, alsook de terugreis van alle verzekerden die met de overledene de vereiste graad van verwantschap hebben;
- hetzij één of meerdere heen/terugtickets ten belope van de totale kostprijs van de retourtickets verschuldigd op grond van het bovenstaande punt.

De terugkeer moet ten laatste gebeuren binnen de 15 dagen na de begrafenis.

3° Indien het voertuig dat de verzekerde gebruikt voor het reizen ter plaatse moet blijven, zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het voertuig en de passagiers terugbrengen naar de woonplaats onder volgende voorwaarden. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ stelt een gekwalificeerde bestuurder ter beschikking om het voertuig van de verzekerde via de kortste weg terug naar de woonplaats van de verzekerde te brengen. De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ is beperkt tot de reiskosten van de bestuurder en tot zijn loon. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ is echter niet gehouden om deze verplichting uit te voeren indien de staat van het verzekerde voertuig niet conform is aan de wettelijke Belgische of buitenlandse bepalingen inzake verkeersveiligheid. De waarborg is slechts verworven bij voorlegging van een akte van overlijden of bewijs van hospitalisatie.

4° Indien, in geval van hospitalisatie in België van een kind jonger dan 18 jaar, de ouders (vader en moeder) niet onmiddellijk kunnen terugkeren, houdt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ ze op de hoogte van de gezondheidstoestand van hun kind.

## 12. Terugkeer naar de verzekerde woning bij schadegeval

Indien de woning verlaten is op het ogenblik dat deze door schade wordt getroffen en indien de aanwezigheid van de verzekerde onontbeerlijk is, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de terugkeer van de verzekerde ten laste. Indien in deze omstandigheden het door de verzekerde gebruikte voertuig ter plaatse moet blijven, zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het voertuig met de passagiers naar de woonplaats terugbrengen onder de voorwaarden onder 11. 3° hierboven.

## 13. Bijstand aan de verzekerde kinderen van minder dan 18 jaar

In geval van hoogdringendheid (medisch incident, verlies van sleutels of vervoerdocumenten) komt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tussen. De kosten die gemaakt werden om het kind bijstand te verlenen en die niet gewaarborgd zijn elders in dit contract, worden terugbetaald door de verzekerde ten laatste 3 maanden na de vraag tot terugbetaling door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

## 14. Vertraging van de bagage

Indien de bagage van de verzekerde die bij een vliegreis naar behoren is ingecheckt en onder de verantwoordelijkheid is geplaatst van de luchtvaartmaatschappij waarmee de verzekerde vliegt, met meer dan 6 uur vertraging aankomt, draagt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ bij in de dringende aankopen door de verzekerde voor eerste behoeften inzake kleding en toiletartikelen binnen de 48 uur na de landing. Voor de terugbetaling van deze kosten dient de verzekerde aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het door de luchtvaartmaatschappij afgegeven attest van vertraging te overhandigen, alsook de factuur van de aankopen door de verzekerde voor eerste behoeften inzake kleding en toiletartikelen.

Is gewaarborgd de kosten voor de aankoop van kleding en toiletartikelen tot een bedrag van maximaal 300 € per verzekerde.

## 15. Bijstand in geval van diefstal, verlies of vernieling van bagage

In geval van diefstal, verlies of vernieling van de bagage van een verzekerde organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de verzending van een vervangkoffer met persoonlijke zaken. De koffer moet voorafgaandelijk op de maatschappelijke zetel van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ worden afgeleverd met een nauwkeurige inventaris van de inhoud. In geval van diefstal of verlies van de bagage van een verzekerde bij het vervoer per vliegtuig, informeert en helpt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de verzekerde bij de te ondernemen stappen bij de bevoegde instanties. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ mag in geen geval de stappen ondernemen in de plaats van de verzekerde. Als de bagage teruggevonden wordt, neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten die gepaard gaan met de overhandiging van de bagage aan de verzekerde ten laste.

Als een verzekerde jonger dan 12 jaar zijn knuffel thuis vergat, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten ten laste van het versturen van de knuffel naar het vakantieoord in het buitenland. De knuffel moet afgegeven worden aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ door een persoon aangesteld door de verzekeringnemer. De knuffel mag niet langer zijn 30 cm, niet breder dan 20 cm en weegt minder dan 1 kg.

## **16. Bijstand bij verlies of diefstal van betalingsmiddelen, reisdocumenten of vervoerbewijzen**

In geval van verlies of diefstal van betalingsmiddelen, vervoerbewijzen of documenten noodzakelijk voor de terugkeer naar de woonplaats en na aangifte van de feiten bij de plaatselijke instanties zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ:

- alles in het werk stellen en de nodige stappen ondernemen om de terugkeer van de verzekerde gemakkelijker te maken;
- op verzoek van de verzekerde, alle gegevens van consulaten en ambassades van het land van herkomst van de verzekerde verstrekken;
- de nodige vervoertitels ter beschikking stellen van de verzekerde voor de verderzetting van zijn reis, nadat de verzekerde een evenwaardige waarborg bij DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ in België betaald heeft;
- indien nodig, en na het storten van een waarborg in België, een voorschot storten op de hotelkosten in het buitenland;
- indien nodig, en na het neerleggen van een gelijkwaardige waarborg in België, de verzekerde zonder betalingsmiddel de tegenwaarde van maximum 3.750 EUR laten geworden. In geval van verlies of diefstal van cheques, bank- of kredietkaarten deelt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de telefoonnummers van de bankinstanties mee aan de verzekerde teneinde hem toe te laten de nodige veiligheidsmaatregelen te treffen.

## **17. Doorgeven van dringende boodschappen naar België**

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ geeft kosteloos alle dringende boodschappen met betrekking tot de verzekerde waarborgen en prestaties van de verzekerde door aan om het even welke persoon die in België gebleven is. Iedere tekst die een strafrechtelijke, financiële, burgerrechtelijke of commerciële aansprakelijkheid met zich meebrengt wordt doorgezonden uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de auteur die geïdentificeerd moet kunnen worden.

## **18. Het opsturen van geneesmiddelen, prothesen en brillen**

Wanneer de verzekerde zich, ingevolge een onvoorzienbare gebeurtenis, bevindt zonder de noodzakelijke geneesmiddelen, prothese of bril en indien gelijkaardige of dezelfde geneesmiddelen, prothese of bril ter plaatse niet gevonden kunnen worden, maar wel in België, dan organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het zoeken, verzenden en ter beschikking stellen ervan op voorschrift van een medisch bevoegde autoriteit, dit na voorafgaandelijk akkoord van haar medische dienst. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ moet zich houden aan de nationale en internationale regels die van kracht zijn. De verzekerde verbindt er zich toe bij DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ in België een waarborg neer te leggen, evenwaardig aan de prijs van de geneesmiddelen, prothesen of brillen die ter zijner beschikking worden gesteld, eventueel vermeerderd met de douanekosten.

## **19. Taalkundige bijstand**

Indien de verzekerde taalproblemen ondervindt met betrekking tot de bijstandsprestaties, dan biedt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ haar hulp aan door telefonisch de nodige vertalingen te doen die noodzakelijk zijn voor een goed begrip van de gang van zaken. In de mate dat de vertalingen het kader van het contract van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ te buiten gaan, zullen de gegevens van een vertaler-tolk doorgegeven worden op aanvraag van de verzekerde. De erelonen van de vertaler-tolk zijn ten laste van de verzekerde.

## **20. Voorschieten van fondsen**

Indien zich een gedekte gebeurtenis voordoet die het voorwerp uitmaakt van een vraag tot tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en, in voorkomend geval, na aangifte bij de plaatselijke autoriteiten, bezorgt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de verzekerde een tegenwaarde van maximum 2.500 EUR nadat een evenwaardig bedrag is neergelegd als waarborg in België.

## **21. Erelonen van een advocaat**

Indien de verzekerde gerechtelijk wordt vervolgd in het buitenland schiet DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een bedrag voor voor de erelonen van een advocaat vrij gekozen door de verzekerde tot een maximumbedrag van 2.500 EUR per verzekerde. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ komt niet tussen voor de gerechtelijke vervolgingen in België ten gevolge van een vordering tegen een verzekerde in het buitenland. De verzekerde verbindt er zich toe het bedrag van de erelonen terug te betalen aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ binnen een termijn van 3 maanden na de vraag tot terugbetaling door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

## 22. Voorschieten van een strafrechtelijke borgtocht

Indien een verzekerde strafrechtelijk wordt vervolgd in het buitenland, schiet DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de door de overheid geëiste gerechtelijke borgtocht voor tot een maximumbedrag van 25.000 EUR per verzekerde. De borgtocht moet terugbetaald worden aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ vanaf de terugbetaling door de overheid en ten laatste binnen drie maanden vanaf de datum van betaling van het voorschot.

## 23. Gezelschapsdier

In geval van een medisch incident met een dier hond of kat of kleine huisdieren in regel met de vaccinatie, dat de verzekerde vergezelt, neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten van een dierenarts ten laste tot een maximumbedrag van 65 EUR, na voorlegging van de originele bewijsstukken.

## 24. Skiwaarborgen

### a. Vergoeding van skilift en skiles

We nemen elk tot maximaal 200 € de kosten voor skilift en skilessen van meer dan 5 dagen ten laste, die niet gebruikt werden ten gevolge van:

- een ongeval van een verzekerde tijdens het skiën;
- het verplicht gezelschap houden door de verzekerde van een verzekerd geaccidenteed kind jonger dan 16 jaar tijdens de rest van het verblijf;
- een vervroegde terugkeer van de verzekerde ten gevolge van een gedekte gebeurtenis in dit contract.

De vergoeding geldt vanaf de dag na het voorval en voor de overblijvende looptijd op voorlegging van attesten die de gegrondheid van de ongeschiktheid tot skiën bewijzen.

### b. Breken van ski's

Ingeval van breuk van ski's en/of de bindingen toebehorend aan de verzekerde (Alpijnse ski's, langlaufski's, snowboards, monoski's en cross country ski's), neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tot maximaal € 100 de kosten van de huur van gelijkwaardig materiaal ten laste voor de resterende dagen. Elke vraag tot schadeloosstelling moet worden vergezeld van de verhuurfactuur. De gebroken ski's en/of bindingen van de verzekerde moeten worden binnengebracht bij DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

### c. Diefstal van ski's, skistokken, skischoenen

Ingeval van gestolen skilatten, skistokken en skischoenen toebehorend aan de verzekerde, neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tot maximaal € 100 de kosten van de huur van gelijkwaardig skimateriaal ten laste voor de resterende dagen, mits de diefstal gepleegd werd via inbraak of met geweld, en vastgesteld.

Elke aanvraag tot schadeloosstelling moet vergezeld worden van de verhuurfactuur, een aangifte bij de bevoegde autoriteiten in het buitenland en de originele aankoopfactuur.

## VII. BIJSTAND AAN PERSONEN IN BELGIE

### 1. Medische bijstand

Indien de verzekerde in geval van medisch incident, na tussenkomst van de eerstehulpdiensten en/of de behandelend geneesheer, gehospitaliseerd moet worden, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het vervoer van de verzekerde per ziekenwagen naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis ten laste, indien nodig onder medisch toezicht, evenals de terugkeer van de verzekerde naar zijn woonplaats indien de verzekerde zich niet in normale omstandigheden kan verplaatsen. De prestaties van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ mogen niet de plaats innemen van interventies van overheidsdiensten, en zeker niet van de hulpdiensten. De verzekerde moet in de eerste plaats de lokale hulpdiensten oproepen (ambulance, ziekenhuis, dokter) en vervolgens aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de gegevens doorgeven van de dokter die hem behandelt.

### 2. Ter plaatse zenden van een arts

Ten gevolge van een medisch incident en indien het medisch team van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ dit nodig acht, mandateert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een arts of een medisch team om zich naar de verzekerde te begeven om de te nemen maatregelen beter te beoordelen en ze te organiseren.

### 3. Vervoer na overlijden en bijstand formaliteiten

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt de kosten ten laste voor het vervoer van het stoffelijk overschot van de plaats van het overlijden of het lijkenhuis naar de plaats van begraving of verassing in België. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ komt eveneens tussen in de volgende procedures:

- het in contact brengen met de begrafenisondernemingen;
- bijstand bij het opstellen van de overlijdensberichten;
- de aanduiding van de stappen nodig meer bepaald bij de gemeenteadministratie;
- op verzoek van de erfgenamen, het zoeken naar een immobiliënagentschap voor het beheer van de onroerende goederen.

### 4. Bijstand aan de kinderen

In geval van hoogdringendheid (medisch incident, verlies van sleutels of vervoerdocumenten) komt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tussen. De kosten die gemaakt werden om het kind bijstand te verlenen en die niet gewaarborgd zijn elders in dit contract, worden terugbetaald door de verzekerde ten laatste 3 maanden na de vraag tot terugbetaling door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

### 5. Het opsturen van geneesmiddelen, prothesen en brillen

Wanneer de verzekerde zich, ingevolge een onvoorzienbare gebeurtenis, bevindt zonder de noodzakelijke geneesmiddelen, prothese of bril en indien gelijkaardige of dezelfde geneesmiddelen, prothese of bril ter plaatse niet gevonden kunnen worden, dan organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en neemt zij ten laste het zoeken, verzenden en ter beschikking stellen ervan op voorschrift van een medisch bevoegde autoriteit, dit na voorafgaandelijk akkoord van haar medische dienst. De verzekerde verbindt er zich toe bij DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ in België een waarborg neer te leggen, evenwaardig aan de prijs van de geneesmiddelen, prothesen of brillen die ter zijner beschikking worden gesteld, vermeerderd met eventuele andere kosten.

### 6. Verzenden van dringende boodschappen

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ geeft kosteloos alle dringende boodschappen door met betrekking tot de verzekerde waarborgen en prestaties. Deze dienst is eveneens toegankelijk tot de personen die dringend een bericht wensen te versturen naar een persoon die zich in België bevindt. Iedere tekst die een strafrechtelijke, financiële, burgerrechtelijke of commerciële aansprakelijkheid met zich meebrengt, wordt doorgezonden uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de auteur die geïdentificeerd moet kunnen worden.

### 7. Taalkundige bijstand

Indien de verzekerde taalproblemen ondervindt met betrekking tot de bijstandsprestaties, dan biedt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ haar hulp aan door telefonisch de nodige vertalingen te doen die noodzakelijk zijn voor een goed begrip van de gang van zaken. In de mate dat de vertalingen het kader van het contract van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ te buiten gaan, zullen de gegevens van een vertaler-tolk doorgegeven worden op aanvraag van de verzekerde. De erelonen van de vertaler-tolk zijn ten laste van de verzekerde.

## 8. Hulp in de huishouding in geval van een medisch incident

Indien de verzekeringsnemer, zijn verzekerde echtgenoot of partner ten gevolge van een medisch incident, voor een periode van ten minste 2 dagen, zelf niet meer kan instaan voor zijn huishouding, stelt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een huishoudster te zijner beschikking tot 18 uren binnen een periode van maximum 5 dagen. Die tussenkomst zal maximum 2 maal per jaar toegekend worden. Op verzoek van de verzekerde zal deze prestatie verlengd kunnen worden. De kosten betreffende deze verlenging zullen integraal ten laste genomen worden door de verzekerde.

## 9. Kinderoppas in geval van een medisch incident van de ouders

Indien een verzekerde, moeder of vader van kinderen van minder dan 18 jaar, ten gevolge van een medisch incident, voor een periode van minstens 2 dagen niet in staat is in te staan voor de oppas van zijn kinderen en indien geen andere persoon als kinderoppas beschikbaar is, neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten van de kinderoppas ten laste tot een maximumbedrag van 350 EUR binnen een periode van maximum 5 dagen, en na voorlegging van originele bewijsstukken. Op verzoek van de verzekerde zal deze prestatie verlengd kunnen worden. De kosten betreffende deze verlenging zullen integraal ten laste genomen worden door de verzekerde.

## 10. Verzekerde woning is onbewoonbaar

Indien de verzekerde woning onbewoonbaar is ten gevolge van ernstige schade, hiermee bedoelen we materiële schade van meer dan 2500 EUR veroorzaakt door een brand, explosie, waterschade, diefstal of poging tot diefstal:

### - Hotel

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ neemt de reservatie en de kosten van hotelkamer(s) in het meest nabij gelegen hotel ten opzichte van de verzekerde woning ten laste alsook de vervoerskosten van de verzekerde naar het hotel indien deze niet in staat zou zijn zich te verplaatsen op eigen krachten. De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ is beperkt tot een maximumbedrag van 100 EUR per nacht en per verzekerde persoon en dit gedurende maximum 2 nachten.

### - Hulpkoffer

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ neemt de levering van een hulpkoffer ten laste tot een maximumbedrag van 250 EUR.

### - Ten laste nemen van de verzekerden van minder dan 18 jaar

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt de kinderoppas voor de verzekerden van minder dan 18 jaar ten laste tot een maximumbedrag van 350 EUR binnen een periode van maximum 5 dagen na voorlegging van de originele bewijsstukken.

### - Ten laste nemen van de huisdieren

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt het bewaken en onderdak bezorgen van de huisdieren (hond, kat of kleine huisdieren) van de verzekerde ten laste tot een maximumbedrag van 75 EUR.

### - Bewakingskosten

Indien de verzekerde woning bewaakt moet worden om de inboedel die ter plaatse is gebleven tegen diefstal te beschermen, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de bewaking van de verzekerde woning ten laste voor een periode van maximum 72 uur.

### - Overbrengen van de inboedel

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt het huren van een nutsvoertuig, bestuurbaar met een rijbewijs B ten laste teneinde de verzekerde toe te laten de in de beschadigde woning achtergelaten voorwerpen te verhuizen. De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ blijft beperkt tot een maximumbedrag van 250 EUR na voorlegging van de originele bewijsstukken.

### - Verhuis

Indien de verzekerde woning binnen de 30 dagen na een schadegeval nog steeds niet bewoonbaar is, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de verhuis naar de nieuwe woonplaats in België en neemt de kosten hiervan ten laste. Deze verhuis moet plaatsvinden binnen de 60 dagen na het schadegeval. De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ is beperkt tot een maximumbedrag van 250 EUR na voorlegging van de originele bewijsstukken.

## 11. Verlies of diefstal van de sleutels van de verzekerde woning

Indien ten gevolge van verlies of diefstal van de sleutels van de verzekerde woning de verzekerde zijn woning niet kan binnengaan, zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de verplaatsings- en herstellingskosten van een slotenmaker ten laste nemen tot een maximumbedrag van 65 EUR en één tussenkomst per verzekerd jaar.



## 12. Vergoeding van het forfaitaire bedrag van de skipas

Indien de toestand van de gewonde verzekerde een skionbekwaamheid (bewezen door een medisch attest) van méér dan 24 uur tot gevolg heeft en/of een terugkeer naar de woonplaats georganiseerd moet worden door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, dan zal de skipas van de verzekerde terugbetaald worden, pro rata de tijd gedurende dewelke het niet meer gebruikt kon worden en tot een maximumbedrag van 125 EUR.

## VIII. BIJSTAND INLICHTINGEN

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ licht de verzekerde 24/24u. per telefoon in over de volgende onderwerpen:

### 1. Reisinlichtingen

Dit betreft elk verzoek om inlichtingen in verband met een reis zoals preventie en gezondheid, formaliteiten en reisdocumenten, koersen/valuta, klimaat, Belgische diplomatieke en consulaire adressen, ...

### 2. Informatie over vrijetijdsbesteding, hotels, restaurants, en reserveringen van voorstellingen, in België of in een grote Europese stad. Betreft elk verzoek om inlichtingen in verband met:

- de gegevens en de kenmerken van een hotel of een restaurant op basis van criteria zoals lokalisatie, inrichting/omgeving, kwaliteit van de gerechten, prijscategorie, culinaire specialiteiten, infrastructuur, voorzieningen, ...
- culturele activiteiten of vrijetijdsbesteding op basis van criteria zoals het type van evenement (muziek, dans, toneel, ...), datum, spektakelzaal, .... De verzekerden hebben bovendien de mogelijkheid bepaalde voorstellingen te reserveren via DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.
- de gegevens van musea, tentoonstellingen, handelsbeurzen en salons.

### 3. Inlichtingen "Nuttige adressen - Dagelijks leven": urgentiediensten, herstellingen, en thuishulp

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ stelt de verzekerde adressen ter beschikking waarop hij een beroep kan doen bij noodzaak op het gebied van:

- dringende verzorging: gegevens van de apotheker van wacht, van de geneesheer van wacht, van de ziekenwagendiensten, ...
- pechverhelping en herstellingen beschikbaar 24 uur op 24: loodgieterij, schrijnwerkerij, elektriciteit, herstelling van televisietoestellen, informatica, slotenmakerij, glazenmakerij, ...
- vervoer en verplaatsingen: gegevens van luchtvaartmaatschappijen, van taximaatschappijen, van expresverzendingsmaatschappijen, van dealers van voertuigen, ...
- thuishulp: thuisverzorging, kappers ten huize, boodschappers, tuiniers ten huize, professoren ten huize,
- herstellingen van kunstwerken: antiquairs, restauratie, ...

De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ heeft als enig doel de verzekerde één of meerdere nuttige telefoonnummers mee te delen, maar zij kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de kwaliteit en de prijs van de prestaties, uitgevoerd door het personeel van de door de verzekerde zelf gecontacteerde dienst(en).

### 4. Lijn "info arts"

De verzekerde kan zijn medische vragen stellen voorafgaand en tijdens de vakantie. Deze vragen betreffen algemene adviezen of informatie, maar geen diagnose.

Als de verzekerde in het buitenland een ziekenhuis of medisch centrum zoekt, kan hij zich informeren bij DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de geleverde kwaliteit door het medisch centrum of ziekenhuis waarover de verzekerde geïnformeerd werd. In het geval dat de verzekerde in het buitenland medicatie nodig heeft op voorschrift die hij er niet kan verkrijgen, zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de verzekerde informeren over het equivalent.

Voor de verzekerden ouder dan 60 jaar of gehandicapte verzekerden die naar het buitenland reizen, kan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ op eenvoudig verzoek volgende organiseren:

- De terbeschikkingstelling van een rolstoel in de luchthaven bij vertrek en aankomst;
- Het vervoer vanaf de woonplaats tot aan de luchthaven van vertrek en vanaf de luchthaven van aankomst tot de bestemming en vice versa. De kosten van het vervoer blijven altijd ten laste van de verzekerde.



## IX. SPECIFIEKE BIJSTAND IN BELGIE

### 1. Ter beschikking stellen van een vertrouwenspersoon

Indien ten gevolge van een medisch incident waardoor de verzekeringsnemer, zijn verzekerde echtgenoot of partner getroffen wordt, deze niet in staat is alleen in te staan voor de lasten van het dagelijks leven, stelt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een netwerk van vertrouwenspersonen ter beschikking op wie zij een beroep kunnen doen op gebieden zoals het ophalen van de post, aankoop van dagbladen, zaken afhandelen bij banken, administraties, Sociale-Zekerheidskassen, de Post, .... De kosten door die personen gemaakt zullen evenwel ten laste van de verzekerden blijven. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ zal haar tegemoetkoming beperken tot 15 prestaties op een jaar. Op verzoek van de verzekerde zullen meer prestaties verleend kunnen worden. De kosten betreffende de bijkomende prestaties zullen integraal ten laste genomen worden door de verzekerde.

### 2. Ter beschikking stellen van checklists betreffende belangrijke gebeurtenissen van het dagelijks leven

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ stelt de verzekerde een checklist ter beschikking van de zaken die verricht dienen te worden in België en met betrekking tot de volgende evenementen: verhuizing, overlijden, huwelijk, bouw/aankoop van een voor bewoning bestemd gebouw.

### 3. Vervoer van de kinderen van minder dan 18 jaar

Indien ten gevolge van een medisch incident waardoor de verzekeringsnemer, zijn verzekerde echtgenoot of partner getroffen worden, deze niet in staat is te zorgen voor het vervoer van de kinderen jonger dan 18 jaar, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en neemt ten laste het vervoer naar de school, het ziekenhuis, de regelmatige buitenschoolse activiteiten, of een familielid dat zich belast met de oppas ervan. Deze tussenkomst zal maximum 2 maal per jaar en gedurende maximum 5 dagen worden toegekend. Op verzoek van de verzekerde zal deze prestatie verlengd kunnen worden. De kosten betreffende deze verlenging zullen integraal ten laste genomen worden door de verzekerde.

### 4. Kinderoppas in geval van onbeschikbaarheid van de grootouders

Indien een verzekerde, grootvader of grootmoeder van kinderen van minder dan 18 jaar, ten gevolge van een medisch incident, gedurende ten minste 2 dagen niet in staat is op zijn kleinkinderen te passen, en er niemand anders is om hem te vervangen, neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten voor de oppas van de kleinkinderen ten laste tot 350 EUR binnen een periode van maximum 5 dagen en na voorlegging van de originele bewijsstukken. Op verzoek van de verzekerde zal deze prestatie verlengd kunnen worden. De kosten betreffende deze verlenging zullen integraal ten laste genomen worden door de verzekerde.

### 5. Bewaken van huisdieren

Indien ten gevolge van een medisch incident waardoor de verzekeringsnemer, zijn verzekerde echtgenoot of partner getroffen wordt, deze niet in staat is om zich met zijn huisdieren bezig te houden, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en neemt het bewaken en onderdak bezorgen van de huisdieren ten laste tot een maximumbedrag van 75 EUR. Deze prestatie zal beperkt zijn tot 2 tussenkomsten per jaar. Op verzoek van de verzekerde zal deze prestatie verlengd kunnen worden. De kosten betreffende deze verlenging zullen integraal ten laste genomen worden door de verzekerde.

## X. JURIDISCHE BIJSTAND IN BELGIE

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ stelt de verzekerden een juridische informatiedienst ter beschikking, verricht door juristen. Deze dienst is toegankelijk van 8 tot 20 uur tijdens de weekdagen. Buiten die dagen en uren zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ nota nemen van de boodschap en de verzekerde terugbellen op het door de verzekerde gevraagde tijdstip. Het betreft een prestatie zonder beperking tot het aantal oproepen per jaar noch tot de rechtsgebieden. Ze kan meer bepaald betrekking hebben op de volgende rechtsgebieden: burgerlijk recht, strafrecht, belastingrecht, sociaal recht, handelsrecht.

## XI. PSYCHOLOGISCHE BIJSTAND IN BELGIE

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ stelt de verzekerden een telefonische bijstandsdienst 24 uur op 24 ter beschikking, bestemd om de oproeper een eerste psychologische "on line" bijstand te verlenen en hem vervolgens de weg te wijzen naar een gespecialiseerde bijstandsinstelling. De oproep kan gebeuren meer bepaald ten gevolge van carjacking, homejacking, agressie, diefstal, verkeersongeval, schadegeval in de woning en in ruimere zin, ten gevolge van om het even welk incident van het beroeps- of privé-leven.

## XII. UITSLUITINGEN

### 1. Uitsluitingen gemeenschappelijk aan alle waarborgen

Worden noch gedekt noch terugbetaald:

- de kosten aangegaan door een verzekerde zonder voorafgaande toestemming van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ [behalve tegenstrijdige bepaling waarin voorzien is in het contract];
- de normaal voorzienbare schadelijke gevolgen van een opzettelijke daad of een gebrek aan daad waaraan de verzekerde zich schuldig maakt;
- de activiteiten met een gevaarlijk karakter zoals deze van acrobaat, dierentemmer of duiker of één van de hierna opgesomde professionele activiteiten: beklimmen van daken, ladders of stellingen; afdalingen in putten, mijnen, steengroeven of galerijen; aanmaak, gebruik of behandeling van vuurwerk of explosieven;
- de nood aan bijstand die ontstaan is terwijl de verzekerde zich in staat van dronkenschap of strafbare alcoholintoxicatie bevond of in een gelijkaardige staat voortspruitend uit andere producten dan alcoholische dranken;
- de gebeurtenissen voortspruitend uit oorlog, een algemene mobilisatie, een opeising van mensen of materieel door de overheid, terrorisme of sabotage, of sociale conflicten zoals staking, lock-out, oproer of volksopstand, indien de verzekerde eraan deelgenomen heeft;
- nucleaire ongevallen zoals omschreven in de Conventie van Parijs van 29 juli 1960 of stralingen die voortkomen van radio-isotopen;
- het deelnemen ten professionele titel aan wedstrijden of trainingen ter voorbereiding van dergelijke wedstrijden;
- de beoefening van competitiesporten met gebruik van motorvoertuigen;
- de beoefening van volgende gevaarlijke sporten: alle luchtsporten (vliegen, deltavliegen, parachutisme, parapente, enz.]; alpinisme, speleologie, canyoning, kitesurfen, duiken met uitzondering van snorkelen;
- alle kosten waarvan niet uitdrukkelijk is vermeld dat zij ten laste worden genomen in het kader van het contract.

### 2. Uitsluitingen met betrekking tot de bijstand aan personen

De bijstand is niet verkregen voor:

- de aandoeningen of kleine kwetsuren die de verzekerde niet beletten om zijn reis verder te zetten;
- de mentale ziekten en de psychiatrische staat die reeds het voorwerp van een behandeling hebben uitgemaakt;

- de zwangerschap van meer dan 28 weken voor de vliegtuigreizen, met uitzondering van deze waarvoor een schriftelijke toelating werd gegeven door de (behandelende) gynaecoloog en bevestigd door de dokter van de betrokken luchtvaartmaatschappij (en dit met het oog op het welzijn van de moeder en het ongeboren kind);
- de vrijwillige zwangerschapsonderbrekingen;
- de diagnoses en behandelingen voorgeschreven in België;
- de medische, paramedische, chirurgische, farmaceutische en ziekenhuiskosten die het resultaat zijn van zorgen toegediend in België, al dan niet als gevolg van een ziekte of een ongeval overkomen in het buitenland, behalve indien anders bepaald;
- de kosten van brillen, contactlenzen, medische toestellen en de aankopen of herstellingen van protheses;
- de medische check-ups;
- de periodieke controle- en observatieonderzoeken evenals de preventieve geneeskunde;
- de gezondheidskuren, verblijven en behandelingen voor herstel, revalidatie en fysiotherapie;
- de esthetische behandelingen, dieetbehandelingen en alle door het RIZIV niet erkende diagnose- en behandelingskosten (homeopathie, acupunctuur, chiropratie,...);
- de vaccins en inenting;
- de ziektes en pathologische toestanden gekend voor het vertrek evenals hun complicaties of verergeringen die te voorzien waren;
- de terugval, verergering of herstel van alle gekende aandoeningen, die nog niet gestabiliseerd waren tijdens de periode van 12 maanden vóór de datum van vertrek op reis;
- voor de prestaties vermeld in hoofdstukken VII en IX, de pathologische toestanden en de chronische ziekten evenals de terugval of het herstel van elke gekende aandoening, die nog geen 12 maanden gestabiliseerd is;
- de repatriëring voor een orgaantransplantatie behalve wat in punt 7 van hoofdstuk VI voorzien wordt.

### **3. Bijzondere uitsluitingen voor de waarborg Vertraging, Annulering, Klasseverlaging of Instapweigering van een vlucht**

Deze dekking is niet van toepassing voor:

- verzekerden die gratis reizen of tegen een gereduceerd tarief dat niet rechtstreeks of indirect voor het publiek toegankelijk is;
- vluchten die zich langer dan 6 maanden geleden hebben voorgedaan;
- het geval er zich buitengewone omstandigheden hebben voorgedaan die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden.

Conform overweging 15 van de Passagiersverordening dient te worden geacht sprake te zijn van buitengewone omstandigheden wanneer een besluit van het luchtverkeersbeheer voor een specifiek vliegtuig op een specifieke dag een langdurige vertraging, een vertraging van een nacht of de annulering van één of meer vluchten van dat vliegtuig veroorzaakt, ook al heeft de betrokken luchtvaartmaatschappij alle redelijke inspanningen geleverd om de vertragingen of annuleringen te voorkomen.

Onder buitengewone omstandigheden wordt niet-limitatief het volgende begrepen:

- ongunstige weersomstandigheden;
- technische defecten aan het vliegtuig;
- staking van het luchthavenpersoneel of de luchtverkeersleiding;
- omstandigheden die de normale werking van een luchthaven beletten (bomalarm, belangrijkste toegangsweg afgesloten, elektrische panne, veiligheidsmaatregelen, enz);
- alle problemen met medepassagiers of crew (bv. plotse ziekte of overlijden van één van de passagiers of crew);
- in elk geval, de beslissing van de luchtverkeersleiding waarbij een bepaalde vlucht langdurig vertraagd of voor meer dan een nacht vertraagd wordt, of waarbij één of meerdere vluchten van dat vliegtuig geannuleerd worden.

### **4. Uitsluitingen met betrekking tot bijstand openbaar vervoer**

Deze dekking is niet van toepassing indien de gebeurtenis die aanleiding geeft tot de belangrijke vertraging of annulering, meer dan 12 uur voor het geplande vertrek heeft plaatsgevonden.

De algemene uitsluitingen (punt 1 hierboven) zijn eveneens van toepassing, met dien verstande dat een staking van het Openbaar Vervoer altijd uitgesloten is.

## XIII. JURIDISCH KADER

### 1. Begindatum van het contract

Behalve indien anders overeengekomen, gaat het contract in op de dag aangeduid in de bijzondere voorwaarden.

### 2. Einde van het contract

a. DE VERZEKERAAR kan het contract beëindigen:

1. Per aangetekende brief ten minste drie maanden voor het verstrijken van de lopende periode.
2. Na ieder schadegeval, ten laatste 1 maand na de uitbetaling of de weigering tot uitbetaling van de schadevergoeding, met uitwerking drie maanden te rekenen van de dag volgend op de betekening, de dag volgend op de datum van het ontvangstbewijs of, ingeval van een aangetekende zending, te rekenen van de dag die volgt op de afgifte ervan. Indien de verzekeringnemer of de verzekerde één van de verplichtingen die voortvloeien uit het schadegeval niet hebt nageleefd met de bedoeling ons te misleiden. In dat geval kunnen we het contract ten alle tijde opzeggen. De opzegging wordt van kracht één maand te rekenen van de dag volgend op de betekening, de dag volgend op de datum van het ontvangstbewijs of, ingeval van een aangetekende zending, te rekenen van de dag die volgt op de afgifte ervan, op voorwaarde dat wij bij een onderzoeksrechter een klacht met burgerlijke partijstelling hebben ingediend tegen één van deze personen of hem voor het vonnisgerecht hebben gedagvaard, op basis van de artikelen van het Strafwetboek daarvoor bedoeld.

b. De verzekeringsnemer kan het contract beëindigen:

1. Per aangetekende brief ten minste drie maanden voor het verstrijken van de lopende periode.
2. Na iedere aangifte van een schadegeval. Deze opzegging dient ten laatste één maand na betaling van de vergoeding of de kennisgeving van de weigering van tussenkost betkend te worden. De opzegging gaat in na het verstrijken van een termijn van drie maanden, te rekenen vanaf de dag volgend op de betekening.

### 3. Betaling van de premie

#### a. Te betalen bedrag

U moet het bedrag vermeld op de betalingsaanvraag dat de belastingen, de bijdragen en de kosten omvat, betalen.

#### b. Tijdstip van betaling

De premie is jaarlijks en vooraf te betalen tegen de vervalddag, na ontvangst van de betalingsaanvraag.

#### c. Terugbetaling van de betaalde premie

Als het contract geheel of gedeeltelijk eindigt in de loop van het verzekeringsjaar, wordt het gedeelte van de premie dat betrekking heeft op de termijn na de beëindiging van het geheel of een gedeelte van het contract, u terugbetaald.

#### d. Niet-betaling van de premie

Bij niet-betaling van de premie tegen de vervalddag, sturen we u per deurwaardersexploot of per aangetekende brief een herinnering die geldt als ingebrekestelling. Wij rekenen u hierbij een forfaitaire vergoeding aan ten belope van 12,50 EUR verschuldigd van rechtswege en zonder ingebrekestelling. Die vergoeding varieert ieder jaar op 1 januari in functie van de evolutie van de index der consumptieprijzen op basis van de index van de maand december van het vorige jaar. In geen geval is dit bedrag lager dan 12,50 EUR.

Bij niet-betaling van de premie binnen de 15 dagen te rekenen vanaf de dag na de datum van verzending van de ingebrekestelling worden alle waarborgen van het contract geschorst na afloop van deze termijn en zeggen wij het contract op na afloop van een nieuwe termijn van ten minste 15 dagen te rekenen vanaf de eerste dag van de schorsing.

Indien de waarborgen geschorst worden, blijven de premies die tijdens deze schorsingsperiode vervallen verschuldigd, op voorwaarde dat u in gebreke gesteld werd zoals hoger vermeld. Onze vordering kan echter niet meer bedragen dan de premies voor twee opeenvolgende jaren.

De waarborgen zullen opnieuw in voege treden op het moment van de integrale ontvangst van deze vervallen premies op onze bankrekening of die van onze lasthebber.

Wanneer wij u een eerste herinnering sturen vóór het deurwaardersexploot of het aangetekend schrijven dat geldt als ingebrekestelling, en daarna, als de premie nog steeds niet betaald is, een tweede herinnering, dan zullen wij hier 8 EUR kosten voor aanrekenen die u ons van rechtswege en zonder ingebrekestelling verschuldigd bent.

Die vergoeding varieert ook ieder jaar op 1 januari in functie van de evolutie van de index der consumptieprijzen op basis van de index van de maand december van het vorige jaar. In geen geval is dit bedrag lager dan 8,00 EUR.

In voorkomend geval zullen deze kosten worden aangerekend boven op het forfaitaire geïndexeerde bedrag van 12,50 EUR.

## 4. Aanpassing van de verzekeringsvoorwaarden of van het tarief

Indien de verzekeringsvoorwaarden of het tarief gewijzigd worden, zal de aanpassing van toepassing zijn vanaf de jaarlijkse vervaldag die volgt op de dag van kennisgeving aan de verzekeringsnemer. De verzekeringsnemer kan binnen de 3 maanden na ontvangst van deze kennisgeving het contract opzeggen. Na deze termijn worden de nieuwe voorwaarden of de nieuwe premie als aanvaard beschouwd.

## 5. Verplichtingen

### 5.1. Verplichtingen van de verzekerde

#### A. Aangifte van schadegeval

1. De verzekerde moet van zodra het mogelijk is DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ inlichten omtrent het voorgevallen schadegeval.
2. De verzekerde moet zonder verwijl alle nuttige inlichtingen verstrekken en antwoorden op de vragen die hem gesteld worden om de omstandigheden van het schadegeval te bepalen en de omvang. De medische attesten moeten doorgegeven worden aan de raadsgeneesheer bepaald door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

#### B. Verplichtingen van de verzekerde bij schadegeval

De verzekerde verbindt zich ertoe om, binnen een termijn van maximum 3 maanden na de tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ:

- de bewijsstukken van de gemaakte kosten te overhandigen;
- de bewijzen van de feiten die aanleiding geven tot de tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ te overhandigen;
- de door de tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ niet gebruikte vervoerbewijzen automatisch te overhandigen of zijn eigen vervoerbewijs te gebruiken indien dit kan gebruikt worden.

#### C. Sancties

1. Indien de verzekerde één van bovenvermelde verplichtingen niet nakomt en DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ of DE VERZEKERAAR hierdoor nadeel ondervindt, heeft zij het recht haar prestaties te verminderen evenredig met het nadeel dat zij heeft geleden.
2. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ kan haar waarborg afwijzen indien de verzekerde, met frauduleuze bedoeling, de verplichtingen in geval van schade niet nakomt.

### 5.2. Middelenverbintenis

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en DE VERZEKERAAR stellen alles in het werk om de verzekerde bij te staan. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en DE VERZEKERAAR kunnen echter niet aansprakelijk gehouden worden voor de niet-uitvoering, noch voor een vertraging veroorzaakt door:

- een oorlog;
- een algemene mobilisatie;
- een opeising van mensen en materieel door de overheid;
- alle daden van sabotage of terrorisme gepleegd in het kader van overlegde acties;
- sociale conflicten, zoals stakingen, oproer, volksbewegingen, lock out, ...;
- de gevolgen van radioactiviteit;
- alle gevallen van overmacht en beslissingen van overheidswege die de uitvoering van het contract onmogelijk maken.

## 6. Niet-contractuele prestatie

Het kan gebeuren dat DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, in het belang van de verzekerde, kosten ten laste neemt waarvan de dekking niet voorzien is in het contract. In dat geval verbindt de verzekerde zich ertoe deze kosten terug te betalen binnen de 3 maanden na de vraag tot terugbetaling van de DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

## 7. Bepalingen betreffende terrorisme

### Lidmaatschap van TRIP

De verzekering dekt in bepaalde gevallen daden van terrorisme. De verzekeringsonderneming is hiertoe lid van de VZW TRIP, met maatschappelijke zetel gevestigd te 1000 Brussel, de Meeûssquare 29. Overeenkomstig de wet van 1 april 2007 betreffende de verzekering tegen schade veroorzaakt door terrorisme, wordt de uitvoering van alle verbintenissen van alle verzekeringsondernemingen die lid zijn van de VZW, beperkt tot 1 miljard euro per kalenderjaar voor de schade veroorzaakt door alle gebeurtenissen erkend als terrorisme voorgevallen tijdens dat kalenderjaar. Dit bedrag wordt elk jaar aangepast op 1 januari volgens de ontwikkeling van het indexcijfer der consumptieprijzen, met als basis het indexcijfer van december 2005. Ingeval van wettelijke of reglementaire wijziging van dit basisbedrag, zal het gewijzigde bedrag automatisch van toepassing zijn vanaf de eerstvolgende vervalddag na de wijziging, tenzij de wetgever uitdrukkelijk in een andere overgangsregeling voorziet. Indien het totaal van de berekende of geraamde schadevergoedingen groter is dan het bedrag genoemd in de vorige alinea, wordt een evenredigheidsregel toegepast: de uit te keren schadevergoedingen worden beperkt ten belope van de verhouding van het bedrag genoemd in de vorige alinea of de nog beschikbare middelen voor dat kalenderjaar ten opzichte van de uit te keren schadevergoedingen toegerekend aan dat kalenderjaar.

### Uitbetalingsregeling

Overeenkomstig voornoemde wet van 1 april 2007, beslist het Comité of een gebeurtenis beantwoordt aan de definitie van terrorisme. Opdat het bedrag genoemd in de paragraaf "Lidmaatschap van TRIP" niet zou worden overschreden, bepaalt dit Comité, ten laatste zes maanden na de gebeurtenis, het percentage van de schadevergoeding dat door de verzekeringsondernemingen die lid zijn van de VZW ingevolge de gebeurtenis dient te worden vergoed. Het Comité kan dit percentage herzien. Ten laatste op 31 december van het derde jaar volgend op het jaar van de gebeurtenis, neemt het Comité een definitieve beslissing omtrent het uit te betalen percentage van schadevergoeding. De verzekerde of de begunstigde kan tegenover de maatschappij pas aanspraak maken op de schadevergoeding nadat het Comité het percentage heeft vastgesteld. De maatschappij betaalt het verzekerde bedrag uit overeenkomstig het percentage vastgesteld door het Comité. Indien het Comité het percentage verlaagt, zal de verlaging van de schadevergoeding niet gelden voor de reeds uitgekeerde schadevergoedingen, noch voor de nog uit te keren schadevergoedingen waarvoor de maatschappij reeds een beslissing aan de verzekerde of de begunstigde heeft meegedeeld. Indien het Comité het percentage verhoogt, geldt de verhoging van de schadevergoeding voor alle aangegeven schadegevallen voortvloeiend uit de gebeurtenis erkend als terrorisme. Indien het Comité vaststelt dat het bedrag genoemd in de paragraaf "Lidmaatschap van TRIP", onvoldoende is voor het vergoeden van alle geleden schade of over onvoldoende elementen beschikt om te oordelen of dit bedrag voldoende is, wordt de schade aan personen bij voorrang vergoed. De morele schadevergoeding wordt na alle andere schadevergoedingen vergoed. Elke beperking, uitsluiting en/of spreiding in de tijd van de uitvoering van de verbintenissen van de maatschappij, bepaald in een koninklijk besluit, zal van toepassing zijn overeenkomstig de modaliteiten voorzien in dat koninklijk besluit.

## 8. Briefwisseling

De meldingen en kennisgevingen bestemd voor de verzekerde worden geldig gedaan, zelfs ten aanzien van de erfgenamen of rechthebbenden, naar het adres dat in de bijzondere voorwaarden vermeld is, of naar ieder ander adres, desgevallend elektronisch, dat ons zou zijn meegedeeld. Om geldig te zijn, moeten de meldingen of kennisgevingen van de verzekerde gericht worden aan de hoofdzetel of één van de regionale zetels in België.

## 9. Toepasselijke wet

De onderhavige overeenkomst wordt geregeld door de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen, die onder andere bepaalt dat de verjaringstermijn voor elke rechtsovereenkomst voortvloeiend uit een verzekeringsovereenkomst 3 jaar bedraagt (artikel 88 en 89).