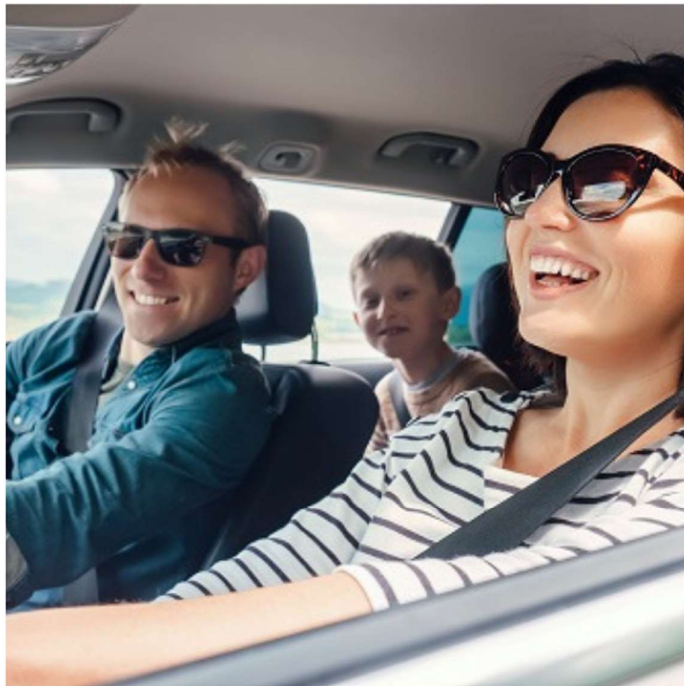


AUTOVERZEKERING  
Bijzondere voorwaarden  
bijstand



## Inhoudsopgave

|          |                                                                                                                                                                                                                        |           |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding .....</b>                                                                                                                                                                                                 | <b>4</b>  |
| 1.1      | Definities.....                                                                                                                                                                                                        | 4         |
| 1.2      | Geografische uitgestrektheid .....                                                                                                                                                                                     | 7         |
| <b>2</b> | <b>Bijstand voor personen in geval van ziekte, verwondingen, overlijden tijdens een verplaatsing .....</b>                                                                                                             | <b>9</b>  |
| 2.1      | Bezoek in het ziekenhuis (B/E) .....                                                                                                                                                                                   | 9         |
| 2.2      | Vervoer/Repatriëring van de zieke of de gewonde (B/E).....                                                                                                                                                             | 9         |
| 2.3      | Begeleiding van de zieke of de gewonde (B/E) .....                                                                                                                                                                     | 10        |
| 2.4      | Terugkeer en begeleiding van de kinderen (B/E) .....                                                                                                                                                                   | 10        |
| 2.5      | Terugkeer van de andere verzekerden (B/E).....                                                                                                                                                                         | 10        |
| 2.6      | Plaatsvervangend chauffeur (B/E).....                                                                                                                                                                                  | 10        |
| 2.7      | Bijstand bij overlijden .....                                                                                                                                                                                          | 11        |
| 2.8      | Opsturen van geneesmiddelen (E) .....                                                                                                                                                                                  | 11        |
| 2.9      | Vervoer/ repatriëring van bagage en huisdieren (B/E) .....                                                                                                                                                             | 12        |
| 2.10     | Ziekte of ongeval van huisdieren (E) .....                                                                                                                                                                             | 12        |
| 2.11     | Doorgeven van dringende boodschappen (B/E) .....                                                                                                                                                                       | 12        |
| 2.12     | Lichamelijk ongeval op de skipistes (B/E).....                                                                                                                                                                         | 12        |
| 2.13     | Opsporings- en reddingskosten (E) .....                                                                                                                                                                                | 13        |
| 2.14     | Ter plaatse sturen van een arts (E).....                                                                                                                                                                               | 13        |
| 2.15     | Terugbetaling van de in het buitenland gemaakte medische kosten (E).....                                                                                                                                               | 13        |
| <b>3</b> | <b>Reisbijstand .....</b>                                                                                                                                                                                              | <b>15</b> |
| 3.1      | Verlies, diefstal of vernietiging van reisdocumenten en vervoerbewijzen in het buitenland (E)<br>15                                                                                                                    |           |
| 3.2      | Verlies, diefstal of vernietiging van bagage (B/E).....                                                                                                                                                                | 15        |
| 3.3      | Vervroegde terugkeer in geval van ziekenhuisopname in België van de echtgeno(o)t(e), vader,<br>moeder, zoon of dochter, kleinkind, zuster, broer, grootouders, schoonbroer, schoonzus van de<br>verzekerde (B/E) ..... | 15        |
| 3.4      | Vervroegde terugkeer wegens overlijden van een familielid (B/E).....                                                                                                                                                   | 15        |
| 3.5      | Vervroegde terugkeer wegens ernstig schadegeval aan de woonplaats (B/E).....                                                                                                                                           | 16        |
| 3.6      | Terbeschikkingstelling van geld in het buitenland (E) .....                                                                                                                                                            | 16        |
| 3.7      | Bijstand door een tolk (E) .....                                                                                                                                                                                       | 16        |
| 3.8      | Bijstand in geval van gerechtelijke vervolging in het buitenland (E).....                                                                                                                                              | 16        |
| 3.9      | Infodienst (B) .....                                                                                                                                                                                                   | 17        |
| 3.10     | Psychologische bijstand (B/E).....                                                                                                                                                                                     | 17        |
| <b>4</b> | <b>Bijstand aan de voertuigen en de geïmmobiliseerde passagiers in geval van pech, een ongeval,<br/>vandalisme of diefstal van het voertuig .....</b>                                                                  | <b>17</b> |

|       |                                                                                                                  |    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1   | Pechverhelping-sleepdienst (B/E) .....                                                                           | 17 |
| 4.2   | Opsturen van onderdelen (B/E) .....                                                                              | 18 |
| 4.3   | Vervangingsvoertuig (B) .....                                                                                    | 18 |
| 4.4   | Onderkomen of vervoer van de verzekerden in afwachting van de herstellingen (B/E) .....                          | 19 |
| 4.5   | Repatriëring van het verzekerde voertuig dat meer dan 3 werkdagen in het buitenland geïmmobiliseerd is (E) ..... | 19 |
| 4.6   | Repatriëring van de verzekerde die langer dan 3 werkdagen in het buitenland geïmmobiliseerd is (E) .....         | 19 |
| 4.7   | Bijstandsverlening bij diefstal van het voertuig (B/E) .....                                                     | 20 |
| 4.8   | Bewaking van het verzekerde voertuig (B/E) .....                                                                 | 21 |
| 4.9   | Vervoer/repatriëring van bagage en huisdieren (B/E) .....                                                        | 21 |
| 4.10  | Bijstand voor de aanhangwagen (B/E) .....                                                                        | 21 |
| 5     | Bijkomende bijstand aan het voertuig .....                                                                       | 21 |
| 5.1   | Bijstand brandstof (B/E) .....                                                                                   | 21 |
| 5.2   | Bijstand lekke band (B/E).....                                                                                   | 21 |
| 5.3   | Bijstand openen van het voertuig (B/E) .....                                                                     | 22 |
| 6     | Uitsluitingen en beperkingen .....                                                                               | 22 |
| 6.1   | Zijn uitgesloten .....                                                                                           | 22 |
| 6.2   | Uitzonderlijke omstandigheden .....                                                                              | 23 |
| 7     | Wat gebeurt er bij schadegeval? .....                                                                            | 24 |
| 7.1   | Modaliteiten voor de oproep tot hulp .....                                                                       | 24 |
| 7.2   | Andere toepassingsmodaliteiten.....                                                                              | 24 |
| 7.3   | Verplichtingen van de verzekerde.....                                                                            | 26 |
| 7.3.1 | Uw verplichtingen.....                                                                                           | 26 |
| 7.3.2 | Niet-nakoming van uw verplichtingen .....                                                                        | 27 |
| 7.4   | Het afsluiten van verschillende verzekeringen bij de Bijstandsmaatschappij.....                                  | 27 |
| 8     | JURIDISCH KADER .....                                                                                            | 27 |
| 8.1   | Subrogatie .....                                                                                                 | 27 |
| 8.2   | Schuldbekentenis .....                                                                                           | 27 |
| 8.3   | Verjaring .....                                                                                                  | 27 |
| 8.4   | Toewijzing van rechtsmacht.....                                                                                  | 28 |
| 8.5   | Wet van het contract.....                                                                                        | 28 |
| 8.6   | Klachten.....                                                                                                    | 28 |
| 8.7   | Bescherming van de persoonlijke levenssfeer .....                                                                | 28 |
| 8.8   | Fraude.....                                                                                                      | 31 |

Referentie: REGASEA2F

## 1 Inleiding

---

Deze verzekering is van toepassing voor zover de waarborg BA Auto is afgesloten en in de bijzondere voorwaarden is opgenomen.

Onderstaande voorwaarden zijn complementair aan de algemene voorwaarden van de BA Auto en volgen dus het lot van de BA Auto in geval van opzegging en schorsing.

De afgesloten overeenkomst tussen de gemandateerde verzekeraar Foyer Assurances en de verzekeraar Europ Assistance Belgium regelt de uitvoering door deze laatste van alle prestaties voorzien in de huidige Bijzondere Voorwaarden onder de naam “Foyer Assistance”.

Europ Assistance Belgium is de verzekeraar. Foyer Assurances heeft de toestemming van Europ Assistance Belgium om u deze verzekering aan te bieden, het contract af te sluiten met u, het contract te schorsen, op te zeggen of te vernietigen en de premie te innen. Europ Assistance Belgium voert de verzekeringsprestaties uit die voorzien worden in deze Bijzondere Voorwaarden.

Europ Assistance Belgium zal geen enkele dekking bieden, zal geen enkele prestatie vergoeden en geen enkel voordeel of geen enkele dienst toekennen beschreven in huidig document indien dit kan vallen onder een sanctie, een verbod of een internationale handelsbeperking, bepaald door de Verenigde Naties, de Europese Unie of de Verenigde Staten van Amerika.

Voor meer informatie, raadpleeg <https://www.europ-assistance.be/nl/territoriale-beperkingen-business>

Tel.: +32.2.533.78.43

Fax: +32.2.533.77.75

E-mail: [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)

De gegevens die nodig zijn voor telefoonoproepen staan vermeld op de bijstandskaart die aan de verzekerde wordt overhandigd.

De bedragen vermeld in de Bijzondere Voorwaarden zijn steeds “alle taksen en kosten inbegrepen”.

### 1.1 Definities

Voor de toepassing van deze waarborg verstaan wij onder:

#### Verzekeraar/bijstandsmaatschappij

Europ Assistance Belgium nv, btw BE 0738.431.009, RPR Brussel, Cantersteen 47, 1000 Brussel, Belgische vestigingsseenheid van Europ Assistance SA, verzekeraar naar Frans recht met zetel te 2, rue Pillet-Willte 75009 Parijs, Frankrijk (451 366 405 RCS Nanterre), verzekeringsvennootschap onder code 0888 toegestaan om takken 01, 09, 13, 15, 16 en 18 (Bijstand) uit te oefenen onder toezicht van de Nationale Bank van België.

#### Verzekeringnemer

De ondertekenaar van het contract.

### Verzekerde

- de verzekeringnemer (indien een rechtspersoon: de natuurlijke persoon vermeld in de bijzondere voorwaarden)
- de verzekeringnemer, zijn wettelijke of feitelijke echtgeno(o)t(e), hun bloedverwanten in opgaande lijn, hun ongehuwde bloedverwanten in neergaande lijn, die hun woonplaats hebben in België en onder hetzelfde dak wonen;
- alle andere personen die inwonen bij de verzekeringnemer; worden hiermee gelijkgesteld: ongehuwde kinderen die elders in België hun verblijfplaats hebben omwille van hun studies, alsook ongehuwde kinderen van gescheiden ouders ongeacht hun domicilie in België;
- De minderjarige kleinkinderen van de verzekeringnemer en de partner van de verzekerde die mee op reis zijn en die niet inwonen bij de verzekeringnemer en waarvan de ouders niet mee op reis zijn;
- de kinderen van de verzekeringnemer die tijdens de duur van het contract geboren of geadopteerd worden. Een geadopteerd kind van buitenlandse afkomst is echter ten vroegste de ochtend na zijn aankomst in België verzekerd;
- elke persoon die zijn woonplaats heeft in België en die gratis in het verzekerde Voertuig wordt vervoerd (behalve lifters), indien hij gewond is geraakt bij een Ongeval met immobilisatie waarbij het verzekerde voertuig betrokken is. Deze persoon geniet alleen van de prestaties van artikelen 2.2., 2.9. en 2.10.

Alle hierboven gedefinieerde verzekerde personen zullen voortaan in deze tekst aangeduid worden met “U”, “Uw” of “Verzekerde”.

### Bagage en kampeermateriaal

De persoonlijke bezittingen die door de Verzekerde zijn meegenomen of aan boord van het verzekerde Voertuig worden vervoerd, met inbegrip van katten en honden, met uitzondering van andere dieren. Worden niet gelijkgesteld met bagage: zweefvliegtuig, handelsgoederen, wetenschappelijk materiaal, bouwmaterialen, huismeubilair, paarden, vee, voertuig.

### Woonplaats

De plaats waar de Verzekerde gewoonlijk met zijn gezin in België verblijft. Die plaats strekt zich uit tot alles wat tot het privédomein behoort (woning, tuin, park, aanhorigheden, garages, stallen ...).

### Verzekerd voertuig

Onder verzekerd voertuig verstaan wij de auto, de motorfiets met een cilinderinhoud groter dan 125cc, de camper, alsook het bedrijfsvoertuig voor privé- of professioneel gebruik (lichte vrachtwagen) van maximaal 3,5 ton.

Het voertuig is bestemd om zich over de grond te bewegen, anders dan langs spoorstaven, en kan door een mechanische kracht worden aangedreven ongeacht het type aandrijfkracht en de maximale snelheid;

Worden als verzekerde voertuigen beschouwd:

- Het omschreven motorrijtuig;
- Overeenkomstig de voorwaarden en grenzen vermeld in het contract:
- het tijdelijke vervangingsmotorrijtuig;
- het omschreven motorrijtuig dat in eigendom werd overgedragen en het motorrijtuig dat in vervanging komt van dit motorrijtuig;

Al wat aan voornoemde motorrijtuigen gekoppeld is, wordt beschouwd als een deel ervan.

### Ongeval met immobilisatie (voertuig)

Elke aanrijding/botsing tegen een vast of bewegend voorwerp, omkanteling, afwijken van de weg, brand van het verzekerde Voertuig, ongeacht of dit voertuig zich al dan niet in het verkeer bevond, met als rechtstreeks gevolg dat het voertuig niet meer kan rijden of dat het besturen ervan een gevaar vormt met betrekking tot de voorschriften van de wegcode.

### Pech

Elk mechanisch of elektrisch gebrek van het verzekerde Voertuig. Worden gelijkgesteld met pech: een lekke band en pech die wordt veroorzaakt door een gebrek bij de levering van de onderhoudsproducten (antivries, olie, water).  
Brandstofpech wordt eveneens als pech beschouwd.

### Diefstal

De verdwijning van het verzekerde Voertuig als gevolg van een diefstal die niet is gepleegd door of met de medeplichtigheid van de Verzekerde of één van zijn familieleden. Om te genieten van de prestaties in verband met de diefstal van het verzekerde Voertuig, moet de Verzekerde diefstalaangifte doen bij de Politie. Een afschrift en het nummer van het proces-verbaal moeten aan de Bijstandsmaatschappij worden meegedeeld.

### Vandalisme

Elke daad van verwoesting die door een derde aan het verzekerde Voertuig wordt aangericht. De kleinere schade aan het koetswerk, de diefstal van accessoires, radiotoestellen of persoonlijke voorwerpen en andere schade die het verzekerde Voertuig niet verhinderen te rijden, maken geen deel uit van de definitie van "vandalisme".

### Lichamelijk ongeval (Persoon)

Een plotselinge, toevallige en niet-opzettelijke gebeurtenis in hoofde van het verzekerde slachtoffer, met een objectief vaststelbaar letsel of de dood tot gevolg.

Elke aantasting van de fysieke integriteit met een plotse oorzaak buiten de wil van de Verzekerde die lichamelijke letsels veroorzaakt, die op onweerlegbare wijze vastgesteld wordt door een erkende arts en die elke verdere uitvoering van het afgesloten reiscontract onmiddellijk onmogelijk maakt.

### Ziekte

Een onvoorspelbare organische of functionele verslechtering van de gezondheid, die objectieve symptomen genereert en medische aandacht vereist, die wordt vastgesteld door een arts.

### Waarborg

Alle bijstandsprestaties waartoe wij contractueel verplicht zijn. In elk bedrag vermeld in dit contract (gewaarborgde terugbetaling, tenlasteneming ...) zijn alle belastingen inbegrepen.

### Verzekerde gebeurtenis

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

### Terrorisme

Onder terrorisme wordt verstaan: een actie of dreiging tot actie die clandestien wordt georganiseerd met ideologische, politieke, etnische of religieuze bedoelingen, die wordt uitgevoerd door een individu of een groep, en die een aanslag is op personen of die de economische waarde van een materieel of immaterieel goed geheel of gedeeltelijk vernietigt, hetzij om indruk te maken op de gemeenschap en

een klimaat van onzekerheid te creëren of druk uit te oefenen op de overheden, hetzij om het normale functioneren van een dienst of een onderneming te belemmeren en waarover in de media wordt bericht.

### Natuurramp

Een natuurramp is een plotselinge gebeurtenis van natuurlijke oorsprong met gevolgen op grote schaal. Natuurrampen zijn gebeurtenissen met oorzaken vanuit de atmosfeer of de aarde en met gevolgen voor de aarde, namelijk overstromingen, vloedgolven, orkanen, uitdroging en uitzetting van de grond (extreme droogte), aardbevingen, bergstoringen, vulkaanuitbarstingen, aardverschuivingen en grondverzakkingen. In de betekenis van dit contract worden regen- en sneeuwstormen niet als natuurrampen beschouwd.

### Garage

Onder garage wordt verstaan: een erkende handelsvennootschap, die in het bezit is van de wettelijke vergunningen om de bewaring, het onderhoud en de herstelling van voertuigen uit te voeren.

### F.A.S.T.

F.A.S.T. of 'Files Aanpakken door Snelle Tussenkoms' is een maatregel van de Vlaamse overheid en de Federale Politie om de verkeersveiligheid en verkeersdoorstroming op snelwegen te verhogen. Elk voertuig dat geïmmobiliseerd is op de rijbaan of op de pechstrook van elke Vlaamse autosnelweg of een deel van de Ring van Brussel (de 'gegunde percelen') wordt door een F.A.S.T.-pechverhelper aangepakt om de autosnelweg zo snel mogelijk vrij te maken.

De F.A.S.T.-procedure is over het algemeen niet van toepassing op snelwegparkings en is in bepaalde gevallen van toepassing op parkeerterreinen.

Alleen de politie kan een F.A.S.T.-pechverhelper de opdracht geven om ter plaatse te gaan en een pechverhelping uit te voeren. Dat is door de wet bepaald in artikel 51.5 van de wegcode.

### SIABIS

SIABIS betekent "Système informatique Assistants-Bijstandsverleners Informatie Systeem". Het is een gemeenschappelijke maatregel genomen door de Waalse overheid, het Centre PEREX en de Federale Politie, met het oog op een betere veiligheid en om de snelheid van de interventies om het normale verkeer te doen hervatten op de Waalse snelwegen. Elk voertuig dat stilstaat op een Waalse snelweg of vergelijkbare weg valt onder het SIABIS+-reglement en moet zo snel mogelijk worden weggesleept door een SIABIS+-pechverhelper. Deze procedure is in het algemeen niet van toepassing op parkeerplaatsen langs autosnelwegen of andere parkeerterreinen, behalve in uitzonderlijke omstandigheden. Alleen het Centre PEREX of de politie kan een SIABIS+-pechverhelper opdracht geven om ter plaatse te komen en het slepen uit te voeren. Deze regel valt onder de wet op de wegcode, artikel 51.5.

### Drop-offkosten

Drop-offkosten zijn de kosten die door het verhuuragentschap worden aangerekend wanneer het huurvoertuig op een andere locatie dan het verhuuragentschap waar het werd opgehaald, wordt ingeleverd.

## **1.2 Geografische uitgestrektheid**

1. De prestaties met de afkorting B zijn uitsluitend van toepassing op verzekerde gebeurtenissen in België, vanaf de Woonplaats van de Verzekerde.

2. De prestaties met de afkorting B/E zijn van toepassing op verzekerde gebeurtenissen:

- hetzij in België, vanaf de Woonplaats van de Verzekerde;
- hetzij in het buitenland, in een door het contract gedekt land (zie art. 1.2.4.).

3. De prestaties met de afkorting E zijn uitsluitend van toepassing op verzekerde gebeurtenissen in het buitenland, in een door het contract gedekt land (zie art. 1.2.4.).

4. Men verstaat onder “buitenland” alle landen van de wereld, met uitsluiting van de volgende landen, streken of eilanden: Afghanistan – Antarctica – Bouvet – Christmas – Cocos – Falkland – Heard en Macdonald – US Minor Outlying Islands – Salomon Eilanden – Kiribati – Marshall – Micronesië – Nauru – Niue – Palau – Pitcairn – Westelijke Sahara – Sint-Helena – Samoa – Somalië – Oost-Timor – Tokelau – Tonga – Tuvalu – Vanuatu – Wallis en Futuna.

De prestaties vermeld in art. 2.5. en in art. 4. zijn uitsluitend van toepassing in Europa in de volgende landen:

Duitsland - Andorra - Oostenrijk - België - Bosnië Herzegovina - Bulgarije - Cyprus - Kroatië - Denemarken - Spanje (behalve Canarische Eilanden) - Estland - Finland - Frankrijk (behalve overzee) - Gibraltar - Groot-Brittannië - Griekenland en eilanden - Hongarije - Ierland - Italië en eilanden - Letland - Liechtenstein - Litouwen - Luxemburg - Noord-Macedonië - Malta - Monaco - Montenegro - Noorwegen - Nederland - Polen - Portugal (Madeira) - Roemenië - Rusland (Federatie van) (Europees deel) - Servië - San Marino - Slowakije - Slovenië - Zweden - Zwitserland - Tsjechië (Republiek) - Turkije (Europees deel) - Oekraïne - Vaticaan.

Zijn eveneens uitgesloten, zelfs al zijn ze vermeld bij de gedekte landen, de landen of streken die verwickeld zijn in een burger- of een buitenlandse oorlog en de landen waar de veiligheid niet kan worden gegarandeerd door oproer, volksoptstanden, stakingen of andere onvoorziene gebeurtenissen die de uitvoering van het contract onmogelijk maken. De situatie in de uitgesloten landen kan veranderen in het licht van binnenlandse of internationale ontwikkelingen in de landen waar wij actief zijn. Wij volgen het advies en de aanbevelingen van de FOD Buitenlandse Zaken.

Zijn niet gedekt, landen, regio's of gebieden waarvoor de overheidsautoriteiten een algemeen reisverbod of een verbod op alle reizen met uitzondering van essentiële reizen, hebben uitgevaardigd. Evenmin gedekt zijn bestemmingslanden die een inreisverbod op hun grondgebied hebben uitgevaardigd voor onderdanen van het land/de landen waarvan de begunstigten van deze overeenkomst onderdaan zijn.

De gedekte landen (of hun regio's) kunnen onderworpen zijn aan sanctie, een verbod of een internationale handelsbeperking, bepaald door de Verenigde Naties, de Europese Unie of de Verenigde Staten van Amerika, waardoor wij onze contractuele verplichtingen daar geheel of gedeeltelijk niet kunnen nakomen. De lijst van betrokken landen en regio's kan mettertijd veranderen. Deze lijst wordt bijgewerkt en kan te allen tijde worden geraadpleegd via de link <https://www.europassistance.be/limitationsterritoriales-Business>.

Uitgesloten zijn: Noord-Korea, Iran, Syrië, Venezuela, Wit-Rusland, de Russische Federatie, Myanmar (Birma), Afghanistan en de door de Russische Federatie geannexeerde Oekraïense regio's (annexatie niet erkend door België): de Krim, Donetsk, Luhansk, Zaporizjja, Kherson.

Territoriale beperkingen:

Voor Amerikaanse onderdanen die naar Cuba reizen, is de uitvoering van bijstandsdiensten of de betaling van uitkeringen afhankelijk van de overlegging van het bewijs dat de reis naar Cuba in overeenstemming is met de wetgeving van de Verenigde Staten.

De term "onderdaan van de VS" omvat elke persoon, waar deze zich ook bevindt, die Amerikaans staatsburger is of gewoonlijk in de Verenigde Staten verblijft (met inbegrip van houders van een "Green Card").

5. Wanneer de Verzekerde meer dan drie (3) opeenvolgende maanden in het buitenland op reis is, zijn de verzekerde gebeurtenissen die in aanmerking komen voor de prestaties uitsluitend deze die zich voordoen voor de afloop van de eerste drie (3) maanden van het verblijf.

## **2 Bijstand voor personen in geval van ziekte, verwondingen, overlijden tijdens een verplaatsing**

---

De gewaarborgde prestaties mogen niet in de plaats komen van de tussenkomsten door openbare diensten, vooral niet in noodgevallen.

Wanneer de Verzekerde tijdens een verplaatsing ziek of gewond is, moet hij eerst een beroep doen op de plaatselijke hulpdiensten (ziekenwagen, ziekenhuis, arts) en de Bijstandsmaatschappij vervolgens de gegevens melden van de arts die hem behandelt.

Zodra de Bijstandsmaatschappij op de hoogte gebracht is, neemt haar medische dienst contact op met deze arts. Zonder voorafgaand medisch contact, kan de Bijstandsmaatschappij de Verzekerde niet vervoeren. Aan de hand van dit contact worden de beslissingen genomen over de meest geschikte handelswijze.

Indien de Verzekerde dit wenst, kan de Bijstandsmaatschappij hem uitleggen of vertalen wat de plaatselijke arts gezegd heeft, en op zijn uitdrukkelijke aanvraag, een familielid hierover inlichten.

### **2.1 Bezoek in het ziekenhuis (B/E)**

Indien de Verzekerde tijdens een verplaatsing zonder gezelschap in een ziekenhuis wordt opgenomen en de artsen zijn vervoer of repatriëring tijdens de eerste vijf (5) dagen afraden, organiseert en betaalt de Bijstandsmaatschappij de heen- en terugreis van een in België woonachtig familielid of verwante om de Verzekerde in het ziekenhuis te bezoeken.

De hotelkosten van de bezoeker worden terugbetaald tot een bedrag van 125,- EUR per kamer, per nacht, en dit voor een maximum van tien (10) dagen, mits voorlegging van de originele bewijsstukken.

### **2.2 Vervoer/Repatriëring van de zieke of de gewonde (B/E)**

Wanneer de behandelende arts ter plaatse het vervoer/de repatriëring naar de Woonplaats of de overbrenging naar een ander ziekenhuis aanbeveelt, zijn de volgende regels van toepassing:

- Voor elk gewaarborgd vervoer/repatriëring om medische redenen is eerst de toestemming van de medische dienst van de Bijstandsmaatschappij vereist. Het medisch attest van de arts die de verzekerde ter plaatse behandelt, volstaat niet.
- Zodra de artsen besloten hebben de Verzekerde te vervoeren of te repatriëren, komen ze de datum, vervoermiddelen en eventuele medische begeleiding overeen. Bij deze beslissingen staat uitsluitend het medisch belang van de Verzekerde voorop en wordt rekening gehouden met de

geldende gezondheidsvoorschriften.

De Bijstandsmaatschappij organiseert en betaalt het vervoer van de Verzekerde vanaf de instelling waar hij zich bevindt.

### **2.3 Begeleiding van de zieke of de gewonde (B/E)**

Indien de verzekerde wordt vervoerd of gerepatrieerd door de Bijstandsmaatschappij krachtens art. 2.2, organiseert en betaalt de Bijstandsmaatschappij de terugkeer van een persoon die met de verzekerde op reis was of die aan zijn ziekbed is verschenen krachtens art. 2.1 tot de plaats waar de verzekerde wordt gerepatrieerd krachtens art. 2.2. Afhankelijk van het advies van de medische dienst van de Bijstandsmaatschappij, vindt de terugkeer van de begeleider plaats ofwel met de verzekerde ofwel apart.

### **2.4 Terugkeer en begeleiding van de kinderen (B/E)**

Deze prestatie geldt ten gunste van de verzekerde kinderen jonger dan 18 jaar, die de Verzekerde vergezellen, wanneer de Verzekerde om medische redenen niet voor hen kan zorgen en geen andere Verzekerde op hen kan letten en voor ze zorgen.

De Bijstandsmaatschappij organiseert en betaalt hun terugkeer naar hun Woonplaats door ze te laten begeleiden door een hostess of een in België woonachtige persoon die de Verzekerde gekozen heeft. De Bijstandsmaatschappij betaalt ook de hotelkosten van de begeleider ten belope van 150,- EUR, mits bewijsstukken.

### **2.5 Terugkeer van de andere verzekerden (B/E)**

Indien het vervoer of de repatriëring om medische redenen de andere Verzekerden belet hun verplaatsing voort te zetten op de oorspronkelijk geplande manier:

- organiseert en betaalt de Bijstandsmaatschappij hun terugkeer, van de plaats van immobilisatie naar de Woonplaats;
- of betaalt de Bijstandsmaatschappij de voortzetting van hun reis, ten belope van het bedrag dat de Bijstandsmaatschappij voor hun terugkeer naar de Woonplaats zou hebben betaald.

Deze waarborg is niet van toepassing voor zover de Verzekerden hetzelfde vervoermiddel kunnen gebruiken als tijdens hun heenreis, zij met eigen middelen naar België willen terugkeren en voor zover de bepalingen voorzien in artikel 2.6. van toepassing zijn.

### **2.6 Plaatsvervangend chauffeur (B/E)**

De Bijstandsmaatschappij stuurt een plaatsvervangend chauffeur wanneer de verzekerde bestuurder tijdens een verplaatsing overlijdt of het verzekerde Voertuig niet meer kan besturen ten gevolge van een Ziekte of verwondingen en indien geen enkele andere Verzekerde hem als bestuurder kan vervangen.

De Bijstandsmaatschappij betaalt het salaris en de reiskosten van de chauffeur, wiens opdracht het is om het verzekerde Voertuig langs de kortste weg naar de Woonplaats terug te brengen. De andere

kosten van de terugreis (kosten van hotel, restaurant, brandstof, tol, onderhoud of herstelling van het voertuig ...) blijven ten laste van de Verzekerde.

Voor de toepassing van deze prestatie, moet het verzekerde Voertuig rijklaar zijn en aan de wettelijke voorschriften voldoen. Indien dit niet het geval is, kan de prestatie geweigerd worden.

## **2.7 Bijstand bij overlijden**

### **1. Overlijden in België (B)**

Indien een Verzekerde tijdens een verplaatsing in België overlijdt, organiseert en betaalt de Bijstandsmaatschappij het vervoer van het stoffelijk overschot vanuit het zieken- of het lijkenhuis naar de door de familie in België aangeduide plaats, met uitsluiting van alle andere begrafenis kosten.

Indien dit overlijden de andere Verzekerden belet op de oorspronkelijk geplande manier hun verplaatsing voort te zetten, organiseert en betaalt de Bijstandsmaatschappij hun terugkeer naar hun Woonplaats.

### **2. Overlijden in het buitenland (E)**

Indien een Verzekerde in het buitenland overlijdt, organiseert de Bijstandsmaatschappij de repatriëring van het stoffelijk overschot vanuit het zieken- of het lijkenhuis naar de door de familie in België aangeduide plaats en betaalt:

- de kosten voor de post-mortembehandeling en het kisten;
- de kosten voor de lijkstaf en andere, speciaal voor het vervoer vereiste inrichtingen, ten belope van 1.500,- EUR;
- de kosten voor het vervoer van de lijkstaf met uitsluiting van de kosten voor de rouwdienst, de begrafenis of de verassing.

Indien de Verzekerde in het buitenland begraven of verast wordt, betaalt de Bijstandsmaatschappij de volgende kosten ten belope van de onkosten die de Bijstandsmaatschappij zou hebben gemaakt overeenkomstig de vorige paragraaf:

- de kosten voor de post-mortembehandeling en het kisten;
- de kosten voor de lijkstaf en andere, speciaal voor het vervoer vereiste inrichtingen, ten belope van 1.500,- EUR;
- de kosten voor het vervoer ter plaatse van het stoffelijk overschot met uitsluiting van de kosten voor de rouwdienst, begrafenis of verassing ;
- de kosten van repatriëring van de urne;
- een vervoerbewijs heen en terug voor een familielid, om zich ter plaatse te begeven.

Indien dit overlijden de andere Verzekerden belet op de oorspronkelijk geplande manier naar België terug te keren, organiseert en betaalt de Bijstandsmaatschappij hun terugkeer naar hun Woonplaats.

## **2.8 Opsturen van geneesmiddelen (E)**

Indien de Verzekerde ter plaatse in het buitenland geen geneesmiddelen of het equivalent ervan kan vinden en op voorwaarde dat deze onontbeerlijk zijn en voorgeschreven door een geneesheer, kan de

Bijstandsmaatschappij ze op basis van zijn aanwijzingen in België bestellen en ze hem op de door de Bijstandsmaatschappij gekozen wijze opsturen. De Bijstandsmaatschappij betaalt de verzendingskosten van deze geneesmiddelen.

De aankoopprijs ervan dient de Verzekerde terug te betalen. Deze prestatie blijft onderworpen aan de toestemming van de artsen van de Bijstandsmaatschappij.

## **2.9 Vervoer/ repatriëring van bagage en huisdieren (B/E)**

Wanneer wordt overgegaan tot de terugkeer van de Verzekerde naar zijn Woonplaats:

- Organiseert en betaalt de Bijstandsmaatschappij het vervoer van de huisdieren (uitsluitend hond en kat) van de Verzekerde,
- Betaalt de Bijstandsmaatschappij de kosten van vervoer van de bagage die de Verzekerde verzendt onder de waarborg van een transportbrief die door een professionele expediteur wordt bezorgd. Indien de Verzekerde de Bagage in het door de Bijstandsmaatschappij te repatriëren Voertuig achterlaat, wordt het vervoer van die Bagage op risico van de Verzekerde uitgevoerd.

## **2.10 Ziekte of ongeval van huisdieren (E)**

In geval van Ziekte of ongeval van een huisdier (hond of kat) die de Verzekerde vergezelt naar het buitenland, betaalt de Bijstandsmaatschappij de veeartskosten ten belope van maximum 100,- EUR.

## **2.11 Doorgeven van dringende boodschappen (B/E)**

De Bijstandsmaatschappij geeft op haar kosten de dringende nationale of internationale boodschappen van de Verzekerde door naar aanleiding van een ernstige gebeurtenis (Ziekte, Lichamelijk ongeval). De Bijstandsmaatschappij kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de berichtgeving, die bovendien moet voldoen aan de Belgische en internationale wetgeving.

## **2.12 Lichamelijk ongeval op de skipistes (B/E)**

Bij een ongeval met lichamelijk letsel op de skipiste vergoedt de verzekeraar de volgende kosten:

- de kosten voor het vervoer van de verzekerde van de plaats van het ongeval naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis;
- de zoekkosten gefactureerd door officiële reddingsorganisaties wanneer de verzekerde gewond raakt tijdens het skiën, tot maximaal 6.500 EUR;
- het niet-gebruikte deel van de skipas tot een maximum van 250 EUR als de verzekerde na een ziekenhuisopname minstens 24 uur niet kan skiën en/of door ons is gerepatriëerd.

Naast de factuur voor de kosten eist de verzekeraar een attest van de reddingsdiensten of de plaatselijke politie waaruit de identiteit van de gewonde blijkt.

Ongevallen buiten de gemarkeerde pistes zijn alleen gedekt als de verzekerden worden begeleid door een instructeur van een voor off-piste skiën erkende organisatie.

Deze vergoeding van zoekkosten kan niet worden gecombineerd met de dekking van het artikel Opsporings- en reddingskosten.

### **2.13 Opsporings- en reddingskosten (E)**

Indien u tijdens uw reis niet wordt gevonden en de officiële reddingsdiensten moeten tussenkomen om u te vinden, betaalt de verzekeraar de opsporings- en reddingskosten die zijn gemaakt om uw leven of lichamelijke integriteit veilig te stellen tot een maximum van EUR 6.500, op voorwaarde dat de redding het gevolg is van een besluit van de bevoegde plaatselijke autoriteiten of de officiële reddingsdiensten. Op zee geldt de vergoeding van opsporings- en reddingskosten alleen in de territoriale wateren. Deze vergoeding kan niet worden gecumuleerd met de dekking voor een ongeval op de skipiste (B/E).

### **2.14 Ter plaatse sturen van een arts (E)**

Naar aanleiding van een gedekt medisch incident en indien het medisch team van de Bijstandsmaatschappij het nodig acht, stuurt de Bijstandsmaatschappij een arts of medisch team naar de Verzekerde om beter te kunnen oordelen over de te treffen maatregelen voor de organisatie van het vervoer of de repatriëring.

### **2.15 Terugbetaling van de in het buitenland gemaakte medische kosten (E)**

#### **1. Omvang van de waarborg:**

De waarborg dekt de kosten voor de zorgen die werden toegediend in het buitenland naar aanleiding van een Ziekte of een lichamelijk Ongeval van onverwachte aard en zonder gekende antecedenten dat er heeft plaatsgevonden.

#### **2. Gewaarborgde bedragen en kosten:**

De Bijstandsmaatschappij betaalt de volgende kosten ten belope van 500.000,- EUR per Verzekerde voor de duur van de reis in het buitenland:

- medische en chirurgische erelonen;
  - door een arts voorgeschreven geneesmiddelen;
  - kleine dringende tandverzorging ten belope van 200,- EUR per Verzekerde;
  - kosten van ziekenhuisopname;
  - ziekenwagenkosten voorgeschreven door een dokter voor een plaatselijk traject;
  - kosten voor een verlengd hotelverblijf van de patiënt op doktersvoorschrift ten belope van 150,- EUR inclusief btw per nacht gedurende maximum tien (10) dagen en mits voorlegging van bewijsstukken.
- Deze waarborg is van toepassing indien de zieke of gewonde Verzekerde zijn terugkeer naar België niet meer kan aanvatten op de oorspronkelijk geplande datum.

In geval van ziekenhuisopname moet de Verzekerde de Bijstandsmaatschappij hiervan de dag zelf of uiterlijk binnen de 48 uur op de hoogte brengen. De betaling van de kosten van ziekenhuisopname houdt op van zodra de repatriëring kan plaatsvinden en indien de verzekerde een voorstel om hem te repatriëren weigert of uitstelt.

Voor de ambulante medische kosten (verzorging en geneesmiddelen zonder ziekenhuisopname), moet de Verzekerde een verslag bezorgen dat door de voorschrijvende geneesheer ter attentie van de artsen van de Bijstandsmaatschappij is opgesteld.

#### **3. Terugbetaling:**

De waarborg is van toepassing na de uitputting van de vergoedingen waarop de verzekerde aanspraak kan maken bij de instellingen van sociale zekerheid (RIZIV, aanvullende verzekering van

ziekenfondsen) of elke andere instelling die deze kosten terugbetaalt.

Bijgevolg moet de Verzekerde vooraf zowel in België als in het buitenland de nodige stappen ondernemen bij deze instellingen om hun terugbetaling te bekomen.

De Bijstandsmaatschappij betaalt het saldo van de medische onkosten terug op voorlegging van de afrekening van de instelling van sociale zekerheid en een afschrift van de nota's en facturen van de kosten. Indien deze instelling niet optreedt, moeten een attest van de weigering en de bewijsstukken van de onkosten aan de Bijstandsmaatschappij worden toegezonden.

Indien de verzekerde niet beschikt over een dekking voor kleine en grote risico's die geldig is bij de Sociale Zekerheid en/of een verzorgingsinstelling, komt de Bijstandsmaatschappij alleen tussen in de terugbetaling van medische kosten in aanvulling op de terugbetalingen en/of betalingen die door de Verzekerde (of zijn rechthebbenden) zouden zijn verkregen van de Sociale Zekerheid of een andere verzorgingsinstelling indien hij beschikte over een dekking voor kleine risico's en grote risico's.

Bedragen van minder dan 40,- EUR betaalt de Bijstandsmaatschappij niet terug.

#### 4. Voorschot op kosten van ziekenhuisopname:

De Bijstandsmaatschappij kan de gewaarborgde kosten aan het ziekenhuis voorschieten. In dit geval zal de Bijstandsmaatschappij de betaalde facturen aan de Bijstandsmaatschappij toezenden. De verzekerde moet deze aan zijn ziekenfonds bezorgen en de bijdragen terugbetalen die het ziekenfonds hem zal uitkeren.

### 3 Reisbijstand

---

#### 3.1 Verlies, diefstal of vernietiging van reisdocumenten en vervoerbewijzen in het buitenland (E)

Bij verlies, diefstal of vernietiging van reisdocumenten (identiteitskaart, paspoort, rijbewijs enz.), moet de Verzekerde zich allereerst tot de dichtstbijzijnde Belgische ambassade of het dichtstbijzijnde Belgisch consulaat wenden. Het adres daarvan kan de Bijstandsmaatschappij hem bezorgen. De Bijstandsmaatschappij zal alles in het werk stellen om de nodige stappen en formaliteiten te vergemakkelijken die nodig zijn voor de terugkeer van de verzekerde.

Bij verlies, diefstal of vernietiging van cheques, bank- of kredietkaarten komt de Bijstandsmaatschappij bij de financiële instellingen tussen om de noodzakelijke beschermingsmaatregelen te doen toepassen.

Bij verlies, diefstal of vernietiging van vervoerbewijzen bezorgt de Bijstandsmaatschappij de verzekerde de nodige biljetten om zijn reis voort te zetten, zodra de verzekerde de Bijstandsmaatschappij de waarde van deze biljetten heeft terugbetaald op een manier naar keuze.

#### 3.2 Verlies, diefstal of vernietiging van bagage (B/E)

Bij verlies, diefstal of vernietiging van bagage organiseert en betaalt de Bijstandsmaatschappij het opsturen van een reiskoffer met persoonlijke bezittingen van de Verzekerde. Deze bagage wordt aan de Bijstandsmaatschappij bezorgd door een persoon die de Verzekerde heeft aangewezen. De Bijstandsmaatschappij helpt de Verzekerde bij het vervullen van de formaliteiten bij de bevoegde overheden en verschaft hem alle informatie met betrekking tot het verloop van het ondernomen onderzoek.

#### 3.3 Vervroegde terugkeer in geval van ziekenhuisopname in België van de echtgeno(o)t(e), vader, moeder, zoon of dochter, kleinkind, zuster, broer, grootouders, schoonbroer, schoonzus van de verzekerde (B/E)

Indien de behandelende geneesheer de Bijstandsmaatschappij verzekert dat deze ziekenhuisopname van onverwachte aard was en dat de ernst van de gezondheidstoestand van de patiënt de aanwezigheid van een Verzekerde aan zijn ziekbed rechtvaardigt, organiseert en betaalt de Bijstandsmaatschappij ofwel de heen- en terugreis van een Verzekerde of twee enkele terugreizen. De voorzienbare duur van de ziekenhuisopname moet langer zijn dan vijf (5) dagen, behalve voor de zoon of dochter van minder dan 18 jaar, voor wie de ziekenhuisopname langer moet zijn dan 48 uur.

#### 3.4 Vervroegde terugkeer wegens overlijden van een familielid (B/E)

Wanneer de Verzekerde op verplaatsing is en een familielid van hem (echtgeno(o)t(e), vader, moeder, kind, broer, zuster, grootouders, kleinkinderen, schoonouders, schoonkinderen, schoonbroers, schoonzusters) of een medewerker die onvervangbaar is voor het dagelijks beheer van de onderneming van de Verzekerde of de plaatsvervanger van de Verzekerde in zijn beroep onverwacht overlijdt en indien de begrafenis plaatsvindt in België, organiseert en betaalt de Bijstandsmaatschappij om de Verzekerde in staat te stellen de begrafenis bij te wonen:

- ofwel de enkele terugreis van twee Verzekerden die de vereiste verwantschap hebben met de overledene;

- ofwel de heen- en terugreis van een Verzekerde;

Indien de Verzekerde het verzekerde Voertuig moet achterlaten en geen enkele Verzekerde het kan besturen, dan stuurt de Bijstandsmaatschappij een chauffeur om het voertuig tegen dezelfde voorwaarden als in art. 2.6. naar de Woonplaats terug te brengen.

De Bijstandsmaatschappij zal een overlijdensakte vanwege de gemeente vragen die de verwantschap aantoont.

### **3.5 Vervroegde terugkeer wegens ernstig schadegeval aan de woonplaats (B/E)**

Indien de aanwezigheid van de Verzekerde vereist is, wanneer zijn Woonplaats ernstig beschadigd is als gevolg van brand, waterschade, storm, hagel, ontploffing, implosie of diefstal met inbraak terwijl de Verzekerde op verplaatsing is, organiseert en betaalt de Bijstandsmaatschappij het vervoer van de Verzekerde om hem in staat te stellen naar het domicilieadres terug te keren en vervolgens, indien nodig, zich naar zijn verblijfplaats te begeven. De terugkeer naar zijn verblijfplaats moet binnen vijftien (15) dagen plaatsvinden.

Het bewijs van het schadegeval vanwege de lokale overheden moet zo spoedig mogelijk aan de Bijstandsmaatschappij worden toegezonden.

### **3.6 Terbeschikkingstelling van geld in het buitenland (E)**

Indien de Verzekerde in het geval een verzekerde gebeurtenis ter plaatse geld nodig heeft, kan dit bedrag (max. 2.500,- EUR) snel te zijner beschikking worden gesteld, op voorwaarde dat dit bedrag vooraf aan de Bijstandsmaatschappij in België is overhandigd door het middel dat de Verzekerde heeft gekozen.

### **3.7 Bijstand door een tolk (E)**

Wanneer de Verzekerde van bijstand in het buitenland geniet, wordt hij geholpen door de diensten of correspondenten van de Bijstandsmaatschappij indien de taal van het land waar hij verblijft, hem verhindert zich verstaanbaar te maken.

### **3.8 Bijstand in geval van gerechtelijke vervolging in het buitenland (E)**

Indien de Verzekerde in het buitenland naar aanleiding van een ongeval gerechtelijk wordt vervolgd, schiet de Bijstandsmaatschappij hem de volgende bedragen voor:

- het bedrag van de strafrechtelijke borgtocht die door de rechtbanken wordt geëist, tot een bedrag van 12.500,- EUR per vervolgte Verzekerde.
- de erelonen van een advocaat die de Verzekerde in het buitenland vrij heeft gekozen, tot een bedrag van 1.250,- EUR. De Bijstandsmaatschappij komt niet tussen voor de gerechtelijke gevolgen in België van een vordering ingesteld tegen de Verzekerde in het buitenland.

De Bijstandsmaatschappij kent de Verzekerde voor de terugbetaling van de borgtocht een termijn toe van drie (3) maanden vanaf de datum van het voorschot. Indien de overheden de borgtocht voor het einde van deze termijn aan de Verzekerde hebben terugbetaald, moet deze borgtocht onmiddellijk terugbetaald worden aan de Bijstandsmaatschappij.

### 3.9 Infodienst (B)

De informatiedienst van de Bijstandsmaatschappij is bereikbaar van maandag t.e.m. zaterdag van 9.00 uur tot 20.00 uur. Medische inlichtingen zijn 24 uur per dag beschikbaar. Deze informatie wordt uitsluitend telefonisch verkregen en verstrekt. Sommige vragen kunnen mogelijk niet onmiddellijk worden beantwoord. De Bijstandsmaatschappij kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat de Verzekerde van de meegedeelde inlichtingen maakt.

Vooraleer te vertrekken naar het buitenland, kan de Verzekerde de Infodienst raadplegen. Deze dienst zal de Verzekerde helpen met het regelen van de praktische details van uw reis.

De volgende informatie is beschikbaar:

- de visa en administratieve formaliteiten die vóór en tijdens de reis voor de personen en voertuigen moeten vervuld worden;
- de verplichte of aanbevolen vaccins;
- de gezondheidsvoorzorgen en medische veiligheidsmaatregelen die in acht moeten worden genomen voor het land dat u bezoekt;
- de verplichte formaliteiten voor de huisdieren die u wil meenemen;
- de douaneregelgeving met betrekking tot privégebruik;
- de gegevens van de buitenlandse consulaire vertegenwoordigingen en toeristische verenigingen in België, alsook de Belgische consulaten in het buitenland;
- het klimaat en de kleding die u moet meenemen;
- de feestdagen, het tijdsverschil;
- de reisvoorwaarden: transportmiddelen (lucht, water, land), hotels, routes.

### 3.10 Psychologische bijstand (B/E)

Indien de Verzekerde het slachtoffer is geworden van een ernstige psychologische schok, zoals een verkeersongeval, een aanslag, een geval van agressie, een carjacking, een homejacking of een brand, dan organiseert en betaalt de Bijstandsmaatschappij, na goedkeuring door de arts van de Bijstandsmaatschappij, de eerste praatsessies in België bij een gespecialiseerde psycholoog, erkend en aangeduid door de Bijstandsmaatschappij en aangeduid door de adviserende geneesheer van de Bijstandsmaatschappij (maximaal 5 sessies): de psycholoog zal binnen 24 uur na uw eerste oproep contact opnemen met de Verzekerde, om de eerste afspraak te maken. Indien de Verzekerde nog in het buitenland is, dan vinden de gesprekken telefonisch plaats.

Indien de Verzekerde geen beroep heeft gedaan op de Bijstandsmaatschappij voor de psychologische bijstand, dan beperkt de financiële tussenkomst van de Bijstandsmaatschappij zich tot 250,- EUR.

## 4 Bijstand aan de voertuigen en de geïmmobiliseerde passagiers in geval van pech, een ongeval, vandalisme of diefstal van het voertuig

### 4.1 Pechverhelping-sleepdienst (B/E)

De Bijstandsmaatschappij organiseert en betaalt:

1. het ter plaatse sturen van een pechverhelpster;
2. het slepen van het verzekerde Voertuig indien de pechverhelpster die ter plaatse gekomen is het voertuig niet rijklaar kan maken.

De sleepdienst wordt uitgevoerd:

- naar de Garage in de buurt van de Woonplaats die door de Verzekerde is aangewezen indien de immobilisatie plaatsvindt in België;
  - naar de dichtstbijzijnde erkende Garage indien de immobilisatie plaatsvindt in het buitenland;
3. het vervoer van de Verzekerden naar de Garage waarheen het verzekerde Voertuig wordt gebracht of, indien de immobilisatie zich heeft voorgedaan in België, naar de Woonplaats van de verzekerde bestuurder.

De Bijstandsmaatschappij betaalt geen takelkosten indien op haar diensten geen beroep werd gedaan.

Indien de verzekerde voor deze prestaties geen beroep heeft kunnen doen op de Bijstandsmaatschappij ten gevolge van een vervoer per ziekenwagen of indien de sleepdiensten georganiseerd werden door de ordediensten of de Bijstandsmaatschappij, betaalt de Bijstandsmaatschappij hem zijn kosten terug tot een bedrag van 500,00 EUR, alle taksen inbegrepen, op voorlegging van de originele factuur van de dienstverlener.

Indien het geïmmobiliseerde voertuig zich in de F.A.S.T.- of SIABIS+-zone bevindt en de pechverhelping en/of takeldienst wordt uitgevoerd door een F.A.S.T.- of SIABIS+-pechverhelpster, betaalt de Bijstandsmaatschappij de kosten van de pechverhelping-takeldienst alsook de signalisatiekosten terug aan de Verzekerde.

#### 4.2 Opsturen van onderdelen (B/E)

De onderdelen die onvindbaar zijn ter plaatse maar nodig zijn voor de goede werking van het verzekerde Voertuig, worden door de Bijstandsmaatschappij gezocht en naar de Verzekerde gestuurd.

De Bijstandsmaatschappij schiet de prijs van deze onderdelen voor.

De verzekerde dient dit bedrag terug te betalen op basis van de publieke verkoopprijs (alle taksen inbegrepen) die geldt in het land waar ze aangekocht zijn.

De onbeschikbaarheid van de onderdelen in België en het stopzetten van de fabricage ervan door de constructeur vormen een geval van overmacht dat het nakomen van deze verbintenis kan vertragen of onmogelijk maken.

#### 4.3 Vervangingsvoertuig (B)

Indien het verzekerde voertuig een wagen of mobilhome is: kan de verzekerde over een vervangingsvoertuig van dezelfde categorie als zijn eigen voertuig (max. cat. B) beschikken gedurende de periode tussen de immobilisatie en het einde van de herstellingen aan de verzekerde wagen, ten belope van maximum zeven (7) opeenvolgende dagen.

In geval van totaalverlies of diefstal, bedraagt het aantal dagen met een vervangingsvoertuig 30 dagen, te tellen vanaf de dag van immobilisatie.

Indien het verzekerde voertuig een lichte vrachtwagen is: kan de Verzekerde genieten van een vervangende lichte vrachtwagen (10m<sup>3</sup>), gedurende de periode tussen de immobilisatie en het einde van de herstellingen aan het verzekerde Voertuig, ten belope van maximaal vijftien (15) opeenvolgende

dagen in geval van pech en ongeval, maximaal dertig (30) opeenvolgende dagen in geval van diefstal en totaalverlies.

Het vervangingsvoertuig wordt toegekend onder de volgende voorwaarden:

- de verzekerde moet een beroep doen op de Bijstandsmaatschappij op het moment van de immobilisatie om het verzekerde voertuig te herstellen of te slepen;
- de immobilisatie van het verzekerde voertuig moet minimum 24 uur duren vanaf de aankomst ter plaatse van de pechverhelper;
- de prestatie is gewaarborgd binnen de beperking van de plaatselijke beschikbaarheden en de voorwaarden van de verhuurder;
- de bepalingen van art. 7.2.9. zijn eveneens van toepassing.

#### **4.4 Onderkomen of vervoer van de verzekerden in afwachting van de herstellingen (B/E)**

Wanneer de Verzekerde ter plaatse op de herstellingen van het verzekerde Voertuig wacht en deze herstellingen de dag zelf niet worden voltooid, draagt de Bijstandsmaatschappij bij in de hotelkosten ten belope van 150,00 EUR inclusief btw.

Om van deze prestatie te genieten, moet de Verzekerde de oorspronkelijke factuur van de gewaarborgde uitgaven en een kopie van de factuur voor de herstellingen bezorgen. Zodra hiervoor instemming is verkregen, blijft de betaling van de kosten verworven, zelfs indien achteraf zou blijken dat het verzekerde Voertuig ter plaatse niet kon worden hersteld. Deze prestatie is niet van toepassing indien de Verzekerde onmiddellijk een vervangingsvoertuig krijgt krachtens art. 4.3.

#### **4.5 Repatriëring van het verzekerde voertuig dat meer dan 3 werkdagen in het buitenland geïmmobiliseerd is (E)**

Indien het verzekerde Voertuig niet ter plaatse kan worden hersteld binnen de drie (3) werkdagen na de immobilisatie, kiest de Verzekerde één van de volgende prestaties:

- ofwel repatrieert de Bijstandsmaatschappij op haar kosten het verzekerde Voertuig naar de Garage die de verzekerde in de buurt van zijn Woonplaats in België heeft aangewezen overeenkomstig de modaliteiten van artikel 7.2.3.;
- ofwel verkiest de Verzekerde het voertuig ter plaatse te laten herstellen zonder op het einde van de herstellingen te wachten: de Bijstandsmaatschappij stelt een vervoerbewijs ter beschikking zodat de Verzekerde het voertuig na de herstelling zelf kan gaan ophalen en, indien nodig, betaalt zij de hotelkosten voor één nacht op hotel ten belope van 150,- EUR;
- ofwel besluit de Verzekerde het wrak van het verzekerde Voertuig ter plaatse achter te laten: de Bijstandsmaatschappij staat in voor de vervulling van de formaliteiten voor de wettelijke achterlating ervan en betaalt de bewakingskosten vóór de achterlating gedurende (10) dagen maximum.

#### **4.6 Repatriëring van de verzekerde die langer dan 3 werkdagen in het buitenland geïmmobiliseerd is (E)**

Indien het verzekerde Voertuig in het buitenland gestolen is of indien het van één van de in art. 4.5. vermelde prestaties geniet, repatrieert de Bijstandsmaatschappij de Verzekerde volgens de volgende opties:

- ofwel wil de Verzekerde meteen naar België terugkeren: dan organiseert en betaalt de

- Bijstandsmaatschappij zijn terugkeer naar de Woonplaats;
- ofwel wil de Verzekerde zijn reis voortzetten en nadien naar zijn Woonplaats terugkeren:
    - o voor de voortzetting van de reis draagt de Bijstandsmaatschappij bij in de vervoerkosten van alle Verzekerden ten belope van 400,- EUR;
    - o de Bijstandsmaatschappij organiseert en betaalt de terugkeer van de Verzekerde naar zijn Woonplaats vanaf de plaats waar de Verzekerde zich bevindt in het land waar het verzekerde Voertuig geïmmobiliseerd of gestolen werd;
  - ofwel geeft de Verzekerde er de voorkeur aan om het Voertuig ter plaatse in het buitenland te laten herstellen: de Bijstandsmaatschappij zal dan een vervangingsvoertuig ter beschikking stellen van de Verzekerde (max Cat B) gedurende maximaal zeven (7) dagen, afhankelijk van de lokale beschikbaarheden. De kosten van het vervangingsvoertuig, de hotelkosten, de lokale transportkosten en overige kosten zijn beperkt tot maximaal 1 000, - EUR. De bepalingen van artikel 7.2.9. zijn van toepassing.

#### **4.7 Bijstandsverlening bij diefstal van het voertuig (B/E)**

1. Bij diefstal van het verzekerde voertuig in België:
  - Indien het verzekerde voertuig een wagen of camper is: dan stelt de Bijstandsmaatschappij een vervangingsvoertuig (max. cat. B) ter beschikking van de verzekerde gedurende maximaal 30 dagen vanaf de datum van klachtindiening bij de politie. Artikel 7.2.9 is van toepassing.
  - Indien het verzekerde voertuig een lichte vrachtwagen is: dan stelt de Bijstandsmaatschappij een vervangende lichte vrachtwagen (10m<sup>3</sup>) ter beschikking van de Verzekerde gedurende maximaal dertig (30) dagen vanaf de datum van klachtindiening bij de politie. Artikel 7.2.9 is van toepassing.

Bij diefstal van het verzekerde voertuig in het buitenland stelt de Bijstandsmaatschappij een vervangingsvoertuig (max cat B) ter beschikking van de verzekerde gedurende maximaal 30 dagen vanaf de datum van aangifte bij de politie. Artikel 7.2.9 is van toepassing.

Indien het vervangingsvoertuig in het buitenland ter beschikking wordt gesteld, dient de Verzekerde de instructies van de Bijstandsmaatschappij op te volgen om de drop-off kosten te beperken. Indien de Verzekerde de instructies van de Bijstandsmaatschappij niet opvolgt, zal deze laatste de drop-off kosten aan de Verzekerde in rekening brengen.

De Verzekerde dient het vervangingsvoertuig terug te geven zodra het verzekerde Voertuig is teruggevonden en rijklaar in bezit kan worden genomen. Indien de Verzekerde het vervangingsvoertuig niet teruggeeft, hoewel hij het verzekerde Voertuig in bezit heeft kunnen nemen, zal de Bijstandsmaatschappij de dagen van verlenging van het vervangingsvoertuig aan de Verzekerde in rekening brengen.

#### **2. Voor het voertuig teruggevonden na een diefstal:**

Wanneer het verzekerde voertuig rijklaar wordt teruggevonden en de Verzekerde niet meer ter plaatse is om het op te halen, bezorgt de Bijstandsmaatschappij een vervoerbewijs om het te gaan halen en betaalt zij indien nodig één nacht op hotel ten belope van 125,00- EUR of stuurt zij een vervangingschauffeur volgens de voorwaarden bepaald onder het punt "Vervangingschauffeur" opgenomen in artikel 2.6.

Wanneer het verzekerde Voertuig defect of beschadigd wordt teruggevonden, past de Bijstandsmaatschappij de prestaties toe die voor dergelijk geval in de artikelen 4.1., 4.2., 4.4., 4.5., 4.6. en 4.8. voorzien zijn: pechverhelping-sleepdienst, opsturen van onderdelen, onderkomen of vervoer

van de verzekerden in afwachting van de herstellingen, repatriëring, bewaking.

#### **4.8 Bewaking van het verzekerde voertuig (B/E)**

Wanneer de Bijstandsmaatschappij het verzekerde Voertuig vervoert of repatrieert, betaalt de Bijstandsmaatschappij de kosten van bewaking ervan vanaf de dag van het verzoek om vervoer tot de dag waarop het door de vervoerder wordt opgehaald.

#### **4.9 Vervoer/repatriëring van bagage en huisdieren (B/E)**

Wanneer de Bijstandsmaatschappij instaat voor de terugreis van de Verzekerde naar zijn Woonplaats ten gevolge van de diefstal of de immobilisatie van het verzekerde Voertuig, geniet de Verzekerde van de prestaties vermeld in artikel 2.9.

#### **4.10 Bijstand voor de aanhangwagen (B/E)**

Voor de verzekerde aanhangwagen (caravan, aanhangwagen), die bij een verplaatsing door het verzekerde Voertuig wordt getrokken, past de Bijstandsmaatschappij naargelang de omstandigheden de volgende regels toe:

- De Bijstandsmaatschappij sleept, vervoert of repatrieert de aanhangwagen in alle gevallen waarin de maatschappij het trekkend voertuig moet slepen, vervoeren of repatriëren.
- De Bijstandsmaatschappij handelt op dezelfde wijze wanneer het trekkend voertuig gestolen is of wanneer de Verzekerde beslist het wrak van het trekkend voertuig in het buitenland ter plaatse achter te laten.
- In geval van pech, ongeval of diefstal van de aanhangwagen, geniet deze laatste dezelfde prestaties als die welke voorzien zijn voor het trekkend voertuig (pechverhelping - sleepdienst - opsturen van onderdelen - vervoer/repatriëring - bewaking) met uitzondering van de prestaties vermeld in art. 4.3.
- Wanneer de aanhangwagen rijklaar wordt teruggevonden na een diefstal en de Verzekerde niet meer ter plaatse is om deze op te halen, betaalt de Bijstandsmaatschappij aan de Verzekerde de volgende kosten terug:
  - de brandstof- en tolkosten om deze te gaan halen;
  - indien nodig, de hotelkosten voor één nacht ten belope van 125,00 EUR.

De Bijstandsmaatschappij handelt op dezelfde wijze wanneer de Verzekerde de aanhangwagen ter plaatse heeft laten herstellen zonder het einde van de herstellingen af te wachten.

### **5 Bijkomende bijstand aan het voertuig**

---

#### **5.1 Bijstand brandstof (B/E)**

In geval van brandstofpech, stuurt de Bijstandsmaatschappij een pechverhelpster met een reserve brandstof om de Verzekerde in staat te stellen met het verzekerde Voertuig het dichtstbijzijnde benzinestation te bereiken. De brandstofkosten blijven ten laste van de Verzekerde.

#### **5.2 Bijstand lekke band (B/E)**

In geval van een lekke band, organiseert en betaalt de Bijstandsmaatschappij de pechverhelping van

het verzekerde Voertuig op de plaats van de immobilisatie, indien de Verzekerde zelf het reservewiel niet kan monteren.

In geval van meerdere lekke banden, organiseert en betaalt de Bijstandsmaatschappij de sleping van het verzekerde Voertuig tot aan de dichtstbijzijnde Garage.

### 5.3 Bijstand openen van het voertuig (B/E)

Wanneer de Verzekerde de sleutels in het verzekerde Voertuig is vergeten, dan helpt de Bijstandsmaatschappij bij het openen van dit voertuig, na voorlegging van een identiteitsbewijs van de Verzekerde. De Bijstandsmaatschappij behoudt zich het recht voor de papieren van het voertuig te raadplegen na het openen van het voertuig.

De Bijstandsmaatschappij dient deze verplichting niet na te komen indien er bij het openen van het voertuig schade kan worden aangebracht aan het verzekerde Voertuig.

In geval van verlies van de sleutels en indien er een reservesleutel is op de woonplaats van de Verzekerde, organiseert en betaalt de Bijstandsmaatschappij ten belope van 100,- EUR de kosten van de heen-en terugreis per taxi van de plaats van immobilisatie tot aan de Woonplaats van de Verzekerde. Indien in de tussentijd de veiligheid van het verzekerde Voertuig niet kan worden gewaarborgd, dan sleept de Bijstandsmaatschappij het voertuig tot aan de dichtstbijzijnde Garage en neemt de bewakingskosten gedurende maximum 24 uur ten laste.

In de twee voormelde gevallen, zal de Bijstandsmaatschappij niet tussenkomen indien het verzekerde Voertuig voorzien is van een antidiefstalsysteem dat de verplaatsing van het voertuig onmogelijk maakt.

In geval van verlies van de sleutels van het verzekerde Voertuig en indien er geen reservesleutel is op de Woonplaats van de verzekerde, informeert de Bijstandsmaatschappij de verzekerde over de stappen die bij de constructeurs moeten worden ondernomen voor het bekomen van een reservesleutel.

## 6 Uitsluitingen en beperkingen

---

### 6.1 Zijn uitgesloten

1. verzekerde gebeurtenissen die zich voordoen in de van waarborg uitgesloten landen of die plaatsvinden buiten de geldigheidsduur van het contract;
2. voorvallen of ongevallen die zich voordoen tijdens wedstrijden voor motorvoertuigen (wedstrijden, competities, rally's, raids) waaraan de verzekerde als mededinger of als diens assistent deelneemt;
3. gebeurtenissen die door de wettelijke verzekering gedekt zijn;
4. immobilisatie van het verzekerde Voertuig met het oog op de onderhoudswerkzaamheden;
5. herhaalde defecten als gevolg van het niet-herstellen van het verzekerde Voertuig (defecte batterij ...) na een eerste tussenkomst van de Bijstandsmaatschappij;
6. douanerechten;
7. prijs van de reserveonderdelen, de kosten voor het onderhoud van het voertuig, de herstellingskosten van welke aard ook;
8. brandstof-, smeer- en tolkosten, behalve de kosten vermeld in 4.10.;

9. kosten voor de diagnose en het demonteren;
10. in België gestelde medische diagnoses en bevolen medische behandelingen;
11. medische, chirurgische, farmaceutische en ziekenhuiskosten voor in België verstrekte zorgen, al dan niet het gevolg van een in het buitenland opgelopen ziekte of ongeval;
12. zwangerschap van meer dan 28 weken voor vlieggreizen, behoudens schriftelijke toestemming van de gynaecoloog bevestigd door de arts van de betrokken luchtvaartmaatschappij (dit in het belang van het welzijn van de moeder en het ongeboren kind);
13. optiekkosten allerhande;
14. medische toestellen en protheses;
15. kosten voor gezondheidscontroles;
16. gezondheidskuren, het herstelverblijf en de medische zorgen tijdens herstelperioden;
17. esthetische behandelingen, dieetbehandelingen, homeopathie, en acupunctuur;
18. vaccins en inenting;
19. door het R.I.Z.I.V. niet erkende diagnose- en behandelingskosten;
20. periodieke controle- of observatieonderzoeken;
21. goedaardige aandoeningen of letsels die ter plaatse kunnen worden behandeld en de Verzekerde niet beletten zijn verplaatsing of verblijf voort te zetten;
22. depressies en geestesziekten, behalve als ze zich voor het eerst manifesteren;
23. pathologische toestanden die vóór het vertrek bekend waren, die in behandeling zijn en een reëel gevaar inhouden van snelle verergering of nog niet geconsolideerd zijn sinds ten minste 2 maanden vóór de inwerkingtreding van de waarborg;
24. aandoeningen of gebeurtenissen die voortvloeien uit (1) het gebruik van alcohol, voor zover het alcoholgehalte in het bloed van de betrokken persoon hoger is dan 1,2 gram/liter bloed, zonder dat het gebruik van alcohol de enige oorzaak is van de aandoening of gebeurtenis, of (2) het acuut of chronisch gebruik van drugs of enige andere stof die niet door een arts is voorgeschreven en het gedrag beïnvloedt;
25. de toestanden als gevolg van een zelfmoordpoging;
26. de restaurant- en drankkosten;
27. de feiten die het gevolg zijn van een nucleair ongeval of een terroristische daad;
28. de kosten of schade in verband met een andere dan in de waarborg voorziene diefstal;
29. de verzekerde gebeurtenissen die plaatsvinden in de landen of streken die verwickeld zijn in een burger- of een buitenlandse oorlog, of waar de veiligheid niet kan worden gegarandeerd door oproer, volksopstand, stakingen en andere onvoorziene gebeurtenissen en die de uitvoering van het contract onmogelijk;
30. en, in het algemeen, alle niet uitdrukkelijk door de waarborg voorziene kosten.

## 6.2 Uitzonderlijke omstandigheden

De Bijstandsmaatschappij kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen, nalatigheden of belemmeringen die zich kunnen voordoen in de uitvoering van de prestaties indien ze niet aan ons te wijten zijn of indien ze het gevolg zijn van een geval van overmacht.

## 7 Wat gebeurt er bij schadegeval?

---

### 7.1 Modaliteiten voor de oproep tot hulp

1. Elke hulpaanvraag moet onmiddellijk na de gewaarborgde gebeurtenis gemeld worden of, bij gebrek hieraan, zo snel als dit redelijkerwijze kon gebeuren, op de volgende nummers:

Tel.: +32.2.533.78.43

Fax: +32.2.533.77.75

E-mail: [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)

De diensten zijn 24 uur per dag bereikbaar.

Medische zorgen die geen ziekenhuisopname vereisen moeten niet onmiddellijk worden aangegeven.

2. De Verzekerde moet aan de Bijstandsmaatschappij de bewijsstukken bezorgen op:

Europ Assistance Belgium NV

Afdeling Claims

Cantersteen 47

1000 Brussel

De Verzekerde moet de volgende gegevens vermelden:

- zijn polisnummer;
- zijn naam en adres in België;
- zijn bankrekeningnummer

3. Bij zijn oproep, dient de Verzekerde volgend gegevens te verstrekken:

- zijn polisnummer;
- zijn naam en adres in België;
- een telefoonnummer waarop hij kan bereikt worden;
- de omstandigheden van het schadegeval en alle nuttige informatie om hem te hulp te komen;
- het merk en het kentekennummer van het verzekerde Voertuig, indien dat voertuig betrokken is in de hulpaanvraag.

### 7.2 Andere toepassingsmodaliteiten

1. Kosten voor de oproep tot hulp:

De Bijstandsmaatschappij neemt de telefoon-, telegram-, fax- en e-mailkosten ten laste die de Verzekerde in het buitenland heeft gemaakt om ons te bereiken, indien uw oproep gevolgd wordt door een hulpverlening die door het contract gewaarborgd is.

2. Financieel voordeel:

De prestaties van de Bijstandsmaatschappij mogen in geen geval een bron van financiële winst zijn voor de Verzekerde. Ze zijn bestemd om de Verzekerde, binnen de grenzen van het contract, te helpen bij onzekere of onvoorziene gebeurtenissen die zich voordoen tijdens de duur van de waarborg. Daarom trekt de Bijstandsmaatschappij van de door haar gedragen kosten de kosten af die de Verzekerde zou hebben gemaakt indien het schadegeval niet had plaatsgevonden, zoals tolgeld, kosten van de zeereis, brandstofkosten voor het verzekerde Voertuig en behoudt de Bijstandsmaatschappij zich het recht voor de ongebruikte vervoerbewijzen op te vragen. Alle niet aangevraagde of niet gebruikte prestaties evenals deze die door de Verzekerde zijn geweigerd geven

*a posteriori* geen recht op een compenserende vergoeding.

3. Vervoerbewijzen:

Tenzij er een medische contra-indicatie bestaat, zijn de gewaarborgde vervoerbewijzen zijn 1e klasse treintickets of economy class vliegtuigbiljetten. Indien de af te leggen afstand kleiner is dan 1.000 km, worden 1e klasse treintickets bezorgd.

Wanneer de Bijstandsmaatschappij de terugkeer naar de Woonplaats betaalt, worden de ongebruikte vervoerbewijzen in het bezit van de Verzekerde zijn overgedragen aan de Bijstandsmaatschappij.

4. Hotelkosten:

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

5. Vervoer van het verzekerde voertuig:

De vervoerkosten die de Bijstandsmaatschappij betaalt mogen niet meer bedragen dan de economische waarde van het verzekerde Voertuig op het ogenblik van de oproep (cf. Eurotax). Indien ze die waarde overschrijden, vraagt de Bijstandsmaatschappij vóór het vervoer voldoende waarborgen voor het overschot dat de Verzekerde ten laste blijft.

6. Dienstverlener:

De Verzekerde is altijd gerechtigd om de dienstverlener die de Bijstandsmaatschappij voorstelt (bijv. pechverhelper, hersteller, vervoerder ...), te weigeren. In zulk geval stelt de Bijstandsmaatschappij hem andere dienstverleners voor binnen de beperking van de plaatselijke beschikbaarheden.

De werkzaamheden, diensten of herstellingen die hij uitvoert, worden met de goedkeuring van de Verzekerde en onder zijn controle verricht. Voor de kosten van de herstelling en de onderdelen die de Bijstandsmaatschappij niet betaalt, wordt aangeraden een voorafgaand bestek te eisen. De dienstverlener is als enige verantwoordelijk voor de uitgevoerde werkzaamheden, diensten en herstellingen.

7. Vervoer van bagage:

De waarborg geldt alleen voor de bagage waarvoor de Verzekerde ten gevolge van een gewaarborgde gebeurtenis niet kan zorgen.

De Bijstandsmaatschappij wijst elke aansprakelijkheid af in geval van verlies, diefstal of schade van/aan de bagage wanneer deze zijn achtergelaten in het verzekerde voertuig dat de Bijstandsmaatschappij moet laten vervoeren.

8. Prestaties van vervoer en repatriëring van personen:

Deze prestaties, vermeld in hoofdstuk III, worden gewaarborgd van de plaats van tenlasteneming tot in België. Indien de Verzekerde echter naar een ander land wilt worden vervoerd of gerepatriëerd, dan aanvaardt de Bijstandsmaatschappij het vervoer ten laste te nemen ten belope van de kosten van het vervoer naar België.

9. Vervangingsvoertuig (max cat. B volgens de specificaties van de verhuurder – max. 10m3 voor lichte vrachtwagens):

Deze prestatie is gewaarborgd binnen de beperking van de plaatselijke beschikbaarheden en de openingsuren van de verhuurders.

De Verzekerde zal de formaliteiten moeten vervullen voor de ontvangst en de teruggave van het vervangingsvoertuig. Indien nodig, betaalt de Bijstandsmaatschappij hem zijn vervoerkosten voor

het vervullen van de formaliteiten terug.

De verzekerde dient zich te houden aan de algemene voorwaarden van de verhuurder en stemt ermee in de volgende kosten voor zijn rekening te nemen: borgsommen, brandstofkosten, tolgelden, gekregen boetes, huurkosten die de waarborgtermijn overschrijden, de prijs van de aanvullende verzekeringen en het bedrag van de vrijstelling voor de schade die is veroorzaakt aan het gehuurde voertuig.

De meest voorkomende verplichtingen gesteld door de verhuurder zijn:

- vrijstelling;
- borgsom;
- ouder zijn dan 23 jaar;
- al meer dan een jaar zijn rijbewijs hebben;
- het afgelopen jaar geen intrekking van het rijbewijs hebben gehad.

#### 10. Terugbetaling van de kosten:

Wanneer de Bijstandsmaatschappij de Verzekerde machtigt om de gewaarborgde kosten zelf voor te schieten, worden deze hem terugbetaald op vertoon van de originele bewijsstukken.

De kosten worden hem terugbetaald ten belope van de kosten die wij gemaakt zouden hebben indien wij de dienst zelf verleend zouden hebben. Kosten onder de 12,- EUR worden niet terugbetaald.

#### 11. Bijstand op aanvraag:

Wanneer de bijstand niet wordt gewaarborgd door het contract, stemt de Bijstandsmaatschappij ermee in, onder bepaalde voorwaarden, om haar middelen en ervaring ter beschikking te stellen van de Verzekerde om hem te helpen, waarbij alle kosten ten laste van de Verzekerde zijn.

#### 12. Wettelijke verplichtingen:

Voor de toepassing van de waarborgen, aanvaardt de Verzekerde de verplichtingen of beperkingen die voortvloeien uit de verplichting van de Bijstandsmaatschappij om de administratieve of gezondheidsvoorschriften en -reglementen na te leven van de landen waar zij tussenkomt.

## 7.3 Verplichtingen van de verzekerde

### 7.3.1 Uw verplichtingen

Indien de Verzekerde ziek of gewond is, moet hij eerst de plaatselijke hulpdiensten bellen (arts, ambulance) en de maatschappij vervolgens zo spoedig mogelijk bellen of op de hoogte laten brengen.

Indien de Verzekerde het slachtoffer is van een diefstal die aanleiding geeft tot bijstand, moet hij binnen de 24 uur na de vaststelling van de feiten een klacht indienen bij de bevoegde politieoverheden;

Wanneer de Verzekerde een beroep doet op gewaarborgde prestaties, verbindt hij er zich toe:

- de Bijstandsmaatschappij zo spoedig mogelijk te bellen of op de hoogte te laten brengen, behalve bij overmacht, opdat de Bijstandsmaatschappij op optimale wijze de gevraagde hulp kan organiseren en de Verzekerde toelaten de gewaarborgde onkosten te maken;
- zich te houden aan de oplossingen die wij aanbevelen;
- de verplichtingen na te leven die specifiek zijn voor de gevraagde prestaties en die in dit contract zijn vermeld;
- de vragen van de Bijstandsmaatschappij in verband met de verzekerde gebeurtenissen juist

- te beantwoorden en haar alle nuttige informatie en/of documenten te bezorgen;
- alle redelijke maatregelen te treffen om de gevolgen van de verzekerde gebeurtenis te voorkomen of te beperken;
  - de Bijstandsmaatschappij in detail te informeren over de eventuele andere verzekeringen met hetzelfde voorwerp of met betrekking tot dezelfde risico's dan die welke door dit contract worden gedekt.
  - de originele bewijsstukken van de gewaarborgde onkosten te bezorgen;
  - het ontvangstbewijs van de diefstal aangifte bij de politie aan de Bijstandsmaatschappij te bezorgen indien de diefstal aanleiding geeft tot gewaarborgde bijstand;

### 7.3.2 Niet-nakoming van uw verplichtingen

In geval van niet-nakoming van de verplichtingen uiteengezet in 7.3.1, is de Bijstandsmaatschappij gerechtigd om:

- de verschuldigde prestatie te verminderen of haar onkosten ten belope van haar nadeel van de Verzekerde terug te vorderen;
- de contractuele prestatie te weigeren of de totale som van haar onkosten van de Verzekerde terug te vorderen, indien de Verzekerde met bedrieglijk opzet zijn verplichtingen niet is nagekomen.

### 7.4 Het afsluiten van verschillende verzekeringen bij de Bijstandsmaatschappij

Indien de Verzekeringnemer bij de Bijstandsmaatschappij verschillende polissen afsluit die dezelfde risico's dekken, zullen de voorwaarden van de polis met de meest uitgebreide waarborgen van toepassing zijn. De waarborg kan nooit het verzekerde bedrag van de polis overtreffen, ongeacht het aantal contracten dat de Verzekeringnemer heeft afgesloten.

## 8 JURIDISCH KADER

---

### 8.1 Subrogatie

De Bijstandsmaatschappij wordt gesubrogeerd in de rechten van de Verzekerde ten belope van haar onkosten en kan elk verhaal op derden uitoefenen.

Behalve in geval van kwaad opzet, heeft de Bijstandsmaatschappij geen verhaal tegen de bloedverwanten in opgaande en neergaande lijn, echtgeno(o)t(e), aanverwanten in de rechte lijn van de Verzekerde, noch tegen de personen die bij hem inwonen, zijn gasten en leden van zijn huishouding. De Bijstandsmaatschappij kan echter verhaal uitoefenen tegen deze personen voor zover hun aansprakelijkheid effectief wordt gewaarborgd door een verzekeringscontract.

### 8.2 Schuldbekentenis

De Verzekerde verbindt er zich toe de Bijstandsmaatschappij binnen een termijn van één (1) maand de kosten terug te betalen van de prestaties die niet door het contract worden gewaarborgd en die de Bijstandsmaatschappij bij wijze van voorschot aan de Verzekerde heeft betaald.

### 8.3 Verjaring

Elke vordering die voortvloeit uit dit contract verjaart binnen een termijn van drie (3) jaar vanaf de gebeurtenis die er aanleiding toe heeft gegeven.

#### 8.4 Toewijzing van rechtsmacht

Elk geschil met betrekking tot dit contract valt onder de exclusieve bevoegdheid van de Belgische rechtbanken.

#### 8.5 Wet van het contract

Dit contract wordt beheerst door de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen (BS 30 april 2014)

#### 8.6 Klachten

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

- Europ Assistance Belgium nv ter attentie van de Complaints Officer, Triomflaan 172 te 1160 Brussel (complaints@europ-assistance.be), complaints@europ-assistance.be
- Tel.: 02 541 90 48 van maandag t.e.m. donderdag van 10.00 tot 12.00 uur en van 14.00 tot 16.00 uur of aan de
- Ombudsman van de Verzekeringen, Meeûssquare 35 te 1000 Brussel ([www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as))
- onverminderd de mogelijkheid voor de verzekeringnemer om een rechtsvordering in te stellen.

#### 8.7 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

##### 1) Bescherming van persoonsgegevens

In overeenstemming met 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 en in overeenstemming met de Luxemburgse wet van 1 augustus 2018 houdende de organisatie van de Nationale Commissie voor de bescherming van gegevens en de uitvoering van 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, machtigen de verzekeringnemer, gaat Foyer Assurances over tot het verzamelen, registreren en verwerken van de gegevens die de verzekeringnemer(s) en de verzekerde(n) aan haar hebben meegedeeld, evenals de gegevens die ze later aan haar zullen meedelen, om de risico's te beoordelen, het/de verzekeringscontract(en) te beheren en uit te voeren, om eventuele schadegevallen te regelen en om elke fraude te voorkomen.

De bijzondere categorieën van persoonsgegevens betreffende de gezondheid worden door Foyer Assurances strikt overeenkomstig het doel van artikel 9 lid (2) g) van de GDPR of op basis van uw voorafgaande en uitdrukkelijke toestemming verwerkt, tenzij er een specifieke rechtsgrondslag of wettelijke uitzonderingen zijn, zoals het behoud van vitale belangen of de vrijwaring van een gerechtvaardigd belang.

Er worden geen persoonsgegevens verwerkt voor commerciële prospectie zonder de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkenen, die het recht behouden hun toestemming in te trekken.

Foyer Assurances is de verwerkingsverantwoordelijke.

Zij kan deze gegevens aan derden meedelen, met name aan de herverzekeraar, medische adviseurs, advocaten of andere dienstverleners, alsmede in het kader van wettelijke en reglementaire

verplichtingen. Deze overdracht vindt plaats overeenkomstig de voorwaarden van artikel 300 van de Luxemburgse wet van 7 december 2015 betreffende de verzekeringssector, onverminderd de bepalingen van het Belgische recht die op het contract van toepassing zijn.

In het geval dat uw persoonsgegevens worden overgedragen, geregistreerd en opgeslagen op een cloud server die wordt beheerd door een derde host die zich binnen de EU bevindt, gebeurt deze overdracht in strikte overeenstemming met de bepalingen van de GDPR.

In het geval dat persoonsgegevens buiten de EU worden overgedragen, zullen alle beschermingsmaatregelen waarin de GDPR voorziet, worden vereist, voorzien en nageleefd overeenkomstig de verordening en meer bepaald hoofdstuk V betreffende de overdracht aan derde landen.

Evenzo zullen alle verplichtingen die met name voortvloeien uit artikel 35 betreffende de verplichting van effectbeoordeling op het gebied van gegevensbescherming worden nageleefd.

De overdracht overeenkomstig de voorwaarden van artikel 300 van de Luxemburgse wet van 7 december 2015 betreffende de verzekeringssector vindt met name plaats ten aanzien van de verzekeringstussenpersoon die belast is met het beheer van de bestaande contractuele relatie tussen Foyer Assurances en de verzekeringnemer, wanneer dit een Luxemburgse verzekeringsagent of verzekeringsmakelaar is.

Wanneer de bemiddeling wordt verzekerd door een niet-Luxemburgse verzekeringsmakelaar, machtigt de verzekeringnemer Foyer Assurances uitdrukkelijk om aan die verzekeringsmakelaar alle informatie met betrekking tot het contract mee te delen. De verzekeringnemer kan dit mededelingsmandaat te allen tijde herroepen door zijn verzoek per aangetekende brief met ontvangstbewijs naar de bij dit contract betrokken entiteit(en) te versturen.

Bovendien, in het geval dat de verzekeringnemer om advies zou vragen inzake verzekeringsdistributie, bij een verzekeringsagent die lid is van het distributienetwerk van Foyer Assurances, maar die nog geen verzekeringstussenpersoon is ten aanzien van de Verzekeringnemer, machtigt deze laatste de bij het contract betrokken entiteit(en) om aan deze verzekeringstussenpersoon de identificatiegegevens (naam, voornaam, adres, geboortedatum, bankgegevens en, indien van toepassing, gegevens met betrekking tot personen die gewoonlijk in de woning van de verzekeringnemer wonen) mee te delen die nodig zijn om de tussenpersoon in staat te stellen hem van dienst te zijn en nuttig advies te geven bij zijn nieuwe verzoeken. Ook hier kan de verzekeringnemer dit communicatiemandaat te allen tijde herroepen door een verzoek daartoe per aangetekend schrijven met ontvangstbewijs te richten aan Foyer Assurances.

De verzekeringnemer heeft een recht van inzage, beperking, wissing binnen de wettelijke grenzen, rectificatie en gegevensoverdraagbaarheid, dat kan worden uitgeoefend door een schriftelijk verzoek te richten aan het adres van de verwerkingsverantwoordelijke.

De bewaartermijn van deze gegevens is beperkt tot de duur van het contract en tot de periode gedurende welke de bewaring van de gegevens noodzakelijk is om Foyer Assurances in staat te stellen aan haar verplichtingen te voldoen overeenkomstig verjaringstermijnen of andere wettelijke verplichtingen.

Aangezien *Europ Assistance Belgium* mandaat heeft gegeven aan *Foyer Assurances* om voor haar en namens haar de waarborgen verdediging, verhaal en rechtsbijstand af te sluiten, en zij het administratief beheer van deze twee waarborgen aan haar delegeert, afgezien van het beheer van de schadegevallen, machtigen de verzekeringnemer en de verzekerde *Europ Assistance Belgium* en *Foyer Assurances* om elkaar alle persoonsgegevens, informatie en alle documenten te bezorgen die nuttig zijn voor het beheer

van die waarborgen.

Foyer Assurances heeft een Data Protection Officer aangesteld die per brief kan worden bereikt op het adres van de verwerkingsverantwoordelijke of langs elektronische weg aan [dataprotectionofficer@foyer.lu](mailto:dataprotectionofficer@foyer.lu).

## 2) Beroepsgeheim, verwerking en verwerking aan aanbieders van cloud computing

*Foyer Assurances* hecht veel belang aan de eerbiediging van het beroepsgeheim en de vertrouwelijkheid van de gegevens van haar klanten, en verbindt zich ertoe te allen tijde alle noodzakelijke en vereiste maatregelen te treffen om de vertrouwelijkheid van de gegevens volgens de hoogste veiligheidsnormen en met inachtneming van de geldende voorschriften te waarborgen.

Om een hoog kwaliteitsniveau van de dienstverlening te garanderen en haar klanten de meest geavanceerde technologieën aan te bieden, kan *Foyer Assurances* een beroep doen op dienstverleners, verwerkers en cloud computing-technologieën. In alle gevallen worden de meegedeelde gegevens beschermd volgens hoge veiligheidsnormen, waaronder die van de GDPR.

Onverminderd de bepalingen van het Belgische recht dat op de overeenkomst van toepassing is, wanneer de mededeling van door het beroepsgeheim beschermde gegevens in verzekeringszaken plaatsvindt in het kader van **verwerking en aan technologieën die gebruik maken van cloud computing**, op initiatief van *Foyer Assurances*, in de zin van artikel 2bis lid 2 van artikel 300 van de gewijzigde wet van 7 december 2015, met een andere derde dienstverlener dan die bedoeld in dit artikel 300, *stemt de verzekeringnemer* uitdrukkelijk in met elke verwerking, met inbegrip van cloud computing, die wordt gebruikt en kan hij de details van deze verwerkingsovereenkomsten op elk moment raadplegen (verwerkingstabel) onder de link <https://groupe.foyer.lu/nl/transparency>. Hij kan op verzoek ook een papieren exemplaar van deze verwerkingstabel krijgen.

In deze verwerkingstabel vindt de *verzekeringnemer* het bestaan van een lopende verwerking, het soort informatie dat wordt doorgegeven en het land van vestiging van de dienstverlener(s). Indien de dienstverlener niet onderworpen is aan een soortgelijke geheimhoudingsplicht als *Foyer Assurances*, verbindt *Foyer Assurances* zich ertoe met de dienstverlener een geheimhoudingsovereenkomst te sluiten om hem in het kader van de betrokken verwerking een dergelijke verplichting op te leggen.

In geval van een wijziging van de verwerkingstabel (bv. toevoeging van een verwerker, gebruik van cloud computing... niet-exhaustieve lijst), wordt de *verzekeringnemer* per e-mail en/of via zijn klantenruimte en/of elk ander passend middel op geldige wijze in kennis gesteld van de wijziging(en) (bv. vervaldagbericht).

Indien de *verzekeringnemer* niet binnen twee maanden nadat hij van de wijziging van het verwerkingsschema in kennis is gesteld, schriftelijk bezwaar maakt, wordt zijn instemming geacht te zijn verkregen. **In geval van verzet** door de *verzekeringnemer* moet dit per aangetekend schrijven aan *Foyer Assurances* worden meegedeeld en zal dit op de **eerstvolgende vervaldag van het contract als een opzegging worden beschouwd**. Als uw verzekeringsovereenkomst niet jaarlijks kan worden opgezegd, geldt uw toestemming bij wijze van uitzondering voor de gehele duur van de verzekeringsovereenkomst, met inbegrip van eventuele latere wijzigingen.

De *verzekeringnemer* wordt naar behoren geïnformeerd dat:

- indien hij bezwaar maakt tegen de wijziging van de verwerkingstabel, dit bezwaar gevolgen zal hebben voor het optimale beheer van de opdracht en het niveau van de dienstverlening, en dat het bezwaar derhalve geldt als een opzegging bij de volgende vervaldatum.

- indien hij/zij meerdere verzekeringscontracten heeft bij *Foyer Assurances*, is hij/zij verplicht desgewenst één bezwaar per verzekeringsovereenkomst kenbaar te maken.

## 8.8 Fraude

Elke fraude door de Verzekerde bij het opstellen van de mededeling of in de antwoorden op aanvullende informatie gevraagd door de Bijstandsmaatschappij leidt ertoe dat de rechten van de Verzekerde jegens de Bijstandsmaatschappij vervallen. Elke mededeling moet derhalve volledig en grondig zijn.

De Bijstandsmaatschappij behoudt zich het recht voor om de frauderende Verzekerde te vervolgen voor de bevoegde rechtbanken.