



PRESTIGE

Algemene Voorwaarden

Geldig vanaf 01.08.2013

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

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Toepassingsvoorwaarden van het contract	4
1.1 Definities.....	4
1.2 Betekenis van de afkortingen B/E, E, B.....	6
1.3 Geografische uitgestrektheid.....	7
1.4 Samenstelling van de landenzones.....	7
1.5 Beroep op onze prestaties.....	8
1.6 Toepassingsmodaliteiten.....	9
1.7 Duur.....	10
1.8 Opzegging.....	11
1.9 Opzeggingsmodaliteiten en datum van inwerkingtreding.....	12
1.10 Premies.....	12
1.11 Uw verplichtingen bij een bijstand.....	13
1.12 Het niet naleven van uw verplichtingen.....	13
Hoofdstuk 2. Bijstand aan personen in geval van ziekte, ongeval, overlijden	14
2.1 Bezoek in het ziekenhuis.....	14
2.2 Terugkeer en begeleiding van de kinderen, kleinkinderen en achterkleinkinderen.....	15
2.3 Vervoer/repatriëring van de zieke of gewonde.....	15
2.4 Begeleiding van de zieke of gewonde.....	16
2.5 Terugkeer van de andere verzekerden.....	16
2.6 Plaatsvervangend chauffeur.....	16
2.7 Opsturen van brillen, protheses en geneesmiddelen.....	16
2.8 Oppas van huisdieren (honden en katten).....	17
2.9 Vervoer/repatriëring van de huisdieren (honden en katten) en van de bagage.....	17
2.10 Doorgeven van dringende boodschappen.....	17
2.11 Ongeval op de skipistes.....	17
2.12 Terugbetaling van de in het buitenland gemaakte medische kosten.....	18
2.13 Terugbetaling van in België gemaakte medische kosten als gevolg van een ongeval in het buitenland.....	19
2.14 Bijstand bij overlijden.....	19
2.15 Psychologische bijstand na trauma.....	21
2.16 Primair vervoer in België.....	21
Hoofdstuk 3. Reisbijstand	22
3.1 Verlies of diefstal van reisdocumenten en vervoerbewijzen in het buitenland.....	22
3.2 Verlies of diefstal van bagage.....	22
3.3 Vertraging van bagage.....	22
3.4 Opsporings- en reddingskosten in het gebergte.....	22
3.5 Vervroegde terugkeer wegens ziekenhuisopname in België van uw echtgenoot, vader, moeder, zoon, dochter, schoonmoeder of -vader.....	23
3.6 Vervroegde terugkeer wegens overlijden van een familielid.....	23
3.7 Vervroegde terugkeer wegens zware schade aan de woning of diefstal met braak.....	23

3.8 Terbeschikkingstelling van geld in het buitenland.....	24
3.9 Bijstandsverlening van een tolk.....	24
3.10 Bijstand voor de fiets en de bromfiets (-125 cm ³).....	24
3.11 Bijstand bij gerechtelijke vervolgingen in het buitenland.....	25
3.12 Dierenartskosten.....	25

Hoofdstuk 4. Bijstand voor het voertuig optie en voor de geïmmobiliseerde passagiers ingevolge een defect, een ongeval of een diefstal van het voertuig (Optie) 26	
4.1 Pechverhelping - sleepdienst - vervoer van het voertuig in België.....	26
4.2 Vervangwagen in België.....	27
4.3 Pechverhelping - sleepdienst in het buitenland.....	27
4.4 Onderkomen en vervoer van de verzekerden in afwachting van de herstellingen.....	28
4.5 Opsturen van onderdelen.....	28
4.6 Repatriëring van het voertuig dat langer dan 72 uur in het buitenland geïmmobiliseerd is.....	28
4.7 Repatriëring van de verzekerden die langer dan 72 uur in het buitenland geïmmobiliseerd zijn.....	29
4.8 Bijstandsverlening bij diefstal van het voertuig.....	29
4.9 Bewakingskosten voor het voertuig.....	30
4.10 Vervoer/repatriëring van de huisdieren (honden en katten) en van de bagage.....	30
4.11 Bijstand voor de aanhangwagen.....	30
4.12 Vervoer/repatriëring van een plezierboot.....	31

Hoofdstuk 5. Thuisbijstand	32
5.1 Informatie.....	32
5.2 Bijstand voor de verzekerden in geval van ziekenhuisopname in België.....	32
5.3 Bijstand in geval van schade aan de woning of diefstal met braak.....	33
5.4 Dringende herstellingen aan de woning.....	33
5.5 Hulp van een slotenmaker.....	34
5.6 Doorgeven van dringende boodschappen naar het buitenland.....	34
5.7 Tele-Contact.....	34

Hoofdstuk 6. Uitsluitingen en beperkingen	35
6.1 Zijn uitgesloten.....	35
6.2 Uitzonderlijke omstandigheden.....	36

Hoofdstuk 7. Rechtssysteem	37
7.1 Subrogatie.....	37
7.2 Schulderkenning.....	37
7.3 Verjaring.....	37
7.4 Rechtsmacht.....	37
7.5 Contractwet.....	37
7.6 Klachten.....	37
7.7 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer.....	38
7.8 Fraude.....	39

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN HET CONTRACT PRESTIGE EUROP ASSISTANCE

Onderhavige overeenkomst bevat de Algemene Voorwaarden van het contract dat tussen Europ Assistance en de verzekeringsnemer afgesloten is. Ze legt de prestaties vast die door Europ Assistance aan de verzekerden worden gewaarborgd.

Hoofdstuk 1. Toepassingsvoorwaarden van het contract

1.1 Definities

1° De verzekeringsnemer

De onderschrijver van het contract.

2° De verzekerden

a) De personen die met naam in de bijzondere voorwaarden van het contract vermeld staan onder de titel "begunstigden", op voorwaarde dat ze in België gedomicilieerd zijn en er gewoonlijk verblijven.

b) De kinderen van de verzekeringsnemer die tijdens het contract geboren of geadopteerd worden en niet in het contract vermeld zijn, worden voorlopig verzekerd tot de volgende vervaldatum. Maar het kind van de verzekerde ouders dat tijdens een verplaatsing geboren wordt in een ander land dan de grenslanden (d.w.z. Duitsland, Frankrijk, Groot-Brittannië, Luxemburg, Nederland) en het kind dat uit het buitenland geadopteerd wordt, is slechts verzekerd vanaf de inschrijving in de bevolkingsregisters in België.

c) De kleinkinderen en achterkleinkinderen zijn eveneens verzekerd als ze onder de hoede staan van de in a) genoemde personen of met hen meereizen.

De personen die door een Prestige-contract kunnen verzekerd worden, zijn naargelang het onderschreven contracttype:

- Prestige Individueel: Eén enkele persoon.
- Prestige Echtpaar: Het wettelijk of feitelijk echtpaar dat onder één dak leeft, of twee personen die samen onder één dak leven.
- Prestige Familie: Het wettelijk of feitelijk echtpaar, hun ongehuwde kinderen en hun vader, moeder, grootvader, grootmoeder, overgrootvader, overgrootmoeder, die allen onder één dak leven. Hieronder worden ook de ongehuwde kinderen gerekend die elders in België verblijven om studieredenen of voor een stage i.v.m. hun studies. De

ongehuwde kinderen van gescheiden ouders mogen verzekerd worden, waar hun woonplaats in België ook is.

- Prestige met voertuig(en): Het begrip "verzekerde" wordt uitgebreid tot wettelijk in België gedomicilieerde passagiers die u gratis vergezellen. De prestaties worden echter slechts gewaarborgd in geval van pech, diefstal of poging tot diefstal van het verzekerde voertuig, of in geval van een ongeval waarbij het verzekerde voertuig betrokken is. Het aantal verzekerde passagiers is het aantal dat is toegestaan volgens de voorschriften van de fabrikant van het bedoelde voertuig.

De verzekerden zullen ook vernoemd worden in onderhavig contract door de term "u".

3° De verzekeraar

EUROP ASSISTANCE (Belgium) N.V., BTW BE 0457.247.904 RPR Brussel, erkend onder codenummer 1401 om de de takken 01,09,13,15,16,18 (Bijstand) uit te oefenen (K.B. van 02.12.96, B.S. van 21.12.96), met hoofdzetel in de Triomflaan 172 te 1160 Brussel.

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

4° De verzekerde voertuigen

Op voorwaarde dat de verzekerde voertuigen:

- ingeschreven zijn in België en dat de nummerplaat conform is met het inschrijvingsbewijs voor het betreffende voertuig;
- en in de bijzondere voorwaarden van het contract als optionele dekking vermeld staan met hun inschrijvingsnummer, verzekeren wij:
 - het motorvoertuig voor wegvervoer, een wagen met een MTM van maximaal 3,5 ton en een motorfiets van 125 cm³ of meer, dat toebehoort aan één van de verzekerden;
 - de leasingwagen of de bedrijfswagen waarvan de verzekerde de gebruikelijke bestuurder is en waarvan het maximum toegelaten gewicht niet meer dan 3,5 ton bedraagt;
 - de aanhangwagen die door het in de bijzondere voorwaarden vermelde voertuig gesleept wordt en waarvan de M.T.M. niet meer dan 750 kg bedraagt, en de gesleepte niet-residentiële caravan of de camping-car waarvan de M.T.M. niet meer dan 3,5 ton bedraagt.

Voertuigen met een handelsplaat, voertuigen die bestemd zijn voor commercieel vervoer van personen of goederen, taxi's, ziekenwagens, rijsschoolauto's, lijkwagens, landbouwvoertuigen, huurauto's (leasing of renting) zijn uitgesloten.

De aanhangwagens die door het verzekerde voertuig getrokken worden, zijn eveneens verzekerd indien hun inschrijvingsnummer in de bijzondere voorwaarden vermeld is. Aanhangwagens die onder de wetgeving op uitzonderlijk vervoer vallen, en aanhangwagens die dienen voor het transport van voertuigen, zijn uitgesloten en kunnen niet worden gedekt door het onderhavige contract. Bij wijze van uitbreiding wordt de vervangwagen eveneens als verzekerd voertuig beschouwd. Hieronder verstaat men het voertuig dat aan een in België gedomicilieerde derde toebehoort, indien dit voertuig voor maximum één maand het vermelde

voertuig vervangt dat tijdelijk onbruikbaar is. Wij moeten onmiddellijk op de hoogte worden gebracht van deze vervanging en in elk geval vóór een schadegeval waarbij de vervangwagen betrokken is.

5° Fiets en motorfiets (-125 cm³)

De fiets en de motorfiets (-125 cm³) van de verzekerde, die niet in de bijzondere voorwaarden van het contract vermeld zijn, genieten de in 3.10 vermelde prestaties.

6° Bagage en kampeermateriaal

De persoonlijke voorwerpen die de verzekerde meeneemt of vervoert aan boord van het verzekerde voertuig. Tot bagage worden niet gerekend: zweefvliegtuigen, boten, handelswaar, wetenschappelijk materiaal, bouw materiaal, huismeubilair, paarden, vee,...

7° Woonplaats

De plaats waar u gewoonlijk verblijft in België met uw familie. Deze plaats breidt zich uit tot alles wat tot uw privé domein behoort (woning, tuin, park, bijliggende woonsten, garage, stallen, enz.).

8° De waarborg

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

9° Verzekerde gebeurtenissen

De gebeurtenissen die recht geven op onze prestaties wanneer ze bij toeval gebeuren in een door het contract gedekt land. Deze gebeurtenissen zijn beschreven in de overeenkomst naargelang het contracttype (Prestige Individueel, Prestige Echtpaar, Prestige Familie) en in de bijzondere voorwaarden (met Medische Kosten, met Voertuig, met Verzekeringen).

10° Immobiliserend ongeval

Elke aanrijding (botsing tegen een vast of beweeglijk lichaam) – omkering – uit de baan gaan – brand – van het verzekerde voertuig dat al dan niet in beweging is en dat tot onmiddellijk gevolg heeft dat het voertuig niet geschikt is voor het verkeer of dat het rijden ermee volgens het verkeersreglement gevaarlijk is.

11° Diefstal, poging tot diefstal

Het voertuig wordt als gestolen beschouwd of de poging tot diefstal wordt bevestigd vanaf het ogenblik dat u uw aangifte heeft gedaan aan de betrokken lokale overheidsinstanties en ons een fotokopie van uw aangifte heeft gestuurd.

1.2 Betekenis van de afkortingen B/E, B, E

Voor de toepassing van de waarborg hebben deze afkortingen de volgende betekenis:

B/E: De prestaties met deze afkorting zijn van toepassing op verzekerde gebeurtenissen die plaatsvinden in België of in het buitenland, in een door het contract gedekt land.

B: De prestaties met deze afkorting zijn uitsluitend van toepassing voor de verzekerde gebeurtenissen die plaatsvinden in België, behalve echter voor de prestaties beschreven in artikel 2.15, waar het Belgische en het Luxemburgse grondgebied wordt bedoeld.

E: De prestaties met deze afkorting zijn uitsluitend van toepassing voor de verzekerde gebeurtenissen die plaatsvinden in het buitenland, in een door het contract gedekt land.

1.3 Geografische uitgestrektheid

Onder voorbehoud van de bepalingen van 1.2 en onder de voorwaarden van de overeenkomst is de waarborg in België van toepassing buiten de woonplaats en in het buitenland in alle landen die deel uitmaken van de zones 1 en 2 (zie 1.4). De prestaties vermeld in 2.6 (plaatsvervangend chauffeur) en de prestaties vermeld in hoofdstuk 4 (bijstand voor het voertuig en voor de geïmmobiliseerde passagiers) zijn echter alleen van toepassing in landen van zone 1, met uitzondering van de landen en gebieden aangeduid met een sterretje (*): Cyprus, Madeira, Malta, Marokko, Tunesië, Turkije (Aziatisch gedeelte).

1.4 Samenstelling van de landenzones

Zone 1

Andorra - Balearen - België - Bosnië-Herzegovina - Bulgarije - Cyprus* - Denemarken - Duitsland - Estland - Finland - Frankrijk (behalve de overzeese gebieden) - Gibraltar - Griekenland + eilanden - Hongarije - Ierland - Italië + eilanden - Kosovo - Kroatië - Letland - Liechtenstein - Litouwen - Luxemburg - Macedonië - Madeira* - Malta* - Marokko* - Montenegro - Monaco - Nederland - Noorwegen - Oekraïne - Oostenrijk - Polen - Portugal behalve Azoren en Madeira - Roemenië - Russische Federatie (Europees gedeelte) - San Marino - Servië - Slovaakse Republiek - Slovenië - Spanje behalve Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla - Tsjechische Republiek - Tunesië* - Turkije (Aziatisch gedeelte)* - Turkije (Europees gedeelte) - Vaticaanstad - Verenigd Koninkrijk - Wit-Rusland - Zweden - Zwitserland.

Nota:

De gebieden die deel uitmaken van deze landen, maar niet in geografisch Europa liggen, behoren tot zone 2 (bijvoorbeeld de Canarische Eilanden, Martinique, Guadeloupe, Franse Antillen).

Zone 2

De landen van de vorige zone + Albanië - Algerije - Angola - Anguilla - Antigua en Barbuda - Argentinië - Armenië - Aruba - Australië - Azerbeidzjan - Azoren - Bahama's - Bahrein - Bangladesh - Barbados - Belize - Benin - Bermuda's - Bhutan - Bolivia - Bonaire - Botswana - Brazilië

- Brunei - Burkina Faso - Burundi - Cambodja - Canada - Canarische Eilanden - Caymaneilanden - Centraal-Afrikaanse Republiek - Ceuta - Chili - China - Colombia - Comoren - Congo (Brazzaville) - Congo (Kinshasa) - Cookeilanden - Costa Rica - Cuba - Curaçao - Djibouti - Dominica - Dominicaanse Republiek - Ecuador - Egypte - El Salvador - Equatoriaal-Guinea - Eritrea - Ethiopië - Faeroër - Falklandeilanden - Fiji - Filipijnen - Frans-Guyana - Frans-Polynesië - Gabon - Gambia - Georgië - Ghana - Grenada - Groenland - Guadeloupe - Guam - Guatemala - Guinee - Guinee-Bissau - Guyana - Haïti - Honduras - Hong-Kong - IJsland - India - Indonesië - Irak - Iran - Israël - Ivoorkust - Jamaica - Japan - Jemen - Jordanië - Kaapverdië - Kameroen - Kazachstan - Kenya - Kirgizië - Koeweit - Laos - Lesotho - Libanon - Liberia - Libië - Maagdeneilanden (Britse) - Maagdeneilanden (V.S.A) - Macau - Madagaskar - Malawi - Maldiven - Maleisië - Mali - Martinique - Mauritanië - Mauritius - Mayotte - Melilla - Mexico - Moldavië - Mongolië - Montserrat - Mozambique - Myanmar - Namibië - Nepal - Nicaragua - Nieuw-Caledonië - Nieuw-Zeeland - Niger - Nigeria - Noordelijke Marianen - Noord-Korea - Norfolk-eilanden - Oezbekistan - Oman - Pakistan - Panama - Papoea-Nieuw-Guinea - Paraguay - Peru - Puerto-Rico - Qatar - Réunion - Russische Federatie (Aziatisch gedeelte) - Rwanda - Saba - Saint Kitts en Nevis - Saint Lucia - Saint-Pierre en Miquelon - Saint-Vincent en de Grenadines - Sao Tomé en Príncipe - Saudi-Arabië - Senegal - Seychellen - Sierra Leone - Singapore - Sint-Eustatius - Sint-Maarten - Sri Lanka - Sudan - Suriname - Svalbard en Jan Mayen - Swaziland - Syrië - Tadzjikistan - Taiwan - Tanzania - Thailand - Togo - Trinidad en Tobago - Tsjaad - Turkmenistan - Turkse- en Caicoseilanden - Uganda - Uruguay - Venezuela - Verenigde Arabische Emiraten - Verenigde Staten van Amerika (V.S.A.) - Vietnam - West-Samoa - Zambia - Zimbabwe - Zuid-Afrika - Zuid-Korea

Uitgesloten landen:

De landen die niet hierboven vermeld zijn, zijn uitgesloten.

- De landen of streken in staat van (burger)oorlog, deze waar de veiligheid wordt verstoord door oproer, volksoptstanden, terrorisme, beperking van het vrije personen- en goederenvervoer, stakingen of andere onverwachte gebeurtenissen die de uitvoering van de overeenkomst verhinderen, zijn eveneens uitgesloten, zelfs indien ze vermeld staan onder de gedekte landen.
- De situatie in de uitgesloten landen kan wijzigen in functie van de binnenlandse of internationale evolutie van de landen waar wij werkzaam zijn. Op dat vlak volgt Europ Assistance de raad en aanbevelingen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

1.5 Beroep op onze prestaties

Onze bijstandsdiensten staan 24 uur per dag en 7 dagen per week voor u klaar. Onze Informatiedienst is toegankelijk van maandag tot en met zaterdag van 9 tot 20 uur. Medische informatie is 24 uur per dag beschikbaar.

1.6 Toepassingsmodaliteiten

1° Kosten voor uw oproep tot bijstand

Wij nemen de kosten ten laste voor telefoon, telegram, telefax, e-mail die u in het buitenland heeft gemaakt om ons te bereiken (eerste oproep en deze waarom wij u uitdrukkelijk vragen), op voorwaarde dat uw eerste oproep gevolgd wordt door een bijstandsverlening zoals door het contract gewaarborgd.

2° Bijstandsverleningen

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

De vervoerbewijzen die wij waarborgen zijn, naargelang onze keuze, 1e klasse treinkaartjes of vliegtuigbiljetten (economy class), behalve bij medische contra-indicatie.

4° Hotelkosten

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

5° Dienstverlener

U heeft altijd het recht de door ons gestuurde dienstverlener (vb. pech-verhelpster, hersteller, vervoerder) te weigeren. In dit geval zullen wij u andere dienstverleners in de buurt voorstellen binnen de beperking van de plaatselijke beschikbaarheden. De werken, herstellingen of diensten die de dienstverlener uitvoert, worden met uw goedkeuring en onder uw controle verricht. Voor de kosten van de herstelling en de onderdelen (zie artikel 4.5.) waarvoor wij niet tussenbeide komen, raden wij u aan een voorafgaand bestek te eisen. Alleen de dienstverlener is verantwoordelijk voor de uitgevoerde werken, herstellingen of diensten.

6° Vervoer van bagage

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

7° Vervang- of bestelwagen

Wanneer het onderhavige contract voorziet in een vervangwagen, stellen wij met inachtneming van de plaatselijke beschikbaarheden een aan categorie van het verzekerde voertuig, maar ten hoogste aan categorie B beantwoordend voertuig van de verhuurder tot uw beschikking. Wij vergoeden u de taxikosten die u heeft gemaakt om de vervangwagen op te halen of terug te brengen. U aanvaardt zich te voegen naar de algemene voorwaarden van de verhuurder zolang de vervangwagen te uwer beschikking is gesteld. De kosten van het gebruik van de wagen buiten de gewaarborgde periode, de opgelopen boetes, de brandstofkosten, de tolkosten, de prijs van aanvullende verzekeringen en de franchise van de verzekering voor schade aan het voertuig blijven voor uw rekening.

8° Terugbetaling van kosten

Wanneer wij u toestemming geven om zelf de kosten voor gewaarborgde prestaties voor te schieten, worden deze kosten u terugbetaald tot het bedrag dat wij hadden verstrekt indien wij zelf de dienst hadden verleend. Bedragen van minder dan 65 EUR worden niet terugbetaald.

9° Bijstand op aanvraag

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

10° Wettelijke verplichtingen

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

1.7 Duur

1° Duur en einde van het contract

Het contract bestaat vanaf de ondertekening van de voorgetekende polis of de verzekeringsaanvraag door de verzekeringsnemer. Het wordt onderschreven voor de duur van 1 jaar. Het contract wordt bij afloop ervan vernieuwd voor achtereenvolgende periodes van 1 jaar, behalve indien één van de partijen zich hiertegen verzet met een aangetekend schrijven dat ten laatste drie maanden voor de vervaldatum bij de post is afgegeven.

2° Inwerkingtreding van de waarborg

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

3° Reis van meer dan 6 maanden in het buitenland

Verplaatsingen in het buitenland worden gedekt door het onderhavige contract. Als de verplaatsing in het buitenland langer duurt dan 6 opeenvolgende maanden, geven uitsluitend gebeurtenissen die zich voordoen vóór het verstrijken van de eerste 6 maanden, aanleiding tot de gewaarborgde prestaties. Terugreizen die minder dan 15 dagen in beslag nemen, worden niet beschouwd als onderbrekingen van de periode van 6 maanden. Als u uw waarborg langer dan 6 maanden wenst te laten lopen, kunt u de waarborg verlengen met periodes van een bijkomende maand, mits u een premie betaalt die u op aanvraag wordt meegedeeld vóór het verstrijken van de termijn. Deze premie is eveneens betaalbaar vóór het verstrijken van de termijn.

4° Mogelijkheid tot opzegging

De verzekeringsnemer heeft het recht het contract binnen veertien dagen na de bevestiging door de verzekeraar van de ontvangst van de verzekeringsaanvraag of de voorgetekende polis, per aangetekend schrijven op te zeggen met onmiddellijke uitwerking op de dag van de kennisgeving. Wij hebben datzelfde recht binnen dezelfde termijn; onze opzegging gaat in acht dagen na de kennisgeving. In geval van opzegging betalen wij de verzekeringsnemer het verschil terug tussen de betaalde premie en de premie die wij zouden toegepast hebben om de werkelijke duur van de waarborg te dekken, op basis van onze "tijdelijke" tarieven die van toepassing zijn op het ogenblik van de opzegging.

1.8 Opzegging

Het contract kan worden opgezegd:

- 1° Door elk van de partijen in de gevallen vernoemd in 1.7.1° en 4°.
- 2° Door elk van de partijen, na een aanvraag tot bijstandsverlening of terugbetaling, ten laatste 1 maand na onze regeling of onze weigering tot regeling. De opzegging wordt ten vroegste 3 maanden na de dag van de betekening van kracht.
- 3° Door de rechthebbenden van de verzekeringsnemer in geval van diens overlijden, ten laatste binnen drie maanden en veertig dagen nadat zij kennis hebben gekregen van de dag van het overlijden.
- 4° Door de verzekeringsnemer:
 - indien wij de verzekeringsvoorwaarden of het tarief wijzigen in de omstandigheden beschreven in 1.10.3°;
 - indien wij een gedeelte van de waarborg opzeggen;
 - indien wij weigeren een premievermindering toe te staan binnen een maand vanaf de aanvraag tot vermindering door de verzekeringsnemer, voor zover het risico dat de verzekerde voorvallen zich voordoen tijdens de loop van het contract op gevoelige en duurzame wijze verminderd is en dat deze korting zou toegestaan zijn indien de vermindering zou bestaan hebben bij de afsluiting van het contract.
- 5° Door ons, in geval van wanbetaling van de premie bij de vervaldatum, onder de voorwaarden vermeld in 1.10.2°.

1.9 Opzeggingsmodaliteiten en datum van inwerkingtreding

1° De opzegging van het contract wordt uitgevoerd door deurwaarders-exploot, per aangetekend schrijven of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs.

2° Behalve in de gevallen waarvan sprake in 1.7, 1.8.2°, 1.9.3° hieronder en 1.10.2°, treedt de opzegging in werking na verloop van één maand vanaf de dag volgend op de betekening of de datum van het ontvangstbewijs of, in het geval van een aangetekend schrijven, vanaf de dag die volgt op de afgifte ervan bij de post.

3° Onze opzegging na de verklaring van een bijstand treedt in werking bij de kennisgeving ervan wanneer de verzekeringsnemer of de verzekerde niet voldaan hebben aan één van de in 1.11 vermelde verplichtingen, met de bedoeling ons te bedriegen.

1.10 Premies

1° Kenmerken

De met taksen en bijdragen verhoogde premie is vooraf betaalbaar, op onze aanvraag of deze van de verzekeringsbemiddelaar die in de bijzondere voorwaarden vermeld is. Overeenkomstig 1.7.2° is de betaling van de eerste premie de voorwaarde voor de inwerkingtreding van de waarborg.

2° Wanbetaling van de premie bij de vervaldatum

- Indien de premie bij de vervaldatum niet betaald wordt, kunnen wij de waarborg schorsen of het contract opzeggen op voorwaarde dat de verzekeringsnemer aangemaand is door een ter post aangetekend schrijven.
- De schorsing van de waarborg of de opzegging van het contract treden in werking na het verstrijken van een periode van 15 dagen vanaf de dag volgend op de afgifte van het ter post aangetekend schrijven.
- Indien de waarborg geschorst wordt, treedt zij slechts opnieuw in werking op de dag volgend op de betaling van de premie.
- Wij kunnen ook, in de hierboven beoogde aanmaning, de verzekeringsnemer meedelen dat éénmaal de waarborg geschorst is, het contract zal opgezegd worden. In dit geval treedt de opzegging in werking na afloop van een periode van 15 dagen vanaf de eerste dag van de schorsing. Indien wij geen melding gemaakt hebben van de opzegging, zal het contract waarvan de waarborg geschorst is, enkel kunnen opgezegd worden mits een nieuwe aanmaning die overeenstemt met de eerste alinea hierboven.

3° Wijziging van de verzekeringsvoorwaarden

Wanneer wij de verzekeringsvoorwaarden of het tarief wijzigen, passen wij het contract aan op de volgende jaarlijkse vervaldag. Wij melden deze aanpassing aan de verzekeringsnemer zodat hij over een periode van 30 dagen beschikt om de wijziging te weigeren en het contract op te zeggen. De opzegging treedt in werking op de vervaldag van het con-

tract en ten vroegste na het verstrijken van een termijn van één maand te rekenen vanaf de dag volgend op de afgifte van het aangetekend schrijven bij de post.

4° Premiekrediet

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

1.11 Uw verplichtingen bij een bijstand

U verbindt zich ertoe:

- ons zo spoedig mogelijk te bellen of op de hoogte te laten brengen, behalve bij overmacht, opdat wij op optimale wijze de gevraagde bijstand kunnen regelen en u toelaten de gewaarborgde kosten te maken;
- ons alle elementen te verstrekken over het onderschreven contract;
- akkoord te gaan met de oplossingen die wij voorstellen;
- de verplichtingen na te leven die specifiek zijn voor de gevraagde prestaties en die in onderhavige overeenkomst vermeld zijn;
- onze vragen in verband met het zich voordoen van de verzekerde gebeurtenissen juist te beantwoorden;
- ons de eventuele andere verzekeringen op te geven die hetzelfde voorwerp hebben en dezelfde risico's dragen als deze die gedekt zijn door onderhavig contract;
- ons de oorspronkelijke bewijsstukken van uw gewaarborgde uitgaven te geven;
- ons het ontvangstbewijs te overhandigen van uw aangifte van diefstal aan de overheid, indien deze diefstal een gewaarborgde bijstand met zich brengt;
- ons uw niet gebruikte vervoerbewijzen te geven wanneer wij uw repatriëring betaald hebben.

1.11 Het niet naleven van uw verplichtingen

Indien u een van de verplichtingen die in 1.11 vermeld zijn, niet naleeft, kunnen wij:

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

Hoofdstuk 2. **Bijstand aan personen in geval van ziekte, ongeval, overlijden**

Onder de voorwaarden van de overeenkomst zijn de prestaties van hoofdstuk 2 van toepassing in geval van ziekte - verwondingen - overlijden van een verzekerde tijdens een verplaatsing.

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

B/E 2.1 **Bezoek in het ziekenhuis**

Als u tijdens een verplaatsing zonder gezelschap in het ziekenhuis wordt opgenomen en de geneesheren een ziekenhuisopname van meer dan 72 uur aanbevelen vóór uw vervoer of repatriëring, regelen en betalen wij het vervoer heen en terug van een in België woonachtig familielid dat u in het ziekenhuis komt bezoeken.

- Als de in het ziekenhuis opgenomen verzekerde een kind jonger dan 18 jaar is, geldt de minimumduur van 72 uur ziekenhuisopname niet en kunnen de vader en de moeder van het kind op dezelfde manier naar het ziekenhuis reizen. De vervoerskosten zijn voor onze rekening;
- In de twee hierboven beschreven gevallen dragen wij bij in de hotelkosten van de bezoekers tot een bedrag van 125 EUR per kamer en per nacht. Deze waarborg is beperkt tot 620 EUR;
- Als u vergezeld wordt door een familielid, dragen wij, uitsluitend in het buitenland, bij in de verplaatsingskosten van die laatste om u in het ziekenhuis te bezoeken tot een bedrag van maximaal 250 EUR. Als u in het ziekenhuis wordt opgenomen voor langer dan 72 uur, nemen wij ook de huur van een televisietoestel tijdens uw ziekenhuisverblijf ten laste.

B/E 2.2 **Terugkeer en begeleiding van de kinderen, kleinkinderen en achterkleinkinderen**

Deze prestatie geldt voor de verzekerde kinderen jonger dan 18 jaar die u vergezellen. Zij is van toepassing wanneer u om medische redenen niet voor hen kan zorgen en geen enkele andere verzekerde op hen kan letten en voor hen kan zorgen:

- Wij regelen en betalen hun terugreis naar hun woonplaats in België door hen op onze kosten te laten begeleiden door een hostess of een in België woonachtige persoon van uw keuze;
- Wij betalen de hotelkosten (inclusief ontbijt) van de begeleider tot een bedrag van 250 EUR.

B/E 2.3 **Vervoer/repatriëring van de zieke of de gewonde**

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

1° Voor elk vervoer/elke repatriëring om medische redenen en onder de waarborg van de overeenkomst is eerst de toestemming van onze medische afdeling vereist. Het medisch attest van de geneesheer die u ter plaatse behandelt, volstaat op zich niet.

2° Zodra de geneesheren besloten hebben u te vervoeren of te repatriëren, komen zij de datum, de vervoermiddelen en de eventuele medische begeleiding overeen.

3° Wij regelen en betalen uw vervoer vanuit de instelling waar u zich bevindt. Dit vervoer gebeurt, volgens de beslissingen van onze artsen en indien nodig onder constante medische of paramedische begeleiding, tot de woonplaats in België of tot een ziekenhuis in de buurt van uw woonplaats, waar een bed voor u wordt gereserveerd. Bij de beslissing inzake vervoer, de keuze van het gebruikte vervoermiddel en de eventuele keuze van het ziekenhuis voor de opname, wordt alleen rekening gehouden met uw medische belangen en met de naleving van de geldende gezondheidsvoorschriften. De informatie van de plaatselijke geneesheren of van de gewone behandelende geneesheer, die van fundamenteel belang kan zijn, helpt ons de beslissing te nemen die het meest opportuun lijkt. In dit opzicht wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de eindbeslissing die in uw medisch belang moet worden genomen, in laatste instantie toebehoort aan onze geneesheren, dit om elk conflict tussen medische autoriteiten te vermijden. Indien u trouwens weigert de beslissing te volgen die onze artsen als het meest opportuun beschouwen, ontslaat u ons uitdrukkelijk van elke aansprakelijkheid, met name in geval van terugkeer op eigen kracht, of in geval van vererging van uw gezondheidstoestand. In afwijking van artikel 6.1 kan Europ Assistance, voor de begunstigde die op een orgaantransplantatie wacht, op zijn aanvraag en op zijn kosten, indien de tijd het toelaat en op zijn verantwoordelijkheid, zijn terugkeer regelen naar het ziekenhuis in België waar de transplantatie zal plaatsvinden.

B/E 2.4 **Begeleiding van de zieke of de gewonde**

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

B/E 2.5 **Terugkeer van de andere verzekerden**

Als uw vervoer of repatriëring om medische redenen de andere verzekerden belet hun reis verder te zetten op de oorspronkelijk geplande manier:

- regelen en betalen wij hun terugkeer van de plaats van immobilisatie naar de woonplaats;
- of betalen wij de voortzetting van hun reis, voor het bedrag dat wij voor hun terugkeer naar hun woonplaats zouden hebben betaald.

B/E 2.6 **Plaatsvervangend chauffeur**

Wij sturen een plaatsvervangend chauffeur wanneer de verzekerde bestuurder tijdens een verplaatsing het verzekerde voertuig niet meer kan besturen ten gevolge van een ziekte of verwondingen en geen enkele andere verzekerde passagier die hem vergezelt, het stuur kan overnemen. Wij betalen het loon en de reiskosten van de chauffeur, die het voertuig langs de kortste weg naar uw woonplaats moet terugbrengen. De andere kosten van de terugreis (uw kosten voor hotel, restaurant, brandstof, tol, onderhoud of reparatie van het voertuig...) blijven voor uw rekening. Om deze prestatie te genieten, moet het verzekerde voertuig rijklaar zijn en aan de wettelijke voorschriften voldoen. Indien dit niet het geval is, kan de prestatie worden geweigerd.

E 2.7 **Opsturen van brillen, protheses en geneesmiddelen**

Indien u ter plaatse in het buitenland geen gelijksoortige bril, prothese of geneesmiddelen kunt vinden of het equivalent ervan en indien deze onontbeerlijk is (zijn) en voorgeschreven door een geneesheer, kunnen wij ze op basis van uw aanwijzingen in België bestellen en ze u op de door ons gekozen wijze opsturen. Wij betalen de verzendingskosten van deze voorwerpen. De aankoopprijs ervan dient u ons terug te betalen. Deze prestatie is onderworpen aan de toestemming van onze geneesheren en aan de plaatselijke wetgeving.

B/E 2.8 **Oppas van huisdieren (honden en katten)**

Als u onverwacht voor ten minste 72 uur in het ziekenhuis wordt opgenomen als gevolg van een ongeval of ziekte:

- Betalen wij het vervoer van uw huisdieren (honden en katten) tot het dichtstbijzijnde geschikte dierenpension. Wij betalen ook de kosten voor het verblijf in het dierenpension tot een bedrag van 250 EUR. Deze prestatie is onderworpen aan de naleving van de vervoers-, opvang- en verblijfsvoorwaarden van de dienstverleners en dierenpensions waarop wij een beroep doen (inenting bijgehouden, waarborgsom enzovoort...). Deze prestatie kan slechts worden geleverd indien u of een door u gemachtigde persoon de gekozen dienstverlener kan onthalen om hem uw dieren toe te vertrouwen.

B/E 2.9 **Vervoer /repatriëring van de huisdieren (honden en katten) en van de bagage**

Wanneer wij instaan voor uw terugkeer naar huis:

- regelen en betalen wij het vervoer van uw huisdieren (honden en katten);
- betalen wij het vervoer van de bagage die u zelf verzendt, onder de waarborg van een transportbrief die u door een professionele expediteur wordt bezorgd. Wanneer u bagage in het door ons te repatriëren voertuig achterlaat, wordt het vervoer ervan op uw eigen risico uitgevoerd.

B/E 2.10 **Doorgeven van dringende boodschappen**

Wij geven op onze kosten uw dringende nationale of internationale boodschappen door naar aanleiding van een ernstige gebeurtenis (ziekte, verwondingen, ongeval). De inhoud van de boodschap, waarvoor wij niet aansprakelijk kunnen worden gesteld, is onderworpen aan de Belgische en internationale wetgeving.

B/E 2.11 **Ongeval op de skipistes**

Bij een ongeval op de afgebakende skipistes die op het ogenblik van het ongeval openstaan voor skiërs, betalen wij u de volgende kosten terug:

- uw uitgaven om u van de plaats van het ongeval naar de dichtstbijzijnde verzorgingsinstelling te begeven;
- de door de officiële hulpdiensten gefactureerde opsporingskosten wanneer de verzekerde tijdens het skiën een ongeval heeft gehad, tot een bedrag van 5.000 EUR. In dit geval vragen wij naast de factuur van de kosten een bewijschrift van de hulpdiensten of de plaatselijke rijkswacht die de identiteit bevestigt van de persoon die het ongeval heeft gehad.

Bij een ongeval buiten de afgebakende pistes worden alleen de opsporingskosten ten laste genomen tot maximaal 2.500 EUR.

E 2.12 **Terugbetaling van de in het buitenland gemaakte medische kosten (optie)**

Dit artikel is van toepassing voor zover de bijzondere voorwaarden van het bijstandscontract Prestige de onderschrijving van deze optionele dekking vermelden.

1° Voorwaarden voor aanvaarding

Onder voorbehoud van de in hoofdstuk 6 bepaalde uitsluitingen en van de in 2.10.1.2° voorziene vrijstelling, dekt deze prestatie de verzorging die toegediend werd in het buitenland in een door het contract gedekt land naar aanleiding van een in dit land overkomen ziekte of ongeval van onverwachte aard en zonder gekende band met medische antecedenten.

- Deze prestatie komt na de vergoedingen waarop u recht heeft voor dezelfde risico's bij de Sociale Zekerheid (verplichte verzekering en bijkomende verzekering van de ziekenfondsen) of enige andere ziekteverzekering. Bijgevolg moet u voordien, zowel in België als in het buitenland, de nodige stappen ondernemen om de terugbetalingen waarop u recht heeft, te verhalen.
- Indien de verzekerden niet aangesloten zijn bij een ziekenfonds in België of een andere gelijkwaardige ziekteverzekering of indien zij zich niet gevoegd hebben naar de reglementen van hun ziekenfonds of ziekteverzekering (meer bepaald indien zij hun bijdrage niet betaald hebben), blijft de tussenkomst van Europ Assistance voor alle medische kosten beperkt tot een maximumbedrag van 2.500 EUR;
- In geval van ziekenhuisopname moet u ons hiervan de dag zelf of ten laatste binnen 48 uur op de hoogte brengen. In geval van kosten voor ambulante behandeling moet u ons daarvan uiterlijk binnen 8 dagen na de aanvang van deze kosten op de hoogte brengen. De betaling van deze kosten vervalt zodra uw repatriëring kan plaatshebben en u deze weigert of indien u de door ons voorgestelde repatriëring om persoonlijke redenen doet uitstellen de dag die wij voor uw repatriëring hebben bepaald;
- Voor de ambulante medische kosten (medische verzorging en geneesmiddelen zonder ziekenhuisopname) moet u ons een verslag bezorgen dat door de voorschrijvende geneesheer ter attentie van onze artsen is opgesteld.

2° Gewaarborgd bedrag en gewaarborgde kosten

Wij betalen de volgende kosten tot een bedrag van 1.250.000 EUR per verzekerde persoon en per gebeurtenis, na tussenkomst door uw ziekenfonds of uw ziekteverzekering:

- Medische en chirurgische erelonen;
- Door een arts voorgeschreven geneesmiddelen;
- Dringende tandverzorging ten gevolge van een ongeval of een acute aanval (met uitsluiting van protheses) ten bedrage van 250 EUR per persoon;

- Kosten voor ziekenhuisopname;
- Ziekenwagenkosten voor een plaatselijk traject;
- Kosten voor een verlengd hotelverblijf van de patiënt op doktersvoorschrift, ten bedrage van maximaal 1.000 EUR voor de patiënt en een verzekerde persoon die de patiënt vergezelt, wanneer de zieke of de gewonde de terugreis naar België niet kan aanvatten op de oorspronkelijk voorziene datum;
- Binnen de beperking van het gewaarborgde bedrag betalen wij het saldo van de medische kosten terug na tussenkomst van uw ziekenfonds of ziekteverzekering, op voorlegging van hun originele afrekening en een fotokopie van de facturen en rekeningen voor de kosten. Indien een tussenkomst geweigerd wordt, vragen wij u een attest van de weigering en de oorspronkelijke bewijsstukken van uw uitgaven;
- De terugbetaling gebeurt na aftrek van een vrijstelling van 125 EUR per schadegeval. Voor dringende tandverzorging geldt een vrijstelling van 40 EUR.

3° Voorschot op de kosten voor de ziekenhuisopname

Wij kunnen op uw aanvraag, de gewaarborgde kosten aan het ziekenhuis voorschieten. In dit geval zullen wij u de door ons betaalde facturen toesturen. U moet deze aan uw ziekenfonds of ziekteverzekering geven en ons het gedeelte van de vergoedingen dat u zal teruggestort worden, terugbetalen.

2.13 **Terugbetaling van de in België gemaakte medische kosten als gevolg van een ongeval in het buitenland**

Wij betalen tot een bedrag van 5.000 EUR de medische kosten op doktersvoorschrift gemaakt in België gedurende de eerste drie maanden na uw repatriëring als gevolg van een ongeval in het buitenland.

2.14 **Bijstand bij overlijden**

B 1. Overlijden in België

- Wanneer een verzekerde tijdens een verplaatsing in België overlijdt, regelen en betalen wij het vervoer van het stoffelijk overschot van het zieken- of het lijkenhuis naar de door de familie in België opgegeven plaats, met uitsluiting van alle andere begrafeniskosten.
- Wanneer dit overlijden de andere verzekerden belet op de oorspronkelijke geplande manier hun verplaatsing voort te zetten, regelen en betalen wij hun terugkeer naar huis.
- Indien de overleden persoon het verzekerde voertuig bestuurde, sturen wij een plaatsvervangend chauffeur om het voertuig naar huis terug te brengen, onder dezelfde voorwaarden als in 2.6.

Informatiedienst

Bij het overlijden van de verzekerde verstrekken wij de naaste familieleden inlichtingen over:

- De plaats waar het overlijden moet worden aangegeven;
- Een door Europ Assistance erkend rouwcentrum en/of begrafenisonderneming;
- De adressen van de openbare diensten die informatie geven over:
 - Sociale uitkeringen;
 - Studietoelagen;
 - Huursubsidies;
 - Kinderbijslag;
 - Kinderopvang;
 - Gezins hulp;
 - Successierechten;
- De formaliteiten in geval van overlijden, de instanties waarmee contact moet worden opgenomen:
 - banken;
 - werkgever;
 - sociale instanties;
 - ziekenfonds;
 - verzekeringsmaatschappijen;
 - andere diensten of administraties waarbij de overledene is ingeschreven.

Deze informatie wordt uitsluitend telefonisch verkregen en verstrekt. Het beantwoorden van sommige vragen kan een zekere tijd vergen. In geen geval kunnen wij op grond van de verstrekte antwoorden aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat u van die antwoorden maakt. In geen geval komen wij tussenbeide in de lopende zaken of de zaken die worden beheerd door de bevoegde instanties. Wij verstrekken geen enkel advies in juridische zaken en geven geen enkel oordeel over de prijs en de kwaliteit van goederen en diensten en behandelen geen fiscale en commerciële kwesties. Wij waarborgen de volledige vertrouwelijkheid van onze gesprekken in het kader van de uitvoering van de gewaarborgde prestaties.

E 2. Overlijden in het buitenland

Wanneer een verzekerde overlijdt in het buitenland, regelen en betalen wij het vervoer van het stoffelijk overschot van het zieken- of het lijkenhuis naar de door de familie in België aangeduide plaats. Wij betalen eveneens:

- De kosten voor de post-mortembehandeling en het kisten;
- De kosten voor de lijkstaf tot een bedrag van 2.500 EUR;

De andere kosten, meer bepaald de kosten voor de rouwdienst en de begrafenis of crematie, blijven voor rekening van de familie.

Wij betalen de reis heen en terug van een familielid om de weduwnaar of weduwe die alleen ter plaatse is, moreel te ondersteunen en te vergezellen op de terugreis. Wij dragen bij in de hotelkosten, inclusief ontbijt, van deze persoon tot een bedrag van 250 EUR;

Wanneer de verzekerde ter plaatse in het buitenland begraven of verast wordt, betalen wij volgende kosten ten bedrage van het geheel van de

onkosten die wij zouden hebben uitgegeven overeenkomstig de vorige paragraaf:

- de kosten voor de post-mortembehandeling en het kisten;
- de kosten voor de lijkstaf en de urne, tot een bedrag van 2.500 EUR;
- de kosten voor het vervoer ter plaatse van het stoffelijk overschot met uitsluiting van de kosten voor de rouwdienst en de begrafenis of crematie;
- de repatriëringskosten van de urne;
- een vervoerbewijs heen en terug voor een familielid, om zich ter plaatse te begeven;

Wanneer dit overlijden de andere verzekerden belet op de oorspronkelijk geplande manier naar België terug te komen, regelen en betalen wij hun terugreis naar huis. Indien de in het buitenland overleden persoon het verzekerde voertuig bestuurde, sturen wij een plaatsvervangend chauffeur om het voertuig naar huis terug te brengen, onder dezelfde voorwaarden als in 2.6.

B 2.15 Psychologische bijstand na trauma

Als u het slachtoffer bent van een ernstige psychologische shock, bijvoorbeeld naar aanleiding van het overlijden van een nauwe verwant, een arbeidsongeval, een verkeersongeval, een overval, een carjacking of een homejacking, regelen en betalen wij na instemming van onze geneesheer de eerste gesprekssessies, in België of in het Groothertogdom Luxemburg, met een door ons erkend gespecialiseerd psycholoog die is aangewezen door onze raadgevend geneesheer (maximaal 5 sessies).

Als u op reis bent buiten België of buiten het Groothertogdom Luxemburg, worden de gesprekken telefonisch gevoerd. Als u in België of in het Groothertogdom Luxemburg bent, zal de psycholoog binnen 24 uur na uw eerste oproep contact met u opnemen om de eerste afspraak te maken.

B 2.16 Primair vervoer (ziekenwagen) in België

Bij ongeval of plotse ziekte tijdens een verplaatsing in België, betalen wij uw eerste vervoerskosten (ziekenwagen) tot een bedrag van 250 EUR, na tussenkomst door uw ziekenfonds of uw ziekteverzekering.

Hoofdstuk 3. Reisbijstand

E 3.1 Verlies of diefstal van reisdocumenten en vervoerbewijzen in het buitenland

Bij verlies of diefstal van reisdocumenten (identiteitskaart, paspoort, rijbewijs enz.) in het buitenland moet u zich allereerst tot de dichtstbijzijnde Belgische ambassade of consulaire vertegenwoordiging wenden. Wij bezorgen u daarvan het adres.

Bij verlies of diefstal van cheques, bankkaarten of kredietkaarten komen wij tussenbeide bij de financiële instellingen om de noodzakelijke beschermingsmaatregelen te doen toepassen.

Bij verlies of diefstal van vervoerbewijzen bezorgen wij u de nodige biljetten om uw reis verder te zetten, zodra u ons op de manier van uw keuze met de tegenwaarde van deze biljetten gecrediteerd heeft. Indien u reisdocumenten of vervoerbewijzen vergeet in uw woning, verzenden wij ze naar u ter plaatse.

B/E 3.2 Verlies of diefstal van bagage

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

E 3.3 Vertraging van bagage

Indien uw bagage bij een vliegtuigreis naar behoren is geregistreerd en onder de verantwoordelijkheid is geplaatst van de luchtvaartmaatschappij waarmee u vliegt, en niet gelijktijdig aankomt met uzelf, betalen wij uw dringende aankopen voor eerste levensbehoeften tot een bedrag van maximaal 250 EUR, op voorwaarde dat de bagage meer dan acht uur na uw landing aankomt. Om deze kosten te vergoeden, dient u ons het door de luchtvaartmaatschappij afgegeven attest van vertraging te overhandigen alsook de factuur van uw aankopen voor eerste levensbehoeften.

E 3.4 Opsporings- en reddingskosten

Wij betalen de kosten voor opsporing en redding in het gebergte om het leven of de fysieke integriteit van de verzekerden veilig te stellen, tot een bedrag van 5.000 EUR, op voorwaarde dat de redding resulteert uit een beslissing van de bevoegde plaatselijke overheid of van officiële hulpdiensten. Deze kosten worden niet ten laste genomen in geval van skiën buiten de skipiste. Deze waarborg is niet cumuleerbaar met de waarborg beschreven in artikel 2.11.

B/E 3.5 Vervroegde terugkeer wegens ziekenhuisopname in België van uw echtgenoot, vader, moeder, zoon, dochter, schoonmoeder of -vader

Indien de behandelende geneesheer ons verzekert dat deze ziekenhuisopname meer dan 5 dagen zal bedragen, dat ze van onverwachte aard is en dat de ernst van de gezondheidstoestand van de patiënt uw aanwezigheid rechtvaardigt, regelen en betalen wij de terugkeer van één verzekerde (één enkel ticket).

Indien de in het ziekenhuis in België opgenomen persoon een kind is van de verzekerde dat jonger is dan 18 jaar, en indien de behandelende geneesheer ons verzekert dat het kind langer dan 48 uur in het ziekenhuis moet blijven, regelen en betalen wij de terugreis van de vader en de moeder van het kind naar huis.

In beide gevallen dient u ons een medisch getuigschrift te overhandigen.

B/E 3.6 Vervroegde terugkeer wegens overlijden van een familielid

Iemand van uw familie (echtgenoot, vader, moeder, kind, broer, zuster, grootouders, kleinkind, schoonouders, schoonzoon, schoondochter, schoonbroer, schoonzuster) overlijdt plotseling terwijl u op verplaatsing bent. Om u in staat te stellen de rouwdienst in België bij te wonen en indien nodig te organiseren, regelen en betalen wij:

- Ofwel de enkele terugreis van alle verzekerden die de vereiste verwantschap hebben met de overledene;
- Ofwel één of meer tickets heen en terug tot het totaal bedrag van de tickets voor de enkele terugreis overeenkomstig vorige paragraaf. De terugreis op onze kosten moet ten laatste 15 dagen na de begrafenis plaatshebben;
- Als u het verzekerde voertuig ter plaatse moet achterlaten en geen andere verzekerde het kan besturen, sturen wij een chauffeur om het onder dezelfde omstandigheden als in 2.6. naar de woonplaats terug te brengen;
- De prestatie 3.6 zal u niet worden toegekend indien u definitief terugkeert met uw eigen wagen.

U dient ons een overlijdensattest van de gemeente op te sturen dat de verwantschap aantoonst.

B/E 3.7 Vervroegde terugkeer wegens zware schade aan de woning of diefstal met braak

Wanneer uw woning in België zware schade opgelopen heeft ten gevolge van een brand, waterschade, storm, ontploffing of implosie, diefstal door middel van braak, regelen en betalen wij het vervoer van een verzekerde om hem naar zijn woonplaats te laten terugkeren en hem vervolgens, indien nodig, opnieuw naar zijn verblijfplaats te laten reizen.

De terugkeer op onze kosten moet binnen 15 dagen plaatshebben. U dient ons snel het bewijs van de schade te overhandigen en in geval van diefstal een kopie van de aangifte aan de politie.

E 3.8 **Terbeschikkingstelling van geld in het buitenland**

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

E 3.9 **Bijstandsverlening van een tolk**

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

B/E 3.10 **Bijstand voor de fiets en de bromfiets (-125CM³)**

Zonder in de bijzondere voorwaarden van het contract vermeld te staan, genieten de fiets en de bromfiets van minder dan 125 cm³ van de verzekerde de volgende prestaties, en dit uitsluitend in de landen van zone 1 en 2:

1° Technische bijstand

In geval van mechanische problemen sturen wij u de nodige onderdelen op, op dezelfde wijze en onder dezelfde voorwaarden als vermeld in 4.5.

2° Vervoer of repatriëring

Wanneer wij uw terugkeer naar huis betalen onder de in hoofdstuk 2 en 3 vermelde voorwaarden, brengen wij ook op onze kosten uw fiets of bromfiets van minder dan 125 cm³ terug.

E 3.11 **Bijstand bij gerechtelijke vervolgingen in het buitenland**

Wanneer u in het buitenland gerechtelijk vervolgd wordt ingevolge een ongeval in het buitenland:

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

Voor de terugbetaling geven wij u drie maanden de tijd vanaf de dag van het voorschot. Wanneer de overheid de borgtocht vóór deze termijn aan u terugbetaalt, dient het bedrag ervan onmiddellijk aan ons te worden overgemaakt.

E 3.12 **Dierenartskosten**

In geval van ziekte of ongeval van een huisdier (hond of kat) dat een verzekerde in het buitenland vergezelt, betalen wij de dierenartskosten tot een bedrag van 125 EUR.

OPTIE VOERTUIG(EN)

Hoofdstuk 4. **Bijstand voor het voertuig en voor de geïmmobiliseerde passagiers in geval van defect, ongeval of diefstal van het voertuig**

Dit hoofdstuk is van toepassing voor zover de bijzondere voorwaarden van het bijstandscontract Prestige de onderschrijving van deze optionele dekking vermelden. Onder de voorwaarden van de overeenkomst zijn de prestaties van hoofdstuk 4 van toepassing wanneer het verzekerde voertuig en de verzekerde passagiers geïmmobiliseerd zijn op een rijweg of in een garage in geval van pech, schade aan het voertuig door een ongeval of vandalisme, diefstal of poging tot diefstal van het voertuig.

B 4.1 **Pechverhelping – sleepdienst – vervoer van het voertuig in België**

1° Voor het in België geïmmobiliseerde voertuig regelen en betalen wij het ter plaatse sturen van een pechverhelpster en indien nodig het slepen van het voertuig:

- hetzij naar de dichtstbijzijnde garage indien het voertuig kan worden hersteld binnen 2 uur na aankomst van de pechverhelpster;
- en zo niet, het vervoer ervan naar de garage die u ons aanwijst in België.

Indien de pechverhelping-sleepdienst niet door ons is geregeld, betalen wij u de kosten ervan (op basis van de gekwiteerde facturen) terug tot een bedrag van 250 EUR. De geleverde onderdelen en herstellingen blijven voor uw rekening.

2° Wij regelen en betalen het vervoer van de geïmmobiliseerde verzekerden naar de plaats waar het voertuig is heengebracht of naar hun woonplaats. Deze prestatie is niet van toepassing indien u onmiddellijk over een vervangwagen beschikt.

B 4.2 **Vervangwagen in België**

Wij stellen een vervangwagen tot uw beschikking op de voorwaarden, onder de omstandigheden en volgens de uitvoeringsregels die hierna uiteengezet worden.

1° Toepassingsgebied en voorwaarden

De prestatie betreft uitsluitend het verzekerde voertuig dat in België geïmmobiliseerd is als gevolg van de in 2° hieronder beschreven gebeurtenissen en dat onze pechverhelpster niet heeft kunnen herstellen of weer rijklaar maken binnen twee uur na zijn aankomst op de plaats van immobilisatie. Om de prestatie te genieten, moet u bij het zich voordoen van een verzekerde gebeurtenis onmiddellijk onze hulp inroepen opdat wij onze pechverhelpster ter plaatse kunnen sturen. U dient hem uw toestemming te geven om uw voertuig te vervoeren naar de garage van een professioneel hersteller van uw keuze voor een zo spoedig mogelijke herstelling. Het verzekerde voertuig wordt als geïmmobiliseerd beschouwd als de verzekerde gebeurtenis als direct gevolg heeft dat het voertuig niet meer kan rijden of dat het met het oog op het verkeersreglement gevaarlijk of verboden is ermee te rijden.

2° Verzekerde gebeurtenissen

Onder de hierboven in 1° vermelde voorwaarden en onder voorbehoud van de algemene uitsluitingen vermeld in 6.1, dient de immobilisatie van het verzekerde voertuig het gevolg te zijn van een van de hierna opgesomde gebeurtenissen in België:

- een auto-ongeval;
- een mechanisch defect;
- diefstal van het voertuig;
- een toevallige brand van het verzekerde voertuig;
- een onweer of een tornado;
- een poging tot diefstal van of een daad van vandalisme aan het verzekerde voertuig.

3° Uitvoeringsregels van de prestatie

De vervangwagen is van dezelfde categorie als het verzekerde voertuig, maar behoort ten hoogste tot categorie B. Het merk, het type en het model worden aan ons oordeel overgelaten. De vervangwagen wordt alleen ter beschikking gesteld voor de duur van de immobilisatie van het verzekerde voertuig, maximaal 5 opeenvolgende dagen. Hij is verzekerd voor "materiële schade" met franchise voor uw rekening. Voor de praktische uitvoeringsbepalingen betreffende ontvangst en teruggave van het voertuig en voor de kosten die wij niet op ons nemen, verwijzen wij naar 1.6.7°.

E 4.3 **Pechverhelping – sleepdienst in het buitenland**

Indien het verzekerde voertuig geïmmobiliseerd is in het buitenland:

- Regelen en betalen wij het ter plaatse sturen van een pechverhelpster

- en, indien nodig, het slepen van het voertuig naar de dichtstbijzijnde garage;
- Indien de pechverhelping-sleepdienst niet door ons geregeld is, betalen wij u de kosten ervan terug tot een bedrag van 300 EUR (op basis van de gekwiteerde facturen). De geleverde onderdelen en de herstellingen blijven voor uw rekening;
 - Brengen wij de geïmmobiliseerde verzekerden op onze kosten naar de garage waarheen het voertuig gebracht is.

B/E 4.4 **Onderkomen en vervoer van de verzekerden in afwachting van de herstellingen**

Wanneer u ter plaatse op de herstelling van het verzekerde voertuig wacht en ze de dag zelf niet meer beëindigd is, dragen wij bij in afwachting van de herstellingen in de totale vervoer- en hotelkosten inclusief ontbijt, ten bedrage van 300 EUR ati voor de verzekerde bestuurder en van 150 EUR ati voor elke verzekerde medereiziger van het geïmmobiliseerde voertuig. Om deze prestatie te genieten, moet u ons de originele factuur van de gewaarborgde uitgaven en een kopie van de factuur voor de herstellingen bezorgen. Zodra deze instemming verkregen is, blijft u deze bijstand genieten, zelfs indien achteraf zou blijken dat uw voertuig ter plaatse niet kon worden hersteld. Indien u er de voorkeur aan geeft uw reis voort te zetten en vervolgens het ter plaatse herstelde voertuig te komen ophalen, dragen wij bij in uw vervoerskosten tot een bedrag van van 300 EUR ati voor de verzekerde bestuurder en van 150 EUR ati voor elke verzekerde medereiziger van het geïmmobiliseerde voertuig.

B/E 4.5 **Opsturen van onderdelen**

Wij zoeken en sturen u op onze kosten de onderdelen die nodig zijn voor de goede werking van het verzekerde voertuig, wanneer de garagehouder ze in zijn streek niet kan vinden. Wij schieten de prijs van de onderdelen voor. U dient ons dit bedrag terug te betalen binnen 3 weken na onze aanvraag tot betaling op basis van de prijs a.t.i. die voor particulieren geldt in het land waar wij ze hebben aangekocht. 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.

E 4.6 **Repatriëring van het voertuig dat langer dan 72 uur in het buitenland geïmmobiliseerd is**

Als het verzekerde voertuig in het buitenland geïmmobiliseerd is en ter plaatse niet kan hersteld worden binnen 72 uur na uw immobilisatie, kiest u één van de hierna volgende prestaties:

- Ofwel repatriëren wij op onze kosten uw verzekerde voertuig naar de garage die u in de buurt van uw woonplaats in België aangewezen heeft. Indien het onmogelijk is het verzekerde voertuig in de aangewezen garage achter te laten, kiezen wij een andere garage in de buurt. De begunstigde is ertoe gehouden zijn bagage mee te nemen en niets in het voertuig achter te laten. Europ Assistance is niet aansprakelijk voor eventuele ontbrekende voorwerpen;
- Ofwel verkiest u uw voertuig ter plaatse te laten herstellen zonder op het einde van de herstellingen te wachten: dan stellen wij een vervoerbewijs te uwer beschikking om het na de herstelling zelf te gaan ophalen. Indien nodig betalen wij een hotel voor één nacht met ontbijt ten bedrage van 125 EUR, ofwel sturen wij u op uw verzoek een chauffeur onder de voorwaarden bepaald in 2.6.;
- Ofwel besluit u het wrak van uw voertuig ter plaatse achter te laten: dan zorgen wij voor de formaliteiten bij de legale achterlating ervan en betalen wij de bewakingskosten vóór de achterlating gedurende maximaal 10 dagen.

E 4.7 **Repatriëring van de verzekerden die langer dan 72 uur in het buitenland geïmmobiliseerd zijn**

Indien het verzekerde voertuig in het buitenland gestolen is of indien het één van de in 4.6 vermelde prestaties geniet, repatriëren wij u volgens de hierna volgende mogelijkheden:

- 1° Ofwel wilt u meteen naar België terugkeren: dan regelen en betalen wij uw terugkeer naar huis, vanaf de plaats waar u zich bevindt.
- 2° Ofwel wilt u uw reis verderzetten en nadien naar huis terugkeren:
 - voor de voortzetting van de reis dragen wij bij in de vervoerskosten van alle verzekerde passagiers tot 250 EUR;
 - uw terugkeer naar de woonplaats regelen en betalen wij vanaf de plaats in een land van zone 1 waar u zich bevindt.
- 3° Wij behouden ons het recht voor om u een huurwagen te bezorgen. Wanneer wij hiervoor opteren, betalen wij de huurprijs voor maximaal 3 dagen; deze prijs mag niet meer bedragen dan de kosten van het vervoer van de verzekerde passagiers zoals hierboven beschreven.

B/E 4.8 **Bijstandsverlening bij diefstal van het voertuig**

Deze prestatie is van toepassing wanneer het verzekerde voertuig gestolen wordt tijdens een verplaatsing of een reis van de verzekerde met zijn voertuig.

- 1° Voor de geïmmobiliseerde verzekerden:
 - Wanneer het voertuig beschadigd wordt teruggevonden en u ter plaatse het einde van de herstellingen afwacht: lees de in 4.4 vermelde prestatie (Onderkomen en vervoer);
 - Wanneer het voertuig niet teruggevonden is, regelen en betalen wij uw terugkeer naar huis. Zie 4.7 voor een repatriëring vanuit het buitenland.

2° Voor het voertuig teruggevonden na een diefstal):

- Als uw voertuig rijklaar wordt teruggevonden en u niet meer ter plaatse bent om het op te halen, bezorgen wij u een vervoerbewijs om het te gaan halen. Indien nodig betalen wij een hotel voor één nacht met ontbijt ten bedrage van 125 EUR, of sturen wij op uw verzoek een chauffeur onder de voorwaarden bepaald in 2.6.;
- Wanneer uw voertuig defect of beschadigd wordt teruggevonden, passen wij de regels toe die voor dergelijk geval in dit hoofdstuk voorzien zijn: pechverhelpingsleepdienst, opsturen van onderdelen, repatriëring, bewaking.

B/E 4.9 **Bewakingskosten voor het voertuig**

Wanneer wij het verzekerde voertuig vervoeren of repatriëren, betalen wij de bewakingskosten ervan vanaf de dag van het verzoek om vervoer tot de dag waarop het door onze transporteur wordt opgehaald, tot een maximum van 10 dagen.

B/E 4.10 **Vervoer /repatriëring van de huisdieren (honden en katten) en van de bagage**

Wanneer wij zelf voor uw terugreis naar de woonplaats instaan ten gevolge van de diefstal of de immobilisatie van uw voertuig, geniet u de in 2.9 vermelde prestaties.

B/E 4.11 **Bijstand voor de aanhangwagen**

Voor de verzekerde aanhangwagen (caravan, aanhangwagen voor de bagage, campingcar) die bij een verplaatsing door het verzekerde voertuig wordt getrokken, passen wij naargelang de omstandigheden de volgende regels toe:

- Wij slepen, vervoeren of repatriëren uw aanhangwagen in alle gevallen waarin wij het trekvoertuig moeten vervoeren of repatriëren;
- Wij handelen op dezelfde wijze wanneer het trekvoertuig gestolen is of wanneer u beslist het wrak van het voertuig ter plaatse achter te laten;
- In geval van pech, ongeval of diefstal van de aanhangwagen, geniet deze laatste dezelfde prestaties als deze waarin is voorzien voor het trekvoertuig (pechverhelping - sleepdienst - opsturen van onderdelen - vervoer/repatriëring - bewaking);

Wanneer de aanhangwagen rijklaar wordt teruggevonden na een diefstal en u niet meer ter plaatse bent om deze op te halen, betalen wij u de volgende kosten terug:

- de brandstof- en tolkosten om de aanhangwagen te gaan halen;
- indien nodig, de hotelkosten voor één nacht met ontbijt ten bedrage van 125 EUR.

Wij handelen op dezelfde wijze wanneer u de aanhangwagen ter plaatse heeft laten herstellen zonder het einde van de herstellingen af te wachten.

B/E 4.12 **Vervoer/repatriëring van een plezierboot**

Wij regelen en betalen het vervoer/de repatriëring van een plezierboot onder de volgende voorwaarden en omstandigheden:

1° **Voorwaarden**

- indien de afmetingen van de boot niet meer bedragen dan 6 m lang, 2,5 m breed en 2 m hoog;
- indien de aanhangwagen voor de boot technisch en wettelijk in staat is de boot te dragen;
- indien de aanhangwagen voor de boot niet voldoet aan deze voorwaarde of indien hij gestolen is, kunnen wij uw boot slechts vervoeren indien u ons ter plaatse een vervangende aanhangwagen ter beschikking stelt.

2° **Omstandigheden**

- wanneer u door onze zorgen vervoerd of gerepatriëerd wordt om medische redenen die u verhinderen het trekvoertuig te besturen, en indien geen enkele andere verzekerde die u begeleidt, het voertuig in uw plaats kan besturen;
- wanneer de aanhangwagen voor de boot of het trekvoertuig vervoerd of gerepatriëerd worden door onze zorgen;
- in geval van diefstal van het trekvoertuig of wanneer u het wrak van het verzekerde voertuig ter plaatse achterlaat.

Hoofdstuk 5. Thuisbijstand

De begunstigden genieten, uitsluitend in België, de volgende prestaties.

B 5.1 Informatie

Onze informatiedienst is bereikbaar van maandag tot en met zaterdag van 9 tot 20 uur. Medische informatie is 24 uur per dag beschikbaar. Deze inlichtingen worden uitsluitend telefonisch verkregen en verstrekt. Sommige vragen kunnen niet onmiddellijk worden beantwoord. In geen geval kunnen wij aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat de verzekerden maken van de antwoorden.

1° Reisinformatie

Alvorens naar het buitenland te vertrekken, kunt u onze Informatiedienst raadplegen. Deze dienst zal u helpen bij de praktische regeling van uw reis:

- visa en administratieve formaliteiten vóór en tijdens de reis voor de personen en de voertuigen;
- verplichte of aan te bevelen inentingen;
- hygiënische en medische voorzorgsmaatregelen naargelang het te bezoeken land;
- verplichte formaliteiten voor de huisdieren die u mee wenst te nemen;
- douanevoorschriften voor privé-gebruik;
- de gegevens van de buitenlandse consulaten en toeristische vertegenwoordigingen in België en van de Belgische consulaten in het buitenland;
- het klimaat en de mee te nemen kleding;
- de feestdagen, het uurverschil;
- de reisomstandigheden: vervoermiddelen (lucht, zee, land), hotels, reiswegen.

2° Uw gezondheid

Op verzoek geven wij u inlichtingen over de volgende onderwerpen:

- ziekenhuizen en klinieken;
- ambulancediensten in de buurt van uw woonplaats;
- instellingen voor thuisverpleging;
- verhuurders van medisch materiaal;
- kuuroorden;
- revalidatiecentra.

B 5.2 Bijstand voor de verzekerden in geval van ziekenhuisopname in België

Organisatie van de ziekenhuisopname van het verzekerde kind.

Op verzoek van de ouders en in overleg met de behandelende geneesheer kunnen wij zorgen voor de ziekenhuisopname van het kind. Dat

wil zeggen dat wij een bed reserveren en het kind naar het ziekenhuis laten brengen. Wij dragen niet bij in de vervoer- en opnamekosten. Wij mogen echter niet optreden in plaats van de officiële hulpdiensten (de 100 of 112).

Gezins hulp

Wanneer een verzekerde wegens ziekte of ongeval in een ziekenhuis in België is opgenomen voor langer dan 3 nachten, betalen wij gedurende de opname of gedurende de daaropvolgende week:

- hetzij de eerste kosten voor een gezins hulp van uw keuze bij u thuis, tot een bedrag van 125 EUR;
- hetzij, voor hetzelfde bedrag, de heen- en terugreis van een in België verblijvende persoon van uw keuze om zich naar uw woonplaats te begeven.

Wij vragen u het bewijs van deze uitgave en een attest van de ziekenhuisopname.

Kinderoppas (voor kinderen jonger dan 16 jaar)

Wanneer een van de verzekerde ouders ziek wordt of een ongeval heeft in België en als de behandelende geneesheer een ziekenhuisopname van ten minste 48 uur voorziet, betalen wij de kosten van een kinderopas van uw keuze tot een bedrag van 125 EUR.

Wij vragen u de originele factuur van deze uitgave en een attest van de ziekenhuisopname.

B 5.3 Bijstand in geval van schade aan de woning of diefstal met braak

Als uw woning onbewoonbaar is geworden ten gevolge van een brand, waterschade, storm, ontploffing, implosie of diefstal met braak, betalen wij:

- uw eerste hotelkosten inclusief ontbijt ten bedrage van 125 EUR per kamer en voor 1 nacht, om de verzekerden onder te brengen die op het ogenblik van het schadegeval bij u inwoonden;
- de bewakingskosten voor de woonplaats gedurende de eerste 48 uur indien de woning wegens het schadegeval moet beschermd worden tegen diefstal;
- de kosten van een bedrijfsvoertuig voor het vervoer van uw meubilair, tot een bedrag van 250 EUR (zie 1.6.7°).

Wij vragen u het bewijs van de schade en komen tussenbeide ten belope van het saldo na vergoeding door uw verzekeraar "multirisico's woning".

B 5.4 Dringende herstellingen aan de woning

In geval van een onverwacht defect of een onverwachte storing die het rechtstreekse gevolg is van een toevallige gebeurtenis, zoeken wij een dienstverlener op het vlak van loodgieterij, glazenmakerswerk, elektriciteit, die snel kan optreden. Wij komen tegemoet in de verplaatsings-

kosten van de dienstverlener tot een bedrag van 125 EUR. De herstellingskosten blijven voor uw rekening.

B 5.5 Hulp van een slotenmaker

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

B 5.6 Doorgeven van dringende boodschappen naar het buitenland

Wanneer u een familielid in het buitenland ervan op de hoogte moet brengen dat zijn terugkeer naar België om een ernstige reden (ziekte, ongeval) noodzakelijk is, kunnen wij uw boodschap op onze kosten laten doorgeven via de officiële radio's van de landen die deze mogelijkheid bieden. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de boodschap, die onderworpen is aan de Belgische en de internationale wetgeving.

B 5.7 Tele-Contact

Onderschrijving van het bijstandscontract Prestige maakt onder preferentiële voorwaarden de onderschrijving van een contract Tele-Contact mogelijk ten gunste van de ascendenten van de verzekeringsnemer. Op uw verzoek zullen wij op uw kosten of op kosten van de begunstigde de uitrusting installeren die de bewaking op afstand mogelijk maakt, tegen een preferentiële prijs die de door ons erkende installateur reserveert voor de klanten van Europ Assistance. Het maandelijkse abonnement voor het gebruik van de uitrusting is eveneens voor uw rekening of voor rekening van de begunstigde, tegen een preferentiële prijs die de door ons erkende firma reserveert voor de klanten van Europ Assistance. Elke oproep van de begunstigde naar Europ Assistance wordt kosteloos beluisterd en beantwoord. De prijs van uw bijstandscontract Prestige dekt deze waarborg automatisch.

Hoofdstuk 6. Uitsluitingen

6.1 Zijn uitgesloten

- incidenten of ongevallen tijdens wedstrijden voor motorvoertuigen (races, competities, rally's, raids) waaraan u deelneemt als mededinger of diens assistent;
- opzettelijk door de verzekerde veroorzaakte gebeurtenissen;
- kosten van brillen, contactlenzen, medische apparatuur en de aankopen of herstellingen van protheses;
- kosten voor medische check-ups; periodieke controle- of observatieonderzoeken alsook de preventieve geneeskunde;
- gezondheidskuren, verblijven en behandelingen voor herstel, revalidatie en fysiotherapie;
- esthetische behandelingen, dieetbehandelingen en alle door het RIZIV niet erkende diagnose- en behandelingskosten (homeopathie, acupunctuur, chiropraxie);
- vaccins en inenting;
- ziekenwagenkosten in België behalve voor de in 2.3 en 2.16 bedoelde gevallen;
- repatriëring voor goedaardige aandoeningen of verwondingen die ter plaatse kunnen worden behandeld en die u niet beletten uw verplaatsing of uw verblijf voort te zetten;
- depressies en geestesziekten, behalve als ze zich voor het eerst manifesteren;
- pathologische toestanden die vóór het vertrek bekend waren;
- terugval of verergering van een ziekte of van een pathologische toestand die reeds vóór het vertrek was gebleken;
- repatriëring voor een orgaantransplantatie;
- aandoeningen en gebeurtenissen die het gevolg zijn van acuut of chronisch gebruik van drugs, alcohol of elke andere stof die niet voorgeschreven werd door een geneesheer en die het gedrag wijzigt;
- toestanden die het gevolg zijn van een zelfmoordpoging;
- de zwangerschap van meer dan 28 weken voor vliegtuigreizen, met uitzondering van deze waarvoor een schriftelijke goedkeuring werd verleend door de (behandelende) gynaecoloog en bevestigd werd door de geneesheer van de betrokken luchtvaartmaatschappij (en dit met het oog op het welzijn van de moeder en het ongeboren kind);
- immobilisatie van het voertuig voor onderhoudswerkzaamheden;
- herhaalde defecten als gevolg van het niet herstellen van het voertuig (bijvoorbeeld defecte accu) na een eerste optreden van ons;
- douanerechten;
- de prijs van vervangstukken, onderhoudskosten van het voertuig, herstellingskosten van welke aard ook;
- brandstof-, smeer- en tolkosten, behalve indien in de huidige overeenkomst anders wordt bepaald;
- de diagnosekosten door de garagist en de kosten voor de demontage;
- kosten voor maaltijden en dranken;
- gebeurtenissen voortvloeiend uit de gevolgen van een kernongeval of een terroristische actie;

- de kosten of schade i.v.m. een andere dan in de overeenkomst vermelde diefstal;
- en, in het algemeen, alle niet uitdrukkelijk in de overeenkomst vermelde kosten.

6.2 **Uitzonderlijke omstandigheden**

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

Hoofdstuk 7. **Rechtssysteem**

7.1 **Subrogatie**

De verzekeraar treedt in uw rechten en rechtsvorderingen, tegen elke derde en dit ten belope van het bedrag van zijn uitgaven.

Behalve in geval van kwaad opzet kunnen wij geen verhaal nemen op uw descendentes, ascendenten, partner, aanverwanten in rechte lijn, personen die met u onder één dak wonen, uw gasten en de leden van uw huispersoneel. Wij kunnen echter wel verhaal nemen op deze personen voor zover hun aansprakelijkheid werkelijk gewaarborgd is door een verzekeringsovereenkomst.

7.2 **Schulderkenning**

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

7.3 **Verjaring**

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

7.4 **Rechtsmacht**

Alle geschillen over onderhavige overeenkomst worden uitsluitend door de bevoegde Belgische rechtbanken beslecht.

7.5 **Contractwet**

Onderhavig contract valt onder de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst (B.S. van 20 augustus 1992).

7.6 **Klachten**

Elke klacht met betrekking tot de overeenkomst kan worden gericht aan:
- Europ Assistance Belgium NV ter attentie van de Complaints Officer, Triomflaan 172 te 1160 Brussel (complaints@europ-assistance.be), of

- De Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35 te 1000 Brussel (www.ombudsman.as), onverminderd de mogelijkheid voor de verzekeringsnemer om een rechtsvordering in te stellen.

7.7 **Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

7.7.1. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer – Algemene bepalingen

Elke persoon van wie de persoonsgegevens worden verzameld of geregistreerd door de Verzekeraar wordt ingelicht over onderstaande punten, zoals voorzien in de wet van 8 december 1992 op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens:

- De verantwoordelijke voor de gegevensverwerking is Europ Assistance, met hoofdzetel in B-1160 Brussel, Triomflaan 172;
- De verwerking van persoonsgegevens heeft tot doel de verzekeringsnemer, de verzekerden en de begunstigten te identificeren in het kader van het beheer van de overeenkomsten, met inbegrip van het beheer van de verzekeringen, kostenbeheer, de afwikkeling van de verwerking en het beheer van eventuele geschillen. De persoonsgegevens worden bovendien verzameld voor statistische doeleinden, die de verzekeraar in staat stellen deze gegevens te analyseren met het oog op evaluatie en optimalisatie van zijn diensten aan de klanten;
- De persoonsgegevens van de verzekeringsnemer worden eveneens gebruikt om hem op de hoogte te houden van nieuwe producten en/of diensten van Europ Assistance (direct marketing);
- In geen geval zullen de persoonsgegevens worden gecommuniceerd aan derden, tenzij dit noodzakelijk blijkt voor onze dienstverlening, in welk geval de betrokken persoon hiervan vooraf op de hoogte zal worden gebracht en zijn akkoord zal geven, tenzij dit niet verplicht of toegestaan is door een wet (met strikte naleving van de wettelijke bepalingen);
- Elke persoon die zijn identiteit bewijst (bijvoorbeeld door een kopie van de voorkant van zijn identiteitskaart) heeft het recht op inzage in de gegevens die over hem worden bewaard in de bestanden van Europ Assistance, en heeft het recht de rechtzetting van zijn persoonsgegevens te eisen indien deze incorrect zijn. Tenslotte heeft de verzekeringsnemer het recht om zich kosteloos te verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens voor direct marketing doeleinden.

Om deze rechten uit te oefenen, richt de betrokken persoon een gedateerde en ondertekende aanvraag aan de dienst Customer Data Control van Europ Assistance op bovenvermeld adres of via customerdatacontrol@europ-assistance.be. Voor bijkomende vragen over de verwerking van persoonsgegevens, kan men tevens via deze weg bij Europ Assistance terecht.

Bovendien kan de betrokkene het openbaar register voor de verwerking van persoonsgegevens online consulteren dat beheerd wordt bij de Commissie ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

7.7.2. Verwerking van medische gegevens en/of andere gevoelige gegevens

De verzekeringsnemer geeft hierbij eveneens zijn toestemming aan de verzekeraar om zijn medische en/ of andere gevoelige persoonsgegevens voor zover dit nodig is, te verwerken voor de doeleinden zoals vermeld in artikel 7.7.1.

Dit laat de verzekeraar toe de aanvraag tot bijstand te beoordelen.

Medische gegevens en/ of andere gevoelige gegevens worden steeds verwerkt onder het toezicht van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg. Een lijst van de categorieën van personen die toegang hebben tot de persoonsgegevens is consulteerbaar op bovenvermeld adres in 7.7.1 of via e-mail op het adres customerdatacontrol@europ-assistance.be.

7.7.3. Instemmingsclausule van de verzekerden en/of begunstigten

De verzekeringsnemer, die handelt in naam en voor rekening van de verzekerden en/of de begunstigten, garandeert en staat er jegens de verzekeraar voor in dat hij de toestemming van deze personen heeft gekregen voor de verwerking van hun persoonsgegevens door de verzekeraar in het kader van deze overeenkomst.

De verzekeraar verbindt er zich toe om aan de verzekerden en/of de begunstigten de noodzakelijke informatie te verschaffen zoals vermeld in artikels 7.7.1 tot 7.7.3 van onderhavige overeenkomst.

7.8 **Fraude**

Elke vorm van fraude vanwege de verzekerde in het opmaken van de aangifte of bij het invullen van de vragenlijsten heeft tot gevolg dat de verzekerde al zijn rechten ten opzichte van de verzekeraar verliest. Elk document moet dus volledig en nauwgezet worden ingevuld.

De verzekeraar behoudt zich het recht voor om de frauderende verzekerde te laten vervolgen door de bevoegde rechtbanken.

EUROP ASSISTANCE N.V.
ERKEND ONDER CODE 1401 VOOR DE
TAKKEN 01, 09, 13, 15, 16 EN 18 (BIJSTAND)
(K.B. VAN 02.12.1996, B.S. VAN 21.12.1996)
MET MAATSCHAPPELIJKE ZETEL TE
TRIOMFLAAN 172, 1160 BRUSSEL
BTW BE 0457.247.904 RPR BRUSSEL
PRIVELEVEN: NR 00807177

TEL: 32.2.533.75.75
E-MAIL: ADMIN@EUROP-ASSISTANCE.BE
FAX: 32.2.533.78.07

Verantwoordelijke uitgever: I. Cornette, Triomflaan 172, 1160 Brussel. CGTN-0713