

UITGEBREIDE MERCATOR-ASSISTANCE VOERTUIG EN PERSONEN

ALGEMENE VOORWAARDEN

INHOUD

Uw polis bestaat uit deze Algemene Voorwaarden én de Bijzondere Voorwaarden, die primieren op de Algemene Voorwaarden in de mate dat ze ermee strijdig zijn.

Wij raden u aan beide aandachtig te lezen.

I TOEPASSINGSVOORWAARDEN VAN DE POLIS **P. 3**

II VOORWERP VAN DE POLIS **P. 3**

III BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN **P. 3**

Bijstandsverlener

Verzekeraar/Wij

Atmosferische omstandigheden

Bagage

Brand

Buitenland

Diefstal en poging tot diefstal

Huisdieren

Immobilisatie (van het verzekerd voertuig)

Natuurramp

Pech

Verkeersongeval

Verzekerde gebeurtenis(sen)

Verzekerde(n)

Verzekerde voertuig(en)

Verzekeringnemer/U

Woonplaats

Ziekte

IV DE WAARBORGEN **P. 5**

1 Bijstand aan het voertuig en aan de verzekerde inzittenden

2 Bijstand aan personen in geval van ziekte, verwondingen, overlijden

3 Reisbijstand

4 Thuisbijstand

V DE WAARBORGBEPERKINGEN **P. 12**

1 Algemene uitsluitingen

2 Uitsluitingen met betrekking tot de waarborg Bijstand aan het voertuig

3 Uitsluitingen met betrekking tot de waarborg Bijstand aan personen

VI SCHADEREGELING EN VERGOEDINGEN **P. 13**

1 Oproepmodaliteiten

2 Toepassingsmodaliteiten

VII ALLERLEI **P. 15**

Uitleg bij de *cursief* gedrukte woorden vindt u terug in de 'Begripsomschrijvingen', vooraan in deze Algemene Voorwaarden. Indien deze begrippen ook in de Bijzondere Voorwaarden worden gebruikt, moeten deze in dezelfde betekenis worden gelezen tenzij dit daar uitdrukkelijk wordt tegengesproken. Deze bepaling primeert op de Bijzondere Voorwaarden.

I TOEPASSINGSVOORWAARDEN VAN DE POLIS

De overeenkomst tussen de mandataris Mercator Verzekeringen nv en de *bijstandsverlener* Europ Assistance (Belgium) nv regelt de uitvoering door laatst vernoemde van alle prestaties die voorzien zijn in deze Algemene Voorwaarden met de naam 'UITGEBREIDE MERCATOR-ASSISTANCE VOERTUIG EN PERSONEN'.

II VOORWERP VAN DE POLIS

De *bijstandsverlener* waarborgt ten belope van de vermelde bedragen, taksen inbegrepen, het leveren van de bijstandsprestaties indien de *verzekerden* het slachtoffer zijn van de *verzekerde gebeurtenissen* vermeld in 'IV De Waarborgen'.

III BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

BIJSTANDSVERLENER

De bijstandsprestaties worden voor rekening van Mercator Verzekeringen nv uitgevoerd door Europ Assistance (Belgium) nv, RPR 0457 247 904, verzekeringsmaatschappij toegelaten onder codenummer 1401 om de takken 13, 16 en 18 (Bijstand) te beoefenen door KB van 02/12/1996 (BS 21/12/1996), waarvan de hoofdzetel gesitueerd is in 1160 Brussel, Triomflaan 172.

VERZEKERAAR / WIJ

Mercator Verzekeringen nv, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, toegelaten onder codenummer 0096 met CBFA-nr. 24.941 A, die gemandateerd is door de *bijstandsverlener* om de polissen te sluiten, te beheren en te beëindigen.

De volgende definities zijn alfabetisch gerangschikt.

ATMOSFERISCHE OMSTANDIGHEDEN

Elke gebeurtenis die volgt uit een *natuurramp* volgens de definitie Natuurramp.

BAGAGE

De persoonlijke voorwerpen die de *verzekerde* meeneemt of vervoert aan boord van het *verzekerde voertuig*.

Tot bagage worden niet gerekend: zweefvliegtuigen, handelswaar, wetenschappelijk materiaal, bouwmetaal, meubilair.

BRAND

Schade veroorzaakt door brand, ontploffing, vlammen en bliksem die het *verzekerde voertuig* immobiliseert.

BUITENLAND

– voor waarborg 1 'BIJSTAND AAN HET VOERTUIG EN AAN DE VERZEKERDE INZITTENDEN':

Andorra, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus (beperkt tot de geografische delen die onder de controle van de regering van de republiek Cyprus vallen), Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, FYROM, Griekenland, het Groot-hertogdom Luxemburg, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Malta, Marokko, Monaco, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, San-Marino, Servië en Montenegro (beperkt tot de geografische delen die onder de controle van de regering van de federale republiek van Servië en Montenegro vallen), Slovaakse Republiek, Slovenië, Spanje, Tsjechische Republiek, Tunesië, Turkije, het Verenigd Koninkrijk van Groot-Brittannië en Noord-Ierland, Vaticaanstad, Zweden en Zwitserland.

– voor waarborg 2 'BIJSTAND AAN PERSONEN IN GEVAL VAN ZIEKTE, VERWONDINGEN, OVERLIJDEN' en waarborg 3 'REISBIJSTAND': alle landen van de wereld.

DIEFSTAL EN POGING TOT DIEFSTAL

Verdwijning van het *verzekerde voertuig* als gevolg van diefstal of poging tot diefstal niet gepleegd door of met medeplichtigheid van een *verzekerde*. De Lokale of Federale Politie moet op de hoogte gebracht zijn van de diefstal en de *verzekerde* moet een ontvangstbewijs van zijn aangifte kunnen voorleggen.

HUISDIEREN

Uw hond of kat die *u* meeneemt op reis.

IMMOBILISATIE (van het verzekerd voertuig)

Het *verzekerde voertuig* wordt als geïmmobiliseerd beschouwd als de *verzekerde gebeurtenis* tot onmiddellijk gevolg heeft dat het *verzekerde voertuig* niet meer kan rijden of ongeschikt is voor het verkeer overeenkomstig het verkeersreglement.

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: overstromingen, vloedgolven, uitdroging en uitzetting van de grond (extreme droogte), aardbevingen, bergstoringen, vulkaanuitbarstingen, aardverschuivingen en grondverzakkingen.

PECH

Elk gebrek aan het voertuig dat de *immobilisatie* van het *verzekerde voertuig* met zich meebrengt en te wijten is aan:

- een fout in de montage;
- een gebrek aan een onderdeel;
- mechanische, elektrische, elektronische defecten;
- foute bediening van het voertuig zoals
 - bij tanken: tekort aan brandstof, verkeerde brandstof;
 - verlies van sleutels;
 - vergeten van sleutels in de afgesloten wagen;
- lekke band.

VERKEERSONGEVAL

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

VERZEKERDE GEBEURTENIS(SEN)

De gebeurtenissen die recht geven op verzekerde prestaties wanneer ze bij toeval gebeuren in een door de polis gedekt land. Deze gebeurtenissen zijn per waarborg beschreven in de polis.

VERZEKERDE(N)

Op voorwaarde dat ze in België hun *woonplaats* hebben en er daadwerkelijk wonen, zijn de verzekerde personen:

Voor alle waarborgen (zie IV):

- de *verzekeringnemer* (indien een rechtspersoon: de natuurlijke persoon aangeduid in de Bijzondere Voorwaarden);
- de *verzekeringnemer*, zijn wettelijke of feitelijke partner, hun ascendenten en hun ongehuwde kinderen gedomicilieerd in België voor zover deze bij de *verzekeringnemer* inwonen;
- de ongehuwde kinderen van de *verzekeringnemer* of van zijn partner al dan niet verblijvend bij de *verzekeringnemer*, met verblijfplaats in België en jonger dan 25 jaar;
- alle andere personen, inwonend bij de *verzekeringnemer*; hierbij worden ook de ongehuwde kinderen gerekend die omwille van hun studies elders in België verblijven;
- de minderjarige kleinkinderen van de *verzekeringnemer* en de verzekerde partner die meereizen en die niet bij de *verzekeringnemer* inwonen en waarvan de ouders niet meereizen;
- de kinderen van het verzekerd gezin die tijdens de geldigheidsduur van de polis geboren of geadopteerd worden. Een geadopteerd kind van buitenlandse afkomst is pas verzekerd vanaf de dag na zijn aankomst in België.

Voor de waarborg 'Bijstand aan het voertuig en aan de verzekerde inzittenden' (zie IV, punt 1):

- de verzekerden vermeld voor alle waarborgen;
- iedere andere persoon die gratis meereist in het voertuig en deelneemt aan de gezamenlijke reis, met uitzondering van lifters.

VERZEKERDE VOERTUIG(EN)

De in België ingeschreven voertuigen en indien de voertuigen onder volgende types onder te brengen zijn:

- voor zover de maximaal toegelaten massa (MTM) minder dan 3,5 ton bedraagt: personenwagens, terreinwagens, mobilhomes, bestelwagens of voertuigen voor privé- en professioneel gebruik.
Uitgesloten: voertuigen voor bezoldigd vervoer, voertuigen met een handelaars- of proefrittenplaat, transitplaten of voertuigen voor kortetermijnverhuur;
- de aanhangwagen (de caravan, campingcar, aanhangwagen voor *bagage*) van minder dan 3,5 ton, met een maximumlengte van 6 meter indien deze getrokken wordt door het verzekerd voertuig.
Uitgesloten: de stacaravan;

- moto's van meer dan 125 cc;
- de vervangwagen, indien dit voertuig onder een van bovenvermelde verzekerde types valt en voor maximaal één maand het vermelde voertuig dat tijdelijk onbruikbaar is, vervangt.

Het(De) verzekerde voertuig(en) wordt(worden) met nummerplaat vermeld in de Bijzondere Voorwaarden.

VERZEKERINGNEMER/U

De natuurlijke of rechtspersoon die de polis onderschrijft en waarvan de *woonplaats* zich in België bevindt.

WOONPLAATS

De plaats waar de *verzekerde* in het bevolkingsregister is ingeschreven en er zijn hoofdverblijf heeft.

ZIEKTE

Stoornis in de gezondheidstoestand te wijten aan een andere oorzaak dan een ongeval, vastgesteld door een geneesheer.

IV DE WAARBORGEN

Wij bieden u de volgende waarborgen aan.

1 BIJSTAND AAN HET VOERTUIG EN AAN DE VERZEKERDE INZITTENDEN

De *immobilisatie* moet het gevolg zijn van een van de hierna vermelde *verzekerde gebeurtenissen*, ongeacht of het *verzekerde voertuig* in beweging is of niet en ongeacht of het *verzekerde voertuig* zich bevindt bij de *woonplaats* van de *verzekerde* of niet of tijdens een verplaatsing:

1. een *verkeersongeval* (zie punten 1.1 t.e.m. 1.7);
2. *pech* (zie punten 1.1 t.e.m. 1.7);
3. een *brand* van het *verzekerde voertuig* (zie punten 1.1 t.e.m. 1.7);
4. een onweer, tornado (zie punten 1.1 t.e.m.1.7);
5. *poging tot diefstal* of vandalisme (zie punten 1.1 t.e.m.1.7);
6. *diefstal* (zie punt 1.8).

1.1 PECHVERHELPING EN SLEEPDIENST IN GEVAL VAN VERKEERSONGEVAL, PECH, BRAND, ONWEER, TORNADO, POGING TOT DIEFSTAL OF VANDALISME IN BELGIË EN IN HET BUITENLAND

De *bijstandsverlener* regelt en betaalt:

a) bij *immobilisatie* in België:

- het ter plaatse sturen van een pechverhelper en het slepen van het *verzekerde voertuig* vanaf de plaats van *immobilisatie* van het voertuig, naar de dichtstbijgelegen garage of indien het voertuig niet herstelbaar is binnen 24 uur naar de door de *verzekerde* gekozen garage in België;
- het vervoer van de verzekerde inzittenden naar de *woonplaats* van de bestuurder.

Eventuele *huisdieren* worden mee vervoerd.

b) bij *immobilisatie* in het *buitenland*:

- het ter plaatse sturen van een pechverhelper en het slepen van het *verzekerde voertuig* vanaf de plaats van *immobilisatie* van het voertuig naar de dichtstbijzijnde garage in het *buitenland*;
- het vervoer van de verzekerde inzittenden naar de garage waarheen het voertuig is gebracht.

Eventuele *huisdieren* worden mee vervoerd.

Deze prestaties zijn alleen van toepassing als de pechverhelper gestuurd wordt door de *bijstandsverlener*.

Indien de *verzekerde* voor deze prestaties geen beroep heeft gedaan op de *bijstandsverlener*, betaalt deze hem zijn kosten terug tot een bedrag van 250 EUR op voorlegging van de originele bewijsstukken.

1.2 OPSTUREN VAN ONDERDELEN IN BELGIE EN IN HET BUITENLAND

De onderdelen die onvindbaar zijn ter plaatse maar nodig zijn voor de goede werking van het *verzekerde voertuig*, worden door de *bijstandsverlener* op de snelste wijze naar de *verzekerde* gestuurd.

De *bijstandsverlener* schiet het volledige bedrag van de onderdelen voor. De *verzekerde* moet de *bijstandsverlener* dit bedrag terugbetalen op basis van de prijs die door hem betaald werd.

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.

1.3 TERBESCHIKKINGSTELLING VAN EEN VERVANGWAGEN IN BELGIË EN IN HET BUITENLAND

De *bijstandsverlener* stelt een vervangwagen van dezelfde categorie als het eigen defect voertuig van maximaal categorie B ter beschikking bij een verhuurcentrum in het land van de *immobilisatie*, zijnde België of het *buitenland* totdat het *verzekerde voertuig* hersteld is, gedurende maximaal 7 opeenvolgende dagen.

Deze prestatie is niet cumuleerbaar met de prestaties voorzien in punten 1.4 en 1.6.

Deze prestatie wordt verleend onder de volgende voorwaarden:

- a) het *verzekerde voertuig* is geïmmobiliseerd door een *verkeersongeval*, *pech*, *brand*, onweer, tornado, *poging tot diefstal* of vandalisme, en de pechverhelpster, gestuurd door de *bijstandsverlener*, heeft het voertuig niet kunnen herstellen of opstarten binnen een termijn van 24 uur, vanaf het ogenblik dat de pechverhelpster ter plaatse is;
- b) de *verzekerde* moet de hulp van de *bijstandsverlener* invoeren zodra een *verzekerde gebeurtenis* zich voordoet, zodat de *bijstandsverlener* zijn pechverhelpster ter plaatse kan sturen.

De *verzekerde* moet de pechverhelpster de toestemming geven om het *verzekerde voertuig* te slepen naar een erkende garage van zijn keuze of in het *buitenland* naar de dichtstbijzijnde garage waar het zo snel mogelijk hersteld kan worden.

Indien de *verzekerde* geen beroep doet op de *bijstandsverlener* of geen voorafgaand akkoord heeft gekregen, zal deze ook niet tussenkomen in de door de *verzekerde* aangegane of gemaakte kosten;

- c) de *bijstandsverlener* organiseert en neemt de vervoerkosten van de *verzekerde* ten laste:

- van de plaats van de *immobilisatie* van het *verzekerde voertuig* tot aan het verhuurcentrum;
- na afgifte van de vervangwagen in het verhuurcentrum:

In België: de terugkeer naar de *woonplaats* van de *verzekerde* of de garage waar het *verzekerde voertuig* werd hersteld.

In het buitenland: de terugkeer naar zijn verblijfplaats in dat land of naar de garage waar zijn voertuig is achtergebleven voor herstelling.

De *verzekerde* zal de formaliteiten uitvoeren voor de ontvangst en de teruggave van de vervangwagen;

- d) de *verzekerde* moet zich voegen naar de Algemene Voorwaarden van de verhuurder inzake o.a. de minimumleeftijd van de bestuurder en aanvaardt de voorafbetaling van de waarborg, de kosten voor de brandstof, de tolkosten, de opgelopen boetes, de huurprijs voor de vervangwagen na de gewaarborgde periode, de bijkomende verzekeringen en het bedrag van de vrijstelling voor de schade aangericht aan het *verzekerde voertuig*;
- e) deze prestatie is gewaarborgd met inachtneming van de plaatselijke beschikbaarheden/mogelijkheden en de openingsuren van de verhuurders.

1.4 ONDERKOMEN OF VERVOER VAN DE VERZEKERDEN IN HET BUITENLAND IN AFWACHTING VAN DE HERSTELLINGEN VAN HET VOERTUIG IN HET BUITENLAND

Wanneer de *bijstandsverlener* het *verzekerde voertuig* in het *buitenland* naar de dichtstbijgelegen garage heeft gesleept en deze binnen 3 werkdagen kan herstellen, kiest de *verzekerde* een van de hierna volgende prestaties:

- a) ofwel organiseert de *bijstandsverlener* het verblijf van de *verzekerde* tijdens de noodzakelijke herstelling en betaalt hij de hotelkosten tot 65 EUR per kamer met een maximum van 650 EUR voor alle verzekerde inzittenden samen;
- b) ofwel neemt de *bijstandsverlener* tot een maximumbedrag van 325 EUR deel in de kosten van de voortzetting van de reis, de terugkeer naar huis en het terughalen van het herstelde voertuig, indien de *verzekerde* de herstelling ter plaatse niet wenst af te wachten;
- c) ofwel organiseert en betaalt de *bijstandsverlener* het ter beschikking stellen van een vervangwagen van maximaal categorie B gedurende de duurtijd van de herstelling van het voertuig die het de *verzekerde* moet toelaten zijn bestemming te bereiken en/of op de plaats van bestemming mobiel te zijn. Deze waarborg is slechts geldig onder de voorwaarden en bepalingen van punt 1.3.

1.5 REPATRIERING VAN HET VOERTUIG DAT IN HET BUITENLAND GEÏMMOBILISEERD IS

Indien het *verzekerde voertuig* in het *buitenland* niet ter plaatse kan worden hersteld binnen 3 werkdagen na de *immobilisatie*, kiest de *verzekerde* een van de hierna volgende prestaties:

- a) ofwel repatriert de *bijstandsverlener* op zijn kosten het voertuig naar de garage die de *verzekerde* in de buurt van zijn *woonplaats* in België heeft aangewezen overeenkomstig volgende bepalingen:
De vervoerskosten die de *bijstandsverlener* betaalt, mogen niet meer bedragen dan de economische waarde van het *verzekerde voertuig* op het ogenblik van de oproep (conform Eurotax Belgium nv). Indien ze deze waarde overschrijden, vraagt de *bijstandsverlener* voor het vervoer voldoende waarborgen aan de *verzekerde* voor de terugbetaling van het saldo;
- b) ofwel verkiest de *verzekerde* het voertuig ter plaatse te laten herstellen zonder op het einde van de herstellingen te wachten. Dan stelt de *bijstandsverlener* een vervoerbewijs ter beschikking zodat de *verzekerde* het na de herstelling zelf kan gaan ophalen. Indien nodig, betaalt de *bijstandsverlener* een hotel voor één nacht ten bedrage van maximaal 65 EUR;
- c) ofwel besluit de *verzekerde* het wrak ter plaatse achter te laten. Dan zorgt de *bijstandsverlener* voor de formaliteiten bij de legale achterlating ervan en betaalt ze de bewakingskosten voor de achterlating ervan gedurende maximaal 10 dagen.

1.6 REPATRIËRING VAN DE VERZEKERDE INZITTENDEN DIE IN HET BUITENLAND GEÏMMOBILISEERD ZIJN

Indien het *verzekerde voertuig* in het *buitenland* gestolen is of indien het *verzekerde voertuig* langer dan 3 werkdagen geïmmobiliseerd zal zijn in het *buitenland*, repatrieert de *bijstandsverlener* de verzekerde inzittenden volgens de hierna volgende mogelijkheden:

- a) ofwel wil de *verzekerde* meteen naar België terugkeren. Dan regelt en betaalt de *bijstandsverlener* zijn terugkeer naar huis. De *bijstandsverlener* neemt er de organisatie en de betaling van op zich vanaf de plaats waar de *verzekerde* zich bevindt in het land waar het *verzekerde voertuig* werd geïmmobiliseerd of gestolen;
- b) ofwel wil de *verzekerde* zijn reis voortzetten en nadien naar zijn *woonplaats* terugkeren:
 - voor de voortzetting van de reis draagt de *bijstandsverlener* tot 325 EUR bij in de vervoerskosten van alle verzekerde inzittenden;
 - voor zijn terugkeer naar zijn *woonplaats*, regelt de *bijstandsverlener* de organisatie en betaling vanaf de plaats waar de *verzekerde* zich bevindt in het land waar zijn voertuig geïmmobiliseerd of gestolen werd;
- c) ofwel organiseert en betaalt de *bijstandsverlener* het ter beschikking stellen van een vervangwagen van maximaal categorie B gedurende maximaal 7 opeenvolgende dagen die het de *verzekerde* toelaat zijn bestemming of *woonplaats* te bereiken en/of op de plaats van bestemming mobiel te zijn.

Deze waarborg is slechts geldig onder de voorwaarden van punt 1.3.

De uiteindelijke beslissing omtrent de keuze van de vervoermiddelen m.b.t. a) en b) van dit punt 1.6 is voorbehouden aan de *bijstandsverlener*.

1.7 BEWAKINGSKOSTEN VOOR HET VOERTUIG IN HET BUITENLAND

Wanneer de *bijstandsverlener* het *verzekerde voertuig* vervoert of repatrieert, betaalt hij de bewakingskosten vanaf de dag van het verzoek om vervoer, tot de dag waarop het door haar transporteur wordt opgehaald.

1.8 BIJSTANDSVERLENING BIJ DIEFSTAL VAN HET VOERTUIG IN BELGIË EN IN HET BUITENLAND

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

a) voor de geïmmobiliseerde *verzekerden*:

Wanneer het voertuig beschadigd wordt teruggevonden en de *verzekerde* ter plaatse het einde van de herstellingen afwacht, is dezelfde keuze van prestatie van toepassing als bij *immobilisatie* van het voertuig in het *buitenland* (zie punt 1.4).

Wanneer het voertuig niet wordt teruggevonden, regelt en betaalt de *bijstandsverlener* de terugkeer van de verzekerde inzittenden naar de *woonplaats* op dezelfde wijze als in punt 1.6.

b) in geval het voertuig teruggevonden wordt na een *diefstal*:

Wanneer het voertuig van de *verzekerde* rijklaar wordt teruggevonden en de *verzekerde* niet meer ter plaatse is om het op te halen, bezorgt de *bijstandsverlener* hem een vervoerbewijs om het te gaan halen. Indien nodig, betaalt de *bijstandsverlener* een hotel voor één nacht ten bedrage van maximaal 65 EUR.

Wanneer het voertuig defect of beschadigd wordt teruggevonden, regelt en betaalt de *bijstandsverlener* dezelfde bijstand als bij een *verkeersongeval*, *pech*, *brand*, *onweer*, *tornado*, *poging tot diefstal* of vandalisme, namelijk pechverhelping, sleepdienst, opsturen van onderdelen, repatriëring, bewaking (zie punten 1.1, 1.2, 1.5 en 1.7).

2 BIJSTAND AAN PERSONEN IN GEVAL VAN ZIEKTE, VERWONDINGEN, OVERLIJDEN

a) Wanneer de *verzekerde* tijdens een verplaatsing ziek of gewond is, moet hij in de eerste plaats een beroep doen op de plaatselijke eerste hulp (geneesheer, ziekenhuis).

b) Vervolgens moet de *verzekerde* de *bijstandsverlener* hiervan zo snel mogelijk op de hoogte brengen evenals van de gegevens van de behandelende geneesheer.

Zodra de *bijstandsverlener* op de hoogte gebracht is, neemt de medische dienst van de *bijstandsverlener* contact op met deze geneesheer.

Zonder voorafgaand medisch contact kan de *bijstandsverlener* de *verzekerde* niet vervoeren. Aan de hand van dit contact worden de beslissingen getroffen over de meest geschikte handelswijze door de *bijstandsverlener*.

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

Alle waarborgen met betrekking tot de *verzekerden* zijn aanvullend na de verplichte *ziekte-* en *invaliditeitsverzekering*.

2.1 BEZOEK IN HET ZIEKENHUIS IN HET BUITENLAND

Als de *verzekerde* tijdens een verplaatsing in het *buitenland* alleen is en in een ziekenhuis wordt opgenomen en de geneesheren zijn vervoer of repatriëring tijdens de eerste 5 dagen na de opname afraden, regelt en betaalt de *bijstandsverlener* vrijblijvend de heen- en terugreis van een in België wonend familielid om de *verzekerde* in het ziekenhuis te bezoeken.

De hotelkosten van de bezoeker worden terugbetaald tot een bedrag van 65 EUR per nacht, tot maximaal 650 EUR.

2.2 VERVOER/ REPATRIËRING VAN DE ZIEKE OF DE GEWONDE IN BELGIË EN IN HET BUITENLAND

Wanneer de *verzekerde* ziek of gewond raakt en wanneer de behandelende geneesheer ter plaatse het vervoer/de repatriëring aanbeveelt naar de *woonplaats* of de overbrenging naar een ander ziekenhuis, past de *bijstandsverlener* de volgende regels toe:

- voor elk vervoer of elke repatriëring om medische redenen en onder de waarborg van de polis is eerst de toestemming van de medische afdeling van de *bijstandsverlener* vereist.

Het medische attest van de geneesheer die de *verzekerde* ter plaatse behandelt, volstaat niet;

- zodra de geneesheren besloten hebben de *verzekerde* te vervoeren of te repatriëren, komen ze de datum van de evacuatie overeen, de vervoermiddelen en de eventuele medische begeleiding. Bij deze beslissingen staat uitsluitend het medische belang van de *verzekerde* voorop en wordt rekening gehouden met de geldende gezondheidsvoorschriften;
- de *bijstandsverlener* regelt en betaalt het vervoer van de *verzekerde* van de instelling waar hij zich bevindt tot de *woonplaats* in België of tot een ziekenhuis dicht bij zijn woning, waar een bed voor hem gereserveerd zal zijn.

Volgens de door de geneesheren getroffen beslissing geschiedt dit vervoer:

- met een speciaal ambulancevliegtuig;
- per helikopter;
- met een vliegtuig;
- met de slaaptrein;
- met de trein in eerste klas;
- met een ziekenwagen;

en indien nodig, onder medische of paramedische begeleiding.

Vanuit de landen buiten Europa of de landen die aan de Middellandse Zee gelegen zijn, geschiedt het vervoer uitsluitend per lijnvliegtuig (economy class) of trein.

De beslissing tot vervoer en de wijze waarop wordt genomen door de geneesheer van de *bijstandsverlener* en dit enkel in functie van de technische mogelijkheden en medische belangen. De geneesheer van de *bijstandsverlener* moet voor ieder vervoer zijn toestemming gegeven hebben.

2.3 BEGELEIDING VAN DE ZIEKE OF DE GEWONDE IN BELGIË EN IN HET BUITENLAND

Wanneer de *bijstandsverlener* de zieke of gewonde *verzekerde* om medische redenen vervoert, regelt en betaalt hij de terugkeer van één andere *verzekerde* die met hem reist om hem tot op zijn bestemming te vergezellen.

2.4 TERUGKEER EN BEGELEIDING VAN DE KINDEREN IN BELGIË EN IN HET BUITENLAND

Deze prestatie geldt voor de verzekerde kinderen jonger dan 18 jaar die de *verzekerde* vergezellen.

Ze is van toepassing wanneer geen enkele *verzekerde* om medische redenen voor hen kan zorgen.

De *bijstandsverlener* regelt en betaalt hun terugreis naar huis door ze op kosten van de *bijstandsverlener* te laten begeleiden door een hostess of een in België wonende persoon die de *verzekerde* gekozen heeft. De *bijstandsverlener* betaalt eveneens de hotelkosten van de begeleider tot een bedrag van 125 EUR.

2.5 TERUGKEER VAN DE ANDERE VERZEKERDEN IN BELGIË EN IN HET BUITENLAND

Als het vervoer of de repatriëring om medische redenen van een zieke of gewonde *verzekerde* de andere *verzekerden* belet hun reis voort te zetten op de oorspronkelijk geplande manier:

- regelt en betaalt de *bijstandsverlener* de terugkeer van de andere *verzekerden*, van de plaats van *immobilisatie* naar de *woonplaats*;
- of betaalt de *bijstandsverlener* de voortzetting van hun reis, voor het bedrag dat zij voor hun terugkeer naar de *woonplaats* zouden hebben betaald.

2.6 PLAATSERVANGEND CHAUFFEUR IN BELGIË EN IN HET BUITENLAND

De *bijstandsverlener* stuurt een plaatsvervangend chauffeur wanneer de verzekerde bestuurder tijdens een verplaatsing overlijdt of het *verzekerde voertuig* niet meer kan besturen als gevolg van een *ziekte* of verwondingen en geen enkele andere *verzekerde* het stuur kan overnemen.

De *bijstandsverlener* betaalt het salaris en de reiskosten van de chauffeur die het voertuig langs de kortste weg naar de *woonplaats* van de *verzekerde* moet terugbrengen. De andere kosten van de terugreis (zijn kosten voor hotel, restaurant, brandstof, tol, onderhoud of reparatie van het voertuig,...) blijven voor rekening van de *verzekerde*.

Om deze prestatie te genieten, moet het *verzekerde voertuig* rijklaar zijn en aan de wettelijke voorschriften voldoen. Als dit niet het geval is, kan de prestatie geweigerd worden.

2.7 BIJSTAND BIJ OVERLIJDEN IN BELGIË EN IN HET BUITENLAND

a) Overlijden in België

Wanneer een *verzekerde* tijdens een verplaatsing in België overlijdt, regelt en betaalt de *bijstandsverlener* 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 begrafeniskosten.

b) Overlijden in het buitenland

Wanneer een *verzekerde* in het *buitenland* overlijdt, regelt en betaalt de *bijstandsverlener* de repatriëring van het stoffelijk overschot vanuit het zieken- of het lijkenhuis naar de door de familie in België aangeduide plaats. De *bijstandsverlener* betaalt eveneens:

- de kosten voor de postmortale behandeling en het kisten;
- de kosten voor de lijkstaf en andere speciaal voor het vervoer vereiste inrichtingen tot een bedrag van 625 EUR;
- de kosten voor het vervoer van de lijkstaf met uitsluiting van de kosten voor de rouwdienst, de begrafenis of de verassing.

Wanneer de *verzekerde* ter plaatse in het *buitenland* begraven of verast wordt, betaalt de *bijstandsverlener* eveneens de hierboven vermelde kosten evenals:

- de kosten voor het vervoer ter plaatse van het stoffelijk overschot, dit evenwel in plaats van het vervoer van de lijkstaf vermeld in vorige paragraaf, met uitsluiting van de kosten voor de rouwdienst, begrafenis of verassing;
- de repatriëringskosten van de urne;
- een vervoerbewijs heen en terug voor een familielid, om zich ter plaatse te begeven.

Wanneer het overlijden de andere *verzekerden* belet op de oorspronkelijk geplande manier naar België terug te komen, regelt en betaalt de *bijstandsverlener* hun terugreis naar de *woonplaats*.

2.8 OPSTUREN VAN GENEESMIDDELEN, BRIL, CONTACTLENZEN, PROTHESE IN HET BUITENLAND

Indien de *verzekerde* in het *buitenland*, ingevolge een onvoorziene gebeurtenis, de noodzakelijke geneesmiddelen, bril, contactlenzen of prothese die hij nodig heeft niet ter plaatse kan vinden, kan de *bijstandsverlener* ze op basis van zijn aanwijzingen in België bestellen en ze hem op de door de *bijstandsverlener* gekozen wijze opsturen. De *bijstandsverlener* betaalt de verzendingskosten van deze geneesmiddelen. De aankooprijks ervan moet de *verzekerde* terugbetalen. Deze prestatie is onderworpen aan de toestemming van de geneesheren van de *bijstandsverlener* en de plaatselijke wetgeving.

2.9 DOORGEVEN VAN DRINGENDE BOODSCHAPPEN IN BELGIË EN IN HET BUITENLAND

De *bijstandsverlener* geeft op haar kosten de dringende nationale of internationale boodschappen van de *verzekerde* door naar aanleiding van een ernstige gebeurtenis (*ziekte*, verwondingen, ongeval). De inhoud van de boodschap, waarvoor de *bijstandsverlener* niet verantwoordelijk kan worden gesteld, is onderworpen aan de Belgische en internationale wetgeving.

2.10 ONGEVAL OP DE SKIPISTES IN HET BUITENLAND

Bij een ongeval op de skipistes betaalt de *bijstandsverlener* volgende kosten terug:

- de uitgaven om de *verzekerde* van de plaats van het ongeval naar de dichtstbijzijnde verzorgingsinstelling te brengen;
- de door de officiële hulpdiensten gefactureerde opsporingskosten wanneer de *verzekerde* bij het skiën een ongeval gehad heeft, tot een bedrag van 5.000 EUR;
- het niet-verbruikte deel van de skipas tot een maximumbedrag van 125 EUR wanneer de *verzekerde* door een ziekenhuisopname van minimaal 24 uur skionbekwaam is geworden, en/of door onze zorgen gerepatriëerd werd.

De *bijstandsverlener* vraagt naast de factuur van de kosten, een bewijschrift van de hulpdiensten of van de lokale politie dat de identiteit bevestigt van de persoon die een ongeval heeft gehad.

2.11 TERUGBETALING VAN DE IN HET BUITENLAND GEMAAKTE MEDISCHE KOSTEN NA ZIEKTE OF ONGEVAL

- De *bijstandsverlener* neemt de kosten van de verzorging die toegediend werden in het *buitenland* naar aanleiding van een in dat land overkomen *ziekte* zonder gekende band met medische antecedenten of ongeval van onverwachte aard voor haar rekening, tot maximaal 50.000 EUR per *verzekerde* voor de duur van de reis in het *buitenland*, na aftrek van een vrijstelling van 50 EUR per schadegeval en per *verzekerde* en na aftrek van de vergoedingen waarop de *verzekerde* recht heeft bij de Sociale Zekerheid (verzekering van het ziekenfonds) of enige andere ziekteverzekering.

De *bijstandsverlener* betaalt het saldo van de medische kosten terug op voorlegging van de originele afrekening van het ziekenfonds en een kopie van de facturen en rekeningen voor de kosten.

De *verzekerde* moet zelf steeds de nodige stappen ondernemen om de terugbetaling te kunnen verkrijgen.

- In geval van ziekenhuisopname kan, indien nodig, de *bijstandsverlener* deze kosten aan het ziekenhuis voorschieten. In dit geval zal de *bijstandsverlener* de door hem betaalde facturen aan de *verzekerde* toesturen. De *verzekerde* moet ze aan zijn ziekenfonds afleveren en het gedeelte van de vergoedingen dat het ziekenfonds hem zal storten, moet hij terugbetalen aan de *bijstandsverlener* en dit binnen een termijn van 2 maanden na ontvangst van de facturen.

- 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 het ziekenfonds of de ziekteverzekering (meer bepaald indien zij hun bijdrage niet betaald hebben), blijft de tussenkomst voor alle medische kosten van de *bijstandsverlener* beperkt tot een maximumbedrag van 1.250 EUR.

De bijstandsverlener betaalt:

- medische en chirurgische erelonen;
- door een geneesheer voorgeschreven geneesmiddelen: de *verzekerde* moet een verslag bezorgen dat door de voorschrijvende geneesheer ter attentie van de geneesheren van de *bijstandsverlener* is opgesteld;
- dringende tandverzorging ten bedrage van 125 EUR per persoon;
- kosten voor ziekenhuisopname: in geval van ziekenhuisopname moet de *verzekerde* de *bijstandsverlener* hiervan de dag zelf of ten laatste binnen 48 uur op de hoogte brengen. De betaling van de ziekenhuiskosten vervalt zodra de repatriëring kan plaatshebben en de *verzekerde* deze weigert of de door de *bijstandsverlener* voorgestelde repatriëring doet uitstellen;
- ziekenwagenkosten voor een plaatselijk traject;
- kosten voor een verlengd hotelverblijf van de *verzekerde* op doktersvoorschrift tot een bedrag van 65 EUR per nacht, met een maximum van 650 EUR. Deze prestatie is van toepassing wanneer de zieke of de gewonde *verzekerde* zijn terugkeer naar België niet kan aanvatten op de oorspronkelijk geplande datum.

2.12 PRIMAIR VERVOER IN BELGIË

Bij een ongeval of een plots ontstane *ziekte* betaalt de *bijstandsverlener*, na tussenkomst van de plaatselijke eerste hulp, het vervoer van de *verzekerde* per ziekenwagen naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis of een ziekenhuis dat aangepast is aan de medische toestand van de *verzekerde* in België tot maximaal 125 EUR na tussenkomst van het ziekenfonds.

2.13 DIERENARTSKOSTEN IN HET BUITENLAND

Indien uw *huisdier*, dat meereist in het *buitenland*, ziek wordt of gewond raakt, betaalt de *bijstandsverlener* de kosten van een dierenarts terug tot 65 EUR, voor zover uw *huisdier* in regel is met de verplichte inentingen.

3 REISBIJSTAND

3.1 VERLIES OF DIEFSTAL VAN REISDOCUMENTEN EN VERVOERBEWIJZEN IN HET BUITENLAND

- Bij verlies of diefstal van reisdocumenten (identiteitskaart, paspoort, rijbewijs, enz.), moet de *verzekerde* zich allereerst tot de dichtstbijzijnde Belgische ambassade of consulaire vertegenwoordiging wenden. Het adres daarvan kan de *bijstandsverlener* hem bezorgen.
- Bij verlies of diefstal van cheques, bankkaarten of kredietkaarten komt de *bijstandsverlener* bij de financiële instellingen tussen om de noodzakelijke beschermingsmaatregelen te doen toepassen.
- Bij verlies of diefstal van vervoerbewijzen bezorgt de *bijstandsverlener* de *verzekerde* de nodige bankbiljetten om zijn reis voort te zetten, zodra deze de *bijstandsverlener* op de manier van zijn keuze met de tegenwaarde in euro gecrediteerd heeft.

3.2 VERLIES OF DIEFSTAL VAN BAGAGE IN BELGIË EN IN HET BUITENLAND

Bij verlies of diefstal van *bagage* regelt en betaalt de *bijstandsverlener* het opsturen van een reiskoffer met persoonlijke voorwerpen. Deze *bagage* moet aan de *bijstandsverlener* bezorgd worden door de persoon die de *verzekerde* heeft aangewezen.

De *bijstandsverlener* wijst elke aansprakelijkheid af in geval van verlies, *diefstal* of schade aan de *bagage* wanneer deze achtergelaten is in het *verzekerde voertuig* dat de *bijstandsverlener* moet vervoeren.

3.3 VERVROEGDE TERUGREIS IN GEVAL VAN ZIEKENHUISOPNAME IN BELGIË VAN DE ECHTGENO(O)T(E), VADER OF MOEDER, ZON OF DOCHTER VAN DE VERZEKERDE

Indien de behandelende geneesheer de *bijstandsverlener* verzekert dat deze ziekenhuisopname van onverwachte aard is en dat de ernst van de gezondheidstoestand van de patiënt de aanwezigheid van een *verzekerde* rechtvaardigt, regelt en betaalt de *bijstandsverlener* de heen- en terugreis van één *verzekerde*. De voorziene duur van de ziekenhuisopname moet langer dan 5 dagen bedragen.

Indien de in het ziekenhuis in België opgenomen patiënt een kind is van de *verzekerde* dat jonger is dan 18 jaar en indien de behandelende geneesheer de *bijstandsverlener* verzekert dat de patiënt langer dan 48 uur in het ziekenhuis moet blijven, regelt en betaalt de *bijstandsverlener* de terugreis van de vader en de moeder naar huis.

3.4 VERVROEGDE TERUGKEER WEGENS OVERLIJDEN VAN EEN FAMILIELID OF VENNOOT

De waarborg geldt wanneer:

- a) een familielid van de *verzekerde* (echtgenoot, vader, moeder, kind, broer, zuster, grootouders, kleinkinderen, schoonouders, schoonzoon, schoondochter, schoonbroer, schoonzuster) plotseling overlijdt terwijl de *verzekerde* op verplaatsing is;
- b) een vennoot, onontbeerlijk voor het dagelijks beheer van het bedrijf van de *verzekerde* of van een vervanger van de *verzekerde* in zijn vrij beroep, plotseling overlijdt terwijl de *verzekerde* op verplaatsing is.

Om de *verzekerde* in deze gevallen in staat te stellen de rouwdienst in België bij te wonen, regelt en betaalt de *bijstandsverlener*:

- ofwel de enkele terugreis van de *verzekerde(n)* die de vereiste verwantschap hebben met de overledene;
- ofwel één of verschillende tickets heen-en-terug tot het totaalbedrag van de tickets voor de enkele terugreis overeenkomstig de vorige paragraaf. De terugkeer op kosten van de *bijstandsverlener* moet ten laatste 15 dagen na de begrafenis gebeuren.

De *bijstandsverlener* vraagt hiertoe een overlijdensattest uitgereikt door de gemeente.

3.5 TERBESCHIKKINGSTELLING VAN GELD IN HET BUITENLAND

Indien op de *bijstandsverlener* een beroep werd gedaan voor een *ziekte*, ongeval, *pech* of *diefstal*, kan het bedrag dat de *verzekerde* nodig heeft, maximaal 2.500 EUR snel te zijner beschikking gesteld worden op voorwaarde dat dit bedrag vooraf aan de *bijstandsverlener* in België is overhandigd door het middel dat de *verzekerde* heeft gekozen.

3.6 TAALKUNDIGE BIJSTAND IN HET BUITENLAND

Indien de *verzekerde* ernstige problemen heeft om de taal te begrijpen in het kader van een gewaarborgde prestatie voor een *verzekerde gebeurtenis* in het *buitenland*, helpen de diensten of de correspondenten van de *bijstandsverlener* hem.

3.7 VERLENGING VERBLIJF VERZEKERDEN IN HET BUITENLAND

De *verzekerde* is in het *buitenland* en kan ten gevolge van overmacht in geval van:

- *natuurrampen*;
- *atmosferische omstandigheden*;

de voortzetting van zijn reis of zijn terugreis naar België niet aanvangen op de initieel voorziene datum.

De *bijstandsverlener* neemt in dat geval de kosten op zich voor de verlenging van het verblijf van de *verzekerde* die ter plaatse is.

Volgende noodzakelijke kosten worden vergoed:

logies, ontbijt en transport van en naar de luchthaven of trein- of busstation tot maximaal 80 EUR per dag en dit met een maximum van 10 dagen per *verzekerde gebeurtenis*, op vertoon van de originele bewijsstukken.

De *verzekerde* moet de volgende stappen ondernemen om recht te hebben op tussenkomst van de *bijstandsverlener*:

- de *verzekerde* moet eerst contact opnemen met de reisorganisator of met de transportmaatschappij (vliegtuig, trein, boot) die bepaalde verplichtingen hebben tegenover hun klanten;
- de *bijstandsverlener* komt tussen in de gefactureerde kosten wanneer de reisorganisator of de transportmaatschappij (vliegtuig, trein, bus, boot) geen verplichtingen tot terugbetaling hebben tegenover de *verzekerde* of wanneer dat bedrag ontoereikend is om de gemaakte kosten te dekken;
- de *verzekerde* moet hiervoor de nodige originele bewijsstukken aan de *bijstandsverlener* overmaken.

3.8 BIJSTAND BIJ GERECHTELIJKE VERVOLGINGEN IN HET BUITENLAND

- Wanneer de *verzekerde* in het *buitenland* strafrechtelijk wordt vervolgd, schiet de *bijstandsverlener* het bedrag voor van de door de overheid geëiste borgtocht, tot een bedrag van 12.500 EUR per vervolgte *verzekerde*.
- Wanneer de *verzekerde* in het *buitenland* gerechtelijk wordt vervolgd, schiet de *bijstandsverlener* het bedrag voor de erelonen van een advocaat vrij gekozen door de *verzekerde*, voor tot een bedrag van 1.250 EUR per vervolgte *verzekerde*.

Voor de terugbetaling ervan geeft de *bijstandsverlener* 3 maanden de tijd vanaf de dag van het voorschot. Wanneer de overheid de borgtocht voor deze termijn aan de *verzekerde* terugbetaalt, moet het bedrag onmiddellijk aan de *bijstandsverlener* worden terugbetaald.

3.9 PSYCHOLOGISCHE BIJSTAND IN BELGIË EN IN HET BUITENLAND

Als 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 ernstige *brand*, dan organiseert en betaalt de *bijstandsverlener*, na goedkeuring door de arts van de *bijstandsverlener*:

- de eerste praatsessies in België bij een gespecialiseerde psycholoog, erkend en aangeduid door de adviserende geneesheer van de *bijstandsverlener* (maximaal 5 sessies): de psycholoog zal u uiterlijk 24 uur na uw eerste oproep terugbellen om de eerste afspraak te maken;
- indien u nog in het *buitenland* bent dan vinden de gesprekken telefonisch plaats.

Indien u geen beroep hebt gedaan op de *bijstandsverlener* voor de psychologische bijstand dan beperkt de tussenkomst van de *bijstandsverlener* zich tot 250 EUR alle taksen inbegrepen.

3.10 INFODIENST

De informatiedienst van de *bijstandsverlener* is bereikbaar van maandag tot zaterdag van 9 tot 20 uur.

Medische inlichtingen zijn dag en nacht beschikbaar.

Deze informatie kan uitsluitend telefonisch worden verkregen en verstrekt. Sommige vragen kunnen mogelijk niet onmiddellijk worden beantwoord. De *bijstandsverlener* kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat de *verzekerde* van de meegedeelde inlichtingen maakt.

Vooraleer te vertrekken naar het *buitenland*, kunt u de infodienst raadplegen. Hij zal u helpen met het regelen van de praktische kant van uw reis.

Volgende informatie is beschikbaar:

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

4 THUISBIJSTAND

BIJSTAND BIJ ZIEKENHUISOPNAME VAN EEN VAN DE VERZEKERDEN

Wanneer een *verzekerde* wegens *ziekte* of ongeval in een ziekenhuis in België is opgenomen voor langer dan 3 nachten, betaalt de *bijstandsverlener* gedurende de opname of gedurende de daaropvolgende week de vergoeding van de kosten van een gezinshulp of de kosten voor een kinderoppas voor kinderen jonger dan 18 jaar tot 125 EUR terug bij voorlegging van de factuur van de gemaakte kosten en het bewijs van de hospitalisatie.

V DE WAARBORGBEPERKINGEN

1 ALGEMENE UITSLUITINGEN

Zijn uitgesloten:

- de *verzekerde gebeurtenissen* in landen in staat van (burger)oorlog, of waar de veiligheid verstoord wordt door rellen, volksoptstanden, stakingen en andere onvoorziene omstandigheden die de uitvoering van de waarborg verhinderen;
- de *verzekerde gebeurtenissen* voortvloeiend uit de gevolgen van een kernongeval of een *natuurramp* (behalve wat de prestaties betreft vermeld onder punt 3.7);
- de *verzekerde gebeurtenissen* voortvloeiend uit de gevolgen van een terroristische aanslag overeenkomstig de wet van 1 april 2007 betreffende de verzekering tegen schade veroorzaakt door terrorisme;
- de *verzekerde gebeurtenissen* of ongevallen tijdens wedstrijden voor motorvoertuigen (proeven, competities, rally's, raids) waaraan de *verzekerde* als mededinger of als diens assistent deelneemt;
- de door de *verzekerde* opzettelijk veroorzaakte *verzekerde gebeurtenissen*;
- de kosten of schade i.v.m. een andere dan in de polis vermelde *diefstal* en, in het algemeen, alle niet uitdrukkelijk door de waarborg voorziene kosten;
- de kosten voor maaltijden en dranken;
- landen waar geen infrastructuur aanwezig is wat bijgevolg de organisatie van de bijstand niet mogelijk maakt.

2 UITSLUITINGEN MET BETREKKING TOT DE WAARBORG BIJSTAND AAN HET VOERTUIG

Zijn uitgesloten:

- de *immobilisatie* van het voertuig met het oog op de onderhoudswerkzaamheden;
- de douanerechten;
- de prijs van de onderdelen, de onderhoudskosten van het voertuig, herstellingskosten allerhande;
- brandstof, smeer- en tolkosten;
- de kosten voor de diagnose van de garagehouder en het demonteren;
- een defect, indien de *bijstandsverlener* in de vorige 12 maanden al naar aanleiding van 2 identieke defecten is tussengekomen.

3 UITSLUITINGEN MET BETREKKING TOT DE WAARBORG BIJSTAND AAN PERSONEN

Zijn uitgesloten:

- de kosten die door de ziekenfondsen (verplichte en bijkomende ziekteverzekeringen) gedekt zijn;
- de in België gestelde diagnoses en bevolen behandelingen;
- de medische, paramedische, chirurgische, farmaceutische en ziekenhuiskosten voor in België verstrekte zorgen, al dan niet het gevolg van een in het *buitenland* opgelopen *ziekte* of ongeval;
- optiekkosten allerhande;
- medische toestellen en protheses allerhande;
- kosten voor medische check-ups, medische routinebehandelingen en medische routinecontroles;
- gezondheidskuren, medische behandeling tijdens herstelperioden en -verblijven, de revalidatie en de fysiotherapie;
- esthetische behandelingen, dieetbehandelingen, alsook alle door het RIZIV niet-erkende diagnose- en behandelingskosten (homeopathie, chiropraxie en acupunctuur, ...);
- entstoffen en inentingën;
- periodieke controles en observaties;
- goedaardige aandoeningen of verwondingen die ter plaatse kunnen worden behandeld en de *verzekerde* niet beletten zijn verblijf of zijn reis voort te zetten;
- depressies en geestesziekten die reeds het voorwerp waren van een behandeling;
- herstelperioden en aandoeningen die behandeld worden en die voor de verplaatsing nog niet duurzaam hersteld zijn;
- de terugval of verergering van een *ziekte* of van een pathologische toestand die reeds vóór het vertrek was gebleken;
- aandoeningen en gebeurtenissen te wijten aan het gebruik van verdovende middelen, alcoholisme en een staat van dronkenschap;
- toestanden als gevolg van een zelfmoordpoging;
- medische interventies die de *verzekerde* moedwillig in het *buitenland* laat uitvoeren;
- chronische ziekten zoals die welke storingen in het zenuwstelsel, ademhalingsstelsel, de bloedsomloop, het bloed of de nieren veroorzaakt hebben;
- de repatriëring voor orgaantransplantatie;
- reizen naar het *buitenland* van meer dan 90 opeenvolgende dagen: wanneer de *verzekerde* meer dan 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 vóór het einde van de eerste 3 maanden van zijn verblijf in het *buitenland*.

VI SCHADEREGELING EN VERGOEDINGEN

1 OPROEPMODALITEITEN

- Voor elke aanvraag tot bijstand neemt *u* of een *verzekerde* onmiddellijk na de *verzekerde gebeurtenis* of, indien dit onmogelijk is, zo snel mogelijk, contact op met Mercator-Assistance op volgende nummers:
 - telefoon: +32 3 870 95 70
 - De diensten zijn 24 uur per dag bereikbaar.
 - fax: +32 2 533 77 75
 - e-mail: assistance@mercator.be

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

- De *bijstandsverlener* neemt de kosten ten laste voor de eerste oproep die de *verzekerde* in het *buitenland* heeft gemaakt evenals de kosten voor de andere oproepen die uitdrukkelijk gevraagd werden door de *bijstandsverlener*, indien de gevraagde bijstand gewaarborgd is.
- Bij zijn oproep, moet de *verzekerde* volgende gegevens verstrekken:
 1. het polisnummer;
 2. zijn naam en *woonplaats* in België;
 3. een telefoonnummer waar hij bereikt kan worden;
 4. de omstandigheden van het schadegeval en alle nuttige informatie om hem te hulp te komen;
 5. het merk en het kenteken van het *verzekerde voertuig*, indien dit betrokken is in de bijstandsaanvraag.

2 TOEPASSINGSMODALITEITEN

VERPLICHTINGEN VAN DE VERZEKERDE

De *verzekerde* verbindt zich ertoe:

- a) zo spoedig mogelijk met de *bijstandsverlener* contact op te nemen of hem op de hoogte te brengen, behalve in geval van overmacht, opdat hij op optimale wijze de gevraagde bijstand kan regelen en de *verzekerde* moet toelaten de gewaarborgde kosten te maken;
- b) de *bijstandsverlener* de regeling van de gewaarborgde hulp toe te vertrouwen en ook de keuze van de middelen die de *bijstandsverlener* inzet om hem te helpen;
- c) de vragen van de *bijstandsverlener* in verband met het zich voordoen van de *verzekerde gebeurtenissen* juist te beantwoorden;
- d) bij *ziekte* of verwondingen eerst een beroep te doen op de plaatselijke eerste hulp (geneesheer, ziekenwagen) en vervolgens zo snel mogelijk de *bijstandsverlener* op de hoogte te brengen met vermelding van de gegevens van de geneesheer die hem behandelt;
- e) in geval van *diefstal* die een bijstand met zich meebrengt, klacht in te dienen binnen 24 uur na de vaststelling van de feiten bij de bevoegde politiediensten;
- f) de *bijstandsverlener* de oorspronkelijke bewijsstukken van de gewaarborgde uitgaven te geven;
- g) de *bijstandsverlener* de niet-gebruikte vervoerbewijzen terug te geven;
- h) de verplichtingen of beperkingen te aanvaarden die voortvloeien uit de verplichting van de *bijstandsverlener* om de administratieve of hygiënische wetten en reglementen na te leven van de landen waar deze tussenkomt;
- i) de *bijstandsverlener* de eventuele andere verzekeringen op te geven die hetzelfde voorwerp hebben en dezelfde risico's dragen als deze die gedekt zijn door deze polis;
- j) de verplichtingen na te leven die specifiek zijn voor de gevraagde prestaties en die in deze Algemene Voorwaarden vermeld zijn.

Indien de *verzekerde* niet voldoet aan de hierboven vermelde verplichtingen, kan de *bijstandsverlener*:

- de verschuldigde prestatie verminderen tot het geleden nadeel;
- haar waarborg weigeren indien de *verzekerde* met frauduleuze bedoelingen gehandeld heeft.

PECHVERHELPER

De beperking van de plaatselijke beschikbaarheden in acht genomen, heeft de *verzekerde* altijd het recht de door de *bijstandsverlener* voorgestelde dienstverlener (pechverhelpster, hersteller) te weigeren. De werken of herstellingen die hij uitvoert, worden met goedkeuring van de *verzekerde* en onder zijn controle verricht. Voor de kosten van de herstelling en de onderdelen waarvoor de *bijstandsverlener* niet tussenbeide komt, is het aan te raden een voorafgaand bestek te eisen. Alleen de dienstverlener is aansprakelijk voor de door hem uitgevoerde werken.

TERUGBETALING VAN KOSTEN

Wanneer de *bijstandsverlener* de *verzekerde* toestaat zelf de kosten voor de gewaarborgde prestaties voor te schieten, worden deze kosten hem terugbetaald op voorlegging van de originele bewijsstukken.

BIJSTAND OP AANVRAAG BUITEN WAARBORG

Wanneer de bijstand niet gewaarborgd is door de polis, aanvaardt de *bijstandsverlener* onder bepaalde voorwaarden zijn mogelijkheden en ervaring ter beschikking te stellen van de *verzekerde* om hem te helpen. De kosten zijn voor rekening van de *verzekerde*.

UITZONDERLIJKE OMSTANDIGHEDEN

De *bijstandsverlener* is niet verantwoordelijk voor vertragingen, nalatigheden of belemmeringen in de bijstandsverlening indien ze haar niet toegeschreven kunnen worden of wanneer ze het gevolg zijn van een geval van overmacht.

VERHAAL

Iedere *verzekerde* die de waarborg en de hulpverlening geniet, subrogeert automatisch de *bijstandsverlener* in zijn rechten en vorderingen ten opzichte van iedere aansprakelijke derde ten belope van haar tussenkomst.

Behalve in geval van kwaad opzet, heeft de *bijstandsverlener* geen verhaal op de descendentes, ascendentes, partner, aanverwanten in rechte lijn van de *verzekerde*, noch op de personen die onder zijn dak leven, zijn gasten en de leden van zijn huispersoneel.

De *bijstandsverlener* kan echter wel verhaal nemen op deze personen voor zover hun aansprakelijkheid daadwerkelijk gewaarborgd is door een verzekeringsovereenkomst.

Overeenkomstig het vergoedingsbeginsel, moeten de kosten gerecupereerd ten laste van derden en de rechtsplegingsvergoeding terugbetaald worden aan de *verzekeraar*.

VII ALLERLEI

AANVANG

Onze waarborgen gaan in vanaf de datum die wordt vermeld in de Bijzondere Voorwaarden, maar niet vooraleer de eerste premie is betaald.

PREMIE

De premie moet op de vervaldag vooruitbetaald worden. Bij niet-betaling van de premie kunnen *wij* de waarborgen schorsen of de polis opzeggen op voorwaarde dat *wij u* in gebreke hebben gesteld.

Vanaf deze ingebrekestelling moet de premie rechtstreeks en uitsluitend aan ons betaald worden.

DUUR

De duur van de polis bedraagt één jaar tenzij anders vermeld in de Bijzondere Voorwaarden. Tenzij de polis wordt opgezegd, wordt ze stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende periodes van één jaar.

De waarborgen blijven geldig tijdens de hele geldigheidsduur van uw polis, die *u* terugvindt in uw Bijzondere Voorwaarden.

INSTEMMINGSCLAUSULE

De *verzekerde* geeft toelating aan de *bijstandsverlener* om medische en andere gevoelige informatie te behandelen over zijn persoon als over die van de andere *verzekerden*, voor zover dit nodig is voor de opvolging van volgende zaken: het beheer van de bijstand, het beheer van de kosten en van de afrekening van de bijstand en het beheer van eventuele geschillen.

VRIJWARINGSCLAUSULE

De *bijstandsverlener* kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet-uitvoeren van de hulpverlening of voor tekortkomingen of vertragingen bij het uitvoeren ervan, in geval van omstandigheden onafhankelijk van zijn wil naar aanleiding van overmacht zoals oorlog, staking en oproer, burgeroorlog, revolutie, opstand, inbeslagname of dwangbevel van en door de openbare macht, splijstofreacties, radioactiviteit en *natuurrampen*. Hij behoudt zich het recht voor om de gewaarborgde bijstand te weigeren of onmiddellijk stop te zetten, in geval van misbruik of bedrog van de *verzekerden* of andere aanspraak makende gerechtigden.

SCHULDERKENNING

Betaalde vergoedingen en/of gepresteerde diensten, verricht op verzoek van de *verzekerde* of van zijn rechthebbende en die volgens de polis niet ten laste zijn van de *bijstandsverlener*, vertegenwoordigen een voorschot of een vrijwillige tussenkomst. De *verzekerde* of zijn rechthebbende verbinden zich tot de terugbetaling binnen 31 dagen.

EINDE VAN DE POLIS

U kunt de polis onder meer opzeggen:

- ten minste 3 maanden vóór het einde van elke verzekeringsperiode;
- wanneer *wij* ten minste één waarborg opzeggen in een combinatiepolis;
- na aangifte van een schadegeval.

Wij kunnen de polis onder meer opzeggen:

- ten minste 3 maanden vóór het einde van elke verzekeringsperiode;
- in geval van onopzettelijke verzwijging of onopzettelijke onjuiste mededeling van gegevens betreffende de omschrijving van het risico bij het afsluiten van de polis, indien *wij* het risico nooit zouden hebben verzekerd of indien het voorstel tot wijziging van de polis door *u* geweigerd of niet aanvaard wordt;
- in geval van verzwaring van risico, als *wij* het risico nooit zouden hebben verzekerd, of als het voorstel tot wijziging van de polis door *u* geweigerd of niet aanvaard wordt;
- wanneer *u* de premie niet betaalt;
- indien *u* failliet gaat of overlijdt;
- na aangifte van een schadegeval;
- wanneer in deze polis verschillende prestaties verzekerd zijn, hetzij omwille van de gegeven dekking, hetzij omwille van de verzekerde risico's, behouden *wij* ons het recht voor om deze volledige polis op te zeggen, ook al geldt de grond van de opzegging slechts voor een van de prestaties.

Behalve bij opzegging ten minste 3 maanden vóór het verstrijken van de verzekeringsperiode heeft de opzegging uitwerking na één maand.

AANPASSING TARIEF EN VOORWAARDEN

Wij behouden ons het recht voor onze voorwaarden en ons tarief te wijzigen in de loop van de overeenkomst. Indien *u* het met deze wijzigingen niet eens bent, kunt *u* de polis opzeggen.

Wijzigen *wij* onze voorwaarden of ons tarief, dan brengen *wij u* hiervan schriftelijk op de hoogte.

Zegt *u* de polis niet op overeenkomstig de hierna volgende regels, dan gaan de nieuwe voorwaarden of het nieuwe tarief in op de eerstvolgende jaarlijkse vervalddag.

Het ogenblik waarop *wij u* verwittigen is bepalend voor uw opzeggingsmogelijkheden en de opzeggingstermijn die *u* moet naleven:

- 1)verwittigen *wij u* ten minste 4 maanden vóór de jaarlijkse vervalddag, dan kunt *u* de polis opzeggen tegen de vervalddag. *U* moet hierbij wel een opzeggingstermijn van 3 maanden naleven;
- 2)brengen *wij u* minder dan 4 maanden vóór de jaarlijkse vervalddag op de hoogte, dan hebt *u* gedurende 3 maanden na deze kennisgeving tijd om een beslissing te nemen;
 - a. kunt *u* de wettelijke opzeggingstermijnen van ten minste 1 maand naleven, dan kunt *u* de polis opzeggen tegen de vervalddag;
 - b. in alle andere gevallen kunt *u* opzeggen met een opzeggingstermijn van 1 maand. Voor de periode na de vervalddag rekenen *wij* een proratapremie aan tegen het oude tarief.

VERJARING

Alle handelingen die uit deze polis voortvloeien, verjaren 3 jaar na de gebeurtenis die er aanleiding toe gaf, behoudens de wettelijk voorziene uitzonderingen.

ADRESWIJZIGING

Gelieve ons elke adreswijziging dadelijk mee te delen, want *wij* sturen de voor *u* bestemde mededelingen rechtsgeldig naar het laatste door ons gekende adres.

Ingeval er verschillende *verzekeringnemers* zijn, is elke mededeling door ons gericht aan een van hen geldig tegenover allen.

TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANKEN

Het Belgisch recht en de dwingende bepalingen van de Wet op de landverzekeringsovereenkomst van 25 juni 1992 en van de diverse uitvoeringsbesluiten zijn van toepassing.

De andere bepalingen gelden eveneens, behalve wanneer ervan wordt afgeweken in deze Algemene of in de Bijzondere Voorwaarden.

Alle geschillen in verband met deze polis behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de Belgische rechtbanken.

Wij doen elke dag ons best om u een optimale service te bieden.
Bent u toch niet helemaal tevreden of hebt u een opmerking?
Laat het ons weten, dan kunnen wij onze diensten verder verbeteren en u helpen.
U kunt ons bellen (078 155 056) of mailen (ombudsdienst@mercator.be).

U kunt uw klacht ook kenbaar maken aan:
Ombudsdienst Verzekeringen vzw
de Meeûsquare 35 - 1000 Brussel - Tel. 02 547 58 71 - Fax 02 547 59 75 - info@ombudsman.as

U behoudt natuurlijk ook het recht om naar de rechtbank te stappen.

