



## **Bijstand**

### *Algemene Voorwaarden*

Maatschappelijke zetel  
Koningsstraat 153, 1210 Brussel  
TEL. +32(0)2 406 38 97 - FAX +32(0)2 406 38 98  
E-MAIL: [contact@vivium.be](mailto:contact@vivium.be)

Postadres - Zetel Antwerpen  
Desguinlei 92, 2018 Antwerpen  
TEL. +32(0)3 244 66 88 - FAX +32(0)3 244 66 87  
[www.vivium.be](http://www.vivium.be)

ING 320-0002736-90  
IBAN BE34 3200 0027 3690  
BIC BBRUBEBB  
RPR Brussel - BTW BE 0404.500.094

VIVIUM N.V., verzekeringsonderneming toegelaten door de CBFA onder codenummer 0051.  
3492



# Bijstand aan uw voertuig of op reis

## 24 uur op 24, 7 dagen op 7

# 078/15.40.40

Alle oplichting of poging tot oplichting van de verzekeringsmaatschappij brengt niet alleen de opzegging van de verzekeringsovereenkomst mee, maar wordt ook strafrechtelijk vervolgd op grond van artikel 496 van het Strafwetboek. De betrokkene zal bovendien opgenomen worden in het bestand van het Economisch Samenwerkingsverband Datassur, dat de speciaal op te volgen verzekeringsrisico's ter herinnering brengt aan de aangesloten leden-verzekeraars.

De verzekerde stemt er bij deze mee in dat de verzekeringsonderneming VIVIUM N.V. het ESV Datassur persoonsgegevens meedeelt die relevant zijn in het exclusieve kader van de beoordeling van de risico's en van het beheer van de contracten en desbetreffende schadegevallen. Iedere persoon die zijn identiteit aantoont, heeft het recht zich tot Datassur te richten om de gegevens die op hem betrekking hebben in te zien en, in voorkomend geval, te laten rechtzetten. Om dat recht uit te oefenen moet de persoon in kwestie een gedateerd en ondertekend verzoek, samen met een kopie van zijn identiteitskaart, sturen naar het volgende adres: Datassur, dienst Bestanden, de Meeûssquare, 29 te 1000 Brussel.

Indien de verzekeringnemer klachten heeft in verband met dit contract, kan hij zich wenden tot hetzij de Ombudsdienst van VIVIUM N.V., Desguinlei, 92 te 2018 Antwerpen, hetzij de VZW Ombudsdienst Verzekeringen, de Meeûssquare, 35 te 1000 Brussel. E-mail : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as). Dergelijke klacht sluit de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure te starten niet uit.

De verzekeraars zijn  
voortaan extra waakzaam  
om fraude op te sporen



...u die ter goeder  
trouw bent kunt  
op ons rekenen

Betaal niet onnodig voor anderen, help ons misbruik te voorkomen

# INHOUDSTAFEL

---

<b>UW KWALITEITSGARANTIE</b>	<b>6</b>
<b>DEFINITIES</b>	<b>7</b>
Bijstandverlener	7
Verzekeringnemer	7
Verzekerde	7
Verzekerd(e) voertuig(en)	7
Verkeersongeval	8
Ongeval met lichamelijk letsel	8
Bevoegde medische autoriteit	8
Bagage	8
Domicilie	8
Tweede verblijf	8
Ziekte	8
<b>VERZEKERDE PRESTATIES</b>	<b>9</b>
Voorwerp	9
Formules en territoriale uitgestrektheid	9
Geldigheid	9
Aanvraag prestaties	9
Terugbetaling van voorschotten voor gemaakte kosten en niet gewaarborgde prestaties	9
Opsturen van documenten	10
Telecommunicatiekosten	10
Keuze transportmiddel	10
Fraude	10
<b>HOOFDSTUK 1. BIJSTAND AAN VOERTUIGEN</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Bijstandsprestaties aan voertuigen in België en in het buitenland</b>	<b>11</b>
Pechbestrijding en slepen	11
Brandstof	11
Bandenpech	11
Openen van een voertuig	11
Toesturen van onderdelen naar het buitenland	11
<b>1.2 Bijstand aan het geïmmobiliseerde voertuig in het buitenland</b>	<b>12</b>
<b>1.3 Bijstand aan de geïmmobiliseerde verzekerden in het buitenland</b>	<b>12</b>
<b>1.4 Ter beschikking stellen van een vervangwagen in België</b>	<b>13</b>
<b>1.5 Uitsluitingen bij bijstandsprestaties voor voertuigen</b>	<b>14</b>

<b>HOOFDSTUK 2. BIJSTAND AAN PERSONEN EN REISBIJSTAND</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Bijstand aan personen in geval van ziekte, verwonding en overlijden</b>	<b>15</b>
In België	15
In het buitenland	15
Repatriëring of vervoer van de zieke of gewonde verzekerde	15
Repatriëring of vervoer van de andere verzekerden	15
Repatriëring van het voertuig	15
Bezoek bij verblijf in een ziekenhuis	15
Terugkeer en begeleiding van de kinderen jonger dan 18 jaar	16
Terugkeer huisdier	16
Medische kosten ten gevolge van ziekte of ongeval	16
Verlenging van het verblijf van de verzekerde	17
Dringende vervroegde terugkeer van een verzekerde	17
Overlijden van een verzekerde tijdens een reis	17
Kosten voor opsporing en redding	17
Skiongeval	18
Verzenden van onmisbare medicijnen, brillen, contactlenzen en protheses	18
Uitsluitingen bij bijstand aan personen	18
<b>2.2 Reisbijstand in het buitenland</b>	<b>18</b>
Informatiedienst	18
Verlies of diefstal van reisdocumenten en vervoerbewijzen in het buitenland	19
Verlies of diefstal bagage	19
Terbeschikkingstelling van een tolk	20
Voorschot	20
Huisdier	20
Doorgeven van dringende boodschappen naar België	20
Uitsluitingen bij reisbijstand	20
<b>HOOFDSTUK 3. JURIDISCHE BIJSTAND IN HET BUITENLAND</b>	<b>21</b>
<b>HOOFDSTUK 4. BIJSTAND THUIS</b>	<b>22</b>
Inlichtingen	22
Psychologische hulp	22
Medische bijstand aan gewonde personen	22
Ziekenhuisopname van een kind wiens ouders op verplaatsing zijn	22
Hulp in de huishouding	23
Kinderoppas (voor kinderen jonger dan 18 jaar)	23
Oppas voor huisdieren	23
Domicilie of tweede verblijf in België onbewoonbaar of zware schade aan het domicilie of aan het tweede verblijf in België	23
Hulp van een slotenmaker	24
Doorgeven van dringende boodschappen naar het buitenland	24
<b>HOOFDSTUK 5. INFORMATIE EN RESERVATIE VRIJE TIJD</b>	<b>25</b>
<b>ALGEMENE UITSLUITINGEN</b>	<b>26</b>
<b>VERLOOP VAN HET CONTRACT</b>	<b>27</b>
<b>VARIA</b>	<b>28</b>

## **UW KWALITEITSGARANTIE**

---

### **Wij garanderen kwaliteit:**

#### **bij uw oproep**

- zorgen wij voor een persoonlijk onthaal
- krijgt u steeds onmiddellijk antwoord
- wordt u geholpen in uw eigen taal (Nederlands, Frans, Duits, Engels)

#### **voor de waarborg bijstand aan personen**

- bij een repatriëring wordt u door een meertalige Belgische medische staf begeleid. Deze medische staf brengt zelf de nodige medische apparatuur mee, zodat wij zeker zijn van de perfecte werking van deze toestellen
- medische kosten gemaakt in het buitenland worden tot 25.000 EUR per verzekerde persoon terugbetaald

#### **voor de waarborg reisbijstand**

- uitgebreide informatieservice vóór en tijdens uw reis, 24 uur op 24

#### **voor de bijstand aan uw voertuig**

- bijstand aan uw voertuig binnen de 30 minuten na uw oproep behalve bij uitzonderlijke weersomstandigheden of extreme verkeersdrukke
- wanneer de feiten zich hebben voorgedaan in België, wordt een vervangwagen van de categorie B (1300 cc tot 1400 cc) ter beschikking gesteld indien uw voertuig niet ter plaatse kan hersteld worden

#### **in service**

- een efficiënte en professionele organisatie en uitvoering van de bijstand in samenwerking met het internationale netwerk van Inter Mutuelles Assistance
- bij het organiseren van een bijstand wordt, in de mate van het mogelijke en binnen de beperkingen voorzien in de algemene voorwaarden, rekening gehouden met uw specifieke verlangens
- correspondentie wordt binnen de 7 werkdagen na ontvangst beantwoord
- alle gemaakte onkosten die binnen de Algemene voorwaarden vallen, worden binnen de 7 werkdagen na de ontvangst van de noodzakelijke bewijsstukken terugbetaald voorzover het dossier volledig is

## DEFINITIES

---

### **Bijstandverlener:**

De bijstandsprestaties worden voor rekening van VIVIUM uitgevoerd door IMA Benelux, waarvan de zetel gevestigd is in het zakenpark Zénobe Gramme, gebouw 11/12, Square des conduites d'Eau te 4020 Luik.

### **Verzekeringnemer:**

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die het contract onderschrijft.

### **Verzekerde:**

De natuurlijke persoon vermeld in de bijzondere voorwaarden is de verzekerde.

Volgende personen zijn eveneens verzekerde op voorwaarde dat zij onder hetzelfde dak wonen (er gedomicilieerd zijn of er gewoonlijk verblijven, d.w.z. minstens 180 dagen per jaar) als de natuurlijke persoon die vermeld is in de bijzondere voorwaarden:

- zijn in feite of in rechte samenwonende echtgeno(o)t(e) of partner;
- zijn ongehuwde kinderen of de ongehuwde kinderen van zijn verzekerde partner, zelfs indien ze niet meer ten laste zijn;
- zijn andere familieleden of de andere familieleden van zijn verzekerde partner (vader, moeder, broer, zus, grootvader, grootmoeder, kleinkind).

Volgende personen zijn eveneens verzekerde:

- zijn ongehuwde kinderen, die omwille van een scheiding van de ouders elders woonachtig zijn, voorzover zij nog fiscaal ten laste zijn van hem of van zijn gescheiden partner;
- zijn ongehuwde kinderen of de ongehuwde kinderen van zijn verzekerde partner die voor hun studie elders verblijven, voorzover zij nog fiscaal ten laste zijn van hem of van zijn verzekerde partner;
- zijn ongehuwde kinderen of de ongehuwde kinderen van zijn verzekerde partner die niet meer met hen in gezinsverband leven maar nog steeds van hen afhankelijk zijn voor hun bestaansmiddelen;
- de andere personen die gratis in het verzekerde voertuig worden vervoerd en deelnemen aan de reis (met uitsluiting van de occasionele lifter), maar uitsluitend bij een verkeersongeval, een mechanisch defect, diefstal of carjacking van het verzekerde voertuig.

Alle verzekerden moeten gewoonlijk in België verblijven (d.w.z. minstens 180 dagen per jaar).

### **Verzekerd(e) voertuig(en):**

Het verzekerde voertuig is het nieuwe of tweedehandse voertuig van het type motorfiets, personenauto, auto voor dubbel gebruik, terreinwagen, motorhome, minibuss, firma- of leasingwagen waarvan het HTG (hoogst toegelaten gewicht) minder dan 3,5 ton en de lengte maximum 6 meter bedraagt, geïdentificeerd in het contract door middel van de nummerplaat. De getrokken caravan, campingcar of aanhangwagen voor privé-gebruik is eveneens en zonder bijpremie verzekerd indien het HTG niet meer dan 3,5 ton en de lengte maximum 6 meter bedraagt.

Trekkend voertuig en getrokken voertuig mogen in totaal de 7 ton niet overschrijden.

Het voertuig mag niet ouder zijn dan 10 jaar op de datum van inwerkingtreding van de waarborgen.

De voertuigen die in het verkeer worden gebracht onder een "proefrit- of handelaarsplaat" zijn niet verzekerd.

Voertuigen die ingeschreven zijn in het buitenland kunnen niet worden verzekerd.

## DEFINITIES

---

### **Verkeersongeval:**

Elk contact tussen het verzekerde voertuig en een derde partij of een stilstaande of mobiele hindernis die het verdere verloop van de reis of de voorziene verplaatsing met dito voertuig onmogelijk maakt of die abnormaal of gevaarlijk rijgedrag (met betrekking tot de wegcode) met zich meebrengt dat de veiligheid van de personen of het voertuig in gevaar brengt.

### **Ongeval met lichamelijk letsel:**

Een plotse gebeurtenis die onafhankelijk van de wil van de verzekerde een lichamelijk letsel of kwetsuur tot gevolg heeft, vastgesteld wordt door een bevoegde medische autoriteit en waarvan de oorzaak extern is aan het organisme van het slachtoffer.

### **Bevoegde medische autoriteit:**

Beoefenaars van de medische praktijk die erkend worden door de Belgische wetgeving of de wetgeving in voege in het betrokken land.

### **Bagage:**

Alle persoonlijke bezittingen die door de verzekerde werden meegenomen of die vervoerd worden met het verzekerde voertuig.

Worden niet als bagage aanzien: zweefvliegtuig, boot, handelswaar, wetenschappelijk materiaal, bouw materiaal, meubilair, paarden en vee.

### **Domicilie:**

De plaats waar de natuurlijke persoon vermeld in de bijzondere voorwaarden gedomicilieerd is en gewoonlijk verblijft.

### **Tweede verblijf:**

De plaats in België die het eigendom is van de natuurlijke persoon vermeld in de bijzondere voorwaarden of van één van de andere verzekerden en waar de verzekerden af en toe verblijven ter gelegenheid van vrije tijd, vakantie,... met uitzondering van caravans.

### **Ziekte:**

Elke onvrijwillige stoornis van de gezondheid die medisch achterhaalbaar is.



## VERZEKERDE PRESTATIES

---

### Voorwerp

De overeenkomst heeft tot doel de verzekerde te dekken voor de hierna vermelde risico's binnen de perken van de in het contract vermelde waarborgen en kapitalen. Alle in het contract vermelde bedragen zijn inclusief kosten en taksen.

### Formules en territoriale uitgestrektheid

- **Formule België**

Indien de formule België werd onderschreven zijn de bijstandsprestaties aan het voertuig enkel verzekerd in België en op 30 km van de Belgische grens. De waarborgen "Bijstand aan personen en reisbijstand" zijn niet verzekerd.

- **Formule Wereld**

Indien de formule Wereld werd onderschreven zijn de bijstandsprestatie aan het voertuig verzekerd in België en in de andere landen en eilanden van geografisch Europa, met name: Albanië, Andorra, Armenië, Wit-Rusland, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Géorgië, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Faeröer Eilanden, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Moldavië, Monaco, Nederland, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Russische Federatie, San Marino, Servië en Montenegro, Slowakije, Slovenië, Spanje, Tsjechië, Turkije (Europees), Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Zweden, Zwitserland.

De waarborgen "Bijstand aan personen en reisbijstand" zijn verzekerd in de hele wereld, behalve in de oorlogvoerende landen.

- **Formule Bijkomend voertuig Europa**

Indien door één van de verzekerden voor een ander voertuig reeds een contract formule Wereld werd onderschreven, zijn de bijstandsprestatie aan het voertuig verzekerd in België en in de andere landen en eilanden van geografisch Europa, met name: Albanië, Andorra, Armenië, Wit-Rusland, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Géorgië, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Faeröer Eilanden, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Moldavië, Monaco, Nederland, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Russische Federatie, San Marino, Servië en Montenegro, Slowakije, Slovenië, Spanje, Tsjechië, Turkije (Europees), Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Zweden, Zwitserland.

Indien de origineel onderschreven polis formule Wereld verdwijnt, dan wordt de formule Bijkomend voertuig Europa automatisch omgevormd tot formule Wereld.

### Geldigheid

Om op de gewaarborgde prestaties te kunnen rekenen mag de duur van het verblijf in het buitenland niet meer dan 90 dagen bedragen. De gebeurtenissen die na deze periode van 90 dagen plaatsvinden geven geen recht op waarborg.

### Aanvraag prestaties

Om de verzekerde prestaties te kunnen genieten moet de verzekerde de tussenkomst aanvragen op het ogenblik van de feiten. Afwijkingen hierop voor medische kosten in het buitenland zijn beschreven in de rubriek "Bijstand aan personen in geval van ziekte, verwondingen en overlijden" en voor voertuig in de rubriek "Bijstand aan voertuigen in België en in het buitenland".

### Terugbetaling van voorschotten voor gemaakte kosten en niet gewaarborgde prestaties

- Indien in het kader van een gedekte waarborg een voorschot wordt verleend voor de opgelopen kosten, dan moet de verzekerde een kredietkaartnummer opgeven zodat het voorgeschoten bedrag kan worden gedebiteerd van de rekening van de verzekerde of van zijn gevolmachtigde;

## **VERZEKERDE PRESTATIES**

---

- Indien het schadegeval niet gewaarborgd is door het contract, dan zal de verzekerde uit menselijke overwegingen en in de mate van het mogelijke worden geholpen. De prestatie zal dan worden georganiseerd voor zover zij in rechtstreeks verband staat met de gevolgen van het schadegeval. De kosten die hieruit voortvloeien vallen ten laste van de verzekerde. In dit geval moet de verzekerde een kredietkaartnummer opgeven zodat de gemaakte kosten kunnen worden gedebiteerd van de rekening van de verzekerde of van zijn gevolmachtigde. De verzekerde schikt zich in dit geval volledig naar de richtlijnen van de bijstandverlener.

### **Opsturen van documenten**

Om van de verzekerde prestaties te kunnen genieten, moet de verzekerde binnen de twee maanden na de feiten of de aanvraag van tussenkomst de originele facturen voor de kosten waar de bijstandverlener haar akkoord over heeft gegeven en alle andere bewijsstukken die de bijstandverlener heeft gevraagd opsturen.

### **Telecommunicatiekosten**

Ingeval van een door dit contract verzekerde hulpverlening, betaalt de bijstandverlener de telecommunicatiekosten die de verzekerde in het kader van het verzekerde voorval in het buitenland heeft gemaakt terug en op voorwaarde dat deze kosten werden gemaakt door de verzekerde op vraag van de bijstandverlener. De bijstandverlener is slechts tot deze prestatie verplicht indien de verzekerde de originele facturen of bewijsstukken van de gemaakte kosten kan voorleggen.

### **Keuze transportmiddel**

De keuze van het transportmiddel wordt door de bijstandverlener bepaald naargelang de afstand tussen de plaats van het voorval en het domicile. Indien:

- de af te leggen afstand kleiner is dan 1000 km is het transportmiddel bij voorkeur de trein (eerste klasse),
- de af te leggen afstand groter is dan 1000 km wordt het transportmiddel bij voorkeur het lijnvliegtuig (economy class).

### **Fraude**

De bijstandverlener zal effectieve fraude of pogingen in die richting streng controleren. De bewezen fraude zal op de verzekerde worden verhaald. Voor wat betreft de waarborg "Ter beschikking stellen van een vervangwagen in België" zal de bijstandverlener deze controle uitvoeren door steekproeven en nauwe contacten met haar sleepdienst en de garagehouders.

## HOOFDSTUK 1. BIJSTAND AAN VOERTUIGEN

---

### 1.1 BIJSTANDPRESTATIES AAN VOERTUIGEN IN BELGIË EN IN HET BUITENLAND

#### **Pechbestrijding en slepen**

Indien het verzekerde voertuig geïmmobiliseerd wordt door:

- een mechanisch defect,
- een poging tot diefstal of vandalisme of carjacking of homejacking,
- een brand, explosie, implosie, vlammen en/of bliksem,
- schade aangericht door een dier,

organiseert en neemt de bijstandverlener ten laste het ter plaatse sturen van een hersteller en het eventuele slepen van het voertuig naar de garage gekozen door de verzekerde.

Indien de verzekerde geen beroep doet op de bijstandverlener voor pechbestrijding en slepen van zijn voertuig, dan betaalt de bijstandverlener hem tot maximum 200 EUR terug op voorleggen van de factuur van de opgeroepen sleepdienst.

Alle herstellingskosten blijven voor rekening van de verzekerde.

#### **Brandstof**

Indien het verzekerde voertuig wordt geïmmobiliseerd omwille van een brandstoftekort of vergissing van brandstof, stuurt de bijstandverlener een dienstverlener ter plaatse om het voertuig naar het dichtstbijzijnde benzinstation te verslepen. De kosten van de brandstof blijven ten laste van de verzekerde.

Bovendien organiseert en neemt de bijstandverlener de kosten ten laste voor lozing van de tank. De brandstofkosten zijn ten laste van de verzekerde.

#### **Bandenpech**

Indien het verzekerde voertuig een lekke band krijgt, organiseert en neemt de bijstandverlener indien de verzekerde niet in staat is zelf het reservewiel te installeren het vervangen van de lekke band op de plaats van de immobilisatie ten laste. De bijstandverlener neemt deze kosten echter niet ten laste als de verzekerde niet over een reservewiel in goede staat beschikt. Bij verschillende lekke banden tegelijkertijd organiseert en neemt de bijstandverlener het slepen van het verzekerde voertuig naar de dichtstbijzijnde garage ten laste.

#### **Openen van een voertuig**

- Indien de verzekerde niet meer in het verzekerde voertuig kan omdat de sleutels zich in het voertuig bevinden, organiseert de bijstandverlener, na voorlegging van een identiteitsbewijs van de verzekerde, het openen van de deuren van het voertuig. De bijstandverlener heeft het recht om na het openen van de deuren de boorddocumenten te consulteren. De bijstandverlener moet deze prestatie niet leveren indien het openen van de deuren schade kan toebrengen aan het voertuig.

- In geval van verlies of diefstal van de sleutels van het verzekerde voertuig, waarvan er:
  - zich een dubbel op het domicilie bevindt van de verzekerde en voor het geval dat de verzekerde in de onmogelijkheid verkeert naar zijn woonplaats terug te keren, organiseert en neemt de bijstandverlener ten laste, de kosten voor een taxi (heen en terug) van de plaats van immobilisatie naar het domicilie van de verzekerde tot maximum 65 EUR.
  - zich geen dubbel bevindt op het domicilie van de verzekerde, informeert de bijstandverlener de verzekerde over de te nemen stappen bij de constructeur om een nieuwe sleutel te bekomen.

#### **Toesturen van onderdelen naar het buitenland**

De bijstandverlener zendt via de snelste weg de onderdelen die onontbeerlijk zijn voor de goede werking van het voertuig, indien ze niet ter plaatse in het buitenland kunnen worden gevonden. De verzekerde betaalt uitsluitend de prijs terug van de onderdelen die de bijstandverlener hem op zijn verzoek heeft toegezonden.

## HOOFDSTUK 1. BIJSTAND AAN VOERTUIGEN

---

### 1.2 BIJSTAND AAN HET GEÏMMOBILISEERDE VOERTUIG IN HET BUITENLAND

Indien ten gevolge van een mechanisch defect of verkeersongeval in het buitenland, het verzekerde voertuig **niet ter plaatse kan worden hersteld binnen een termijn van 5 werkdagen**, organiseert en vergoedt de bijstandverlener, naar keuze van de verzekerde, één van de volgende prestaties:

- **in geval van herstelling ter plaatse:**

Indien de verzekerde beslist zijn voertuig ter plaatse te laten herstellen zonder het einde van de herstellingen af te wachten, zorgt de bijstandverlener voor de organisatie en tenlasteneming van de overbrenging van het voertuig naar het domicilie van de verzekerde of de terbeschikkingstelling aan de verzekerde van een eerste klasse treinbiljet of een vliegtuigbiljet (economy class) om het herstelde voertuig te gaan ophalen. Indien nodig betaalt de bijstandverlener een hotel voor 1 nacht in het buitenland voor maximum 65 EUR.

- **in geval van niet-herstelling ter plaatse:**

Indien de verzekerde zijn voertuig niet ter plaatse wenst te laten herstellen of indien herstelling ter plaatse niet mogelijk is, zorgt de bijstandverlener voor de organisatie en tenlasteneming van het vervoer en de repatriëring naar de door de verzekerde gekozen garage in de nabijheid van zijn domicilie.

Om dit transport binnen de kortst mogelijke termijn mogelijk te maken, verbindt de verzekerde zich ertoe zich te schikken naar de richtlijnen van de bijstandverlener, de nodige stappen te ondernemen en de nodige documenten aan de bijstandverlener te bezorgen. De kosten ten laste van de bijstandverlener kunnen niet meer bedragen dan het bedrag van de restwaarde van het verzekerde voertuig (met als referentie "Eurotax", een uitgave van Eurotax Belgium nv).

Een eerste staat van beschrijving van het voertuig zal worden opgemaakt op het ogenblik dat het wordt opgehaald en een tweede bij aflevering van het voertuig. De eventuele schade veroorzaakt tijdens het transport komt ten laste van de bijstandverlener.

De bijstandverlener kan niet aansprakelijk worden gesteld voor diefstal van voorwerpen of bijhorigheden die zich binnen of buiten het voertuig zouden bevinden.

De kosten voor bewaring van het voertuig vanaf de dag van de onbruikbaarheid tot de dag waarop het wordt afgehaald met het oog op het transport of de repatriëring ervan, worden ten laste genomen door de bijstandverlener.

In beide gevallen worden de verzekerden die het voertuig gebruiken, vervoerd of gerepareerd onder de voorwaarden vermeld in de rubriek "Bijstand aan de geïmmobiliseerde verzekerden in het buitenland".

Indien, ten gevolge van een mechanisch defect of verkeersongeval in het buitenland, het verzekerde voertuig **ter plaatse kan worden gerepareerd binnen de 5 werkdagen**, wordt het ter plaatse hersteld. De reparatiekosten blijven ten laste van de verzekerde.

### 1.3 BIJSTAND AAN DE GEÏMMOBILISEERDE VERZEKERDEN IN HET BUITENLAND

Indien de verzekerden geïmmobiliseerd worden ten gevolge van een mechanisch defect, diefstal, carjacking of homejacking van het verzekerde voertuig, zorgt de bijstandverlener naar keuze van de verzekerden voor de organisatie en tenlasteneming (zie rubriek "Bijstand aan het geïmmobiliseerde voertuig in het buitenland") van:

## HOOFDSTUK 1. BIJSTAND AAN VOERTUIGEN

---

- **ingeval van herstelling ter plaatse:**

- de hotelkosten (kamer + ontbijt) in afwachting van de onontbeerlijke herstelling, tot maximum 65 EUR per verzekerde;

OF

- de kosten voor een taxi of huurvoertuig tot een bedrag van maximum 125 EUR om de verzekerden in staat te stellen hun domicilie of hun plaats van bestemming te bereiken, indien deze zich in de nabijheid van de plaats van immobilisatie bevindt.

- **ingeval van niet-herstelling ter plaatse:**

- de terugkeer, onmiddellijk of op een overeengekomen datum, van de verzekerden per trein eerste klasse of per lijnvliegtuig (economy class);

OF

- de eventuele kosten voor een taxi of een huurwagen tot maximum 125 EUR om het hen mogelijk te maken de plaats van bestemming te bereiken.

### **Bijstand bij diefstal, carjacking of homejacking van het verzekerde voertuig**

Indien het gestolen voertuig wordt teruggevonden binnen een termijn van 6 maanden, zorgt de bijstandverlener voor de organisatie en tenlasteneming, naargelang de staat van het voertuig, van hetgeen volgt:

- indien het voertuig rijklaar is het ter beschikking stellen aan de verzekerde van een eerste klasse treinbiljet of een vliegtuigbiljet (economy class) tot de plaats waar het voertuig zich bevindt. Indien nodig betaalt de bijstandverlener een hotel voor 1 nacht in het buitenland voor maximum 65 EUR.
- indien het voertuig niet rijklaar is wordt de repatriëring georganiseerd overeenkomstig de rubriek "Bijstand aan het geïmmobiliseerde voertuig in het buitenland" hierboven.

### **1.4 TER BESCHIKKING STELLEN VAN EEN VERVANGWAGEN IN BELGIË**

Indien ten gevolge van een mechanisch defect, een verkeersongeval, een poging tot diefstal, vandalisme, carjacking of homejacking dat zich heeft voorgedaan in België, het verzekerde voertuig niet meer rijklaar is en niet onmiddellijk door de pechverhelper kon worden opgestart of hersteld, stelt de bijstandverlener in België de verzekerde voor maximum de duur van de herstelling een vervangwagen van categorie B (1300 cc - 1400 cc) ter beschikking.

Onder duur van de herstelling wordt verstaan:

- bij een mechanisch defect, een poging tot diefstal, vandalisme, carjacking of homejacking de normale herstelduur;
- bij een ongeval de termijn die vermeld staat op het expertiseverslag dat opgemaakt wordt door de expert aangesteld door de autoverzekeraar vanaf de dag dat de vervangwagen ter beschikking werd gesteld door de bijstandverlener. Het expertiseverslag wordt aan de bijstandverlener bezorgd door de verzekerde.

De verzekerde verbindt zich ertoe:

- er op toe te zien dat de herstelling zo vlug mogelijk wordt uitgevoerd;
- zijn voertuig zo vlug mogelijk terug in zijn bezit te krijgen en de bijstandverlener onmiddellijk op de hoogte te brengen als zijn voertuig hersteld is.

Indien het verzekerde voertuig, ten gevolge van één van bovenvermelde situaties, voorwerp uitmaakt van een totaal verlies, stelt de bijstandverlener in België aan de verzekerde een vervangwagen van categorie B (1300 cc -1400 cc) ter beschikking voor maximum de duur dat de verzekerde is geïmmobiliseerd.

## HOOFDSTUK 1. BIJSTAND AAN VOERTUIGEN

---

De maximumduur van terbeschikkingstelling van de huurwagen is voor alle bovenvermelde situaties 5 opeenvolgende kalenderdagen.

**Bij diefstal, carjacking of homejacking** van het verzekerde voertuig, stelt de bijstandverlener in België aan de verzekerde een vervangwagen van categorie B (1300 cc - 1400 cc) ter beschikking tot op het ogenblik dat het voertuig wordt teruggevonden met een maximumduur van 5 opeenvolgende kalenderdagen te tellen vanaf de datum wanneer het incident heeft plaatsgevonden.

Indien het voertuig wordt teruggevonden binnen die vijf dagen en indien blijkt dat het voertuig dient hersteld te worden, wordt de termijn verlengd voor maximum de duur van de herstelling met opnieuw een maximum van 5 opeenvolgende kalenderdagen te tellen vanaf de datum wanneer het incident heeft plaatsgevonden.

De vervangwagen wordt op vraag van de verzekerde ter plaatse, thuis of op een andere plaats in België geleverd en weer afgehaald. De bijstandverlener neemt de eventuele verplaatsingskosten ten laste die de verzekerde heeft gemaakt voor de uitvoering van de formaliteiten voor de ontvangst en de teruggave van het voertuig.

**De terbeschikkingstelling van de vervangwagen is ondergeschikt aan:**

- het beroep doen van de verzekerde op de bijstandverlener voor de pechbestrijding of het slepen op het moment van de feiten, behoudens overmacht;
- de naleving van de voorwaarden en regels voorgeschreven door de firma die het voertuig levert.

De door laatstgenoemde gestelde voorwaarden zijn:

- een waarborg voorafgaand door de verzekerde ter beschikking te stellen van de verhuurfirma tijdens de duur van het gebruik van de huurwagen;
- met de vervangwagen niet naar het buitenland te reizen indien het contract met de verhuurfirma dit uitdrukkelijk vermeldt;
- de bestuurder moet ouder zijn dan 18 jaar;
- sedert meer dan een jaar in het bezit zijn van een rijbewijs van het type B;
- in het jaar dat aan de huuraanvraag voorafgaat, niet vervallen verklaard zijn van het recht tot besturen.

De kosten voor brandstof, bijkomende verzekeringen, tol en de opgelopen boetes blijven steeds ten laste van de verzekerde.

### 1.5 UITSLUITINGEN BIJ BIJSTANDSPRESTATIES VOOR VOERTUIGEN

- De terugbetaling van de kosten voor de onderdelen, herstelling, onderhoud of brandstof van het verzekerde voertuig;
- De immobilisatie van het voertuig met het oog op onderhoudswerkzaamheden;
- Herhaalde defecten als gevolg van het niet herstellen of onderhouden van het voertuig indien in de twaalf voorafgaande maanden de bijstandverlener reeds naar aanleiding van twee gelijkaardige of zelfde defecten tussen is gekomen.

## **HOOFDSTUK 2. BIJSTAND AAN PERSONEN EN REISBIJSTAND**

---

### **Onderschrijving door een rechtspersoon**

Indien de overeenkomst wordt onderschreven door een rechtspersoon, dan zijn de waarborgen "Bijstand aan personen en reisbijstand" enkel geldig voor de natuurlijke personen in wiens voordeel de polis werd onderschreven.

### **2.1 BIJSTAND AAN PERSONEN IN GEVAL VAN ZIEKTE, VERWONDINGEN EN OVERLIJDEN**

#### **In België**

Bij overlijden in België neemt de bijstandverlener enkel de kosten voor het vervoer van het stoffelijke overschot van de plaats van overlijden naar de plaats van begraving of crematie ten laste.

#### **In het buitenland**

##### **Repatriëring of vervoer van de zieke of gewonde verzekerde**

Naar gelang de ernst van het geval en in overleg met de behandelende geneesheer en/of huisarts, zorgt de bijstandverlener voor de organisatie en tenlasteneming van de repatriëring of het ziekentransport van de verzekerde per:

- ambulancevliegtuig,
- lijnvliegtuig,
- helikopter,
- trein eerste klasse,
- ziekenwagen,

tot in een ziekenhuis in België dat zich in de buurt van het domicilie bevindt, of tot aan het domicilie indien de toestand van de verzekerde geen ziekenhuisopname vereist.

Voor de landen buiten Europa en het Middellandse-Zeegebied gebeurt het vervoer uitsluitend per lijnvliegtuig.

In elk geval is de beslissing tot vervoer- of repatriëring afhankelijk van het akkoord van de medische dienst van de bijstandverlener.

Het vervoermiddel en de plaats van ziekenhuisopname worden steeds gekozen in het belang van de verzekerde.

##### **Repatriëring of vervoer van de andere verzekerden**

Indien tot repatriëring of ziekentransport van de zieke of gewonde verzekerde wordt besloten, zal de bijstandverlener eveneens het volgende organiseren en voor haar rekening nemen:

- ofwel het vervoer van de andere verzekerden tot aan hun domicilie in België, per trein eerste klasse of per lijnvliegtuig (economy class);
- ofwel de voortzetting van hun reis, tot het bedrag van de kosten waarmee de bijstandverlener zou hebben ingestemd voor hun terugkeer naar België.

##### **Repatriëring van het voertuig**

Indien geen enkele inzittende in staat is het verzekerde voertuig te besturen door een overlijden, ziekte of verkeersongeval in het buitenland, zal de bijstandverlener overgaan tot het terugbrengen van het verzekerde voertuig naar België.

##### **Bezoek bij verblijf in een ziekenhuis**

Indien het medische team van de bijstandverlener oordeelt dat wegens de toestand van de zieke of gewonde verzekerde een onmiddellijke repatriëring niet verantwoord of onmogelijk is en indien de opname in een ziekenhuis ter plaatse meer dan 5 kalenderdagen zou duren, regelt en neemt de bijstandverlener het vervoer (heen en terug) van één ander gezinslid van eerste of tweede graad per trein eerste klasse of per lijnvliegtuig (economy class) ten laste om het hem mogelijk te maken zich tot bij de zieke of gewonde verzekerde te begeven.

## HOOFDSTUK 2. BIJSTAND AAN PERSONEN EN REISBIJSTAND

---

De hotelkosten ter plaatse (kamer + ontbijt) van dit gezinslid worden ten laste genomen tot een bedrag van 65 EUR per dag gedurende maximum 10 dagen.

Wanneer de verzekerde in het ziekenhuis een kind jonger dan 18 jaar is, geldt de minimumduur van 5 kalenderdagen niet en kunnen de vader en moeder van het kind op dezelfde manier naar het ziekenhuis reizen. De hotelkosten ter plaatse (kamer + ontbijt) van de vader en de moeder worden ten laste genomen tot een bedrag van 65 EUR per dag per persoon gedurende maximum 10 dagen.

### **Terugkeer en begeleiding van de kinderen jonger dan 18 jaar**

Indien noch de zieke of gewonde verzekerde, noch een andere verzekerde kan zorgen voor de verzekerde kinderen jonger dan 18 jaar die hen vergezellen, zal de bijstandverlener de verplaatsing van een hostess of van een door het gezin aangewezen persoon organiseren en ten laste nemen om voor de kinderen te zorgen en ze naar hun domicilie in België terug te brengen. De hotelkosten (kamer + ontbijt) van deze persoon worden tot maximum 125 EUR ten laste genomen.

### **Terugkeer huisdier**

In geval van repatriëring van een zieke of gewonde verzekerde neemt de bijstandverlener de terugreis ten laste van de onbewaakt achtergelaten huisdieren (hond of kat) indien geen andere verzekerde voor hen kan zorgen.

### **Medische kosten ten gevolge van ziekte of ongeval**

De medische kosten ten gevolge van ziekte of ongeval in het buitenland worden terugbetaald met een maximum van 25.000 EUR per verzekerde persoon.

Een bedrag van 35 EUR per verzekerde persoon zal van de aan de verzekerde verschuldigde som worden afgetrokken voor dossierkosten.

Worden gedekt:

- de erelonen van geneesheren en chirurgen;
- de geneesmiddelen voorgeschreven door een geneesheer of chirurg;
- de kleine tandverzorging ten gevolge van een ongeval of een acute aanval (met uitsluiting van protheses) tot maximum 125 EUR per persoon;
- de kosten van de ziekenhuisopname;
- de kosten van het vervoer per ziekenwagen, per slee of per helikopter, door een geneesheer voorgeschreven, voor een plaatselijk traject.

Voorwaarden tot tenlasteneming:

- De tenlasteneming van de kosten komt na uitputting van de vergoedingen of uitkeringen die voor dezelfde risico's gewaarborgd zouden worden aan de verzekerde of aan zijn rechthebbenden door de Sociale Zekerheid of door elke andere verzorgingsinstelling die dezelfde kosten dekt.
- De verzekerde kan bij de bijstandverlener inlichtingen krijgen over de voorwaarden waaronder hij in het buitenland de uitkeringen kan genieten waarin de Sociale Zekerheid voorziet. Hij moet echter zelf voor de nodige documenten zorgen.

Betalingsmodaliteiten:

- Indien de bijstandverlener de gemaakte medische kosten in het buitenland rechtstreeks vergoedt, verbindt de verzekerde zich ertoe zijn dossier aan zijn ziekenfonds te overhandigen en aan de bijstandverlener de afrekening van het ziekenfonds en de ontvangen bedragen te bezorgen.
- Indien de verzekerde de medische kosten gemaakt in het buitenland zelf heeft betaald komt de bijstandverlener tussen voor deze kosten na uitputting van de tussenkomst door het ziekenfonds. De tussenkomst gebeurt na voorlegging van de originele bewijsstukken en van de eventuele afrekening van het ziekenfonds.



## HOOFDSTUK 2. BIJSTAND AAN PERSONEN EN REISBIJSTAND

---

De verzekerde moet vervolgens alle nodige stappen zetten die de bijstandverlener vraagt om de tegemoetkomingen van de Sociale Zekerheid terug te krijgen.

### **Verlenging van het verblijf van de verzekerde**

De bijstandverlener neemt de kosten ten laste voor verlenging van het verblijf in het hotel (kamer + ontbijt) tot een bedrag van 65 EUR per dag en per zieke of gewonde persoon, met een maximum van 10 dagen, indien op medisch voorschrift en na akkoord van de arts van de bijstandverlener de terugreis niet op de vooropgestelde datum kan worden aangevat.

### **Dringende vervroegde terugkeer van een verzekerde**

Indien de zich in het buitenland bevindende verzekerde zijn verblijf moet onderbreken wegens:

- een ziekenhuisopname in België gedurende meer dan 5 kalenderdagen van een rechtstreeks familielid in de eerste graad, d.w.z. de partner, de vader, de moeder of het kind,
- het overlijden van een lid van zijn familie, d.w.z. de partner, de vader, de moeder, het kind, de broer, de zus, de grootvader, de grootmoeder, het kleinkind, de schoonvader, de schoonmoeder, de schoondochter, de schoonzoon, de schoonbroer of de schoonzus,
- het overlijden van een onvervangbare vennoot voor het dagelijkse beheer van de onderneming of van zijn vervanger in de uitoefening van zijn vrij beroep,

organiseert de bijstandverlener en neemt ze ten laste, tot aan het domicilie of de plaats van begraving of crematie in België, de reis per trein eerste klasse of per lijnvliegtuig (economy class):

- ofwel de reis heen en terug van één verzekerde;
- ofwel de terugreis van twee verzekerden.

Indien in dit geval het verzekerde voertuig ter plaatse achtergelaten moet worden, brengt de bijstandverlener het met de inzittenden naar het domicilie terug, overeenkomstig de voorwaarden bepaald in de rubriek "Bijstand aan voertuigen in België en in het buitenland".

Deze prestatie wordt slechts verleend na het voorleggen aan de bijstandverlener van een medisch getuigschrift of een bewijs van overlijden.

### **Overlijden van een verzekerde tijdens een reis**

Bij het overlijden van een verzekerde in het buitenland organiseert en vergoedt de bijstandverlener het volgende:

- ofwel de kosten voor:
  - het vervoer van het stoffelijke overschot van de plaats van overlijden naar de plaats van begraving of crematie in België;
  - de lijkverzorging;
  - de kisting;
  - de kist tot een bedrag van maximum 650 EUR.
- ofwel de kosten voor begraving of crematie ter plaatse, beperkt tot het bedrag dat de bijstandverlener verschuldigd zou zijn in geval van repatriëring. In dit geval organiseert en vergoedt de bijstandverlener het vervoer van één familielid uit België om de dienst ter plaatse bij te wonen en neemt de hotelkosten van deze persoon ten laste voor een maximum bedrag van 65 EUR per dag en maximum drie dagen.

### **Kosten voor opsporing en redding**

De bijstandverlener waarborgt tot 5.000 EUR per verzekerde persoon de terugbetaling van de kosten voor opsporing en redding gemaakt om het leven of de lichamelijke integriteit van een verzekerde veilig te stellen en dit op voorwaarde dat de redding voortvloeit uit een beslissing genomen door de bevoegde plaatselijke autoriteiten of de officiële hulpdiensten.

## HOOFDSTUK 2. BIJSTAND AAN PERSONEN EN REISBIJSTAND

---

### **Skiongeval**

De bijstandverlener neemt bij een ongeval op de skibaan de kosten voor het lokaal transport per slee en/of helikopter ten laste. Bij een skiongeval buiten de skibaan worden de kosten voor het lokaal transport per slee en/of helikopter niet ten laste genomen.

Indien de toestand van de zieke of gewonde verzekerde een opname in het ziekenhuis van meer dan 24 uur en/of een repatriëring door de bijstandverlener vereist, neemt de bijstandverlener de terugbetaling van het ski-pasforfait en/of skilesarrangement van de verzekerde op zich dat niet kon worden gebruikt door de verzekerde ten gevolge van het skiongeval, naar rato van de nog te waarborgen looptijd (maximum 200 EUR).

### **Verzenden van onmisbare medicijnen, brillen, contactlenzen en protheses**

De bijstandverlener bezorgt aan de verzekerde in het buitenland de door een arts voorgeschreven onmisbare medicijnen, bril, contactlenzen of prothese die niet ter plaatse verkrijgbaar zijn en beschikbaar zijn in België. De bijstandverlener neemt enkel de verzendingskosten van deze voorwerpen ten laste. De aankoopprijs van deze voorwerpen wordt door de bijstandverlener voorgeschoten en moet, binnen de 2 maanden na de terbeschikkingstelling, door de verzekerde aan de bijstandverlener worden terugbetaald. Deze prescriptie is onderworpen aan de plaatselijke en internationale wetgeving.

### **Uitsluitingen bij bijstand aan personen**

De hulpverleningen die niet gevraagd zijn op het tijdstip van de feiten en die niet door of in overleg met de bijstandverlener georganiseerd werden; de kosten voor gewone medische raadplegingen en de eruit voortvloeiende ambulante apothekerskosten naar aanleiding van een feit dat zich in het buitenland heeft voorgedaan worden echter wel en binnen de perken van dit contract terugbetaald.

Zijn nooit het voorwerp van een terugbetaling, de kosten gemaakt in het kader van:

- goedaardige aandoeningen of letsels die de patiënt niet beletten zijn reis voort te zetten;
- geestesziekten die reeds het voorwerp van een behandeling uitmaakten;
- chronische ziekten die storingen in het zenuwstelsel, het ademhalingsstelsel, de bloedsomloop, het bloed of de nieren hebben teweeggebracht;
- het hervallen en het herstel van alle vastgestelde aandoeningen die nog niet geconsolideerd zijn en behandeld werden vóór de vertrekdatum van de reis en die een reëel gevaar voor een snelle verslechtering inhouden;
- preventieve geneeskunde en thermale kuren;
- diagnose en behandeling die niet erkend zijn door het RIZIV;
- zwangerschapsproblemen na de 26ste week;
- de aankoop en herstelling van protheses in het algemeen, met inbegrip van brillen en contactlenzen;
- de kosten met het oog op geneeskundige en heelkundige behandelingen en geneesmiddelen, in België voorgeschreven en/of gemaakt;
- kosten voor begraving of crematie in België.

## **2.2 REISBIJSTAND IN HET BUITENLAND**

Voor bijstandsprestaties aan personen in gevolge van ziekte, verwonding of overlijden, zie rubriek "Bijstand aan personen in geval van ziekte, verwonding en overlijden".

Voor bijstandsprestaties aan voertuigen, zie rubriek "Bijstand aan voertuigen in België en in het buitenland".

### **Informatiedienst**

De bijstandverlener stelt 24 uur per dag een inlichtingendienst ter beschikking van de verzekerde voor de volgende informatie:

## HOOFDSTUK 2. BIJSTAND AAN PERSONEN EN REISBIJSTAND

---

Informatie voor en tijdens de reis met betrekking tot:

- identiteitskaart;
- paspoort;
- visa;
- douanevoorschriften;
- reglementeringen voor huisdieren;
- koersen / deviezen;
- uurverschil;
- feestdagen;
- internationaal rijbewijs;
- aanvaarding kredietkaarten;
- de adressen van de buitenlandse consulaten en verkeersbureaus in België alsook Belgische consulaten in het buitenland;
- reisomstandigheden: vervoermiddelen, hotels, reismogelijkheden;
- het klimaat en de geschikte kledij.

Informatie betreffende preventie en gezondheid van de reiziger:

- basisvaccinaties;
- verplichte vaccinaties;
- aan te bevelen vaccinaties;
- hygiënische en medische voorzorgsmaatregelen naargelang het te bezoeken land;
- ...

Informatie betreffende:

- vaccinatiecentra;
- centra voor specifieke behandelingen / problemen die voorkomen na de terugkeer uit het buitenland;
- de voorwaarden waaronder de verzekerden in het buitenland de uitkeringen kunnen genieten waarin de Sociale Zekerheid voorziet.

### **Verlies of diefstal van reisdocumenten en vervoerbewijzen in het buitenland**

- In geval van verlies of diefstal van reisdocumenten (identiteitskaart, reispas, rijbewijs enz.) geeft de bijstandverlener aan de verzekerde informatie over het dichtstbijzijnde Belgische consulaat of ambassade.
- In geval van verlies of diefstal van vervoerbewijzen stelt de bijstandverlener aan de verzekerde de tickets ter beschikking die nodig zijn om zijn reis voort te zetten. De verzekerde betaalt de prijs van de tickets aan de bijstandverlener terug zodra deze laatste hierom verzoekt.
- In geval van verlies of diefstal van cheques, bankkaarten of kredietkaarten neemt de bijstandverlener, zodra de verzekerde dit vraagt, maatregelen bij de financiële instellingen om deze betaalmiddelen te laten blokkeren en de nodige beschermingsmaatregelen te laten toepassen. De bijstandverlener zorgt voor de toezending van een vervangende kredietkaart aan de verzekerde die zich in het buitenland bevindt.

De verzekerde moet het verlies of de diefstal onmiddellijk aangeven bij de plaatselijke politie of bij een andere bevoegde overheid.

In geen geval kan de bijstandverlener aansprakelijk worden gesteld voor fouten of vergissingen bij de overdracht van de door de verzekerde verschaftte inlichtingen.

### **Verlies of diefstal bagage**

In geval van diefstal, verlies of vernietiging van de bagage, zendt de bijstandverlener een koffer met persoonlijke vervangingsstukken naar de verzekerde. Deze koffer, voorzien van een nauwkeurige inventaris van zijn inhoud, moet op vraag van de verzekerde op de zetel van de bijstandsverlener (Inter Partner Assistance nv) worden afgeleverd door een familielid of een persoon die hij heeft aangewezen.

## **HOOFDSTUK 2. BIJSTAND AAN PERSONEN EN REISBIJSTAND**

---

### **Terbeschikkingstelling van een tolk**

Indien de verzekerde in het buitenland recht heeft op een verzekerde prestatie en problemen of moeilijkheden ondervindt om de gesproken taal te verstaan en te spreken in het kader van deze bijstandsprestatie, wordt de verzekerde ter plaatse bijgestaan door de bijstandverlener.

### **Voorschot**

Indien de verzekerde beroep heeft gedaan op de bijstandverlener voor een verzekerd voorval en een voorschot nodig heeft om de kosten te betalen, stelt de bijstandverlener, na uitdrukkelijke vraag van de verzekerde, hem de tegenwaarde (in deviezen) van maximum 2.500 EUR ter beschikking. Om van deze waarborg gebruik te kunnen maken moet de verzekerde een kredietkaartnummer opgeven zodat de bijstandverlener het voorgeschoten bedrag kan debiteren van de rekening van de verzekerde of van zijn gevolmachtigde.

### **Huisdier**

In geval van ziekte of ongeval in het buitenland van een huisdier (kat of hond), komt de bijstandverlener tegemoet in de kosten van een dierenarts tot maximaal 65 EUR.

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

De bijstandverlener staat in voor het doorgeven van dringende boodschappen die verband houden met de waarborgen zoals ze in dit contract zijn beschreven.

De inhoud van het bericht kan in geen geval de aansprakelijkheid van de bijstandverlener hierin betrekken en moet in overeenstemming zijn met de Belgische en internationale wetgeving.

### **Uitsluitingen bij reisbijstand**

- De hulpverleningen die niet gevraagd zijn op het tijdstip van de feiten en die niet door of in overleg met de bijstandverlener georganiseerd werden;
- De gerechtelijke gevolgen in België van een in het buitenland tegen een verzekerde ingestelde vordering.

### **HOOFDSTUK 3. JURIDISCHE BIJSTAND IN HET BUITENLAND**

---

De bijstandverlener schiet voor:

- de door de overheid geëiste strafrechtelijke borgtocht tot maximum 12.500 EUR per verzekerde, indien ten gevolge van een verkeersongeval een verzekerde het voorwerp van gerechtelijke vervolging uitmaakt;
- de erelonen van een advocaat tot maximum 1.250 EUR per vervolgte verzekerde, indien ten gevolge van een verkeersongeval een verzekerde het voorwerp van gerechtelijke vervolging uitmaakt.

De bijstandverlener verleent voor de terugbetaling van de borgtocht en de erelonen van een advocaat een maximumtermijn van twee maanden vanaf de dag van het voorschot.

#### **Uitsluitingen bij juridische bijstand**

- De hulpverleningen die niet gevraagd zijn op het tijdstip van de feiten en die niet door of in overleg met de bijstandverlener georganiseerd werden;
- De gerechtelijke gevolgen in België van een in het buitenland tegen een verzekerde ingestelde vordering.

## HOOFDSTUK 4. BIJSTAND THUIS

---

De waarborg bijstand thuis geldt voor het domicilie van de verzekerde en zijn tweede verblijf in België.

### **Inlichtingen**

De bijstandverlener stelt 24 uur per dag een telefonische inlichtingendienst ter beschikking van de verzekerde voor de volgende informatie:

- adres en telefoonnummer van de verschillende verpleeginstellingen en ambulancediensten in de nabijheid van het domicilie;
- adres en telefoonnummer van de apotheek en de geneesheer van wacht;
- adres en telefoonnummer van de openbare diensten.

De bijstandverlener kan echter in geen geval aansprakelijk worden gesteld indien een verzekerde zich bij het zoeken naar een nummer van een hulpdienst (brandweer, politie...) tot de bijstandverlener zou wenden in plaats van rechtstreeks contact op te nemen met de betrokken dienst(en);

- adres en telefoonnummer van de pechverhelpings- en hersteldiensten die 24 uur per dag ter beschikking staan of die een snelle pechverhelping kunnen verrichten in de volgende domeinen: loodgieterij, schrijnwerkerij, elektriciteit, herstelling van televisietoestellen, slotenmakerij en glazenmakerij.

De bijstandverlener kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de goede uitvoering van de werken uitgevoerd door het personeel van de door de verzekerde gecontacteerde dienst(en); de tussenkomst van de bijstandverlener heeft als enig doel aan de verzekerde één of meer nuttige telefoonnummers mee te delen in de hierboven vermelde omstandigheden.

### **Psychologische hulp**

De bijstandverlener stelt 24 uur op 24 een telefonische hulpdienst ter beschikking van de verzekerde, bedoeld om de verzekerde de eerste psychologische steun te verlenen en hem vervolgens door te verwijzen naar een gespecialiseerd hulporganisme. De aanleiding van de oproep kan meer bepaald car-jacking zijn, een aanranding, diefstal, een verkeersongeval, schade aan de woning, en in het algemeen beschouwd, alle voorvallen uit het beroeps- of privé-leven.

### **Medische bijstand aan gewonde personen**

Wanneer de verzekerde ten gevolge van een "ongeval met lichamelijk letsel" dat zich voordoet in het domicilie of in het tweede verblijf in België en na tussenkomst van de eerste-hulpdiensten en/of de behandelende geneesheer niet ter plaatse kan worden verzorgd en in een ziekenhuis moet worden opgenomen, zorgt de bijstandverlener voor de organisatie en tenlasteneming van het vervoer van de verzekerde per ziekenwagen tot het dichtstbijzijnde ziekenhuis, indien nodig onder medische begeleiding.

Deze waarborg is niet van toepassing in geval van ziekte.

Indien de verzekerde, na verzorging in het ziekenhuis, niet in staat is zich onder normale omstandigheden te verplaatsen, zorgt de bijstandverlener voor het vervoer naar het domicilie en neemt de kosten hiervoor ten laste.

De kosten worden ten laste genomen na aftrek van de tegemoetkoming van de Sociale Zekerheid of de verzekering van het Ziekenfonds van de verzekerde.

### **Ziekenhuisopname van een kind wiens ouders op verplaatsing zijn**

Op aanvraag van de ouders en na akkoord van de behandelende geneesheer regelt de bijstandverlener de opname in een ziekenhuis, om welke reden dan ook, van een verzekerd kind jonger dan 18 jaar en neemt de vervoerskosten ten laste, met uitzondering van de ziekenhuiskosten.

## HOOFDSTUK 4. BIJSTAND THUIS

---

Indien de ziekenhuisopname langer dan 48 uur duurt, zorgt de bijstandverlener voor de terugkeer van de verzekerde of zijn/haar partner die zich in het buitenland bevindt naar het domicilie, per trein eerste klasse of per lijnvliegtuig (economy class) en neemt de kosten hiervan ten laste.

### **Hulp in de huishouding**

Indien de verzekerde of zijn/haar partner met kinderen jonger dan 18 jaar, ten gevolge van een ongeval met lichamelijk letsel (dat zich in het domicilie of in het tweede verblijf in België heeft voorgedaan) en in overleg met de geneesheer van de bijstandverlener voor 48 uur of langer in een ziekenhuis moet worden opgenomen, organiseert en neemt de bijstandverlener de kosten op zich van het sturen van een huishoudelijke hulp voor een periode van maximum 8 opeenvolgende dagen, tegen maximum 20 EUR per dag.

Deze tussenkomst is enkel geldig wanneer het ongeval met lichamelijk letsel, zich thuis heeft voorgedaan of in het tweede verblijf van de verzekerde in België.

### **Kinderoppas (voor kinderen jonger dan 18 jaar)**

Indien de verzekerde of zijn/haar partner door een ongeval met lichamelijk letsel in het domicilie of in het tweede verblijf in België van de verzekerde voor 48 uur of langer in een ziekenhuis moet worden opgenomen, zorgt de bijstandverlener gedurende maximum 48 uur voor de oppas voor de kinderen jonger dan 18 jaar en neemt de kosten hiervan op zich met een maximumbedrag van 65 EUR per dag, per schadegeval.

### **Oppas voor huisdieren**

Indien de verzekerde of zijn/haar partner door een ongeval met lichamelijk letsel in het domicilie of in het tweede verblijf in België van de verzekerde voor 48 uur of langer in een ziekenhuis moet worden opgenomen, zorgt de bijstandverlener gedurende maximum 48 uur voor de oppas voor de huisdieren (hond of kat), op voorwaarde dat ze de verplichte inenting hebben gekregen en neemt de kosten hiervan op zich tot een maximumbedrag van 65 EUR, per huisdier en per schadegeval.

### **Domicilie of tweede verblijf in België onbewoonbaar of zware schade aan het domicilie of aan het tweede verblijf in België**

Indien het domicilie of het tweede verblijf in België beschadigd is ten gevolge van brand, explosie, implosie, waterschade, diefstal, poging tot diefstal, homejacking, vandalisme of glasbreuk en de verzekerden er niet meer op degelijke wijze in kunnen verblijven, organiseert en neemt de bijstandverlener ten laste:

- De kosten voor twee opeenvolgende overnachtingen in een hotel, met een maximum van 65 EUR per nacht en per verzekerde.

De bijstandverlener belast zich eveneens met de reservering van de hotelkamer(s) en neemt de verplaatsingskosten van de verzekerde op zich indien die niet in staat zou zijn zich met eigen middelen te verplaatsen, met een maximum van 65 EUR.

- De bewakingskosten:

Indien het domicilie of het tweede verblijf in België bewaakt moet worden om de ter plaatse gebleven goederen tegen diefstal te beschermen, organiseert en stuurt de bijstandverlener een nachtwaker of bewaker ter plaatse. De bijstandverlener neemt hiervan de kosten ten laste voor een maximale duur van 72 uur per schadegeval.

- Het overbrengen van de inboedel:

De bijstandverlener zorgt voor een bedrijfsvoertuig, type rijbewijs B voor de verzekerde, en neemt de huurkosten op zich teneinde het de verzekerde mogelijk te maken de in het domicilie of in het tweede verblijf in België achtergebleven voorwerpen over te brengen. De kosten hiervoor blijven beperkt tot 250 EUR.

## HOOFDSTUK 4. BIJSTAND THUIS

---

- De verhuiskosten tot maximaal 250 EUR per incident, indien het domicilie of het tweede verblijf in België na een schadegeval niet binnen 30 dagen bewoonbaar is. In overleg met de verzekerde zorgt de bijstandverlener voor het verhuizen van de meubelen naar de nieuwe verblijfplaats in België. Alles moet echter verhuisd worden binnen 60 dagen nadat het schadegeval zich heeft voorgedaan.
- De kosten van terugkeer naar de woning:

Indien de verzekerde moet terugkeren naar het op het ogenblik van het optreden van de schade onbewoonde domicilie of het tweede verblijf in België en indien zijn aanwezigheid onontbeerlijk blijkt, stelt de bijstandverlener hem een eerste klasse treinbiljet of een vliegtuigbiljet (economy class) ter beschikking, van de plaats waar hij verblijft naar het in België gelegen domicilie dat het voorwerp van een schadegeval heeft uitgemaakt, en neemt de kosten hiervan ten laste. De bijstandverlener behoudt zich het recht voor de niet-gebruikte reisbiljetten terug te vorderen.

Indien de verzekerde verplicht wordt ter plaatse terug te keren om zijn verzekerd voertuig op te halen, neemt de bijstandverlener onder dezelfde voorwaarden de kosten van een enkel reisbiljet ten laste, 1ste klasse met de trein of economy class met het vliegtuig.

### **Hulp van een slotenmaker**

Indien de verzekerde ten gevolge van verlies of diefstal van de huissleutels of wegens beschadiging van het slot van de voordeur van de woning, het domicilie of het tweede verblijf in België niet kan betreden, zal de bijstandverlener de verplaatsingen, reparatiekosten van een slotenmaker op zich nemen tot een maximum bedrag van 65 EUR.

Per verzekerde woning is één enkele tussenkomst per verzekeringsjaar toegekend.

### **Doorgeven van dringende boodschappen naar het buitenland**

De bijstandverlener geeft geadresseerden in het buitenland kosteloos dringende boodschappen door die verband houden met de waarborgen en de verzekerde prestaties.

De inhoud van het bericht kan in geen geval de aansprakelijkheid van de bijstandverlener hierin betrekken en moet in overeenstemming zijn met de Belgische en internationale wetgeving.



## **HOOFDSTUK 5. INFORMATIE EN RESERVATIE VRIJE TIJD**

---

De bijstandverlener stelt 24 uur per dag een telefonische inlichtingendienst ter beschikking van de verzekerde voor gedetailleerde informatie over en reservatie van:

- hotels en restaurants in België;
- hotels en restaurants in de grote steden van Europa;
- toegangskarten voor spektakels en culturele evenementen in België en Europa.

Bovendien organiseert de bijstandverlener op uw verzoek het verzenden van bloemen en champagne in België.

De kosten eigen aan de prestatie worden via uw kredietkaart gedebiteerd.

## ALGEMENE UITSLUITINGEN

---

De waarborg van het contract wordt geweigerd:

- bij gebeurtenissen veroorzaakt door opzettelijke daad, zelfmoord, of poging tot zelfmoord van de verzekerde;
- bij gebeurtenissen als oorlog, burgeroorlog, staking, oproer of volksopstand, terrorisme of sabotage, tenzij de verzekerde aantoont dat hij niet aan die gebeurtenis heeft deelgenomen;
- bij nucleaire ongevallen zoals bepaald door de Conventie van Parijs van 29 juli 1960 en de aanvullende protocollen of die het gevolg zijn van stralingen voortkomende van radio-isotopen;
- in geval van gemotoriseerde competitiesportbeoefening of sportbeoefening beroeps-halve;
- bij de beoefening, als amateur, van een sport die gevaarlijk wordt geacht, zoals vlieg-sport, vechtsport, alpinisme, bobsleeën, skischansspringen, skeleton, speleologie, steeple-chase of rotsklimmen;
- bij de beoefening van een gevaarlijk beroep zoals acrobaat, temmer of duiker;
- bij de beoefening van een van de volgende beroepsactiviteiten: beklimmen van daken, ladders of steigers; afdalingen in putten, mijnen of schachten; vervaardiging, gebruik of manipulatie van vuurwerk of springstof;
- voor de behoefte aan bijstand ontstaan terwijl de verzekerde zich bevindt in staat van dronkenschap, strafbare alcoholintoxicatie of in een soortgelijke toestand die het gevolg is van andere producten dan alcoholische dranken indien de verzekeraar aantoont dat er een oorzakelijk verband is tussen die toestand en het schadegeval;
- voor de gevolgen van een roekeloze daad, een weddenschap of een uitdaging, tenzij de verzekerde aantoont dat er geen oorzakelijk verband bestaat tussen het feit dat de uitsluiting teweegbrengt en het schadegeval;
- voor de terugbetaling van annulatiekosten van het verblijf of de gevolgen van stakingen;
- naar aanleiding van natuurrampen, indien de tussenkomst onmogelijk blijkt om redenen onafhankelijk van de wil van de bijstandverlener.

## VERLOOP VAN HET CONTRACT

---

### Wanneer gaat de waarborg in en voor hoe lang?

Het contract gaat in op de datum die in de bijzondere voorwaarden is vermeld, om 0 uur. Het wordt afgesloten voor een jaar.

Op iedere jaarlijkse vervaldag wordt het stilzwijgend verlengd voor een nieuwe periode van een jaar, zonder enige formaliteit.

Die verlenging gebeurt niet indien het contract inmiddels is opgezegd bij aangetekend schrijven ten minste 3 maanden voor de jaarlijkse vervaldag.

### Wanneer en hoe kan het contract worden opgezegd?

- Vorm: De opzegging moet altijd worden betekend hetzij per aangetekend schrijven, bij deurwaardersexploot of door overhandiging van de brief aan de geadresseerde tegen ontvangstbewijs.
- Opzegging aan het einde van het contract: De verzekeraar en de natuurlijke persoon vermeld in de bijzondere voorwaarden kunnen het contract opzeggen tenminste 3 maanden vóór het verstrijken van de lopende periode.
- Opzegging in geval van schade: De verzekeraar en de verzekeringsnemer hebben het recht de overeenkomst op te zeggen na het zich voordoen van een schadegeval. Die opzegging geschiedt ten laatste één maand na de regeling of de weigering tot regeling van het schadegeval. De opzegging wordt ten vroegste drie maanden na de dag van de betekening van kracht. Evenwel kan zij van kracht worden één maand na de dag van de betekening ervan, indien de verzekeringsnemer, de verzekerde of de begunstigde één van zijn verplichtingen, ontstaan door het schadegeval, niet is nagekomen met de bedoeling de verzekeraar te misleiden, op voorwaarde dat deze bij een onderzoeksrechter een klacht met burgerlijke partijstelling heeft ingediend tegen één van deze personen of hem voor het vonnisgerecht heeft gedagvaard, op basis van de artikelen 193, 196, 197, 496 of 510 tot 520 van het Strafwetboek. De verzekeraar moet de schade als gevolg van die opzegging vergoeden indien hij afstand doet van zijn vordering of indien de strafvordering uitmondt in een buitenvervolginstelling of een vrijspraak.
- Opzeg in geval van tariefwijziging: De verzekeraar kan het tarief wijzigen. Het gewijzigde tarief wordt toegepast op de premies en bijdrage van de lopende overeenkomsten die vervallen vanaf de eerste dag van de vierde maand die volgt op de wijziging, zonder afbreuk te doen aan het recht van de verzekeringsnemer om de overeenkomst op te zeggen. De verzekeringsnemer wordt minstens vier maanden vóór de jaarlijkse vervaldag van zijn verzekeringsovereenkomst in kennis gesteld van de tariefwijziging, tenzij hem bij een latere kennisgeving van de tariefwijziging het recht wordt toegekend zijn overeenkomst alsnog op te zeggen binnen een termijn van minstens drie maanden te rekenen vanaf de dag van die kennisgeving.

### Indeplaatsstelling

De verzekeraar wordt gesubrogeerd in de rechten en vorderingen van de verzekerde tot beloop van haar prestaties tegen derden die voor de schade aansprakelijk zijn. De verzekerde kan aan geen enkel rechtsmiddel verzaken zonder voorafgaande instemming. Indien, door toedoen van de verzekerde, de indeplaatsstelling door de verzekeraar niet meer uitgevoerd kan worden, kan ze van hem de teruggave vorderen van de betaalde vergoeding, in de mate van het geleden nadeel.

De indeplaatsstelling kan geen schade toebrengen aan de verzekerde die slechts ten dele zou zijn vergoed. In dat geval kan hij zijn rechten uitoefenen, voor hetgeen hem verschuldigd blijft, met voorrang op de verzekeraar.

Behalve in geval van kwaadwillig opzet heeft de verzekeraar geen enkel recht van verhaal tegen de descendenten, ascendenten, de partner en de aanverwanten in rechte lijn van de verzekerde, noch tegen zijn leefgenoten, zijn genodigden en dienstboden.

De verzekeraar kan evenwel verhaal uitoefenen tegen die personen voorzover hun aansprakelijkheid daadwerkelijk is gedekt door een bijstandscontract.

## **VARIA**

---

### **Briefwisseling**

Om geldig te zijn, moet iedere kennisgeving aan de verzekeraar gebeuren op de uitbatingszetel van VIVIUM, Desguinlei 92 te 2018 Antwerpen.

De mededelingen of kennisgevingen die voor de verzekerde bestemd zijn, worden geldig gedaan op het adres dat door hem in het contract is aangegeven of op het adres dat hij nadien aan VIVIUM zou hebben meegedeeld.

### **Klachten**

De Belgische wetgeving, onder meer de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst, is op dit contract van toepassing. De verzekeringsnemer heeft de mogelijkheid om elke klacht over dit contract te richten aan:

- hetzij de Ombudsdienst van VIVIUM N.V., Desguinlei, 92 te 2018 Antwerpen;
- hetzij de VZW Ombudsdienst Verzekeringen, De Meeûssquare, 35 te 1000 Brussel.

Dit sluit de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure te starten niet uit.