

ING Lion Assistance

Algemene voorwaarden
Tijdelijk contract bijstand aan personen
en voertuigen



Algemene voorwaarden tijdelijk contract bijstand aan personen en voertuigen

De verzekeringspolis

De verzekeringspolis is een overeenkomst die in gemeenschappelijk overleg tussen de verzekeringnemer en de maatschappij wordt gesloten. Ze bestaat uit twee onlosmakelijk verbonden delen, met name:

De algemene voorwaarden 20001N/092015

Die bevatten in hoofdzaak:

- de beschrijving van de door de maatschappij gedekte voorvallen;
- alle wettelijke regels met betrekking tot de verzekering, zowel voor de maatschappij als voor de verzekerde.

De algemene voorwaarden zijn identiek voor alle verzekerden.

De bijzondere voorwaarden

Deze beschrijven:

- de identificatiegegevens van de verzekeringnemer en verzekerden;
- zijn verklaringen;
- de door hem gekozen waarborgen;
- de te betalen premie.

Hoewel de bijzondere voorwaarden naar de algemene voorwaarden verwijzen, kunnen ze ervan afwijken om de polis aan de persoonlijke situatie van de verzekeringnemer aan te passen.

Uw kwaliteitsgarantie

ING Lion Assistance garandeert u kwaliteit:

U kan ons dag en nacht bereiken en u wordt 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 de verzekeraar zeker is 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

(Indien de waarborg "Bijstand aan voertuig(en)" werd onderschreven.)

Bijstand aan uw voertuig binnen de 60 minuten na uw oproep behalve bij uitzonderlijke weersomstandigheden of extreme verkeersdrukte.

Voor de bijstand thuis

Indien u wegens verlies of diefstal van uw huissleutels uw woning niet kunt betreden of indien u ze binnen bent vergeten, zorgt de verzekeraar:

- binnen het uur voor de tussenkomst van een slotenmaker als u in een stedelijke agglomeratie woont en de oproep overdag gebeurt.
- binnen de 2 uur voor de tussenkomst van een slotenmaker als u in een overwegend landelijke streek woont of als de oproep 's nachts of tijdens het weekend gebeurt.

In service

- Een efficiënte en professionele organisatie en uitvoering van de bijstand in samenwerking met het internationale netwerk van Inter Partner 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 omtrent ING Lion Assistance wordt binnen de 7 werkdagen na ontvangst beantwoord.
- Alle gemaakte onkosten die binnen de huidige algemene voorwaarden vallen, worden binnen de 7 dagen na de ontvangst van de noodzakelijke bewijsstukken terugbetaald voor zover het dossier volledig is.

Inhoud

Definities

Verzekeraar	p. 4
Verzekeringsbemiddelaar	p. 4
Verzekeringnemer	p. 4
Verzekerden	p. 4
Verzekerd(e) voertuig(en)	p. 4
Verkeersongeval	p. 4
Ongeval met lichamelijk letsel	p. 4
Bevoegde medische autoriteit	p. 4
Bagage	p. 4
Domicilie	p. 4
Tweede verblijf	p. 4
Ziekte	p. 5
Terrorisme	p. 5

Verzekerde prestaties

Voorwerp	p. 5
Territoriale uitgestrektheid	p. 5
Geldigheid	p. 5
Aanvraag prestaties	p. 5
Terugbetaling van voorschotten voor gemaakte kosten en niet gewaarborgde prestaties	p. 5
Opsturen van documenten	p. 6
Telecommunicatiekosten	p. 6
Keuze transportmiddel	p. 6
Fraude	p. 6

Bijstandsprestaties voor personen in geval van ziekte, verwondingen en overlijden

In België	p. 6
In het buitenland	p. 6
Medische bijstand	p. 6
Repatriëring of vervoer van de zieke of gewonde verzekerde	p. 6
Repatriëring of vervoer van de andere verzekerden	p. 6
Bezoek bij verblijf in een ziekenhuis	p. 6
Terugkeer en begeleiding van kinderen jonger dan 18 jaar	p. 7
Terugkeer huisdier	p. 7
Medische kosten ten gevolge van ziekte of ongeval	p. 7
Medische nabehandelingkosten in België	p. 7
Verlenging van het verblijf van de verzekerde	p. 7
Dringende vervroegde terugkeer van een verzekerde	p. 7
Overlijden van een verzekerde tijdens een reis	p. 8
Kosten voor opsporing en redding	p. 8
Ski	p. 8
Verzenden van onmisbare medicijnen, brillen, contactlenzen en prothesen	p. 8
Uitsluitingen bij bijstand aan personen	p. 8
Reisbijstand in het buitenland	p. 9
Informatiedienst	p. 9
Verlies of diefstal van reisdocumenten en vervoerbewijzen in het buitenland	p. 9
Verlies, diefstal of vertraging bagage	p. 9
Terbeschikkingstelling van een tolk	p. 9
Voorschot	p. 9

Hulp bij stranding in het buitenland	p. 10
Huisdier	p. 10
Doorgeven van dringende boodschappen naar België	p. 10
Uitsluitingen bij reisbijstand	p. 10
Juridische bijstand in het buitenland	p. 10
De verzekeraar schiet voor	p. 10
Uitsluitingen bij juridische bijstand	p. 10
Bijstandsprestaties voor voertuigen in België en in het buitenland	p. 10
Pechverhelping en slepen	p. 10
Brandstof	p. 10
Bandenpech	p. 11
Openen van een voertuig	p. 11
Toesturen van onderdelen naar het buitenland	p. 11
Bijstand aan het geïmmobiliseerde voertuig in het buitenland	p. 11
Bijstand aan de geïmmobiliseerde verzekerden in het buitenland	p. 11
Bijstand bij diefstal/carjacking/homejacking van het verzekerde voertuig	p. 12
Uitsluitingen bij bijstandsprestaties voor voertuigen	p. 12
Bijstand thuis	p. 12
Inlichtingen	p. 12
Psychologische hulp	p. 12
Medische bijstand aan gewonde personen	p. 13
Ziekenhuisopname van een kind wiens ouders op verplaatsing zijn	p. 13
Hulp in de huishouding en kinderoppas	p. 13
Oppas voor huisdieren	p. 13
Domicilie of tweede verblijf in België onbewoonbaar of zware schade aan het domein of aan het tweede verblijf in België	p. 14
Hulp van een slotenmaker	p. 14
Doorgeven van dringende boodschappen naar het buitenland	p. 14
Algemene uitsluitingen	p. 14
Juridisch kader	p. 14
Aanvangsdatum en duur van het contract	p. 14
Herroepingsrecht	p. 14
Opzegging	p. 14
De verplichtingen van de verzekerde	p. 14
Betaling van de premie	p. 14
Niet-betaling van de premie	p. 14
Vroeger aangegane verzekeringen	p. 14
Verjaring	p. 15
Indeplaatsstelling	p. 15
Briefwisseling	p. 15
Inlichtingen over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer	p. 15
Toepasselijke wetgeving	p. 15
Klachten	p. 15

Definities

Verzekeraar

Inter Partner Assistance nv, verzekeringsmaatschappij, toegelaten onder het codenummer 0487.
Vennootschapszetel: Louizalaan 166, PB 1,
B-1050 Brussel RPR Brussel – Btw BE 0415.591.055.
Tel. +32 2 550 04 00 – www.ip-assistance.be
BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE66 3630 8057 8243.

Verzekeringsbemiddelaar

ING België nv, verzekeringsmakelaar,
ingeschreven bij de FSMA onder het codenummer 12381A.
Vennootschapszetel: Marnixlaan 24, B-1000 Brussel
RPR Brussel – Btw BE 0403.200.393.
Tel. + 32 2 547 21 11 – info@ing.be – www.ing.be
BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE45 3109 1560 2789.

Verzekeringnemer

De natuurlijke persoon die de ING Lion Assistance polis afsluit.

Verzekerden

De verzekerden zijn de personen die in de bijzondere voorwaarden van het contract vermeld worden.

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

Verzekerd(e) voertuig(en)

(Indien de waarborg "Bijstand aan voertuig(en)" werd onderschreven.)

Het verzekerde voertuig is het nieuwe of tweedehandse voertuig van het type motorfiets, personenauto, auto voor dubbel gebruik, terreinwagen, motorhome, minibus, firma- of leasingwagen waarvan het HTG (hoogst toegelaten gewicht) minder dan 3,5 ton en de lengte maximum 8 meter bedraagt, geïdentificeerd in de bijzondere voorwaarden 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 8 meter bedraagt. Trekkend voertuig en getrokken voertuig mogen in totaal de 7 ton niet overschrijden. Het voertuig mag nog geen 10 jaar oud zijn op de ingangsdatum van de dekking, behalve indien het voertuig reeds door een andere ING Assistance, ING Lion Assistance of ING Global Assistance polis werd gedekt die sinds maximum 30 dagen afgelopen is.

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

Een vervangwagen wordt, bij uitbreiding, als een verzekerd voertuig beschouwd gedurende maximum 1 maand, voor zover deze vervanging ter kennis gebracht is aan de

verzekeraar. Het vervangvoertuig moet toebehoren aan een in België woonachtige derde.

Voertuigen die ingeschreven zijn in het buitenland kunnen niet worden verzekerd, behalve indien de wagen zich op regelmatige basis in België bevindt (d.w.z. minstens 180 dagen per jaar).

De voertuigen van personeelsleden van buitenlandse ambassades in België, van de NAVO en van de instellingen van de Europese Unie gevestigd in België, worden uitzonderlijk ook beschouwd als zijnde gedekte voertuigen, onafhankelijk van het feit of ze ingeschreven zijn in België of in het buitenland.

Deze personeelsleden moeten ingeschreven zijn in het bevolkingsregister van een Belgische gemeente.

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 lichamelijke letsel

Een plotse gebeurtenis die onafhankelijk van de wil van de verzekerde een lichamelijke 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, bouwmetaal, meubilair, paarden en vee.

Domicilie

De plaats in België waar de verzekerde gedomicilieerd is en gewoonlijk verblijft.

Tweede verblijf

De plaats in België die het eigendom is van de verzekeringnemer 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 en stacaravans.

Ziekte

Elke onvrijwillige stoornis van de gezondheid die medisch kan worden vastgesteld.

Terrorisme

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

Overeenkomstig de wet van 1 april 2007 betreffende de verzekering tegen schade veroorzaakt door terrorisme, beslist het Comité TRIP of een gebeurtenis beantwoordt aan de wettelijke definitie van terrorisme.

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.

Territoriale uitgestrektheid

Bijstandsprestaties voor personen:

Indien de verzekeringnemer de dekking Europa heeft onderschreven: in de landen en eilanden van geografisch Europa, behalve in Turkije, met name: Albanië, Andorra, Armenië, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Europees Rusland, Finland, Frankrijk, Georgië, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Faeröer Eilanden, Kosovo, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Moldavië, Monaco, Montenegro, Nederland, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, San Marino, Servië, Slowakije, Slovenië, Spanje, Tsjechië, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Voormalige Joegoslavische Republiek Macedonië, Wit-Rusland, Zweden, Zwitserland.

Indien de verzekeringnemer de dekking Wereld heeft onderschreven: in de hele wereld behalve in landen waar oorlog gevoerd wordt.

Bijstandsprestaties voor voertuigen:

(Indien de waarborg "Bijstand aan voertuig(en)" werd onderschreven.)

- in België.
- in de landen en eilanden van geografisch Europa, behalve in Turkije, met name: Albanië, Andorra, Armenië,

Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Europees Rusland, Finland, Frankrijk, Georgië, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Faeröer Eilanden, Kosovo, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Moldavië, Monaco, Montenegro, Nederland, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, San Marino, Servië, Slowakije, Slovenië, Spanje, Tsjechië, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Voormalige Joegoslavische Republiek Macedonië, Wit-Rusland, Zweden, Zwitserland.

Bijstand thuis:

- het domicilie in België van de verzekeringnemer of van een van de andere verzekerden;
- het tweede verblijf in België van de verzekeringnemer of van één van de andere verzekerden.

Aanvraag prestaties

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

Terugbetaling van voorschotten voor gemaakte kosten bij niet gewaarborgde prestaties

Indien de verzekeraar in het kader van een gedekte waarborg een voorschot verleent voor de opgelopen niet gedekte kosten, dan moet de verzekerde een kredietkaartnummer opgeven zodat de verzekeraar het voorgeschoten bedrag kan debiteren van de rekening van de verzekerde of van zijn gevolmachtigde.

Indien het schadegeval niet gewaarborgd is door het contract, zal de verzekeraar de verzekerde uit menselijke overwegingen en in de mate van het mogelijke helpen. De verzekeraar zal de prestatie organiseren 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 verzekeraar de gemaakte kosten kan debiteren van de rekening van de verzekerde of van zijn gevolmachtigde. Indien de verzekerde niet kan beschikken over een kredietkaart, vraagt de verzekeraar dat een derde zich borg stelt voor de terugbetaling van de gemaakte kosten. De verzekerde schikt zich in dit geval volledig naar de richtlijnen van de verzekeraar.

Opsturen van documenten

Om van de verzekerde prestaties te kunnen genieten, moet de verzekerde binnen de 2 maanden na de feiten of de aanvraag van tussenkomst de originele facturen voor de kosten waar de verzekeraar haar akkoord over heeft gegeven en alle andere bewijsstukken die de verzekeraar heeft gevraagd naar de verzekeraar opsturen.

Telecommunicatiekosten

In geval van een door dit contract verzekerde hulpverlening betaalt de verzekeraar de noodzakelijke telecommunicatiekosten, die de verzekerde, in het kader van het verzekerde voorval in het buitenland, heeft gemaakt met de verzekeraar, terug. De verzekeraar 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 enkel door het medisch team van de verzekeraar bepaald en dit in functie van de medische belangen van de patiënt. De geneesheer van de verzekeraar moet verplicht zijn toestemming gegeven hebben voor ieder vervoer.

Fraude

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

Bijstandsprestaties voor personen in geval van ziekte, verwondingen en overlijden

IN BELGIË

Bij overlijden in België neemt de verzekeraar enkel de kosten voor het vervoer van het stoffelijke overschot van de plaats van overlijden naar de plaats van begraving of crematie ten laste. Voor de overige bijstandswaARBorgen aan personen in België wordt verwezen naar de rubriek "Bijstand thuis".

IN HET BUITENLAND

Medische bijstand

Ten gevolge van ziekte of ongeval en indien het medisch team van de verzekeraar het nodig acht, stuurt de verzekeraar een geneesheer naar de plaats waar de verzekerde zich bevindt teneinde de te treffen maatregelen beter te kunnen inschatten en deze te organiseren.

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 verzekeraar voor de organisatie en tenlasteneming van de repatriëring of het ziekentransport van de verzekerde per:

- ambulancevliegtuig;
- lijnvliegtuig;
- helikopter;
- trein eerste klasse;
- ziekenwag en.

De verzekerde wordt vervoerd 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 verzekeraar.

Het vervoermiddel en de plaats van ziekenhuisopname worden steeds gekozen in het belang van de verzekerde. De verzekeraar neemt het vervoer van de niet begeleide bagage van de verzekerde ten laste, d.w.z. al de persoonlijke bagage die de verzekerde op reis vervoert. Worden niet als bagage beschouwd: een zweefvliegtuig, een surfplank, een boot, handelswaar, wetenschappelijk materiaal, bouwmaterial, meubilair, paarden en vee.

Repatriëring of vervoer van de andere verzekerden

Indien tot repatriëring of ziekentransport van de zieke of gewonde verzekerde wordt besloten, zal de verzekeraar 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 verzekeraar zou hebben ingestemd voor hun terugkeer naar België.

Bezoek bij verblijf in een ziekenhuis

Indien het medische team van de verzekeraar 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 verzekeraar 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.

De hotelkosten ter plaatse (kamer + ontbijt) van dit gezinslid worden ten laste genomen tot een bedrag van 100 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 100 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, dan zal de verzekeraar de verplaatsing van een hostess of van een door het gezin aangewezen persoon organiseren en ten laste nemen om voor de verzekerde 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 verzekeraar 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 50 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 voorzorgsinstelling die dezelfde kosten dekt.

De verzekerde kan bij de verzekeraar 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 verzekeraar de gemaakte medische kosten in het buitenland rechtstreeks vergoedt, verbindt de verzekerde zich ertoe zijn dossier aan zijn ziekenfonds te overhandigen en aan de verzekeraar de afrekening van het ziekenfonds en de ontvangen bedragen te bezorgen.

Indien de verzekerde de medische kosten gemaakt in het buitenland zelf heeft betaald dan komt de verzekeraar 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.

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

Medische nabehandelingkosten in België

Na een lichamelijk ongeval of ziekte in het buitenland en op voorwaarde dat de verzekerde in het buitenland na akkoord van de arts van de verzekeraar werd opgenomen in een ziekenhuis en daar minstens één nacht moest blijven, neemt de verzekeraar per verzekerde tot een bedrag van maximum 2.500 EUR de medische nabehandelingkosten in België ten laste tot maximum 1 jaar na de dag waarop het ongeval zich heeft voorgedaan of de ziekte zich manifesteerde en na aftrek van de tegemoetkoming van de Sociale Zekerheid of de verzekering van het ziekenfonds van de verzekerde.

Verlenging van het verblijf van de verzekerde

De verzekeraar neemt de kosten ten laste voor verlenging van het verblijf in het hotel (kamer + ontbijt) tot een bedrag van 100 EUR per dag en per zieke of gewonde verzekerde persoon, met een maximum van 10 dagen, indien op medisch voorschrift en na akkoord van de arts van de verzekeraar de terugreis niet op de vooropgestelde datum kan worden aangevat.

De verzekerde persoon die met de verzekerde meereist en zijn verblijf verlengt, geniet eveneens van deze waarborg.

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 of 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;

OF

- 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 en neemt de verzekeraar ten laste:

- ofwel de reis heen en terug van 1 verzekerde;
- ofwel de terugreis van 2 verzekerden (niet van toepassing indien het contract werd onderschreven voor een alleenstaande)

en dit tot aan het domicilie of de plaats van begraving of crematie in België, de reis per trein eerste klasse of per lijnvliegtuig in economy class.

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

Deze prestatie wordt slechts verleend na het voorleggen aan de verzekeraar 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 verzekeraar 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 1.000 EUR

ofwel de kosten voor begraving of crematie ter plaatse, beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar verschuldigd zou zijn in geval van repatriëring. In dit geval organiseert en vergoedt de verzekeraar het vervoer van één familielid uit België om de dienst ter plaatse bij te wonen en neemt ze de hotelkosten van deze persoon ten laste voor een maximum bedrag van 100 EUR per dag en maximum 3 dagen.

Indien gewenst zal de verzekeraar hulp bieden bij de formaliteiten ten gevolge van het overlijden (vb. contact met begrafenisonderneming, informatie over de vereiste administratieve stappen).

Kosten voor opsporing en redding

De verzekeraar waarborgt tot 7.500 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.

Ski

De verzekeraar 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 zonder gids 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 verzekeraar vereist, neemt de verzekeraar de terugbetaling van het skipasforfait en/of skilesarrangement van de verzekerden op zich dat als gevolg daarvan niet kon worden gebruikt, naar rato van de nog resterende looptijd (maximum 250 EUR per schadegeval).

Verzenden van onmisbare medicijnen, brillen, contactlenzen en prothesen

Bij diefstal, verlies of vergeten van noodzakelijke geneesmiddelen zoekt de verzekeraar deze of gelijkaardige geneesmiddelen ter plaatse. De verzekeraar organiseert en vergoedt daartoe het bezoek aan een arts die de geneesmiddelen zal voorschrijven.

Indien de geneesmiddelen niet ter plaatse beschikbaar zijn, bezorgt de verzekeraar 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 verzekeraar neemt enkel de verzendingskosten van deze voorwerpen en het doktersbezoek ten laste. De aankoopprijs van deze voorwerpen wordt door de verzekeraar voorgeschoten en moet, binnen de 2 maanden na de terbeschikkingstelling, door de verzekerde aan de verzekeraar worden terugbetaald. Deze prestatie 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 verzekeraar 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 26^{ste} 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, met uitzondering van kosten die vallen onder de waarborg medische nabehandelingkosten in België.
- kosten voor begraving of crematie in België.

Reisbijstand in het buitenland

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

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

Informatiedienst

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

Informatie vóór 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;
- vaccinatiecentra;

- centra voor specifieke behandelingen en 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 verzekeraar aan de verzekerde informatie over het dichtstbijzijnde Belgische consulaat of ambassade. Indien nodig organiseert en betaalt de verzekeraar het vervoer (heen en terug) naar de ambassade teneinde de afgeleverde documenten op te halen.

In geval van verlies of diefstal van vervoerbewijzen stelt de verzekeraar 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 verzekeraar terug zodra deze laatste hierom verzoekt.

Verlies, diefstal of vertraging van bagage

In geval van diefstal, verlies, vernietiging of vertraging van meer dan 12 uur bij aflevering door de vliegtuigmaatschappij van de bagage:

- zendt de verzekeraar 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 verzekeraar worden afgeleverd door een familielid of een persoon die hij heeft aangewezen.
- komt de verzekeraar tussen tot een maximum bedrag van 250 EUR per verzekerde in de aankoop van de meest noodzakelijke zaken ter plaatse. De uitgaven moeten gerechtvaardigd worden door aankoopbewijzen. In geval van diefstal wordt aan de verzekerde een bewijs van aangifte bij de lokale politie-autoriteiten gevraagd.

In geval van diefstal of verlies van bagage tijdens een vlucht, helpt de verzekeraar de verzekerde de nodige formaliteiten te vervullen bij de bevoegde instanties en belast ze zich met het opzoeken van de verloren of gestolen bagage, evenals met het terugzenden van de gevonden bagage.

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 verzekeraar.

Voorschot

Indien de verzekerde een beroep heeft gedaan op de verzekeraar voor een verzekerd voorval en een

voorschot nodig heeft om de niet gedekte kosten (vb. herstellingskosten) te betalen, stelt de verzekeraar, 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 verzekeraar het voorgeschoten bedrag kan debiteren van de rekening van de verzekerde of van zijn gevolmachtigde. Indien de verzekerde niet kan beschikken over een kredietkaart, vraagt de verzekeraar dat een derde zich borg stelt voor de terugbetaling van de gemaakte kosten. De verzekerde schikt zich in dit geval volledig naar de richtlijnen van de verzekeraar.

Hulp bij stranding in het buitenland

Indien de verzekerde is opgehouden in het buitenland door overmacht (stakingen, natuurfenomenen, epidemieën, ...) dan vergoedt de verzekeraar hem, mits voorlegging van de onkostenbewijzen, de bijkomende reiskosten (overnachtingen en vervoerskosten) tot 100 EUR per dag en een maximum van 500 EUR per verzekerde.

Huisdier

In geval van ziekte of ongeval in het buitenland van een huisdier (kat of hond), komt de verzekeraar tegemoet in de kosten van een dierenarts en dit tot maximaal 75 EUR per ziekte of incident.

Doorgeven van dringende boodschappen naar België

De verzekeraar 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 verzekeraar 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 verzekeraar georganiseerd werden;
- de gerechtelijke gevolgen in België van een in het buitenland ingestelde vordering tegen een verzekerde.

Juridische bijstand in het buitenland

De verzekeraar 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 verzekeraar verleent voor de terugbetaling van de borgtocht en de erelonen van een advocaat een maximumtermijn van 2 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 verzekeraar georganiseerd werden;
- de gerechtelijke gevolgen in België van een in het buitenland ingestelde vordering tegen een verzekerde.

Bijstandsprestaties voor voertuigen in België en in het buitenland

Deze prestaties gelden enkel indien de waarborg "Bijstand aan voertuig(en)" werd onderschreven.

Pechverhelping en slepen

Indien het verzekerde voertuig geïmmobiliseerd wordt door:

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

organiseert en neemt de verzekeraar ten laste:

- het ter plaatse sturen van een hersteller;
- het eventuele slepen van het voertuig naar de garage gekozen door de verzekerde;
- en het eventuele vervoer van de verzekerde van de plaats van immobilisatie van zijn voertuig tot aan de verhuurdienst of naar zijn bestemming (binnen een straal van maximum 150 km).

Indien de verzekerde geen beroep doet op de verzekeraar voor pechverhelping en slepen van zijn voertuig, dan betaalt de verzekeraar hem tot maximum 200 EUR terug op voorlegging van de factuur van de opgeroepen sleepdienst. De limiet van 200 EUR valt weg indien de verzekerde per ambulance werd weggevoerd na een ongeval en zich zodoende in de onmogelijkheid bevond een beroep te doen op de Assist Line. 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 verzekeraar een dienstverlener ter plaatse om het voertuig naar het dichtstbijzijnde benzinstation te slepen. De kosten van de brandstof blijven ten laste van de verzekerde. Bovendien organiseert en neemt de verzekeraar de kosten voor lozing van de tank ten laste. De brandstofkosten en werkuren zijn ten laste van de verzekerde.

Bandenpech

Indien het verzekerde voertuig een lekke band krijgt, organiseert en neemt de verzekeraar de kosten voor het vervangen of voorlopig herstellen van de lekke band op de plaats van de immobilisatie ten laste.

Bij verschillende lekke banden tegelijkertijd organiseert en neemt de verzekeraar 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 en vergoedt de verzekeraar, na voorlegging van een identiteitsbewijs van de verzekerde, het openen van de deuren van het voertuig. De verzekeraar heeft het recht om na het openen van de deuren de boorddocumenten te consulteren. De verzekeraar 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 10 onmogelijkheid verkeert naar zijn woonplaats terug te keren, organiseert en neemt de verzekeraar de kosten voor een taxi (heen en terug) van de plaats van immobilisatie naar het domicilie van de verzekerde ten laste tot maximum 65 EUR.
 - zich geen dubbel bevindt op het domicilie van de verzekerde, informeert de verzekeraar de verzekerde over de te nemen stappen bij de constructeur om een nieuwe sleutel te bekomen.

Toesturen van onderdelen naar het buitenland

De verzekeraar 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 verzekeraar hem op zijn verzoek heeft toegezonden.

Bijstand aan het geïmmobiliseerde voertuig in het buitenland

Indien ten gevolge van een mechanisch defect of een verkeersongeval in het buitenland, het verzekerde voertuig niet ter plaatse kan worden hersteld binnen een termijn van 5 werkdagen, organiseert en vergoedt de verzekeraar, naar keuze van de verzekerde, een 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 verzekeraar 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 verzekeraar een hotel voor 1 nacht in het buitenland voor maximum 100 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 verzekeraar 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 verzekeraar, de nodige stappen te ondernemen en de nodige documenten aan de verzekeraar te bezorgen.

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 verzekeraar.

De verzekeraar 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 verzekeraar.

De kosten ten laste van de verzekeraar kunnen niet méér bedragen dan het bedrag van de restwaarde van het verzekerde voertuig (met als referentie "Eurotax", een uitgave van Eurotax Belgium nv). De prestatie van de verzekeraar beperkt zich in dit geval tot de betaling van de restwaarde van het verzekerde voertuig.

Indien ten gevolge van een ongeval het verzekerde voertuig niet hersteld kan worden of de kosten van de repatriëring zijn groter dan de restwaarde en de verzekerde beslist om het wrak ter plaatse achter te laten, vervult de verzekeraar de noodzakelijke formaliteiten om het voertuig legaal achter te laten.

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

Indien, ten gevolge van een mechanisch defect of een 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.

Bijstand aan de geïmmobiliseerde verzekerden in het buitenland

Indien de verzekerden geïmmobiliseerd worden ten gevolge van een verkeersongeval, een mechanisch defect, diefstal, carjacking of homejacking van het verzekerde voertuig,

zorgt de verzekeraar naar keuze van de verzekerden voor de organisatie en tenlasteneming (zie rubriek "Bijstand aan het geïmmobiliseerde voertuig in het buitenland") van:

In geval van herstelling ter plaatse

- de hotelkosten (kamer + ontbijt) in afwachting van de onontbeerlijke herstelling, tot maximum 100 EUR per verzekerde per dag en een maximum van 1.000 EUR per schadegeval;

OF

- de kosten voor een taxi of huurvoertuig tot een bedrag van maximum 100 EUR per verzekerde en een maximum van 1.000 EUR per schadegeval om deze 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.

In geval 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 kosten voor een taxi of huurvoertuig tot een bedrag van maximum 100 EUR per verzekerde en een maximum van 1.000 EUR per schadegeval om deze 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.

De terbeschikkingstelling van een huurwagen is gebonden aan volgende voorwaarden:

- het beroep doen van de verzekerde op de verzekeraar voor de organisatie of een voorafgaand akkoord;
- de naleving van de voorwaarden en regels voorgeschreven door de firma die het voertuig levert (minimumleeftijd, geldig rijbewijs, borg te betalen met kredietkaart, identificatie van de bestuurder en van de eventuele tweede bestuurder).

Bijstand bij diefstal/carjacking/homejacking van het verzekerde voertuig

Indien het gestolen voertuig wordt teruggevonden binnen een termijn van 6 maanden, zorgt de verzekeraar 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 verzekeraar een hotel voor 1 nacht in het buitenland voor maximum 100 EUR.
- Indien het voertuig niet rijklaar is, wordt de repatriëring georganiseerd overeenkomstig de rubriek "Bijstand aan het geïmmobiliseerde voertuig in het buitenland" hierboven.

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 12 voorafgaande maanden de verzekeraar reeds naar aanleiding van twee gelijkaardige of zelfde defecten tussen is gekomen.

Bijstand thuis

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

Inlichtingen

De verzekeraar 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.
- 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 verzekeraar 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 verzekeraar heeft als enig doel aan de verzekerde één of meer nuttige telefoonnummers mee te delen in de hierboven vermelde omstandigheden.

Psychologische hulp

De verzekeraar 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 hulporgaan. De aanleiding van de oproep kan meer bepaald carjacking zijn, een aanranding, diefstal, een verkeersongeval, schade aan de woning, en in het algemeen beschouwd, alle voorvallen uit het beroeps- of privéleven.

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 verzekeraar 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 verzekeraar voor het vervoer naar het domicilie en neemt ze 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 verzekeraar 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.

Indien de ziekenhuisopname langer dan 48 uur duurt, zorgt de verzekeraar 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 ze de kosten hiervan ten laste.

Hulp in de huishouding en kinderoppas

Indien de verzekerde 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 verzekeraar voor 48 uur of langer in een ziekenhuis moet worden opgenomen, organiseert en neemt de verzekeraar de kosten op zich van een huishoudelijke hulp.

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.

Indien de verzekerde 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 verzekeraar voor het vervoer en de kosten van een oppas voor de kinderen jonger dan 18 jaar.

Voor beide voorgaande prestaties samen neemt de verzekeraar de kosten ten laste ten belope van maximum 250 EUR.

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 verzekeraar gedurende maximum 48 uur voor de oppas voor de huisdieren (hond of kat), op voorwaarde dat ze de verplichte inenting hebben gekregen, en neemt ze 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 verzekeraar ten laste:

- de kosten voor 2 opeenvolgende overnachtingen in een hotel met een maximum van 100 EUR per nacht en per verzekerde. De verzekeraar 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 kosten voor dringende en levensnoodzakelijke aankopen tot een bedrag van 250 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 verzekeraar een nachtwaker of bewaker ter plaatse. De verzekeraar neemt hiervan de kosten ten laste voor een maximale duur van 72 uur per schadegeval.
- het overbrengen van de inboedel: De verzekeraar 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.
- 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 verzekeraar 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 verzekeraar 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 ze de kosten hiervan ten laste. De verzekeraar 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 verzekeraar onder dezelfde voorwaarden de kosten van een enkel reisbiljet ten laste, 1^{ste} klasse met de trein of economy class met het vliegtuig.

Hulp van een slotenmaker

Indien de verzekerde ten gevolge van verlies, diefstal, het in de woning vergeten 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 verzekeraar de verplaatsings- en reparatiekosten van een slotenmaker op zich nemen tot een maximum bedrag van 250 EUR.

Tijdens de duur van het contract wordt per verzekerde woning één enkele tussenkomst toegekend.

Doorgeven van dringende boodschappen naar het buitenland

De verzekeraar 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 verzekeraar hierin betrekken en moet in overeenstemming zijn met de Belgische en internationale wetgeving.

Algemene uitsluitingen

De waarborg van het contract wordt geweigerd:

- bij gebeurtenissen veroorzaakt door zelfmoord, opzettelijke daad of zware fout van de verzekerde.
- bij gebeurtenissen als oorlog, burgeroorlog, staking, oproer of volksopstand, terrorisme of sabotage, tenzij de verzekerde aantoonbaar 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 voortvloeiende van radio-isotopen.
- in geval van gemotoriseerde competitiesportbeoefening of sportbeoefening beroepshalve.
- bij de beoefening, als amateur, van een sport die gevaarlijk wordt geacht, zoals vliegsport, vechtsport, alpinisme, bobsleeën, skischansspringen, skeleton, speleologie, steeplechase of rotsklimmen.
- bij de beoefening van een gevaarlijk beroep zoals acrobaat, temmer of duiker.
- bij de beoefening van één 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.

- voor de gevolgen van een roekeloze daad, een weddenschap of een uitdaging, tenzij de verzekerde aantoonbaar 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 tenzij specifiek vermeld onder bepaalde prestaties.
- naar aanleiding van natuurrampen, indien de tussenkomst onmogelijk blijkt om redenen onafhankelijk van de wil van de verzekeraar.

Juridisch kader

De verplichtingen van de verzekerde

Plichten van de verzekerde in geval van schade

De verzekerde moet alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van het schadegeval te voorkomen en te verminderen.

De verzekerde verbindt zich ertoe om aan de verzekeraar:

- de bewijsstukken van de gemaakte onkosten te overhandigen.
- het bewijs te leveren van de feiten die recht geven op gewaarborgde prestaties.

Sancties

Indien de verzekerde één van de bovenvermelde verplichtingen niet nakomt en indien de verzekeraar hierdoor schade ondervindt, heeft de verzekeraar het recht om haar prestaties te verminderen evenredig met de schade die zij heeft geleden.

De verzekeraar mag haar tussenkomst weigeren indien de verzekerde met frauduleuze bedoeling de hierboven opgesomde verplichtingen niet nagekomen is.

Niet-betaling van de premie

Indien de premie niet betaald is op de vervaldag, kan de verzekeraar het contract opzeggen op voorwaarde dat de verzekeringnemer in gebreke gesteld is, hetzij per deurwaardersexploot, hetzij door een bij de post aangetekende brief. De opzegging gaat in na het verstrijken van een termijn van 2 weken, te rekenen vanaf de dag die volgt op de betekening of de verzending van het aangetekend schrijven.

Vroeger aangegane verzekeringen

De diensten en terugbetalingen bepaald in dit contract gelden slechts als aanvulling bij vroeger aangegane contracten die dezelfde risico's dekken of als aanvulling bij de uitkeringen van de Sociale Zekerheid waarop de verzekerde recht heeft.

Verjaring

Iedere vordering voortvloeiende uit dit contract verjaart na afloop van 3 jaar na de gebeurtenis die eraan ten grondslag ligt.

Indeplaatsstelling

De verzekeraar stelt zich in de plaats van 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 de verzekerde 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.

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

Briefwisseling

Om geldig te zijn, moet iedere kennisgeving gebeuren aan de verzekeraar:

Inter Partner Assistance nv, Louizalaan 166, PB1 te 1050 Brussel.

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

Inlichtingen over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

De persoonsgegevens die de verzekerde in het kader van deze overeenkomst meedeelt, worden verwerkt door:

ING België nv

Marnixlaan 24, 1000 Brussel, met het oog op het centraal beheer van de cliënten, beheer van rekeningen en betalingen, bemiddeling (o.a. van verzekeringen), kredieten (in voorkomend geval), vermogensbeheer, marketing van bank- en verzekeringsdiensten, globaal overzicht van de cliënteel, controle op de verrichtingen en preventie van onregelmatigheden.

Inter Partner Assistance nv

Louizalaan 166, PB 1, 1050 Brussel, met het oog op het centraal beheer van de cliënten, productie en beheer van persoonsverzekeringen en verzekeringen tegen ongevallen en allerlei gevaren, marketing van verzekeringsdiensten, globaal overzicht van de cliënteel, controle op verrichtingen en preventie van onregelmatigheden.

Zij worden aan de andere vennootschappen van de bank- en verzekeringsgroep ING in België (lijst op aanvraag) meegedeeld met het oog op het centraal beheer van de cliënten, marketing, globaal overzicht van de cliënteel, verstrekken van hun diensten (in voorkomend geval) en controle van de regelmatigheid van de verrichtingen (met inbegrip van het voorkomen van onregelmatigheden). Elke natuurlijke persoon kan kennisnemen van de gegevens die op hem betrekking hebben en ze laten verbeteren. Hij kan zich, op verzoek en gratis, verzetten tegen de verwerking van gegevens die op hem betrekking hebben door ING met het oog op direct marketing en/of tegen de mededeling van die gegevens aan andere vennootschappen van de groep ING in België voor dezelfde doeleinden.

De persoonsgegevens kunnen door Inter Partner Assistance als medeverantwoordelijke voor de verwerking worden doorgegeven aan de dienstverleners die al dan niet gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie en van wie de tussenkomst noodzakelijk of nuttig is om het voormelde doel te verwezenlijken, waaronder AXA Business Services in India. De verzekeraar zal de gegevens die de gezondheid van de verzekerde personen betreffen en/of andere gevoelige persoonsgegevens verwerken in de mate die nodig is voor de uitvoering van de gewaarborgde prestaties. Gegevens die de gezondheid betreffen en/of andere gevoelige persoonsgegevens worden steeds verwerkt onder het toezicht van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg. Een lijst van categorieën van personen die toegang hebben tot deze gegevens is consulteerbaar bij Inter Partner Assistance nv, Louisalaan 166, PB1, 1050 Brussel.

Toepasselijke wetgeving

Het onderhavige contract wordt geregeld door de Belgische wetgeving en in het bijzonder door de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

Klachten

De verzekeringnemer heeft de mogelijkheid om elke klacht betreffende onderhavig contract te sturen naar:

- hetzij Complaint Management, Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel (klachten@ing.be – Tel. +32 2 547 61 01 – Fax +32 2 547 83 20)
- hetzij Ombudsman van de Verzekeringen, Verzekeringen, de Meeûssquare 35, B-1000 Brussel (www.ombudsman.as – info@ombudsman.as – Tel. +32 2 547 58 71 – Fax +32 2 547 59 75)

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

