

## **Algemene Voorwaarden**

Verzekering Top Bijstand / Gezinsbijstand

Indien u vragen of opmerkingen heeft met betrekking tot uw contract of een schadegeval, aarzel dan niet om contact op te nemen met uw makelaar of met onze diensten. Zij zullen alles in het werk stellen om u te helpen.

Blijft uw probleem onopgelost dan kan u zich schriftelijk wenden tot:

AG Insurance nv  
Dienst Klachtenbeheer  
E. Jacquainlaan 53  
1000 Brussel  
E-mail: [customercomplaints@aginsurance.be](mailto:customercomplaints@aginsurance.be)

Indien de oplossing die de verzekeringsmaatschappij voorstelt geen voldoening schenkt, kan u, onverminderd het verhaal in rechte, het geschil voorleggen aan:

Ombudsman van de Verzekeringen  
De Meeûsplantsoen 35  
1000 Brussel  
[www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

Ziehier de lijst van de hoofdstukken die van toepassing zijn in functie van de waarborg die u hebt onderschreven:

Top Bijstand: I, II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII

Bijstand Gezin (uitgebreide formule): I, II, III, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII

Bijstand Gezin (basisformule): I, II, III, VIII, IX, X, XI, XII

## Inhoudstafel

<b>INLEIDING</b>	<b>6</b>
<b>I. DEFINITIES</b>	<b>7</b>
1. Bagage	7
2. Bevoegde medische autoriteit	7
3. Bijstandsmaatschappij / Verzekeraar	7
4. Brand	7
5. Diefstal en poging tot diefstal	7
6. Gezondheidsevacuatie	7
7. Hotelkosten	7
8. Medisch incident	7
9. Ongeval met lichamelijke schade	7
10. Repatriëring	7
11. Restwaarde van het verzekerde voertuig	7
12. Technisch defect	7
13. Technisch incident	8
14. Telebewakingstoestel	8
15. Terrorisme	8
16. Verkeersongeval	8
17. Verzekerden	8
18. Verzekerd voertuig	8
19. Verzekeringsnemer	8
20. Woonplaats	9
21. Ziekte	9
<b>II. DOEL EN TERRITORIALITEIT VAN HET BIJSTANDSCONTRACT</b>	<b>10</b>
1. Doel	10
2. Territorialiteit	10
<b>III. VOORWAARDEN BIJ DE TOEKENNING VAN BIJSTANDSPRESTATIES</b>	<b>11</b>
<b>IV. BIJSTANDSPRESTATIES AAN HET VERZEKERDE VOERTUIG EN DE VERZEKERDE INZITTENDEN</b>	<b>13</b>
1. Pechverhelping - Sleepdienst in geval van een technisch incident in België of in het buitenland	13
2. Vervoer - Repatriëring van het verzekerde voertuig ten gevolge van een technisch incident in België of in het buitenland	13
3. Ter beschikking stellen van een vervangwagen in België en in het buitenland	13
4. Verzenden van vervangingsonderdelen in geval van een technisch incident in het buitenland	14
5. Gestolen voertuig teruggevonden binnen de territoriale grenzen van het contract	14
6. Bewaringskosten	14
7. Bijstand aan de verzekerde inzittenden bij technisch incident met het verzekerde voertuig	14
8. Vervangende bestuurder in België en in het buitenland	15
9. Andere gevallen van bijstand aan het voertuig	15

<b>V. BIJSTAND AAN PERSONEN IN HET BUITENLAND</b>	<b>17</b>
1. Opzoekings- en reddingskosten	17
2. Medische bijstand	17
3. Ter plaatse zenden van een arts	17
4. Terugbetaling van de medische kosten ten gevolge van een medisch incident	17
5. Hospitalisatie van méér dan 5 dagen van de verzekerde	17
6. Kosten voor verlenging van het verblijf van de verzekerde	18
7. Repatriëring of vervoer ten gevolge van medisch incident	18
8. Repatriëring na overlijden van een verzekerde tijdens een reis en bijstand formaliteiten	18
9. Kosten van repatriëring van de andere verzekerden in geval van een gezondheidsevacuatie of van overlijden van een verzekerde	19
10. Tenlasteneming van kinderen van minder dan 18 jaar	19
11. Vervroegde terugkeer van een verzekerde	19
12. Terugkeer naar de verzekerde woning bij schadegeval	20
13. Bijstand aan de kinderen	20
14. Bijstand in geval van diefstal, verlies of vernieling van bagage	20
15. Bijstand bij verlies of diefstal van betalingsmiddelen, reisdocumenten of vervoerbewijzen	20
16. Doorgeven van dringende boodschappen naar België	20
17. Het opsturen van geneesmiddelen, prothesen en brillen	20
18. Taalkundige bijstand	20
19. Voorschieten van fondsen	21
20. Erelonen van een advocaat	21
21. Voorschieten van een strafrechtelijke borgtocht	21
22. Gezelschapsdier	21
23. Vergoeding van het forfaitaire bedrag van de skipas	21
<b>VI. BIJSTAND AAN PERSONEN IN BELGIE</b>	<b>22</b>
1. Medische bijstand	22
2. Ter plaatse zenden van een arts	22
3. Vervoer na overlijden en bijstand formaliteiten	22
4. Bijstand aan de kinderen	22
5. Het opsturen van geneesmiddelen, prothesen en brillen	22
6. Verzenden van dringende boodschappen	22
7. Taalkundige bijstand	22
8. Hulp in de huishouding bij ongeval met lichamelijke schade	23
9. Kinderoppas bij ongeval met lichamelijke schade van de ouders	23
10. Verzekerde woning is onbewoonbaar	23
11. Verlies of diefstal van de sleutels van de verzekerde woning	24
12. Vergoeding van het forfaitaire bedrag van de skipas	24
<b>VII. BIJSTAND INLICHTINGEN</b>	<b>25</b>
1. Reisinlichtingen	25
2. Informatie over vrijetijdsbesteding, hotels, restaurants, en reserveringen van voorstellingen, in België of in een grote Europese stad	25
3. Inlichtingen "Nuttige adressen - Dagelijks leven": urgentiediensten, herstellingen, en thuishulp	25
<b>VIII. SPECIFIEKE BIJSTAND IN BELGIE</b>	<b>26</b>
1. Ter beschikking stellen van een telebewakingstoestel	26
2. Ter beschikking stellen van een vertrouwenspersoon	26
3. Ter beschikking stellen van checklists betreffende belangrijke gebeurtenissen van het dagelijks leven	26
4. Vervoer van de kinderen	26
5. Kinderoppas bij ziekte van de ouders	26
6. Kinderoppas in geval van onbeschikbaarheid van de grootouders	26
7. Hulp in de huishouding bij ziekte	26
8. Bewaken van huisdieren	27

<b>IX. JURIDISCHE BIJSTAND IN BELGIE</b>	<b>28</b>
<b>X. PSYCHOLOGISCHE BIJSTAND IN BELGIE</b>	<b>29</b>
<b>XI. UITSLUITINGEN</b>	<b>30</b>
1. Uitsluitingen gemeenschappelijk aan alle waarborgen	30
2. Uitsluitingen met betrekking tot de bijstand aan personen	30
<b>XII. JURIDISCH KADER</b>	<b>31</b>
1. Begindatum van het contract	31
2. Einde van het contract	31
3. Betaling van de premie	31
4. Aanpassing van de verzekeringsvoorwaarden of van het tarief	31
5. Verplichtingen	31
6. Niet-contractuele prestatie	32
7. Bepalingen betreffende terrorisme	32
8. Briefwisseling	33
9. Toepasselijke wet	33

## INLEIDING

De tekst die volgt kan, om volledig te zijn, de omschrijving van sommige prestaties die reeds in een bij AG Insurance onderschreven waarborg begrepen zouden zijn, hernemen.

In geval van herhaling is enkel de meest uitgebreide omschrijving van toepassing, zonder cumulatie.

## I. DEFINITIES

De definities zijn alfabetisch geklasseerd.

### 1. Bagage

Persoonlijke zaken die de verzekerde meeneemt of vervoert in het verzekerde voertuig. Worden niet als bagage beschouwd: een zweefvliegtuig, een boot, een wagen, handelswaar, wetenschappelijk materiaal, bouw materiaal, meubilair, paarden, vee.

### 2. Bevoegde medische autoriteit

De beoefenaar van de medische praktijk die erkend wordt door de Belgische wetgeving of de wetgeving geldend in het betrokken land.

### 3. Bijstandsmaatschappij / Verzekeraar

Bijstandsmaatschappij: zij handelt als dienstverlener voor rekening van de Verzekeraar. Zij ontvangt de oproepen en organiseert de bijstand. De gegevens van de BIJSTANDMAATSCHAPPIJ worden in de bijzondere voorwaarden vermeld. De Verzekeraar houdt zich het recht voor om van BIJSTANDMAATSCHAPPIJ te veranderen gedurende het contract. De Verzekeraar : AG Insurance nv, E. Jacqmainlaan 53, B-1000 Brussel - RPR Brussel - BTW BE 0404.494.849.

### 4. Brand

Alle schade veroorzaakt door brand, explosie, vlammen en bliksem die het verzekerde voertuig immobiliseert op de plaats van het voorval of de verzekerde woning onbewoonbaar maken.

### 5. Diefstal en poging tot diefstal

Elke bedrieglijke ontvreemding of poging tot bedrieglijke ontvreemding van het verzekerde voertuig of van het verzekerde toebehoren, gemeld aan de bevoegde overheden.

### 6. Gezondheidsevacuatie

Het vervoer van een zieke of gekwetste verzekerde, bijgestaan door medisch personeel (geneesheer en/of verpleger), naar een verpleeginrichting in België of in het buitenland. Een gezondheidsevacuatie zal alleen in medische noodgevallen toegepast worden en wanneer de aangepaste verzorging ter plaatse onmogelijk is.

### 7. Hotelkosten

Het gaat om de kosten van de kamer en het ontbijt.

### 8. Medisch incident

De ziekte of het ongeval met lichamelijke schade aan een verzekerde overkomen.

### 9. Ongeval met lichamelijke schade

De plotse gebeurtenis, onafhankelijk van de wil van de verzekerde, met een lichamenlijk letsel als gevolg, vastgesteld door een bevoegde medische autoriteit en waarvan één van de oorzaken extern is aan het organisme van het slachtoffer.

### 10. Repatriëring

Het repatriëren van de verzekerden naar de woonplaats in België.

### 11. Restwaarde van het verzekerde voertuig

De waarde van het voertuig vastgesteld door een expert na het technisch incident.

### 12. Technisch defect

Alle schade aan het verzekerde voertuig ten gevolge van sleet, gebrek, breuk of slecht functioneren van bepaalde onderdelen van het voertuig.

### 13. Technisch incident

De volgende voorvallen:

- technisch defect;
- verkeersongeval;
- brand;
- vandalisme of kwaadwilligheid;
- diefstal of poging tot diefstal;
- schade aangericht door een dier;

die/dat het verdere verloop van de reis of de voorziene verplaatsing met het verzekerde voertuig onmogelijk maakt, of die/dat abnormale of gevaarlijke rijomstandigheden (volgens het verkeersreglement) met zich meebrengt die de veiligheid van de personen of het voertuig in gevaar brengen.

### 14. Telebewakingstoestel

Het gaat om een telebewakingstoestel dat de verzekerde toelaat zich in verbinding te stellen met de alarmcentrale van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ door eenvoudig te drukken op de knop van de zender die hij bij zich heeft. De zender stuurt een signaal via het seintoestel dat aangesloten is op de telefoon van de verzekerde.

Dit signaal komt op het scherm van het toestel dat zich bij DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ bevindt en haar in staat stelt de oproeper te identificeren, met hem te praten en zijn onderrichtingen te volgen.

### 15. Terrorisme

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 op 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.

### 16. Verkeersongeval

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

### 17. Verzekerden

Voor zover ze in België gedomicilieerd zijn en er wonen, zijn de verzekerde personen:

- de verzekeringsnemer (of - indien het om een rechtspersoon gaat - de natuurlijke persoon aangeduid in de bijzondere voorwaarden);
- alle andere personen, inwonend bij de verzekeringsnemer;
- de kinderen van de verzekeringsnemer of van zijn verzekerde partner, indien deze niet bij de verzekeringsnemer inwonen en jonger zijn dan 25 jaar en ongehuwd;
- de kleinkinderen van de verzekeringsnemer of van zijn verzekerde partner, indien deze niet bij de verzekeringsnemer inwonen en jonger zijn dan 25 jaar en ongehuwd, wanneer ze met de verzekerde reizen;
- alle andere toegelaten personen die zich gratis in het verzekerde voertuig bevinden, met uitzondering van lifters, voor de waarborg «Bijstand aan het voertuig en aan de verzekerde inzittenden» (zie IV).

### 18. Verzekerd voertuig

Met uitsluiting van het voertuig dat rijdt met een handelaars- of proefrittenplaat en voor zover het voertuig in orde is met de technische controle: het voertuig van het type tweewielers, het voertuig voor toerisme en zaken of gemengd gebruik, het alle-terreinen voertuig, de mobilhome, de lichte vrachtwagen, waarvan de maximaal toegelaten massa (M.T.M.) niet méér dan 3,5 ton bedraagt, ingeschreven in België, in de bijzondere voorwaarden aangeduid door zijn nummerplaat en dat op het ogenblik van de inwerkingtreding van de waarborg minder dan 10 jaar geleden voor de eerste keer in het verkeer is gebracht.

Indien zij getrokken worden door het aangeduide voertuig, of indien zij ter gelegenheid van een verplaatsing niet bevestigd zijn : de door de verzekerde gebruikte aanhangwagen, campingcar, caravan met een M.T.M. van minder dan 3,5 ton of een maximumlengte van 6 meter.

### 19. Verzekeringsnemer

De natuurlijke of rechtspersoon die de bijstandsovereenkomst sluit.



## 20. Woonplaats

De wettelijke woonplaats in België (of de gekozen woonplaats in België, vermeld in de bijzondere voorwaarden) van de verzekeringsnemer of van de in de bijzondere voorwaarden aangeduide natuurlijke persoon indien de verzekeringsnemer een rechtspersoon is.

## 21. Ziekte

Elke onvrijwillige stoornis van de gezondheid die medisch achterhaalbaar is.

## II. DOEL EN TERRITORIALITEIT VAN HET BIJSTANDSCONTRACT

### 1. Doel

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ waarborgt, ten belope van de aangeduide bedragen, taksen inbegrepen, het leveren van een bijstandsdienst indien de verzekerden het slachtoffer zijn van de gebeurtenissen omschreven in de huidige overeenkomst, en in ruimere zin, hulp in de situaties van het dagelijks leven bedoeld in dit contract.

### 2. Territorialiteit

#### 1. Bijstand aan personen

Behoudens uitzonderingen eigen aan bepaalde prestaties, geldt de bijstand in België en in alle landen van de wereld van zodra de verzekerde vertrekt uit zijn woonplaats in België.

#### 2. Bijstand aan huis

De bijstand geldt in de woonplaats in België.

#### 3. Bijstand aan voertuig en aan inzittenden

De bijstand geldt in België evenals in de andere landen waarvoor het internationaal verzekeringsbewijs voor het verzekerde voertuig op dat ogenblik geldig is.

### III. VOORWAARDEN BIJ DE TOEKENNING VAN BIJSTANDSPRESTATIES

- A. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ komt tussen gedurende de periode van geldigheid van het contract ten gevolge van gebeurtenissen die zich voordoen tijdens het privé- of professioneel leven binnen de territoriale grenzen vermeld in het contract en ten belope van de verzekerde bedragen.
- B. Deze gebeurtenissen dienen verplicht het voorwerp uit te maken van een aanvraag tot tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ op het ogenblik van de feiten, tenzij voor bepaalde waarborgen waarvoor uitdrukkelijk een afwijkende clause wordt opgenomen.
- C. De keuze van het meest aangepaste vervoermiddel behoort aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ toe; indien de af te leggen afstand minder dan 1.000 km bedraagt zal de trein (1<sup>ste</sup> klasse) aangewezen zijn; indien de afstand méér dan 1.000 km bedraagt, zal voor een lijnvliegtuig (economy class) gekozen worden.
- D. Prestaties die niet werden aangevraagd op het ogenblik van de feiten alsook die prestaties die door de verzekerde geweigerd werden of zonder akkoord van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ georganiseerd werden, geven geen recht meer op terugbetaling of op een vergoeding.

Er wordt een uitzondering gemaakt voor volgende kosten:

- de opzoekings- en reddingskosten (zie V.1);
- het vervoer van de verzekerde die een ongeval heeft op een skipiste;
- de medische kosten in het buitenland (zie V. 4) waarbij een hospitalisatie niet nodig bleek en dit a rato van twee doktersbezoeken per verzekeringsjaar en op basis van een medisch attest.

- E. De waarborg van het huidige contract is beperkt tot verplaatsingen van maximaal 90 opeenvolgende kalenderdagen. De gebeurtenissen die na deze periode plaatsvinden, geven geen recht meer op waarborg.

#### F. Bijstandsprestaties

1° De prestaties van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ mogen in geen geval een bron van financiële winst zijn voor de verzekerde. Deze prestaties zijn bedoeld om de verzekerde te helpen, binnen de grenzen van de overeenkomst, in geval van nood of onvoorziene gebeurtenissen die zich voordoen gedurende de duur van de waarborg. Daarom zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ van de kosten die hij draagt, de kosten aftrekken die de verzekerde zou dragen indien het schadegeval zich niet had voorgedaan, zoals het tolgeld, de kosten van de zeereis, brandstof voor het voertuig. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ behoudt zich het recht voor de niet-gebruikte vervoersbewijzen op te vragen. Alle nietgevraagde of niet-gebruikte prestaties, alsook deze geweigerd door de verzekerde geven a posteriori geen recht op een compenserende vergoeding.

#### 2° Dienstverlener

- De verzekerde heeft altijd het recht om de dienstverlener die DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ hem gestuurd heeft, te weigeren (bv.: hersteller, vervoerder...). In dat geval zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ aan de verzekerde andere dienstverleners in de buurt voorstellen, binnen de beperkingen van de plaatselijke beschikbaarheden. De kosten voor het wijzigen van dienstverlener blijven ten laste van de verzekerde.
- De werken, de diensten of herstellingen die de dienstverlener gestuurd door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ of elke andere dienstverlener uitvoert, gebeuren met de goedkeuring en onder toezicht van de verzekerde. Voor de herstellingskosten en de levering van stukken waarvoor de BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ niet tussenbeide komt, is het aangeraden dat de verzekerde voorafgaand een bestek vraagt. Alleen de dienstverlener is verantwoordelijk voor de uitgevoerde werken of herstellingen.

#### 3° Vervoer van bagage

Deze prestatie is van toepassing op de bagage waarvoor de verzekerde niet kan zorgen ten gevolge van een verzekerde gebeurtenis.

#### 4° Bijstand op aanvraag

Wanneer de bijstand niet gewaarborgd is in het contract, aanvaardt de BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, onder bepaalde voorwaarden, om zijn middelen en zijn ervaring ter beschikking te stellen van de verzekerde om hem te helpen; alle kosten zijn dan ten laste van de verzekerde. Raadpleeg de BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

#### 5° Garage

Onder garage verstaat men een erkende handelszaak, die in het bezit is van de wettelijke vergunningen om de bewaring, het onderhoud en de herstelling van voertuigen uit te voeren.

6° Wettelijke verplichtingen

Voor de toepassing van de waarborg aanvaardt de verzekerde de verplichtingen of beperkingen die voortvloeien uit de verplichting die de BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ heeft om de administratieve of hygiënische wetten en reglementen na te leven van de landen waar zij tussenkomt.

G. Op voorlegging van de originele bewijsstukken neemt de BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de telecommunicatiekosten ten laste die de verzekerde gemaakt heeft om hem te bereiken en die betrekking hebben op de verzekerde prestaties.

## IV. BIJSTANDSPRESTATIES AAN HET VERZEKERDE VOERTUIG EN DE VERZEKERDE INZITTENDEN

### 1. Pechverhelping - Sleepdienst in geval van een technisch incident in België of in het buitenland

Indien het verzekerde voertuig ten gevolge van een technisch incident geïmmobiliseerd wordt op een berijdbare weg, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten ten laste voor het ter plaatse sturen van een pechverhelping of van een sleepdienst teneinde het voertuig naar de dichtstbijzijnde garage te brengen.

De BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ beperkt haar tussenkomst tot 250 EUR voor de pechverhelping / sleepdienst die zij niet georganiseerd heeft indien de verzekerde niet in de onmogelijkheid was om haar op te roepen.

### 2. Vervoer - Repatriëring van het verzekerde voertuig ten gevolge van een technisch incident in België of in het buitenland

Indien het verzekerde voertuig ten gevolge van een technisch incident niet herstelbaar is binnen een maximumperiode van:

- 24 uren in België;

of

- 5 dagen in het buitenland,

organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het vervoer/de repatriëring ten laste binnen de kortst mogelijke termijn en tot aan de door de verzekerde gekozen garage in België. De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ zal nooit de restwaarde van het voertuig overschrijden. Indien de vervoerkosten deze waarde zouden overschrijden, is de tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ beperkt tot de betaling van deze restwaarde.

Een beschrijving van de staat van het voertuig zal opgemaakt worden op het ogenblik van ophaling en op het ogenblik van aflevering van het voertuig.

De BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ noch de VERZEKERAAR kunnen aansprakelijk gesteld worden voor elke vertraging in het vervoer, voor de beschadiging, vandalisme of diefstal van voorwerpen of toebehoren van het voertuig tijdens de immobilisatie en zijn vervoer.

Indien de verzekerde beslist zijn voertuig ter plaatse te laten herstellen zonder het einde van de herstelling af te wachten, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het vervoer van de verzekerde om zijn voertuig terug te halen eens het hersteld is en, indien nodig maar enkel in het buitenland, neemt ze de hotelkosten ten laste voor één nacht tot een maximumbedrag van 100 EUR.

### 3. Ter beschikking stellen van een vervangwagen in België en in het buitenland

Behalve in geval van terugkeer van de verzekerden in België (zie punt 7. B.) zijn deze prestaties niet cumuleerbaar met de prestaties voorzien in het punt 7 hieronder.

**3.1 Indien ten gevolge van een technisch incident in België**, het verzekerde voertuig niet te herstellen is binnen een termijn van 24 uur door een garage, stelt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een vervangwagen categorie B (1.300 tot 1.400 cc) ter beschikking bij een verhuurcentrum naar gelang van de plaatselijke mogelijkheden. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt de vervoerkosten van de verzekerde ten laste van de plaats van immobilisatie van het voertuig tot aan het verhuurcentrum en, op het einde van de periode, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de vervoerkosten van de verzekerde ten laste vanaf het verhuurcentrum tot aan zijn woonplaats.

De vervangwagen staat ter beschikking tijdens de duur van de immobilisatie en voor een maximumperiode van 15 opeenvolgende dagen (zie 3.3).

**3.2 Indien, ten gevolge van een technisch incident in het buitenland**, het verzekerde voertuig niet te herstellen is binnen een termijn van 24 uur door een garage, stelt de BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een vervangwagen categorie B (1.300 tot 1.400 cc) ter beschikking bij een verhuurcentrum naar gelang van de plaatselijke mogelijkheden. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt het vervoer van de verzekerde ten laste van de plaats van immobilisatie van het voertuig tot aan het verhuurcentrum en, op het einde van de periode, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het vervoer van de verzekerde ten laste vanaf het verhuurcentrum tot aan zijn woonplaats.

De vervangwagen staat ter beschikking tijdens de duur van de immobilisatie en voor een maximumperiode van 7 opeenvolgende dagen (zie 3.3).

3.3 In geval van een technisch incident zal een vervangwagen alleen ter beschikking worden gesteld indien de verzekerde voorafgaand een aanvraag tot pechverhelping of sleping bij DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ zelf of bij een andere professionele bijstandverlener die het verzekerde voertuig dekt, heeft ingediend voor dat voertuig en dat het voertuig gesleept werd naar een garage en immobiel is.

De ter beschikking stelling van een vervangwagen blijft bovendien onderworpen aan het naleven van de voorwaarden en de voorschriften van de maatschappij die het voertuig levert. De voorwaarden die doorgaans zijn opgenomen, zijn:

- betaling van een waarborg;
- minstens 25 jaar oud zijn;
- langer dan 1 jaar in het bezit zijn van een rijbewijs;
- geen intrekking van het rijbewijs in de loop van het jaar dat aan de aanvraag tot het huren van een voertuig voorafgaat.

Indien het verzekerde voertuig een monospace of een motorhome is, zal het voorziene vervangingsvoertuig een voertuig van het type monospace zijn, naar gelang van de plaatselijke mogelijkheden.

#### **4. Verzenden van vervangingsonderdelen in geval van een technisch incident in het buitenland**

Indien het verzekerde voertuig geïmmobiliseerd is in het buitenland ten gevolge van een technisch incident en indien het onmogelijk is om ter plaatse afzonderlijke onderdelen onontbeerlijk voor de goede werking van het verzekerde voertuig te bekomen, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten ten laste voor de verzending van deze onderdelen langs de snelste weg, dit onder voorbehoud van de lokale en internationale wetgevingen.

De referenties van de noodzakelijke reserveonderdelen worden door de verzekerde, op eigen verantwoordelijkheid, doorgegeven.

De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ is altijd beperkt tot de kosten die vereist zouden zijn voor de repatriëring van het verzekerde voertuig of tot zijn restwaarde, indien deze kleiner is dan de kosten voor de repatriëring. De verzekerde verbindt zich ertoe de prijs van de onderdelen binnen een termijn van 3 maanden vanaf de verzendingsdatum terug te betalen.

Indien de prijs van de vervangingsonderdelen meer dan 500 EUR bedraagt, zal de BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ aan de verzekerde vragen dat het overeenkomstig bedrag in EUR haar vooraf in België wordt betaald. De onbeschikbaarheid van de onderdelen in België en het stopzetten van de fabricage ervan door de constructeur, zijn gevallen van overmacht die de uitvoering van de verbintenis kunnen vertragen of onmogelijk maken.

#### **5. Gestolen voertuig teruggevonden binnen de territoriale grenzen van het contract**

##### **A. Het voertuig word rijklaar teruggevonden**

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt de kosten ten laste voor:

- hetzij het ter plaatse zenden van een bestuurder, onder de voorwaarden omschreven onder de waarborg "Vervangende bestuurder in België en in het buitenland" (zie IV, 8) om het voertuig naar de woonplaats van de verzekerde terug te brengen;
- hetzij het vervoer van de verzekerde om zijn voertuig op te halen, en, indien nodig maar enkel in het buitenland, de hotelkosten voor een maximumbedrag van 100 EUR.

##### **B. Het voertuig wordt teruggevonden, maar is geïmmobiliseerd**

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert het vervoer/de repatriëring in overeenstemming met de voorwaarden bepaald in de waarborg "Vervoer - repatriëring van het verzekerde voertuig ten gevolge van een technisch incident in België of in het buitenland" (zie IV, 2).

Er wordt echter geen rekening gehouden met de termijn voor de herstelling.

Om de bijstand diefstal te kunnen genieten, is de verzekerde verplicht klacht neer te leggen bij de lokale autoriteiten binnen de 24 uren na de diefstal of het ogenblik dat hij daar kennis van heeft. Bij zijn terugkeer dient de verzekerde het origineel van het attest van de klachtneerlegging over te maken aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

#### **6. Bewaringskosten**

Bij vervoer/repatriëring van het verzekerde voertuig (zie IV, 2), neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de eventuele bewaringskosten ten laste vanaf de dag van het verzoek om vervoer tot de dag waarop het door de vervoerder wordt opgehaald die door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ gemandateerd wordt, tot een maximum van 10 dagen.

#### **7. Bijstand aan de verzekerde inzittenden bij technisch incident met het verzekerde voertuig**

##### **A. Bij een immobilisatie van het verzekerde voertuig van minder dan 5 dagen:**

###### **In het buitenland,**

1° Indien de verzekerde wacht op het einde van de herstelling, neemt de BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tot een maximumbedrag van 125 EUR per verzekerde deel in de onvoorziene hotelkosten en stelt een vervangingsvoertuig van categorie B (1.300 à 1.400 cc) ter beschikking van de verzekerde in een verhuurcentrum aangeduid door de

BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, al naar gelang de lokale mogelijkheden.

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt het vervoer van de verzekerde ten laste van de plaats van immobilisatie van het voertuig tot aan het verhuurcentrum en, bij de teruggave van het vervangingsvoertuig, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het vervoer van de verzekerde ten laste vanaf het verhuurcentrum, aangeduid door de BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, tot aan de garage waar de verzekerde zijn voertuig laat herstellen.

De vervangwagen staat ter beschikking voor lokaal gebruik tijdens de duur van de immobilisatie en voor een maximumperiode van 5 opeenvolgende dagen.

In geval van een technisch incident zal een vervangwagen alleen ter beschikking worden gesteld indien de verzekerde voorafgaand een aanvraag tot pechverhelping of sleping bij DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ zelf of bij een andere professionele bijstandsverlener die het verzekerde voertuig dekt, heeft ingediend voor dat voertuig en dat het voertuig gesleept werd naar een garage en immobiel is.

De ter beschikking stelling van een vervangwagen blijft bovendien onderworpen aan het naleven van de voorwaarden en de voorschriften van de maatschappij die het voertuig levert. De voorwaarden die doorgaans zijn opgenomen, zijn:

- betaling van een waarborg;
- minstens 25 jaar oud zijn;
- langer dan 1 jaar in het bezit zijn van een rijbewijs;
- geen intrekking van het rijbewijs in de loop van het jaar dat aan de aanvraag tot het huren van een voertuig voorafgaat.

Indien het verzekerde voertuig een monospace of een motorhome is, zal het voorziene vervangingsvoertuig een voertuig van het type monospace zijn, naar gelang van de plaatselijke mogelijkheden.

2° Indien de verzekerde de herstelling ter plaatse niet wenst af te wachten, neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tot een maximumbedrag van 250 EUR deel in de kosten van de voortzetting van de reis, de terugkeer naar huis en het terughalen van het herstelde voertuig.

#### **In België,**

1° Indien de verzekerde wacht op het einde van de herstelling, neemt de BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tot een maximumbedrag van 125 EUR per verzekerde deel in de onvoorziene hotelkosten.

2° Indien de verzekerde de herstelling ter plaatse niet wenst af te wachten, neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tot een maximumbedrag van 125 EUR deel in de kosten van de voortzetting van de reis, de terugkeer naar huis en het terughalen van het herstelde voertuig.

#### **B. Bij een immobilisatie van het verzekerd voertuig van méér dan 5 dagen:**

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt de kosten ten laste voor hetzij de terugkeer van de verzekerden naar hun woonplaats in België hetzij de voortzetting van de reis naar de bestemming.

Indien de verzekerden beslissen om de reis verder te zetten, is de tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ beperkt tot de kosten die de terugkeer tot hun woonplaats met zich mee zouden brengen.

De uiteindelijke beslissing omtrent de vervoermiddelen is voorbehouden aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

### **8. Vervangende bestuurder in België en in het buitenland**

Indien ingevolge een medisch incident de verzekerde of één van de passagiers, na advies van de medische dienst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, ongeschikt wordt bevonden om het verzekerde voertuig te besturen, stelt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een gekwalificeerde bestuurder ter beschikking om het voertuig via de kortste weg naar de woonplaats van de verzekerde terug te brengen.

De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ is beperkt tot de reiskosten van de bestuurder en tot zijn salaris.

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ is echter niet gehouden om deze verplichting uit te voeren indien de staat van het verzekerde voertuig niet conform is aan de wettelijke Belgische of buitenlandse bepalingen inzake verkeersveiligheid.

### **9. Andere gevallen van bijstand aan het voertuig**

#### **A. Bijstand brandstof**

In geval van brandstofpech stuurt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een pechverhelpster ter plaatse voorzien van een reservehoeveelheid brandstof om het de verzekerde mogelijk te maken met zijn voertuig het dichtstbijgelegen tankstation te bereiken. De kosten van de brandstof zijn ten laste van de verzekerde.

Bij vergissing van brandstof organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en neemt zij de kosten ten laste van het slepen van het voertuig naar de dichtstbijzijnde garage of in één van haar pechverhelpingscentra, naargelang de omstandigheden.

### **B. Bijstand lekke band**

Bij lekke band organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten ten laste voor de pechverhelping van het voertuig op de plaats van de immobilisatie indien de verzekerde niet in staat is om de reserveband te monteren.

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ is er niet toe verbonden om de kosten van pechverhelping en sleping ten laste te nemen indien de verzekerde niet over een reserveband of een andere hulpsysteem in goede staat beschikt.

Bij meerdere lekke banden organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten ten laste voor de sleping van het voertuig tot de dichtstbijgelegen garage.

### **C. Bijstand openen van het voertuig**

Wanneer de sleutels van het verzekerde voertuig in het voertuig vergeten werden, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de opening ervan ten laste op vertoon van een identiteitsbewijs van de verzekerde. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ behoudt zich het recht voor om de boorddocumenten van het voertuig te consulteren na opening van de deuren.

Bij verlies van de sleutels van het verzekerde voertuig en het bestaan van een dubbel in de woonplaats van de verzekerde, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, tot een maximumbedrag van 65 EUR, de kosten ten laste van de heen- en terugreis per taxi van de plaats van de immobilisatie tot aan de woonplaats van de verzekerde. Indien intussen de veiligheid van het verzekerde voertuig niet gewaarborgd kan worden, sleept DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het voertuig tot aan de dichtstbijzijnde garage en neemt zij voor een maximumperiode van 24 u. de bewakingskosten ten laste.

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ komt niet tussen indien het verzekerde voertuig niet geopend kan worden zonder het te beschadigen, of indien het uitgerust is met een antidiefstalsysteem dat zijn verplaatsing onmogelijk maakt.

Bij verlies van de sleutels van het verzekerde voertuig zonder dat er een dubbel bestaat in de woonplaats van de verzekerde, informeert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de verzekerde van de stappen die ondernomen moeten worden om bij de constructeur van het voertuig een dubbel van de sleutels te verkrijgen.



## V. BIJSTAND AAN PERSONEN IN HET BUITENLAND

### 1. Opzoekings- en reddingskosten

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ vergoedt de opzoekings- en reddingskosten om het leven of de fysieke integriteit van een verzekerde te redden tot een maximumbedrag van 6.250 EUR per schadegeval, op voorwaarde dat de redding het gevolg is van een beslissing genomen door de bevoegde plaatselijke autoriteiten of officiële hulporganisaties.

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ moet uitdrukkelijk en zonder verwijl van de gebeurtenis verwittigd worden en een attest van de plaatselijke autoriteiten en hulpdiensten moet haar overgemaakt worden.

### 2. Medische bijstand

Indien een medisch incident overkomt aan de verzekerde, stelt het medisch team van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ zich onmiddellijk na de eerste oproep in verbinding met de behandelend geneesheer ter plaatse teneinde tussen te kunnen komen op de manier die het best is aangepast aan de toestand van de verzekerde.

In elk geval gebeurt de organisatie van eerste hulp door de plaatselijke instanties.

### 3. Ter plaatse zenden van een arts

Ten gevolge van een medisch incident en indien het medisch team van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ dit nodig acht, mandateert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een arts of een medisch team om zich naar de verzekerde te begeven om de te nemen maatregelen beter te beoordelen en ze te organiseren.

### 4. Terugbetaling van de medische kosten ten gevolge van een medisch incident

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ neemt, na aftrek van een vrijstelling van 35 EUR per schadegeval en per verzekerde, de kosten van de verzorging ontvangen in het buitenland voor haar rekening voor zover deze het gevolg zijn van een medisch incident en dit tot een maximumbedrag van 50.000 EUR per verzekerde en na aftrek van de prestaties gewaarborgd door een derde-betaler, en na voorlegging van de bewijsstukken.

Deze waarborg omvat:

- de medische en heelkundige erelonen;
- de door een plaatselijke arts of chirurg voorgeschreven geneesmiddelen;
- de kosten voor dringende verzorging door een tandarts tot een maximumbedrag van 125 EUR per verzekerde;
- de hospitalisatiekosten in zoverre de verzekerde volgens de artsen van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ niet vervoerd mag worden.
- de kosten voor een plaatselijk traject bevolen door een arts.

In geval de medische kosten voorgeschoten worden door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, verbindt de verzekerde zich ertoe, binnen een termijn van twee maanden volgend op de ontvangst van facturen, de nodige stappen te doen om die kosten te laten vergoeden door de Sociale Zekerheid en/of om het even welke andere verzorgingsinstelling waarbij hij is aangesloten (ziekenfonds of andere) en DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het bedrag van de aldus verkregen sommen door te betalen.

### 5. Hospitalisatie van méér dan 5 dagen van de verzekerde

Indien de verzekerde wordt gehospitaliseerd in het buitenland ten gevolge van een medisch incident en de door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ gemandateerde artsen adviseren om hem de eerste 5 dagen niet te vervoeren, dan organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ voor haar rekening:

- hetzij een reis (heen en terug) van een familielid of van een naastbestaande verblijvend in België om zich bij de zieke of de gekwetste te voegen.

De hotelkosten ter plaatse van deze persoon zijn voor rekening van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tot een maximumbedrag van 100 EUR per dag en dit gedurende maximum 10 dagen en na voorlegging van de originele bewijsstukken.

De vervoerkosten hotel -ziekenhuis (één keer heen en terug per dag) worden ook door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ ten laste genomen tot een maximumbedrag van 100 EUR per dag en dit gedurende maximum 10 dagen en na voorlegging van de originele bewijsstukken.

- hetzij de kosten voor het verlengen van het verblijf van een persoon die de verzekerde begeleidt, ten belope van dezelfde bedragen.

## 6. Kosten voor verlenging van het verblijf van de verzekerde

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ neemt de kosten voor verlenging van het verblijf in het hotel van de verzekerde voor haar rekening, indien hij de terugreis niet mag aanvatten op de oorspronkelijke voorziene datum, wegens overmacht zoals:

- ziekte of kwetsuur op bevel van de bevoegde plaatselijke medische overheid;
- de reisorganisator of de vervoersonderneming leeft het contract niet na;
- weeromstandigheden;
- staking.

Deze kosten zijn beperkt per incident tot een maximumbedrag van 100 EUR per dag en ditgedurende maximum 10 dagen, en na voorlegging van de originele bewijsstukken.

## 7. Repatriëring of vervoer ten gevolge van medisch incident

Indien de verzekerde gehospitaliseerd is ten gevolge van een medisch incident en indien het medisch team van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het nodig acht hem te vervoeren naar een medisch centrum dat beter uitgerust is, meer gespecialiseerd is of dichterbij zijn woonplaats in België gelegen is, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en neemt zij de repatriëring of het vervoer van de zieke of gekwetste verzekerde ten laste, onder medische begeleiding, indien nodig, en volgens de ernst van het geval langs:

- spoorweg (1<sup>ste</sup> klasse);
- ziekenwagen;
- lijnvliegtuig, economy class met speciale aanpassing, indien nodig;
- ambulancevliegtuig.

Indien de toestand van de verzekerde geen hospitalisatie vereist, wordt hij vervoerd tot aan zijn woonplaats.

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

De prestaties van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ kunnen nooit de plaats innemen van interventies van overheidsdiensten, zeker niet van hulpdiensten.

Wanneer de verzekerde ziek of gekwetst is tijdens een verplaatsing, moet hij in de eerste plaats een beroep doen op de lokale hulpdiensten (ambulance, ziekenhuis, dokter) en vervolgens aan de BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de gegevens doorgeven van de dokter die hem behandelt.

De beslissing tot vervoer en van de wijze waarop wordt genomen door de arts van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en dit enkel in functie van de technische en medische belangen. De arts van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ moet voor ieder vervoer zijn toestemming gegeven hebben.

## 8. Repatriëring na overlijden van een verzekerde tijdens een reis en bijstand formaliteiten

Bij overlijden van een verzekerde in het buitenland en indien de familie beslist tot teraardebestelling of verassing in België, zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het vervoer organiseren van het stoffelijk overschot en neemt zij ten laste:

- de kosten van de lijkverzorging;
- de kosten van de kisting ter plaatse;
- de kosten van de kist tot een maximumbedrag van 1.000 EUR;
- de kosten voor de repatriëring van het stoffelijk overschot van de plaats van het overlijden naar de plaats van de begrafenis of verassing in België.

De kosten voor de begrafenisplechtigheid en de begrafenis of verassing in België worden niet door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ ten laste genomen.

Indien de familie kiest voor een begrafenis of verassing ter plaatse in het buitenland zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ dezelfde prestaties organiseren en de kosten ten laste nemen zoals reeds hierboven vermeld.

Daarenboven organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ ook de reis (heen en terug) van een familielid of naastbestaande wonend in België ten laste om zich naar de plaats van de begrafenis of verassing te begeven.

In geval van verassing ter plaatse in het buitenland met ceremonie in België, neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten van de repatriëring van de asurne ten laste.

De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ is in elk geval beperkt tot de kosten van de repatriëring van het stoffelijke overschot naar België.

De keuze van de firma's die tussenkomen in de procedure van repatriëring behoort uitsluitend toe aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ komt eveneens tussen in de volgende procedures:

- Het in contact brengen met de begrafenisondernemingen;
- Bijstand bij het opstellen van de overlijdensberichten;
- De aanduiding van de stappen nodig meer bepaald bij de gemeenteadministratie;
- Op verzoek van de erfgenamen, het zoeken naar een immobiliënagentschap voor het beheer van de onroerende goederen.

## 9. Kosten van repatriëring van de andere verzekerden in geval van een gezondheidsevacuatie of van overlijden van een verzekerde

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt ten laste, tot hun woonplaats in België, de vervroegde terugkeer van de andere verzekerden.

Deze waarborg is van toepassing voor zover de overige verzekerden geen gebruik kunnen maken van hetzelfde vervoermiddel als voor de heenreis of datgene wat oorspronkelijk voor de terugreis was gepland, niet naar België kunnen terugkeren op eigen kracht of met behulp van een bestuurder.

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt de terugkeer van de dieren (hond(en) of kat(ten) ten laste die de verzekerde vergezellen.

## 10. Tenlasteneming van kinderen van minder dan 18 jaar

Indien de verzekerde(n) als begeleider van kinderen van minder dan 18 jaar zich in de onmogelijkheid bevindt (-den) om voor hen te zorgen ten gevolge van een medisch incident, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en neemt de heen- en terugreis van een persoon in België ten laste, aangeduid door de familie, om de kinderen van minder dan 18 jaar te gaan halen en ze terug naar hun woonplaats in België te brengen.

De leeftijdsgrens van 18 jaar is niet van toepassing voor de kinderen met een mentale of fysieke handicap waardoor ze niet voor zichzelf kunnen zorgen.

De hotelkosten van deze persoon zijn voor rekening van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tot een maximumbedrag van 125 EUR, na voorlegging van de originele bewijsstukken. In geval het onmogelijk is om één van de bovengenoemde personen te bereiken, of indien deze personen in de onmogelijkheid verkeren om de reis te ondernemen, stuurt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een afgevaardigde om de kinderen op te halen, ze terug te brengen naar België en ze onder toezicht te plaatsen van de persoon aangeduid door de verzekerde. Deze waarborg kan niet gecumuleerd worden met de waarborg "Vervroegde terugkeer van een verzekerde" (zie V,11).

## 11. Vervroegde terugkeer van een verzekerde

1° Indien de verzekerde zijn verblijf in het buitenland moet onderbreken wegens het onverwacht overlijden of een onverwachte ziekenhuisopname in België (of binnen een straal van maximum 100 kilometer buiten de Belgische grens) van méér dan 5 dagen van een familielid (verzekerde partner, kind van 18 jaar of meer, kleinkind, broer, zus, vader, moeder, grootouders, schoonouders, schoonbroer of schoonzus) in België of van minimum 2 dagen voor de kinderen jonger dan 18 jaar, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en neemt ten laste, tot aan de woonplaats of de plaats van de begrafenis of verassing in België:

- hetzij de terugreis van alle verzekerden die met de overledene de vereiste graad van verwantschap hebben;
- hetzij één of meerdere heen/terugtickets ten belope van de totale kostprijs van de retourtickets verschuldigd op grond van de vorige paragraaf; De terugkeer op onze kosten moet ten laatste gebeuren binnen de 15 dagen na de begrafenis.

2° Als de verzekerde zijn verblijf in het buitenland moet onderbreken wegens het overlijden van een vennoot, onontbeerlijk voor het dagelijks beheer van de onderneming van de verzekerde of van een vervanger van de verzekerde in zijn vrij beroep, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en neemt ten laste, tot aan de woonplaats of de plaats van de begrafenis of verassing in België:

- hetzij de terugreis van de verzekerde die met de overledene de vereiste professionele relaties heeft, alsook de terugreis van alle verzekerden die met de overledene de vereiste graad van verwantschap hebben ;
- hetzij één of meerdere heen/terugtickets ten belope van de totale kostprijs van de retourtickets verschuldigd op grond van de vorige paragraaf; De terugkeer op onze kosten moet ten laatste gebeuren binnen de 15 dagen na de begrafenis.

3° Indien het voertuig dat de verzekerde gebruikt voor het reizen ter plaatse moet blijven, zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het voertuig en de passagiers terugbrengen naar de woonplaats onder de voorwaarden beschreven in de waarborg "Vervangende bestuurder in België en in het buitenland" (zie IV,8).

De waarborg is alleen verworven bij het voorleggen van een overlijdensakte of hospitalisatiebewijs.

4° Indien, in geval van hospitalisatie in België van een kind jonger dan 18 jaar, de ouders (vader en moeder) niet onmiddellijk kunnen terugkeren, houdt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ ze op de hoogte van de gezondheidstoestand van hun kind.

## 12. Terugkeer naar de verzekerde woning bij schadegeval

Indien de woning verlaten is op het ogenblik dat deze door schade wordt getroffen en indien de aanwezigheid van de verzekerde onontbeerlijk is, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de terugkeer van de verzekerde ten laste. Indien in deze omstandigheden het door de verzekerde gebruikte voertuig ter plaatse moet blijven, zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het voertuig met de passagiers naar de woonplaats terugbrengen onder de voorwaarden vermeld in de waarborg "Vervangende bestuurder in België en in het buitenland" (zie IV,8).

## 13. Bijstand aan de kinderen

In geval van hoogdringendheid (medisch incident, verlies van sleutels of vervoerdocumenten) komt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tussen. De kosten die gemaakt werden om het kind bijstand te verlenen en die niet gewaarborgd zijn elders in dit contract, worden terugbetaald door de verzekerde ten laatste 3 maanden na de vraag tot terugbetaling door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

## 14. Bijstand in geval van diefstal, verlies of vernieling van bagage

In geval van diefstal, verlies of vernieling van de bagage van een verzekerde organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de verzending van een vervangkoffer met persoonlijke zaken. De koffer moet voorafgaandelijk op de maatschappelijke zetel van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ worden afgeleverd met een nauwkeurige inventaris van de inhoud.

In geval van diefstal of verlies van de bagage van een verzekerde bij het vervoer per vliegtuig, informeert en helpt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de verzekerde bij de te ondernemen stappen bij de bevoegde instanties. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ mag in geen geval de stappen ondernemen in de plaats van de verzekerde.

Als de bagage teruggevonden wordt, neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten die gepaard gaan met de overhandiging van de bagage aan de verzekerde ten laste.

## 15. Bijstand bij verlies of diefstal van betalingsmiddelen, reisdocumenten of vervoerbewijzen

In geval van verlies of diefstal van betalingsmiddelen, vervoerbewijzen of documenten noodzakelijk voor de terugkeer naar de woonplaats en na aangifte van de feiten bij de plaatselijke instanties zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ:

- alles in het werk stellen en de nodige stappen ondernemen om de terugkeer van de verzekerde gemakkelijker te maken;
- op verzoek van de verzekerde, alle gegevens van consulaten en ambassades van het land van herkomst van de verzekerde verstrekken;
- de nodige tickets ter beschikking stellen van de verzekerde voor de verderzetting van zijn reis, nadat de verzekerde een evenwaardige waarborg bij DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ in België betaald heeft.
- indien nodig, en na het storten van een waarborg in België, een voorschot storten op de hotelkosten in het buitenland;
- indien nodig, en na het neerleggen van een gelijkwaardige waarborg in België, de verzekerde zonder betalingsmiddel de tegenwaarde van maximum 2.500 EUR laten geworden.

In geval van verlies of diefstal van cheques, bank- of kredietkaarten deelt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de telefoonnummers van de bankinstanties mee aan de verzekerde teneinde hem toe te laten de nodige veiligheidsmaatregelen te treffen.

## 16. Doorgeven van dringende boodschappen naar België

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ geeft kosteloos alle dringende boodschappen met betrekking tot de verzekerde waarborgen en prestaties van de verzekerde door aan om het even welke persoon die in België gebleven is.

Iedere tekst die een strafrechtelijke, financiële, burgerrechtelijke of commerciële aansprakelijkheid met zich meebrengt wordt doorgezonden uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de auteur die geïdentificeerd moet kunnen worden.

## 17. Het opsturen van geneesmiddelen, prothesen en brillen

Wanneer de verzekerde zich, ingevolge een onvoorzienbare gebeurtenis, bevindt zonder de noodzakelijke geneesmiddelen, prothese of bril en indien gelijkaardige of dezelfde geneesmiddelen, prothese of bril ter plaatse niet gevonden kunnen worden, maar wel in België, dan organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het zoeken, verzenden en ter beschikking stellen ervan op voorschrift van een medisch bevoegde autoriteit, dit na voorafgaandelijk akkoord van haar medische dienst. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ moet zich houden aan de nationale en internationale regels die van kracht zijn.

De verzekerde verbindt er zich toe bij DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ in België een waarborg neer te leggen, evenwaardig aan de prijs van de geneesmiddelen, prothesen of brillen die ter zijner beschikking worden gesteld, eventueel vermeerderd met de douanekosten.

## 18. Taalkundige bijstand

Indien de verzekerde taalproblemen ondervindt met betrekking tot de bijstandsprestaties, dan biedt DE

BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ haar hulp aan door telefonisch de nodige vertalingen te doen die noodzakelijk zijn voor een goed begrip van de gang van zaken. In de mate dat de vertalingen het kader van het contract van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ te buiten gaan, zullen de gegevens van een vertaler-tolk doorgegeven worden op aanvraag van de verzekerde. De erelonen van de vertaler-tolk zijn ten laste van de verzekerde.

#### **19. Voorschieten van fondsen**

Indien zich een gedekte gebeurtenis voordoet die het voorwerp uitmaakt van een vraag tot tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en, in voorkomend geval, na aangifte bij de plaatselijke autoriteiten, bezorgt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de verzekerde een tegenwaarde van maximum 2.500 EUR nadat een evenwaardig bedrag is neergelegd als waarborg in België.

#### **20. Erelonen van een advocaat**

Indien de verzekerde gerechtelijk wordt vervolgd in het buitenland schiet DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een bedrag voor voor de erelonen van een advocaat vrij gekozen door de verzekerde tot een maximumbedrag van 1.250 EUR per verzekerde. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ komt niet tussen voor de gerechtelijke vervolgingen in België ten gevolge van een vordering tegen een verzekerde in het buitenland.

De verzekerde verbindt er zich toe het bedrag van de erelonen terug te betalen aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ binnen een termijn van 3 maanden na de vraag tot terugbetaling door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

#### **21. Voorschieten van een strafrechtelijke borgtocht**

Indien een verzekerde strafrechtelijk wordt vervolgd in het buitenland, schiet DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de door de overheid geëiste gerechtelijke borgtocht voor tot een maximumbedrag van 12.500 EUR per verzekerde.

De borgtocht moet terugbetaald worden aan DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ vanaf de terugbetaling door de overheid en ten laatste binnen drie maanden vanaf de datum van betaling van het voorschot.

#### **22. Gezelschapsdier**

In geval van een medisch incident met een dier (hond of kat) in regel met de vaccinatie, dat de verzekerde vergezelt, neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten van een dierenarts ten laste tot een maximumbedrag van 65 EUR, na voorlegging van de originele bewijsstukken.

#### **23. Vergoeding van het forfaitaire bedrag van de skipas**

Indien de toestand van de gewonde verzekerde een skionbekwaamheid van méér dan 24 uur (bewijst door een medisch attest) en/of een repatriëring georganiseerd moet worden door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, dan neemt deze de kosten ten laste pro rata de tijd die nog te waarborgen valt tot een maximumbedrag van 125 EUR als vergoeding voor het forfaitaire bedrag van de "skipas" van de verzekerde op basis van het voorleggen ervan.

## VI. BIJSTAND AAN PERSONEN IN BELGIË

### 1. Medische bijstand

Indien de verzekerde in geval van medisch incident, na tussenkomst van de eerstehulpdiensten en/of de behandelend geneesheer, gehospitaliseerd moet worden, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ het vervoer van de verzekerde per ziekenwagen naar het dichtsbijzijnde ziekenhuis ten laste, indien nodig onder medisch toezicht, evenals de terugkeer van de verzekerde naar zijn woonplaats indien de verzekerde zich niet in normale omstandigheden kan verplaatsen.

Onze prestaties mogen niet de plaats innemen van interventies van overheidsdiensten, en zeker niet van de hulpdiensten.

De verzekerde moet in de eerste plaats de lokale hulpdiensten erbij roepen (ambulance, ziekenhuis, dokter) en vervolgens aan de BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de gegevens doorgeven van de dokter die hem behandelt.

### 2. Ter plaatse zenden van een arts

Ten gevolge van een medisch incident en indien het medisch team van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ dit nodig acht, mandateert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een arts of een medisch team om zich naar de verzekerde te begeven om de te nemen maatregelen beter te beoordelen en ze te organiseren.

### 3. Vervoer na overlijden en bijstand formaliteiten

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt de kosten ten laste voor het vervoer van het stoffelijk overschot van de plaats van het overlijden of het lijkenhuis naar de plaats van begraving of verassing in België. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ komt eveneens tussen in de volgende procedures:

- Het in contact brengen met de begrafenisondernemingen;
- Bijstand bij het opstellen van de overlijdensberichten;
- De aanduiding van de stappen nodig meer bepaald bij de gemeenteadministratie;
- Op verzoek van de erfgenamen, het zoeken naar een immobiliënagentschap voor het beheer van de onroerende goederen.

### 4. Bijstand aan de kinderen

In geval van hoogdringendheid (medisch incident, verlies van sleutels of vervoerdocumenten) komt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ tussen. De kosten die gemaakt werden om het kind bijstand te verlenen en die niet gewaarborgd zijn elders in dit contract, worden terugbetaald door de verzekerde ten laatste 3 maanden na de vraag tot terugbetaling door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

### 5. Het opsturen van geneesmiddelen, prothesen en brillen

Wanneer de verzekerde zich, ingevolge een onvoorzienbare gebeurtenis, bevindt zonder de noodzakelijke geneesmiddelen, prothese of bril en indien gelijkaardige of dezelfde geneesmiddelen, prothese of bril ter plaatse niet gevonden kunnen worden, dan organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en neemt zij ten laste het zoeken, verzenden en ter beschikking stellen ervan op voorschrift van een medisch bevoegde autoriteit, dit na voorafgaandelijk akkoord van haar medische dienst.

De verzekerde verbindt er zich toe bij DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ in België een waarborg neer te leggen, evenwaardig aan de prijs van de geneesmiddelen, prothesen of brillen die ter zijner beschikking worden gesteld, vermeerderd met eventuele andere kosten.

### 6. Verzenden van dringende boodschappen

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ geeft kosteloos alle dringende boodschappen door met betrekking tot de verzekerde waarborgen en prestaties. Deze dienst is eveneens toegankelijk tot de personen die dringend een bericht wensen te versturen naar een persoon die zich in België bevindt.

Iedere tekst die een strafrechtelijke, financiële, burgerrechtelijke of commerciële aansprakelijkheid met zich meebrengt, wordt doorgezonden uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de auteur die geïdentificeerd moet kunnen worden.

### 7. Taalkundige bijstand

Indien de verzekerde taalproblemen ondervindt met betrekking tot de bijstandsprestaties, dan biedt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ haar hulp aan door telefonisch de nodige vertalingen te doen die noodzakelijk zijn voor een goed begrip van de gang van zaken. In de mate dat de vertalingen het kader van het contract van DE

BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ te buiten gaan, zullen de gegevens van een vertaler-tolk doorgegeven worden op aanvraag van de verzekerde. De erelonen van de vertaler-tolk zijn ten laste van de verzekerde.

#### 8. Hulp in de huishouding bij ongeval met lichamelijke schade

Indien de verzekeringsnemer, zijn verzekerde echtgenoot of partner, voor een periode van ten minste 2 dagen, zelf niet meer kan instaan voor zijn huishouding, stelt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een huishoudster te zijner beschikking tot 18 uren binnen een periode van maximum 5 dagen. Die tussenkomst zal maximum 2 maal per jaar toegekend worden.

Op verzoek van de verzekerde zal deze prestatie verlengd kunnen worden. De kosten betreffende deze verlenging zullen integraal ten laste genomen worden door de verzekerde.

#### 9. Kinderoppas bij ongeval met lichamelijke schade van de ouders

Indien een verzekerde, moeder of vader van kinderen van minder dan 18 jaar, ten gevolge van een ongeval met lichamelijke schade, voor een periode van minstens 2 dagen niet in staat is in te staan voor de oppas van zijn kinderen en indien geen andere persoon als kinderoppas beschikbaar is, neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten van de kinderoppas ten laste tot een maximumbedrag van 350 EUR binnen een periode van maximum 5 dagen, en na voorlegging van originele bewijsstukken.

Op verzoek van de verzekerde zal deze prestatie verlengd kunnen worden. De kosten betreffende deze verlenging zullen integraal ten laste genomen worden door de verzekerde.

#### 10. Verzekerde woning is onbewoonbaar

Indien de verzekerde woning onbewoonbaar is ten gevolge van ernstige schade:

##### Hotel

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ neemt de reservatie en de kosten van hotelkamer(s) in het meest nabij gelegen hotel ten opzichte van de verzekerde woning ten laste alsook de vervoerskosten van de verzekerde naar het hotel indien deze niet in staat zou zijn zich te verplaatsen op eigen krachten. De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ is beperkt tot een maximumbedrag van 100 EUR per nacht en per verzekerde persoon en dit gedurende maximum 2 nachten.

##### Hulpkoffer

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ neemt de levering van een hulpkoffer ten laste tot een maximumbedrag van 250 EUR.

##### Ten laste nemen van de verzekerden van minder dan 18 jaar

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt de kinderoppas voor de verzekerden van minder dan 18 jaar ten laste tot een maximumbedrag van 350 EUR binnen een periode van maximum 5 dagen na voorlegging van de originele bewijsstukken.

##### Ten laste nemen van de huisdieren

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt het bewaken en onderdak bezorgen van de huisdieren (hond of kat) van de verzekerde ten laste tot een maximumbedrag van 75 EUR.

##### Bewakingskosten

Indien de verzekerde woning bewaakt moet worden om de inboedel die ter plaatse is gebleven tegen diefstal te beschermen, organiseert en neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de bewaking van de verzekerde woning ten laste voor een periode van maximum 72 uur.

##### Overbrengen van de inboedel

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ organiseert en neemt het huren van een nutsvoertuig, bestuurbaar met een rijbewijs B ten laste teneinde de verzekerde toe te laten de in beschadigde woning achtergelaten voorwerpen te verhuizen.

De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ blijft beperkt tot een maximumbedrag van 250 EUR na voorlegging van de originele bewijsstukken.

##### Verhuis

Indien de verzekerde woning binnen de 30 dagen na een schadegeval nog steeds niet bewoonbaar is, zorgt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ voor het verhuizen van de meubels naar de nieuwe woonplaats in België en neemt de kosten hiervan ten laste.

Deze verhuis moet plaatsvinden binnen de 60 dagen na het schadegeval. De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ is beperkt tot een maximumbedrag van 250 EUR na voorlegging van de originele bewijsstukken.

**11. Verlies of diefstal van de sleutels van de verzekerde woning**

Indien ten gevolge van verlies of diefstal van de sleutels van de verzekerde woning de verzekerde zijn woning niet kan binnengaan, zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de verplaatsings- en herstellingskosten van een slotenmaker ten laste nemen tot een maximumbedrag van 65 EUR en één tussenkomst per verzekerd jaar.

**12. Vergoeding van het forfaitaire bedrag van de skipas**

Indien de toestand van de gewonde verzekerde een skionbekwaamheid (bewezen door een medisch attest) als gevolg heeft van méér dan 24 uur en/of een repatriëring georganiseerd moet worden door DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, dan neemt deze de kosten ten laste pro rata de tijd die nog te waarborgen valt tot een maximumbedrag van 125 EUR als vergoeding voor het forfaitaire bedrag van de "skipas" van de verzekerde.



## VII. BIJSTAND INLICHTINGEN

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ licht de verzekerde 24/24u. per telefoon in over de volgende onderwerpen:

### 1. Reisinlichtingen

Dit betreft elk verzoek om inlichtingen in verband met een reis zoals preventie en gezondheid, formaliteiten en reisdocumenten, koersen/valuta, klimaat, Belgische diplomatieke en consulaire adressen, ...

### 2. Informatie over vrijetijdsbesteding, hotels, restaurants, en reserveringen van voorstellingen, in België of in een grote Europese stad

Betreft elk verzoek om inlichtingen in verband met:

- de gegevens en de kenmerken van een hotel of een restaurant op basis van criteria zoals lokalisatie, inrichting/omgeving, kwaliteit van de gerechten, prijscategorie, culinaire specialiteiten, infrastructuur, voorzieningen, ...
- culturele activiteiten of vrijetijdsbesteding op basis van criteria zoals het type van evenement (muziek, dans, toneel, ...), datum, spektakelzaal, .... De verzekerden hebben bovendien de mogelijkheid bepaalde voorstellingen te reserveren via DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.
- de gegevens van musea, tentoonstellingen, handelsbeurzen en salons.

### 3. Inlichtingen "Nuttige adressen - Dagelijks leven": urgentiediensten, herstellingen, en huishulp

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ stelt de verzekerde adressen ter beschikking waarop hij een beroep kan doen bij noodzaak op het gebied van:

- dringende verzorging: gegevens van de apotheker van wacht, van de geneesheer van wacht, van de ziekenwagendiensten, ...
- depannages en herstellingen beschikbaar 24 uur op 24: loodgieterij, schrijnwerkerij, elektriciteit, herstelling van televisietoestellen, informatica, slotenmakerij, glazenmakerij, ...
- vervoer en verplaatsingen: gegevens van luchtvaartmaatschappijen, van taximaatschappijen, van expresverzendingsmaatschappijen, van dealers van voertuigen, ...
- huishulp: thuisverzorging, kappers ten huize, boodschappers, tuiniers ten huize, professoren ten huize,
- herstellingen van kunstwerken: antiquairs, restauratie, ...

De tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ heeft als enig doel de verzekerde één of meerdere nuttige telefoonnummers mee te delen, maar zij kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de kwaliteit en de prijs van de prestaties, uitgevoerd door het personeel van de door de verzekerde zelf gecontacteerde dienst(en).

## VIII. SPECIFIEKE BIJSTAND IN BELGIE

### 1. Ter beschikking stellen van een telebewakingstoestel

Indien ten gevolge van een medisch incident waardoor de verzekerde getroffen wordt, zijn gezondheidstoestand bestendige bewaking vereist, stelt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ gedurende een maand kosteloos een telebewakingstoestel te zijner beschikking.

Op verzoek van de verzekerde zal deze prestatie verlengd kunnen worden. De kosten betreffende deze verlenging zullen integraal ten laste genomen worden door de verzekerde.

### 2. Ter beschikking stellen van een vertrouwenspersoon

Indien ten gevolge van een medisch incident waardoor de verzekeringsnemer, zijn verzekerde echtgenoot of partner getroffen wordt, deze niet in staat is alleen in te staan voor de lasten van het dagelijks leven, stelt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een netwerk van vertrouwenspersonen ter beschikking op wie zij een beroep kunnen doen op gebieden zoals het ophalen van de post, aankoop van dagbladen, zaken afhandelen bij banken, administraties, Sociale-Zekerheidskassen, de Post, .... De kosten door die personen gemaakt zullen evenwel ten laste van de verzekerden blijven. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ zal haar tegemoetkoming beperken tot 15 prestaties op een jaar.

Op verzoek van de verzekerde zullen meer prestaties verleend kunnen worden. De kosten betreffende de bijkomende prestaties zullen integraal ten laste genomen worden door de verzekerde.

### 3. Ter beschikking stellen van checklists betreffende belangrijke gebeurtenissen van het dagelijks leven

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ stelt de verzekerde een checklist ter beschikking van de zaken die verricht dienen te worden in België en met betrekking tot de volgende evenementen: verhuizing, overlijden, huwelijk, bouw/aankoop van een voor bewoning bestemd gebouw.

### 4. Vervoer van de kinderen

Indien ten gevolge van een medisch incident waardoor de verzekeringsnemer, zijn verzekerde echtgenoot of partner getroffen worden, deze niet in staat is te zorgen voor het vervoer van de kinderen, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en neemt ten laste het vervoer naar de school, het ziekenhuis, de regelmatige buitenschoolse activiteiten, of een familielid dat zich belast met de oppas ervan.

Deze tussenkomst zal maximum 2 maal per jaar en gedurende maximum 5 dagen worden toegekend. Op verzoek van de verzekerde zal deze prestatie verlengd kunnen worden.

De kosten betreffende deze verlenging zullen integraal ten laste genomen worden door de verzekerde.

### 5. Kinderoppas bij ziekte van de ouders

Indien een verzekerde, vader of moeder van kinderen van minder dan 18 jaar, niet in staat is ten gevolge van ziekte voor een duur van ten minste 2 dagen in te staan voor de oppas van zijn kinderen, en er niemand anders hem kan vervangen, neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten voor de oppas van de kinderen ten laste tot 350 EUR binnen een periode van maximum 5 dagen en na voorlegging van de originele bewijsstukken.

Op verzoek van de verzekerde zal deze prestatie verlengd kunnen worden. De kosten betreffende deze verlenging zullen integraal ten laste genomen worden door de verzekerde.

### 6. Kinderoppas in geval van onbeschikbaarheid van de grootouders

Indien een verzekerde, grootvader of grootmoeder van kinderen van minder dan 18 jaar, ten gevolge van een medisch incident, gedurende ten minste 2 dagen niet in staat is op zijn kleinkinderen te passen, en er niemand anders is om hem te vervangen, neemt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ de kosten voor de oppas van de kleinkinderen ten laste tot 350 EUR binnen een periode van maximum 5 dagen en na voorlegging van de originele bewijsstukken.

Op verzoek van de verzekerde zal deze prestatie verlengd kunnen worden. De kosten betreffende deze verlenging zullen integraal ten laste genomen worden door de verzekerde.

### 7. Hulp in de huishouding bij ziekte

Indien de verzekeringsnemer, zijn verzekerde echtgenoot of partner ten gevolge van een ziekte niet meer in staat is om zelf, voor een periode van ten minste 2 dagen, in te staan voor zijn huishouding, stelt DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ een huishoudster te zijner beschikking tot 18 uren binnen een periode van maximum 5 dagen. Die tussenkomst zal maximum 2 maal per jaar toegekend worden.

Op verzoek van de verzekerde zal deze prestatie verlengd kunnen worden. De kosten betreffende deze verlenging zullen integraal ten laste genomen worden door de verzekerde.

#### **8. Bewaken van huisdieren**

Indien ten gevolge van een medisch incident waardoor de verzekeringsnemer, zijn verzekerde echtgenoot of partner getroffen wordt, deze niet in staat is om zich met zijn huisdieren bezig te houden, organiseert DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en neemt het bewaken en onderdak bezorgen van de huisdieren (honden of katten) ten laste tot een maximumbedrag van 75 EUR. Deze prestatie zal beperkt zijn tot 2 tussenkomsten per jaar.

Op verzoek van de verzekerde zal deze prestatie verlengd kunnen worden. De kosten betreffende deze verlenging zullen integraal ten laste genomen worden door de verzekerde.

## IX. JURIDISCHE BIJSTAND IN BELGIE

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ stelt de verzekerden een juridische informatiedienst ter beschikking, verricht door juristen. Deze dienst is toegankelijk van 8 tot 20 uur tijdens de weekdagen. Buiten die dagen en uren zal DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ nota nemen van de boodschap en de verzekerde terugbellen op het door de verzekerde gevraagde tijdstip.

Het betreft een prestatie zonder beperking tot het aantal oproepen per jaar noch tot de rechtsgebieden. Ze kan meer bepaald betrekking hebben op de volgende rechtsgebieden: burgerlijk recht, strafrecht, belastingrecht, sociaal recht, handelsrecht.

## **X. PSYCHOLOGISCHE BIJSTAND IN BELGIE**

De BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ stelt de verzekerden een telefonische bijstandsdienst 24 uur op 24 ter beschikking, bestemd om de oproeper een eerste psychologische "on line" bijstand te verlenen en hem vervolgens de weg te wijzen naar een gespecialiseerde bijstandsinstelling. De oproep kan gebeuren meer bepaald ten gevolge van carjacking, homejacking, agressie, diefstal, verkeersongeval, schadegeval in de woning en in ruimere zin, ten gevolge van om het even welk incident van het beroeps- of privé-leven.

## XI. UITSLUITINGEN

### 1. Uitsluitingen gemeenschappelijk aan alle waarborgen

Worden noch gedekt noch terugbetaald:

- de kosten aangegaan door een verzekerde zonder voorafgaande toestemming van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ (behalve tegenstrijdige bepaling waarin voorzien is in het contract);
- de normaal voorzienbare schadelijke gevolgen van een opzettelijke daad of een gebrek aan daad waaraan de verzekerde zich schuldig maakt;
- de activiteiten met een gevaarlijk karakter zoals deze van acrobaat, dierenemmer of duiker of één van de hierna opgesomde professionele activiteiten: beklimmen van daken, ladders of stellingen; afdalingen in putten, mijnen, steengroeven of galerijen; aanmaak, gebruik of behandeling van vuurwerk of explosieven;
- de nood aan bijstand die ontstaan is terwijl de verzekerde zich in staat van dronkenschap of strafbare alcoholintoxicatie bevond of in een gelijkaardige staat voortspruitend uit andere producten dan alcoholische dranken;
- de gebeurtenissen voortspruitend uit oorlog, een algemene mobilisatie, een opeising van mensen of materieel door de overheid, terrorisme of sabotage, of sociale conflicten zoals staking, lock-out, oproer of volksopstand, indien de verzekerde er aan deelgenomen heeft;
- nucleaire ongevallen zoals omschreven in de Conventie van Parijs van 29 juli 1960 of stralingen die voortkomen van radio-isotopen;
- het deelnemen ten professionele titel aan wedstrijden of trainingen ter voorbereiding van dergelijke wedstrijden;
- de beoefening van competitiesporten met gebruik van motorvoertuigen;
- de beoefening van volgende gevaarlijke sporten: alle luchtsporten (vliegen, deltavliegen, parachutisme, parapente, enz.); alpinisme, speleologie, canyoning, kitesurfen, duiken met uitzondering van snorkelen;
- alle kosten waarvan niet uitdrukkelijk is vermeld dat zij ten laste worden genomen in het kader van het contract.

### 2. Uitsluitingen met betrekking tot de bijstand aan personen

De bijstand is niet verkregen voor:

- de aandoeningen of kleine kwetsuren die de verzekerde niet beletten om zijn reis verder te zetten;
- de mentale ziekten en de psychiatrische staat die reeds het voorwerp van een behandeling hebben uitgemaakt;
- de zwangerschap van meer dan 28 weken voor de vliegtuigreizen, met uitzondering van deze waarvoor een schriftelijke toelating werd gegeven door de (behandelende) gynaecoloog en bevestigd door de dokter van de betrokken luchtvaartmaatschappij (en dit met het oog op het welzijn van de moeder en het ongeboren kind);
- de vrijwillige zwangerschapsonderbrekingen;
- de diagnoses en behandelingen voorgeschreven in België;
- de medische, paramedische, chirurgische, farmaceutische en ziekenhuiskosten die het resultaat zijn van zorgen toegediend in België, al dan niet als gevolg van een ziekte of een ongeval overkomen in het buitenland;
- de kosten van brillen, contactlenzen, medische toestellen en de aankopen of herstellingen van protheses;
- de medische check-ups;
- de periodieke controle- en observatieonderzoeken evenals de preventieve geneeskunde;
- de gezondheidskuren, verblijven en behandelingen voor herstel, revalidatie en fysiotherapie;
- de esthetische behandelingen, dieetbehandelingen en alle door het RIZIV niet erkende diagnose- en behandelingskosten (homeopathie, acupunctuur, chiropratie,...);
- de vaccins en inenting;
- de ziektes en pathologische toestanden gekend voor het vertrek evenals hun complicaties of verergeringen die te voorzien waren;
- de terugval, verergering of herstel van alle gekende aandoeningen, die nog niet gestabiliseerd waren tijdens de periode van 12 maanden vóór de datum van vertrek op reis;
- voor de prestaties vermeld in hoofdstukken VI et VIII, de pathologische toestanden en de chronische ziekten evenals de terugval of het herstel van elke gekende aandoening, die nog geen 12 maanden gestabiliseerd is;
- de repatriëring voor een orgaantransplantatie.

## XII. JURIDISCH KADER

### 1. Begindatum van het contract

Behalve indien anders overeengekomen, gaat het contract in op de dag aangeduid in de bijzondere voorwaarden.

### 2. Einde van het contract

#### A. DE VERZEKERAAR kan het contract beëindigen:

1. Per aangetekende brief ten minste drie maanden voor het verstrijken van de lopende periode.

2. Na ieder schadegeval, ten laatste 1 maand na de uitbetaling of de weigering tot uitbetaling van de schadevergoeding, met uitwerking drie maanden te rekenen van de dag volgend op de betekening, de dag volgend op de datum van het ontvangstbewijs of, ingeval van een aangetekende zending, te rekenen van de dag die volgt op de afgifte ervan. Wij zien af van dit opzegrecht behalve indien u of de begunstigde van de verzekering één van de verplichtingen die voortvloeien uit het schadegeval niet hebt nageleefd met de bedoeling ons te misleiden. In dat geval kunnen we het contract ten alle tijde opzeggen. De opzegging wordt van kracht één maand te rekenen van de dag volgend op de betekening, de dag volgend op de datum van het ontvangstbewijs of, ingeval van een aangetekende zending, te rekenen van de dag die volgt op de afgifte ervan, op voorwaarde dat wij bij een onderzoeksrechter een klacht met burgerlijke partijstelling hebben ingediend tegen één van deze personen of hem voor het vonnisgerecht hebben gedagvaard, op basis van de artikelen van het Strafwetboek daarvoor bedoeld.

De opzegging gaat in na het verstrijken van een termijn van drie maanden, te rekenen vanaf de dag volgend op de betekening. Het niet-gebruikte premiegedeelte wordt pro rata terugbetaald.

#### B. De verzekeringsnemer kan het contract beëindigen:

Na iedere aangifte van een schadegeval. Deze opzegging dient ten laatste drie maanden na betaling van de vergoeding of de kennisgeving van de weigering van tussenkomst betekend te worden. De opzegging gaat in na het verstrijken van een termijn van drie maanden, te rekenen vanaf de dag volgend op de betekening.

### 3. Betaling van de premie

De premie, verhoogd met de taksen en bijdragen, moet op de vervaldagen vooruitbetaald worden na ontvangst aan huis van een vraag tot betaling. Indien de premie niet betaald wordt zullen wij per deurwaardersexploot of per aangetekend schrijven een herinnering sturen die geldt als ingebrekestelling. Wij zullen u hierbij eveneens een forfaitaire vergoeding aanrekenen ten belope van 12,50 EUR (index 111,31 - augustus 2009 - basis 2004 = 100) verschuldigd van rechtswege en zonder ingebrekestelling. In afwijking van de bepalingen van deze algemene voorwaarden met betrekking tot de indexering, varieert die vergoeding ieder jaar op 1 januari in functie van de evolutie van de index der consumptieprijzen, op basis van de index van de maand december van het vorige jaar. In geen geval zal dit bedrag lager zijn dan 12,50 EUR.

Bij niet-betaling van de premie binnen de 15 dagen vanaf de dag na deze ingebrekestelling, zullen alle waarborgen van het contract geschorst worden en zal het contract opgezegd worden na afloop van een nieuwe termijn van ten minste 15 dagen, te rekenen vanaf de eerste dag van de schorsing.

Indien de waarborgen geschorst worden, blijven de premies die tijdens deze schorsingsperiode vervallen verschuldigd, op voorwaarde dat u in gebreke gesteld werd zoals hoger vermeld. In dat geval herinnert de ingebrekestelling aan de schorsing van de waarborgen. Onze vordering kan echter niet meer bedragen dan de premies voor twee opeenvolgende jaren. De waarborgen zullen terug in voege gesteld worden op het moment van de effectieve en integrale betaling van de premies.

### 4. Aanpassing van de verzekeringsvoorwaarden of van het tarief

Indien de verzekeringsvoorwaarden of het tarief gewijzigd worden, zal de aanpassing van toepassing zijn vanaf de jaarlijkse vervaldag die volgt op de dag van kennisgeving aan de verzekeringsnemer.

De verzekeringsnemer kan binnen de 3 maanden na ontvangst van deze kennisgeving het contract opzeggen.

Na deze termijn worden de nieuwe voorwaarden of de nieuwe premie als aanvaard beschouwd.

### 5. Verplichtingen

#### 5.1. Verplichtingen van de verzekerde

##### A. Aangifte van schadegeval

1. De verzekerde moet van zodra het mogelijk is DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ inlichten omtrent het voorgevallen schadegeval.

2. De verzekerde moet zonder verwijl alle nuttige inlichtingen verstrekken en antwoorden op de vragen die hem gesteld worden om de omstandigheden van het schadegeval te bepalen en de omvang.

### **B. Verplichtingen van de verzekerde bij schadegeval**

De verzekerde verbindt zich ertoe om, binnen een termijn van maximum 3 maanden na de tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ:

- de bewijsstukken van de gemaakte kosten te overhandigen;
- de bewijzen van de feiten die aanleiding geven tot de tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ te overhandigen;
- de door de tussenkomst van DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ niet gebruikte vervoerbewijzen automatisch te overhandigen of zijn eigen vervoerbewijs te gebruiken indien dit kan gebruikt worden.

### **C. Sancties**

1. Indien de verzekerde één van bovenvermelde verplichtingen niet nakomt en DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ of de VERZEKERAAR hierdoor nadeel ondervindt, heeft zij het recht haar prestaties te verminderen evenredig met het nadeel dat zij heeft geleden.

2. DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ kan haar waarborg afwijzen indien de verzekerde, met frauduleuze bedoeling, de verplichtingen opgesomd onder punten A en B niet nakomt.

### **5.2. Middelenverbintenis**

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en de VERZEKERAAR stellen alles in het werk om de verzekerde bij te staan.

DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ en de VERZEKERAAR kunnen echter niet aansprakelijk gehouden worden voor de niet-uitvoering, noch voor een vertraging veroorzaakt door:

- een oorlog;
- een algemene mobilisatie;
- een opeising van mensen en materieel door de overheid;
- alle daden van sabotage of terrorisme gepleegd in het kader van overlegde acties;
- sociale conflicten, zoals stakingen, oproer, volksbewegingen, lock out, ...;
- de gevolgen van radioactiviteit;
- alle gevallen van overmacht en beslissingen van overheidswege die de uitvoering van het contract onmogelijk maken.

## **6. Niet-contractuele prestatie**

Het kan gebeuren dat DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ, in het belang van de verzekerde, kosten ten laste neemt waarvan de dekking niet voorzien is in het contract.

In dat geval verbindt de verzekerde zich ertoe deze kosten terug te betalen binnen de 3 maanden na de vraag tot terugbetaling van de DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ.

## **7. Bepalingen betreffende terrorisme**

### **Lidmaatschap van TRIP**

De verzekering dekt in bepaalde gevallen daden van terrorisme. De verzekeringsonderneming is hiertoe lid van de VZW TRIP, met maatschappelijke zetel gevestigd te 1000 Brussel, de Meeûssquare 29. Overeenkomstig de wet van 1 april 2007 betreffende de verzekering tegen schade veroorzaakt door terrorisme, wordt de uitvoering van alle verbintenissen van alle verzekeringsondernemingen die lid zijn van de VZW, beperkt tot 1 miljard euro per kalenderjaar voor de schade veroorzaakt door alle gebeurtenissen erkend als terrorisme voorgevallen tijdens dat kalenderjaar. Dit bedrag wordt elk jaar aangepast op door alle gebeurtenissen erkend als terrorisme voorgevallen tijdens dat kalenderjaar. Dit bedrag wordt elk jaar aangepast op 1 januari volgens de ontwikkeling van het indexcijfer der consumptieprijzen, met als basis het indexcijfer vande december 2005. Ingeval van wettelijke of reglementaire wijziging van dit basisbedrag, zal het gewijzigde bedrag automatisch van toepassing zijn vanaf de eerstvolgende vervalddag na de wijziging, tenzij de wetgever uitdrukkelijk in een andere overgangsregeling voorziet.

Indien het totaal van de berekende of geraamde schadevergoedingen groter is dan het bedrag genoemd in de vorige alinea, wordt een evenredigheidsregel toegepast: de uit te keren schadevergoedingen worden beperkt ten belope van de verhouding van het bedrag genoemd in de vorige alinea of de nog beschikbare middelen voor dat kalenderjaar ten opzichte van de uit te keren schadevergoedingen toegerekend aan dat kalenderjaar.

### **Uitbetalingsregeling**

Overeenkomstig voornoemde wet van 1 april 2007, beslist het Comité of een gebeurtenis beantwoordt aan de definitie van terrorisme. Opdat het bedrag genoemd in de paragraaf "Lidmaatschap van TRIP" niet zou worden overschreden,



bepaalt dit Comité, ten laatste zes maanden na de gebeurtenis, het percentage van de schadevergoeding dat door de verzekeringsondernemingen die lid zijn van de VZW ingevolge de gebeurtenis dient te worden vergoed. Het Comité kan dit percentage herzien. Ten laatste op 31 december van het derde jaar volgend op het jaar van de gebeurtenis, neemt het Comité een definitieve beslissing omtrent het uit te betalen percentage van schadevergoeding.

De verzekerde of de begunstigde kan tegenover de maatschappij pas aanspraak maken op de schadevergoeding nadat het Comité het percentage heeft vastgesteld. De maatschappij betaalt het verzekerde bedrag uit overeenkomstig het percentage vastgesteld door het Comité.

Indien het Comité het percentage verlaagt, zal de verlaging van de schadevergoeding niet gelden voor de reeds uitgekeerde schadevergoedingen, noch voor de nog uit te keren schadevergoedingen waarvoor de maatschappij reeds een beslissing aan de verzekerde of de begunstigde heeft meegedeeld.

Indien het Comité het percentage verhoogt, geldt de verhoging van de schadevergoeding voor alle aangegeven schadegevallen voortvloeiend uit de gebeurtenis erkend als terrorisme.

Indien het Comité vaststelt dat het bedrag genoemd in de paragraaf "Lidmaatschap van TRIP", onvoldoende is voor het vergoeden van alle geleden schade of over onvoldoende elementen beschikt om te oordelen of dit bedrag voldoende is, wordt de schade aan personen bij voorrang vergoed.

De morele schadevergoeding wordt na alle andere schadevergoedingen vergoed.

Elke beperking, uitsluiting en/of spreiding in de tijd van de uitvoering van de verbintenissen van de maatschappij, bepaald in een koninklijk besluit, zal van toepassing zijn overeenkomstig de modaliteiten voorzien in dat koninklijk besluit.

## **8. Briefwisseling**

De meldingen en kennisgevingen bestemd voor de verzekerde worden geldig gedaan, zelfs ten aanzien van de erfgenamen of rechthebbenden, naar uw adres dat in de bijzondere voorwaarden vermeld is, of naar ieder ander adres, desgevallend elektronisch dat ons zou zijn meegedeeld.

De meldingen of kennisgevingen van de verzekerde worden geldig gedaan bij DE BIJSTANDSMAATSCHAPPIJ / VERZEKERAAR.

## **9. Toepasselijke wet**

De onderhavige overeenkomst wordt geregeld door de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.