



Algemene
voorwaarden

Comfort Auto Wegenhulp

06.2019

OVERZICHT

	pagina	
1. Omvang van de dekkingen	2	1.1. Welke voertuigen zijn verzekerd?
	2	1.2. Welke personen zijn verzekerd?
	3	1.3. In welke gevallen komen wij niet tussen?
<hr/>		
2. Wegenhulp	3	2.1. Welke dekkingen zijn er van toepassing in welke situatie?
	5	2.2. Wat dekken wij juist?
	5	2.2.1. Pechverhelping of sleping
	5	2.2.2. Toezending van onderdelen
	5	2.2.3. Vervangingsvoertuig
	6	2.2.4. Terugkeer of voortzetting van de reis / Hotelkosten
	7	2.2.5. Transport van niet-begeleide bagage
	7	2.2.6. Kosten van bewaring
	7	2.2.7. Specifiek voor het buitenland: Ophalen of repatriëring van het verzekerde voertuig
	7	2.2.8. Specifiek voor het buitenland: Telefoonkosten
	8	2.2.9. Andere gevallen
	8	2.3. Wat zijn de specifieke uitsluitingen met betrekking tot de Wegenhulp?
<hr/>		
Woordenlijst	9	

De dekking Wegenhulp van het voertuig zijn enkel van toepassing indien uw bijzondere voorwaarden vermelden dat u deze dekkingen hebt afgesloten

Het hoofdstuk van de Algemene Bepalingen waarvan u het referentienummer in uw bijzondere voorwaarden terugvindt, is van toepassing op de onderstaande dekkingen, voor zover deze laatste er niet van afwijken.

Opdat wij de hulpverlening zo goed mogelijk zouden kunnen organiseren en onder meer het meest geschikte vervoermiddel zouden kunnen kiezen (vliegtuig, trein enz.), dient de verzekerde vóór iedere tussenkomst contact met ons op te nemen en mag hij slechts met ons goedvinden hulpverleningskosten maken.

Zo niet, wordt onze tegemoetkoming, behoudens bijzondere bepalingen, begrensd tot

- de in het contract bepaalde vergoedingsgrenzen
- de kosten die wij zouden hebben gemaakt indien wij de dienst zelf organiseren

1. OMVANG VAN DE DEKKINGEN

1.1. Welke voertuigen zijn verzekerd?

- het **omschreven voertuig**, voor zover dit een personenwagen, een lichte vrachtwagen, een minibus of een mobil-home is:
 - met een maximaal toegelaten massa van 3,5T of minder, en
 - dat niet meer als 10 jaar geleden voor het eerst in het verkeer werd gebracht ten opzichte van de dag dat deze verzekeringsovereenkomst werd afgesloten, en
 - dat niet rijdt met een:
 - een commerciële plaat (proefritten- of handelaarsplaat), of
 - tijdelijke inschrijvingsplaat of transitplaat
 - dat geen **voertuig voor kortetermijnhuur** of taxi is
- de vouwcaravan, caravan of **aanhangwagen** die door het **omschreven voertuig** getrokken worden:
 - met een maximale toegelaten massa van 3,5T of minder, en
 - met een lengte van max. 8 meter, inclusief dissel. Een dissel is een buis of een stang waarmee de vouwcaravan, caravan of **aanhangwagen** aan het trekkend voertuig wordt gekoppeld.

1.2. Welke personen zijn verzekerd?

Wij dekken:

- uzelf. Als de verzekeringnemer een rechtspersoon is, dekken wij de in de bijzondere voorwaarde aangeduide hoofdbestuurder
- uw samenwonende echtgenote of samenwonende partner
- iedereen die met u in gezinsverband samenwoont
- uw kinderen of de kinderen van uw samenwonende echtgeno(o)t(e) of uw samenwonende partner die niet bij u inwonen voor zover
 - zij minderjarig zijn
 - zij meerderjarig zijn en om studieredenen buitenshuis logeren
- uw minderjarige kleinkinderen of de minderjarige kleinkinderen van uw samenwonende echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner wanneer zij u of uw samenwonende echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner vergezellen
- elke toegelaten bestuurder of passagier van het verzekerde voertuig. Deze personen zijn alleen verzekerd bij een verkeersongeval, **pech** of diefstal van het verzekerde voertuig.
Lifters worden echter niet beschouwd als passagier.

Om van de dekking te kunnen genieten, moet de verzekerde persoon in België gedomicilieerd zijn er gewoonlijk verblijven.

1.3. In welke gevallen komen wij niet tussen?

Wij komen niet tussen ten voordele van de verzekerde

- wanneer hij de behoefte om hulpverlening opzettelijk veroorzaakt
- wanneer hij de behoefte om hulpverlening veroorzaakt door een zelfmoord of een zelfmoordpoging van de verzekerde
- Wanneer hij naar het buitenland reist voor een periode van meer dan 180 dagen
- wanneer hij een zware fout maakt die geleid heeft tot een behoefte om hulpverlening. Onder een zware fout verstaan wij:
 - een verzekerde die zich in staat van alcoholintoxicatie met meer dan 0,8g/l alcohol in het bloed bevindt of zich in staat van dronkenschap bevindt op het moment van het **schadegeval** en hierdoor geen volledige controle meer heeft over zijn daden
 - een verzekerde die zich in een gelijkaardige toestand bevindt door het gebruik van drugs, medicijnen of andere hallucinogene stoffen op het moment van het **schadegeval** en hierdoor geen volledige controle meer heeft over zijn daden
 - een verzekerde die op het moment van het **schadegeval** deelneemt aan een weddenschap of uitdaging
- wanneer hij deelneemt aan een wedstrijd of oefent voor een wedstrijd op het moment van het **schadegeval**. Onder “wedstrijd” verstaan wij: Snelheidswedstrijden, regelmatigheidswedstrijden of behendigheidswedstrijden voor motorrijtuigen. Toeristische rally’s of ontspanningsrally’s worden niet als wedstrijd beschouwd
- wanneer hij, voor de uitoefening van zijn beroep omgaat met springstoffen, personen of koopwaar die vervoerd worden aan boord van het verzekerde voertuig
- voor gebeurtenissen voortvloeiend uit
 - een oorlog, een burgeroorlog, militaire gewelddaden met collectieve drijfveer, een opeising of een bezetting
 - de gevolgen van een **kernrisico**.

2. WEGENHULP

2.1. Welke dekkingen zijn er van toepassing in welke situatie?

De plaats waar het **schadegeval** zich voordoet, zal mee bepalen welke dekkingen er van toepassing zijn en wat de omvang is van deze dekking. Er zijn 2 verschillende zones, waarin het **schadegeval** kan plaatsvinden:

- In België
- In het buitenland. De dekking blijft echter wel beperkt tot de volgende landen:

Andorra	België	Bosnië-Herzegovina	Bulgarije	Cyprus(*)
Denemarken	Duitsland	Estland	Finland	Frankrijk
Griekenland	Hongarije	Ierland	IJsland	Italië
Kroatië	Letland	Liechtenstein	Litouwen	Luxemburg
Malta	Marokko	Monaco	Montenegro	Nederland
Noord-Macedonië	Noorwegen	Oostenrijk	Polen	Portugal
Roemenië	San Marino	Servië(*)	Slovenië	Slowakije
Spanje	Tsjechië	Tunesië	Turkije	Vaticaanstad
Verenigd Koninkrijk	Zweden	Zwitserland		

(*) We bieden alleen dekking in de geografische delen van Cyprus en Servië die bestuurd worden door hun respectieve regeringen.

Wanneer het **schadegeval** plaatsvindt in een straal van 30 km buiten onze landsgrenzen, heeft u de keuze tussen:

- De dekkingen en de omvang van de dekkingen voor de zone België
- De dekkingen en de omvang van de dekkingen voor de zone buitenland

In de tabel hieronder is er aangeduid welke dekkingen in welke situatie en in welke zones van toepassing zijn. Verderop worden de verschillende dekkingen volledig omschreven.

		TYPE SCHADEGEVAL	
DEKING		ONGEVAL OF BRAND, PECH, POGING TOT DIEFSTAL	DIEFSTAL
PLAATS	BELGIË	Pechverhelping of sleping Vervangingsvoertuig Terugkeer of voortzetting van de reis	Vervangingsvoertuig Terugkeer of voortzetting van de reis
	BUITENLAND	Pechverhelping of sleping Vervangingsvoertuig of Terugkeer/ voortzetting van de reis en hotelkosten Transport niet-begeleide bagage Kosten van bewaring Ophalen/repatriëring voertuig Toezending van onderdelen Telefoonkosten	Vervangingsvoertuig of Terugkeer/ voortzetting van de reis Transport niet-begeleide bagage Kosten van bewaring Ophalen/repatriëring voertuig Telefoonkosten

		TYPE SCHADEGEVAL		
DEKING		BRANDSTOFTEKORT OF VERKEERDE BRANDSTOF	LEKKE BAND(EN) OF KLAPBAND(EN)	VERGETEN, VERLOREN OF GESTOLEN SLEUTELS
PLAATS	BELGIË	Pechverhelping of sleping Snelle vulling van de tank of leegmaken van de tank Telefoonkosten	Pechverhelping of sleping	Openen van deuren of Taxi voor ophalen andere sleutel of Formaliteiten voor aanvraag nieuwe sleutel of Sleping
	BUITENLAND	Pechverhelping of sleping Hotelkosten, wanneer garage of pechverhelpers gesloten is Snelle vulling van de tank of leegmaken van de tank Telefoonkosten	Pechverhelping of sleping Hotelkosten, wanneer garage of pechverhelpers gesloten is Telefoonkosten	Openen van deuren of Taxi voor ophalen andere sleutel of Formaliteiten voor aanvraag nieuwe sleutel of Sleping Hotelkosten, wanneer garage of pechverhelpers gesloten is Telefoonkosten

Onze dekkingen ten gevolge van brand, ongeval, **pech** of poging tot diefstal zijn alleen maar van toepassing als het verzekerde voertuig hierdoor niet meer kan of mag rijden.

2.2. Wat dekken wij juist?

Hieronder omschrijven wij de dekkingen die hierboven in de tabel hernomen zijn.

2.2.1. Pechverhelping of sleping

Wij organiseren en betalen de tussenkomst van een pechverhelpster ter plaatse of wanneer nodig, het wegslepen van het verzekerde voertuig naar:

- Bij een **schadegeval** in België: de garage van uw keuze, voor zover deze in België ligt
- Bij een **schadegeval** in het buitenland: de dichtstbijzijnde garage.

Wanneer we zelf de pechverhelping of sleping niet organiseren, is onze tussenkomst beperkt tot 250 EUR, tenzij het voor u onmogelijk was om ons te contacteren ten gevolge van een interventie van de politie of een medisch hulpteam. U zal dit moeten aantonen met de nodige bewijsstukken.

Wanneer de sleping uitgevoerd werd door F.A.S.T.-takelaar in opdracht van de politie, is onze tussenkomst beperkt tot 500 EUR.

Een F.A.S.T.-takelaar is een erkende takelaar waarop de politie beroep doet voor ongevallen op de autosnelwegen om files te vermijden.

2.2.2. Toezending van onderdelen

Wij organiseren en betalen het opsturen van de voor de herstelling noodzakelijke onderdelen die ter plaatse niet beschikbaar zijn.

2.2.3. Vervangingsvoertuig

2.2.3.1. Wanneer stellen wij een vervangingsvoertuig te beschikking?

Wij stellen een vervangingsvoertuig van categorie B maximum (volgens de classificatie van de verhuurmaatschappijen) ter beschikking

- bij diefstal van het verzekerde voertuig
- wanneer het verzekerde voertuig niet meer kan rijden en niet onmiddellijk hersteld of herstart kan worden door een pechverhelpster.

Het vervangingsvoertuig is nooit een motorfiets of een quad.

2.2.3.2. Hoelang mag u gebruik maken van het vervangingsvoertuig?

Bij een **schadegeval** in België:

- bij ongeval, **pech** of poging tot diefstal kan u gedurende de hersteldingsduur van het verzekerde voertuig met een maximum van 7 opeenvolgende dagen volgend op het **schadegeval** beschikken over het vervangingsvoertuig. Indien het voertuig hersteld wordt bij een van onze geconventioneerde garages, wordt deze duur verlengd tot maximaal 15 opeenvolgende dagen volgend op het **schadegeval**
- bij diefstal kan u gedurende maximum 30 opeenvolgende dagen volgend op het **schadegeval** beschikken over een vervangingsvoertuig.

Wij organiseren en betalen, op het moment dat u uw vervangingsvoertuig teruggeeft aan de verhuurmaatschappij, uw vervoer per taxi naar:

- ofwel de garage waar u het verzekerde voertuig ophaalt
- ofwel uw thuis.

Bij een **schadegeval** in het buitenland:

- Bij ongeval, **pech**, diefstal of poging tot diefstal kan u beschikken over een vervangingsvoertuig om uw geplande eindbestemming te bereiken en/of om ter plaatse mobiel te blijven. U kan dit vervangingsvoertuig gebruiken gedurende 7 opeenvolgende dagen volgend op het **schadegeval** en ten laatste tot het bereiken van uw eindbestemming in het buitenland
- Indien u ten gevolge van het **schadegeval** om medische redenen niet in staat bent een voertuig te besturen, wordt de aanvang van de termijn waarbinnen u over een vervangingsvoertuig kan beschikken uitgesteld tot het moment waarop u terug in staat bent een voertuig te besturen.

Indien het verzekerd voertuig een lichte vrachtwagen is en indien u de optie Car Travel XL heeft onderschreven, heeft u de keuze tussen een vervangingsvoertuig van categorie B of een lichte vrachtwagen van 10m³ met een GPS.

De terbeschikkingstelling van een vervangingsvoertuig:

- is beperkt tot de hierboven beschreven termijnen. Als het verzekerd voertuig echter hersteld is, opnieuw kan rijden en terug ter beschikking staat van de klant voor het aflopen van deze termijn, is de klant verplicht het voertuig terug in te leveren
- is niet verschuldigd indien wij het slepen van het verzekerde voertuig niet hebben georganiseerd of indien wij niet vooraf hebben ingestemd met het slepen
- is afhankelijk van de voorwaarden en regels, bepaald door de verhuurmaatschappij die het voertuig levert. Deze voorwaarden en regels kunnen betrekking hebben op: de minimumleeftijd, het rijbewijs, een eventuele borg die betaald moet worden, een eventuele kilometerbeperking, enz.

De verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zullen zijn op het vervangingsvoertuig (eventuele vrijstellingen, eventuele dekking voor schade aan het voertuig, enz.) worden door de verzekerde overeengekomen met de verhuurmaatschappij die het voertuig levert.

Bij diefstal van het verzekerde voertuig komen wij alleen tussen als u klacht heeft ingediend wegens diefstal vooraleer ons de aanvraag om hulpverlening te richten.

2.2.4. Terugkeer of voortzetting van de reis / Hotelkosten

2.2.4.1. Wat is er gedekt bij een **schadegeval** in België?

Bij een **schadegeval** in België organiseren en betalen wij:

- ofwel de terugkeer naar huis van de niet-gewonde bestuurder en de eventuele niet-gewonde passagiers
- ofwel hun vervoer naar de geplande bestemming (maximum 125 EUR).

2.2.4.2. Wat is er gedekt bij een **schadegeval** in het buitenland?

U kunt alleen maar op deze dekking beroep doen voor zover u niet kiest voor de terbeschikkingstelling van een vervangingsvoertuig.

Wat is er gedekt indien het verzekerde voertuig opnieuw kan rijden binnen de 5 dagen?

Wij organiseren uw verblijf tijdens de noodzakelijke herstelling van het verzekerde voertuig en wij betalen de hotelkosten (kamer + ontbijt) tot 125 EUR per nacht en per kamer, met een maximum van 1.250 EUR in totaal.

OF

Wij organiseren en betalen de taxikosten van de bestuurder en passagiers om terug te keren naar huis of om op de plaats van bestemming te brengen. Onze tussenkomst is in deze gevallen beperkt tot 250 EUR.

Wat is er gedekt indien het verzekerde voertuig niet opnieuw kan rijden binnen de 5 dagen?

Wij organiseren de terugkeer naar huis en dragen de kosten van een ticket voor een trein of een lijnvliegtuig.

Indien het niet meteen duidelijk is hoelang de herstelling van uw voertuig zal duren, nemen wij, in afwachting van de diagnose, de hotelkosten (kamer + ontbijt) ten laste voor 1 nacht vermeerderd met de aansluitende feest- en de weekendnachten, met een maximum van 125 EUR per nacht en per kamer.

2.2.5. Transport van niet-begeleide bagage

Bij diefstal van het verzekerde voertuig, of indien dit niet opnieuw kan rijden binnen de 5 dagen na het **schadegeval**, nemen wij het vervoer van uw niet-begeleide bagage ten laste, d.w.z. al uw persoonlijke zaken die in het verzekerde voertuig meegenomen of vervoerd worden. De volgende zaken worden, onder meer, niet als bagage beschouwd: zeilvlieger, voertuigen, vaartuigen, luchtvaartuigen, koopwaar, wetenschappelijk materiaal, bouwmaterialen, inboedel, paarden, vee, enz.

2.2.6. Kosten van bewaring

In geval van repatriëring of in het geval dat het voertuig ter plaatste achtergelaten moet worden, nemen wij de eventuele kosten voor de bewaring van het verzekerde voertuig ten laste vanaf de dag van uw verzoek om hulpverlening, met maximum van 10 dagen en een maximum van 125 EUR.

2.2.7. Specifiek voor het buitenland: Ophalen of repatriëring van het verzekerde voertuig

Wij organiseren en betalen de repatriëring van het verzekerde voertuig, op voorwaarde dat de **restwaarde** ervan hoger ligt dan de vervoerskosten. Wanneer de vervoerskosten hoger zijn dan de **restwaarde** van het verzekerde voertuig, is onze prestatie in het buitenland beperkt tot de betaling van **restwaarde**.

Er wordt een beschrijvende staat van het voertuig opgemaakt op het ogenblik dat het afgehaald wordt en op het ogenblik dat het geleverd wordt. Wanneer blijkt dat er schade ontstond tijdens het transport van het voertuig, zullen wij hiervoor tussenkomen. Wij kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld voor diefstal van voorwerpen of toebehoren die zich in het voertuig bevinden.

Wij trachten de wachttijd voor de repatriëring tot een minimum te beperken. Wij zijn hiervoor afhankelijk van de maatschappij die de voertuigen repatrieert.

Wanneer wij de repatriëring niet zelf hebben georganiseerd, is onze tussenkomst beperkt tot 250 EUR.

2.2.7.1. Wat is er gedekt wanneer het voertuig hersteld werd of teruggevonden werd en nog kan rijden?

Indien u zich terug in België bevindt, organiseren en betalen wij het transport van het herstelde of teruggevonden voertuig naar uw woning ofwel betalen wij u een ticket voor een trein of een lijnvliegtuig om uw voertuig te gaan ophalen.

Indien u zich nog in het buitenland bevindt, stellen wij u een vervoermiddel ter beschikking om uw voertuig zelf te gaan ophalen.

2.2.7.2. Wat is er gedekt wanneer het voertuig niet hersteld werd of teruggevonden werd en niet meer kan rijden?

Wij organiseren en betalen het transport van het niet-herstelde voertuig dat niet opnieuw kan rijden binnen de 5 dagen, naar een garage in de buurt van uw woning.

Wij organiseren en betalen het transport van het teruggevonden voertuig naar aan garage in de buurt van uw woning.

2.2.8. Specifiek voor het buitenland: Telefoonkosten

Wanneer wij de hulpverlening organiseren op uw aanvraag, dekken wij ook de telefoonkosten die u maakte in het buitenland om contact met ons op te nemen voor zover deze hoger liggen dan 30 EUR. Wij zullen u wel vragen om de nodige bewijsstukken voor te leggen, zoals een gedetailleerde factuur met een overzicht van de telefoongesprekken. Deze dekking is beperkt tot 100 EUR.

Eventuele kosten die u maakte voor het gebruik van mobiele data zijn niet gedekt.

2.2.9. Andere gevallen

2.2.9.1. Wat is er gedekt wanneer u zonder brandstof valt of verkeerde brandstof tankt?

Bij een brandstoftekort, of wanneer de batterij van uw elektrische wagen leeg is:

- Ofwel bezorgen wij u een beperkte hoeveelheid brandstof zodat u zelf naar het dichtstbijzijnde tankstation kan rijden
- ofwel sturen wij een pechverhelpster die uw wagen naar het dichtstbijzijnde tankstation sleept.

Wanneer u verkeerde brandstof tankte, organiseren en betalen wij het leegmaken van de tank in een van onze pechverhelpingscentra.

In deze waarborg komen wij maximaal 2 maal per jaar tussen.

2.2.9.2. Wat is er gedekt bij lekke band(en) of klapband(en)?

Bij een lekke band of klapband organiseren en betalen wij:

- ofwel de pechverhelping van het voertuig ter plaatse
- ofwel het slepen van het verzekerde voertuig naar de dichtstbijzijnde garage.

2.2.9.3. Wat is er gedekt wanneer u uw sleutels vergeet of verliest, of wanneer u sleutel gestolen wordt?

- Ofwel openen wij de deuren van het voertuig. In dat geval zal u wel uw identiteitskaart moeten voorleggen samen met de papieren van het verzekerde voertuig
- ofwel organiseren en betalen wij u een taxi om een dubbel van de sleutel op te gaan halen. In dit geval is onze tussenkomst beperkt tot 65 EUR
- ofwel helpen wij u bij de formaliteiten om bij de constructeur van uw voertuig een dubbel van de sleutel te verkrijgen
- ofwel slepen wij het voertuig naar de dichtstbijzijnde garage of het dichtstbijzijnde station dat gespecialiseerd is in de montage van antidiefstalsystemen.

2.3. Wat zijn de specifieke uitsluitingen met betrekking tot de Wegenhulp?

Voor de volgende kosten komen wij niet tussen:

- Herstellingskosten, met uitzondering van de herstellingskosten voor schade opgelopen tijdens de repatriëring
- Onderhoudskosten
- Brandstofkosten,
- Autosnelwegkosten
- Signalisatiekosten.

In de volgende situaties komen wij niet tussen:

- In geval van **pech**, indien wij in de vorige 12 maanden al 2 maal zijn tussengekomen voor identieke gevallen van **pech** met dezelfde oorzaak
- In geval van **pech**, indien wij in de vorige 12 maand al 3 maal zijn tussengekomen ten gevolge van **pech**
- In het geval dat de behoefte om hulpverlening ontstaat terwijl het voertuig niet in orde is met de regelgeving rond de technische controle op het moment van het **schadegeval**
- In het geval dat de behoefte om hulpverlening ontstaat terwijl de bestuurder van het voertuig wettelijk gezien het verzekerde voertuig niet mocht besturen (geen geldig rijbewijs of getuigschrift, intrekking rijbewijs, enz.).

WOORDENLIJST

Om de tekst van uw verzekeringsovereenkomst lichter te maken, geven wij hieronder wat meer uitleg bij enkele termen en uitdrukkingen die in dit hoofdstuk in het **vet** zijn aangeduid.

Deze definities begrenzen onze dekking. Ze staan alfabetisch gerangschikt.

Aanhangwagen

Elk rijtuig dat uitgerust en bestemd is om door een ander rijtuig te worden voortbewogen.

Kernrisico

Schade die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeit uit wijziging van de atoomkern, radioactiviteit, voortbrenging van ioniserende stralingen van alle aard, uiting van de schadelijke eigenschappen van kernbrandstoffen of nucleaire substanties of radioactieve producten of afvalstoffen.

Omschreven voertuig

Het in de bijzondere voorwaarden **omschreven voertuig**.

Pech

Iedere mechanische, elektrische of elektronische stoornis waardoor het verzekerde voertuig niet meer kan rijden.

Restwaarde

De vervangingswaarde van het voertuig onmiddellijk na het **schadegeval**. Deze waarde wordt door een expert vastgesteld.

Schadegeval

Iedere gebeurtenis die schade veroorzaakt heeft en aanleiding kan geven tot de toepassing van de overeenkomst.

Voertuig voor kortetermijnhuur

Het voertuig dat ter beschikking gesteld wordt en gehuurd wordt door een verzekerde gedurende een maximale periode van 1 jaar.

U wilt veilig door het leven en een zorgeloze toekomst.
Het is ons vak u oplossingen voor te stellen die uw familie en omgeving
beschermen en helpen al uw plannen actief voor te bereiden.

Dit verstaan wij bij AXA onder Financiële Bescherming.



Via **MyAXA** vindt u op axa.be een
overzicht van al uw documenten en
services.

AXA geeft u een antwoord op:

