



Algemene
voorwaarden

Comfort Auto Omni Assistance

06.2019

OVERZICHT

pagina

1. Omvang van de dekkingen	3	1.1. Welke voertuigen zijn verzekerd?
	3	1.2. Welke personen zijn verzekerd?
	4	1.3. In welke gevallen komen wij niet tussen?
<hr/>		
2. Wegehulp	4	2.1. Welke dekkingen zijn er van toepassing in welke situatie?
	6	2.2. Wat dekken wij juist?
	6	2.2.1. Pechverhelping of sleping
	6	2.2.2. Toezending van onderdelen
	6	2.2.3. Vervangingsvoertuig
	7	2.2.4. Terugkeer of voortzetting van de reis / Hotelkosten
	8	2.2.5. Transport van niet-begeleide bagage
	8	2.2.6. Kosten van bewaring
	8	2.2.7. Specifiek voor het buitenland: Ophalen of repatriëring van het verzekerde voertuig
	8	2.2.8. Specifiek voor het buitenland: Telefoonkosten
	9	2.2.9. Andere gevallen
	9	2.3. Wat zijn de specifieke uitsluitingen met betrekking tot de Wegehulp?
<hr/>		
3. Personenhulp	10	3.1. Wat zijn onze dekkingen in België?
	10	3.1.1. Hulp aan de kinderen
	10	3.1.2. Medische hulp aan de verzekerden
	10	3.1.3. Huishoudhulp of oppas voor kinderen van minder dan 18 jaar
	10	3.1.4. Hulp in geval van overlijden in België
	10	3.1.5. Vervroegde terugkeer van de verzekerde uit het buitenland
	10	3.1.6. Terbeschikkingstelling van een chauffeur
	11	3.2. Wat zijn onze dekkingen in het buitenland?
	11	3.2.1. Opsporings- en reddingskosten
	11	3.2.2. Hulp bij ziekte of ongeval
	12	3.2.3. Hulp in geval van overlijden
	13	3.2.4. Terbeschikkingstelling van een chauffeur
	13	3.2.5. Strafrechtelijke borgtocht en erelonen van een advocaat
	13	3.2.6. Hulp in geval van verlies of diefstal van reisdocumenten (identiteitskaart, paspoort, rijbewijs), GSM, cheques, bank- of betaalkaarten
	13	3.2.7. Hulp in geval van verlies of diefstal van vervoerbewijzen
	13	3.2.8. Stranding in het buitenland
	14	3.2.9. Hulp in geval van verlies, diefstal of vernieling van bagage
	14	3.2.10. Tolk
	14	3.2.11. Voorschieten van geld
	14	3.2.12. Ziekte of ongeval van gezelschapsdier (hond of kat)
	14	3.2.13. Gesprekskosten in het buitenland
	14	3.3. Welke zijn de specifieke uitsluitingen van Personenhulp?

4. Woninghulp	15	4.1. Onbewoonbaarheid van uw woning
	15	4.1.1. Eerste maatregelen
	15	4.1.2. Opvang van verzekerden van minder dan 18 jaar
	15	4.1.3. Vervroegde terugkeer bij verblijf in het buitenland
	15	4.2. Verlies, diefstal of vergeten van de sleutels
<hr/>		
5. Specifieke bepalingen in verband met Personen hulp en Woninghulp	15	5.1. Wat zijn de verbintenissen van de verzekerde?
	15	5.2. Wat is de grens van onze verbintenissen?
<hr/>		
Woordenlijst	16	

De dekking Omni Assistance 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 georganiseerd hadden.

1. OMVANG VAN DE DEKKINGEN

1.1. Welke voertuigen zijn verzekerd?

Wij dekken

- het **omschreven voertuig**, voor zover dit een personenwagen, een lichte vrachtwagen, een minibus of een mobilhome 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:
 - commerciële plaat (proefritten- of handerlaarsplaat), of
 - tijdelijke inschrijvingsplaat of transitplaat
- de vouwcaravan, caravan of **aanhangwagens** 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 **aanhangwagens** 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 en 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 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 beroepshalve een sport beoefent, zelfs wanneer hij dit doet zonder er iets aan te verdienen
- wanneer hij een gevaarlijk sport beoefent zoals een lucht- of gevechtssport, bobslee, schansspringen, skeleton, speleologie, steeplechase (paardenrace), rots-, ijs- of bergbeklimming of andere soortgelijke sporten
- wanneer hij, voor de uitoefening van zijn beroep
 - op ladders, steigers of daken werkt
 - in putten of mijnschachten werkt
 - op zee werkt
 - aan diepzeeduiken doet
 - 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 de 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 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 vervangingsvoertuig 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 lijnvlucht.

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 dag 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 repatriëert.

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 een 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 uw 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.).

3. PERSONENHULP

3.1. Wat zijn onze dekkingen in België?

3.1.1. Hulp aan de kinderen

Bij een spoedgeval (ongeval, verlies van sleutels of vervoerabonnement, enz.) kan het verzekerde kind of degene die bij het kind onze bijstandkaart aantreft, ons telefoneren. Wij verlenen dan onze bijstand. De gemaakte kosten (taxi, slotenmaker, enz.) zullen evenwel binnen de maand die volgt op ontvangst van de factuur aan de ouders worden aangerekend voor zover ze niet elders in het contract gedekt zijn.

3.1.2. Medische hulp aan de verzekerden

Als de verzekerde na de eerste hulp dringend in een ziekenhuis moet worden opgenomen, betalen wij het vervoer per ziekenwagen naar het dichtstbijgelegen ziekenhuis, indien nodig onder medisch toezicht. Hetzelfde geldt voor de terugkeer als de verzekerde niet onder normale omstandigheden kan reizen. Voor een kind van minder dan 18 jaar en indien het ziekenhuisverblijf langer duurt dan 48 uur, organiseren en betalen wij bovendien de terugkeer van de ouders wanneer zij zich in het buitenland bevinden.

Wanneer de verzekerde tijdens een reis in België in het ziekenhuis wordt opgenomen en naar een ander ziekenhuis dicht bij zijn woning moet worden overgebracht, organiseren en betalen wij het vervoer per ziekenwagen naar het dichtst bij zijn woning gelegen ziekenhuis of naar zijn woning, indien nodig onder medisch toezicht.

3.1.3. Huishoudhulp of oppas voor kinderen van minder dan 18 jaar

Indien de verzekerde (vader of moeder) in het ziekenhuis verblijft voor ten minste 3 dagen, nemen wij de kosten ten laste van een huishoudhulp of kinderoppas tot 20 EUR per dag gedurende 8 dagen.

3.1.4. Hulp in geval van overlijden in België

Wanneer het overlijden zich voordoet tijdens een reis, nemen wij de kosten ten laste voor het vervoer van het stoffelijk overschot van de plaats van het overlijden naar de plaats van teraardebestelling in België.

3.1.5. Vervroegde terugkeer van de verzekerde uit het buitenland

Indien de verzekerde zijn reis onderbreekt wegens

- ziekenhuisverblijf in België van meer dan 5 dagen van iemand van zijn familie (samenwonende echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner, kind, vader, moeder)
- het overlijden van een familielid (samenwonende echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner, kind, vader, moeder, broer, zuster, (achter)kleinkind, grootouder, schoonouder, schoonzoon, schoondochter, schoonbroer, schoonzuster)
- het overlijden van een vennoot die onvervangbaar is voor het dagelijks beheer van de onderneming of, voor een beoefenaar van een vrij beroep, het overlijden van een vervanger
organiseren en betalen wij, tot aan hun woonplaats of de plaats van teraardebestelling in België:
 - ofwel de heen/terugreis van een verzekerde;
 - ofwel, de terugreis van vier verzekerden (tegemoetkoming beperkt tot familieleden van de 1ste graad).

Indien het voertuig dat door de verzekerde wordt gebruikt om te reizen, ter plaatse moet worden gelaten, brengen wij het terug naar de woonplaats met zijn inzittenden, onder de voorwaarden bepaald in het artikel betreffende de terbeschikkingstelling van een chauffeur.

3.1.6. Terbeschikkingstelling van een chauffeur

Indien wegens ziekte, ongeval of overlijden, noch de verzekerde noch de inzittenden het voertuig kunnen besturen, stellen wij een chauffeur ter beschikking om het voertuig met de eventuele inzittenden terug te brengen.

Wij beperken onze tegemoetkoming tot de reiskosten van de chauffeur en zijn salaris. Het voertuig moet rijklaar zijn en in orde met de geldende wettelijke voorschriften.

3.2. Wat zijn onze dekkingen in het buitenland?

Onze prestaties zijn van toepassing in de hele wereld, op voorwaarde dat de verzekerde zijn gewoonlijke verblijfplaats in België heeft.

3.2.1. Opsporings- en reddingskosten

Wij dragen ze tot 6.250 EUR per persoon.

3.2.2. Hulp bij ziekte of ongeval

3.2.2.1. Tenlasteneming van medische kosten

Wij betalen aan de zorgverstrekkers of aan de verzekerde tot 50.000 EUR per persoon en per **schadegeval** en na verbruik van de uitkeringen die worden gewaarborgd door enige derde betaler of, bij niet-naleving van de aansluitingsplicht of andere verplichtingen, die betaald zouden zijn indien deze verplichtingen waren nageleefd en na voorlegging van de bewijsstukken van deze uitkeringen

- de medische kosten van dokter en ziekenhuis, inclusief die van de voorgeschreven geneesmiddelen
- dringende tandverzorging, tot 150 EUR per persoon
- vervoerkosten (ziekenwagen, ziekenslee, helikopter op voorschrift van een arts voor een plaatselijk traject).

Wij passen een eigen risico toe van 50 EUR per persoon en per **schadegeval**.

Wij sluiten medische kosten uit die in België worden gemaakt.

3.2.2.2. Toezending van onmisbare geneesmiddelen en prothesen

Bij diefstal, verlies of het vergeten van noodzakelijke geneesmiddelen zoeken wij deze of gelijkaardige geneesmiddelen ter plaatse. Wij organiseren en betalen daartoe het bezoek aan een dokter die de geneesmiddelen zal voorschrijven aan de verzekerde, inclusief het vervoermiddel om naar de dokter te gaan.

Indien deze geneesmiddelen ter plaatse niet te vinden zijn, organiseren wij de toezending vanuit België van de door uw behandelende dokter voorgeschreven en in België beschikbare medicijnen.

Bij het breken van een prothese of een rolstoel, die niet ter plaatse herstelbaar is, bestellen wij een nieuwe in België en bezorgen wij die in het buitenland.

De kosten van de geneesmiddelen, prothese en rolstoel blijven ten laste van de verzekerde.

Deze verzendingen zijn onderworpen aan de algemene voorwaarden van de transportmaatschappijen en aan de Belgische en buitenlandse wettelijke en reglementaire bepalingen inzake import en export.

3.2.2.3. Ziekenbezoek

Wij organiseren en betalen de reis (heen/terug) van een gezinslid van de verzekerde die voor meer dan 5 dagen (2 dagen indien de verzekerde minder dan 18 jaar is) in het ziekenhuis is opgenomen, opdat die persoon zich bij hem kan begeven. Wij dragen de kosten van verblijf van die persoon in een hotel ter plaatse (kamer + ontbijt) tot 125 EUR per nacht, met een maximum van 1250 EUR in totaal.

Wij dragen eveneens de kosten van een taxi voor het traject heen en terug tussen het hotel en het ziekenhuis met een maximum van 250 EUR. Een gezinslid dat met de verzekerde meereist en zijn verblijf verlengt, geniet deze dekking eveneens.

3.2.2.4. Verblijfsverlenging van een verzekerde in het buitenland op medisch voorschrift

Wij dragen de kosten van een verlengd verblijf in het hotel van de zieke en een begeleider met akkoord van de dokter van de maatschappij (kamer + ontbijt) tot 125 EUR per nacht en per kamer, met een maximum van 1250 EUR in totaal.

3.2.2.5. Opvang van verzekerden van minder dan 18 jaar

Wij organiseren en betalen:

- de reis van een door het gezin aangewezen persoon om voor de kinderen te zorgen en ze terug naar België te brengen
 - de hotelkosten (kamer + ontbijt) van die persoon, tot 125 EUR per nacht, met een maximum van 1250 EUR in totaal.
- Wij komen tegemoet voor zover geen enkele andere verzekerde zich ter plaatse met de kinderen kan bezighouden.

3.2.2.6. Repatriëring

Wij organiseren en betalen de repatriëring:

- van de verzekerde, desnoods onder medisch toezicht, naar een ziekenhuis dicht bij hem thuis of naar zijn huis in België. Die repatriëring is afhankelijk van het akkoord van onze medische dienst en er wordt enkel rekening gehouden met zijn gezondheidstoestand om het vervoermiddel en de plaats van verpleging te bepalen
- van de andere verzekerden, als zij niet naar België kunnen terugkeren met de aanvankelijk voorziene middelen
- van het gezelschapsdier (hond of kat) dat met de verzekerde was meegereisd, als geen enkele andere verzekerde zich ermee kan bezighouden.

Wij nemen het vervoer van hun bagage ten laste, dat wil zeggen alle persoonlijke zaken die in het verzekerde voertuig meegenomen of vervoerd worden.

Wij nemen de extra luchthavenkosten ten laste als gevolg van het overgewicht van de bagage tot 50 EUR per stuk bagage met een maximum van 150 EUR in totaal.

Wordt niet als bagage beschouwd: zeilvlieger, voertuigen, vaartuigen, luchtvaartuigen, koopwaar, wetenschappelijk materiaal, bouwmaterialen, inboedel, paarden, vee, enz.

Naargelang de ernst van het geval wordt de repatriëring georganiseerd per:

- trein (1ste klasse)
- licht ziekenvoertuig
- ziekenwagen
- lijnvliegtuig, economy class met speciale inrichting indien nodig
- ziekenvliegtuig.

Als de gebeurtenis plaatsheeft buiten Europa en buiten de landen rondom de Middellandse Zee, gebeurt het vervoer uitsluitend per lijnvliegtuig (economy class).

3.2.2.7. Skiën

Wij betalen het niet-verbruikte gedeelte van de skipas terug tot maximum 125 EUR, indien de verzekerde voor meer dan 24 uur in een ziekenhuis wordt opgenomen, indien wij hem moeten repatriëren of indien hij ten gevolge van een ongeval met lichamelijke schade niet meer kan skiën (op basis van een medisch attest).

3.2.3. Hulp in geval van overlijden

3.2.3.1. Tenlasteneming van de post-mortemkosten

Wij nemen de kosten ten laste voor:

- de lijkverzorging en kisting
- de kist, tot een bedrag van 750 EUR
- de repatriëring van het stoffelijk overschot naar de plaats van teraardebestelling in België of de begrafeniskosten in het land van overlijden tot een bedrag van 750 EUR.

3.2.3.2. Opvang van verzekerden van minder dan 18 jaar

Wij organiseren en betalen:

- de reis van een door het gezin aangewezen persoon om voor de verzekerde kinderen te zorgen en ze terug naar België te brengen
 - de hotelkosten (kamer + ontbijt) van die persoon, tot 125 EUR per nacht, met een maximum van 1250 EUR in totaal.
- Wij komen tegemoet voor zover geen enkele andere verzekerde zich ter plaatse met de kinderen kan bezighouden.

3.2.3.3. Repatriëring

Wij organiseren en betalen de repatriëring:

- van de andere verzekerden, als zij niet naar België kunnen terugkeren met de aanvankelijk voorziene middelen
- van uw gezelschapsdier (hond of kat), als geen enkele andere verzekerde zich ermee kan bezighouden.

De repatriëring wordt georganiseerd per

- trein
- lijnvliegtuig, economy class.

Wij nemen het vervoer van hun bagage ten laste, dat wil zeggen alle persoonlijke zaken die in het verzekerde voertuig meegenomen of vervoerd worden.

Wij nemen de extra luchthavenkosten ten laste als gevolg van het overgewicht van de bagage tot 50 EUR per stuk bagage met een maximum van 150 EUR in totaal.

Wordt niet als bagage beschouwd: zeilvlieger, voertuigen, vaartuigen, luchtvaartuigen, koopwaar, wetenschappelijk materiaal, bouwmaterialen, inboedel, paarden, vee, enz.

Als de gebeurtenis plaatsheeft buiten Europa en buiten de landen rondom de Middellandse Zee, gebeurt het vervoer uitsluitend per lijnvliegtuig (economy class).

3.2.4. Terbeschikkingstelling van een chauffeur

Indien wegens ziekte, ongeval of overlijden, noch de verzekerde noch de inzittenden het voertuig kunnen besturen, stellen wij een chauffeur ter beschikking om het voertuig met de eventuele inzittenden terug te brengen.

Wij beperken onze tegemoetkoming tot de reiskosten van de chauffeur en zijn salaris. Het voertuig moet rijklaar zijn en in orde met de geldende wettelijke voorschriften.

3.2.5. Strafrechtelijke borgtocht en erelonen van een advocaat

Indien de verzekerde gerechtelijk vervolgd wordt, schieten wij de volgende kosten voor:

- de strafrechtelijke borgtocht tot een bedrag van 12.500 EUR per persoon en per **schadegeval**; de borgtocht moet ons worden terugbetaald meteen na teruggave door de overheid en uiterlijk 3 maanden nadat hij was voorgesloten
- het honorarium van de advocaat die door de verzekerde werd gekozen om zijn belangen in het buitenland te verdedigen met een maximum van 1.250 EUR per vervolgte persoon; het moet ons worden terugbetaald uiterlijk 30 dagen nadat het was voorgesloten.

Wij sluiten de gerechtelijke gevolgen in België uit van een vordering die in het buitenland tegen een verzekerde is ingesteld.

3.2.6. Hulp in geval van verlies of diefstal van reisdocumenten (identiteitskaart, paspoort, rijbewijs), GSM, cheques, bank- of betaalkaarten

Wij delen aan de verzekerde de gegevens mee van:

- de ambassade
- het dichtstbijzijnde consulaat
- de gsm-operator
- wij ondernemen stappen bij de financiële instellingen om de nodige beschermingsmaatregelen te doen toepassen.

Verlies of diefstal moet worden aangegeven bij de bevoegde overheid.

3.2.7. Hulp in geval van verlies of diefstal van vervoerbewijzen

Wij stellen de vervoerbewijzen, die nodig zijn voor de voortzetting van zijn reis, ter beschikking van de verzekerde. Hij zal ze ons terugbetalen binnen de maand na ontvangst van de factuur.

3.2.8. Stranding in het buitenland

Indien de verzekerde is opgehouden in het buitenland door een van de volgende gebeurtenissen:

- de reisorganisator of de vervoersonderneming leeft het contract niet na
- of, voor zover de verzekerde dit kan staven door een verklaring van de plaatselijke overheid,
 - weersomstandigheden
 - een staking
 - overmacht.

vergoeden wij de bijkomende verblijfskosten tot 125 EUR per nacht en per kamer, met een maximum van 1250 EUR in totaal.

3.2.9. Hulp in geval van verlies, diefstal of vernieling van bagage

Wij komen tegemoet voor een maximum van 125 EUR per verzekerde in de aankoop ter plaatse van de meest noodzakelijke voorwerpen. De uitgaven moeten worden gerechtvaardigd door bewijsstukken.

3.2.10. Tolk

Indien het in het kader van een van onze dekkingen nodig is, bezorgen wij aan de verzekerde de gegevens van een tolk. De honoraria blijven te zijnen laste.

3.2.11. Voorschieten van geld

Wanneer er in het buitenland een gedekte gebeurtenis plaatsvindt waarvoor een aanvraag om tegemoetkoming bij ons is ingediend en, in voorkomend geval, na aangifte bij de lokale overheid, stellen wij, op verzoek van de verzekerde, alles in het werk om hem de tegenwaarde van maximum 2.500 EUR te bezorgen.

Deze tegenwaarde moet ons vooraf in België in de vorm van een bankoverschrijving zijn betaald.

3.2.12. Ziekte of ongeval van gezelschapsdier (hond of kat)

Wanneer het de verzekerde vergezelt, nemen wij de diergeneeskundige kosten ten laste tot 65 EUR, indien het gezelschapsdier correct gevaccineerd is.

3.2.13. Gesprekskosten in het buitenland

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.

3.3. Welke zijn de specifieke uitsluitingen van Personenhelp?

Wij dekken niet

- lichte aandoeningen of letsels die de verzekerde niet beletten zijn reis voort te zetten
- geestesziekten die reeds behandeld werden in het jaar vóór het **schadegeval**
- de gevolgen in het buitenland van zwangerschap na de 26ste week tenzij de verzekerde in het buitenland een onvoorzienbare complicatie heeft
- vrijwillige zwangerschapsonderbreking uit niet-therapeutische overwegingen
- chronische ziekten zoals die welke storingen in het zenuwstelsel, ademhalingsstelsel, de bloedsomloop, het bloed of de nieren veroorzaakt hebben
- vastgestelde aandoeningen die nog niet geheeld zijn en nog behandeld worden bij de afreis en die een reëel gevaar voor een snelle verslechtering inhouden
- ingrepen en behandelingen van esthetische aard
- kosten van preventieve geneeskunde en thermale kuren
- kosten van diagnose en behandeling die niet erkend zijn door het RIZIV (Rijksinstituut Ziekte-Invaliditeitsverzekering)
- de prijs van aankoop en herstelling van prothesen, brillen en lenzen.

4. WONINGHULP

De Woninghulp is van toepassing ter aanvulling van de Personenhulp.
De dekking Woninghulp strekt zich alleen uit tot de woning van uw Belgische domicilie.

4.1. Onbewoonbaarheid van uw woning

4.1.1. Eerste maatregelen

Als uw woning wegens zware schade onbewoonbaar wordt, organiseren en betalen wij:

- de kosten van een hulpkoffer, tot 250 EUR
- een voorschot voor de eerste uitgaven (bijvoorbeeld: kosten voor voeding, verplaatsingen ...), tot 250 EUR
- de kosten van een hotel in de omgeving van de woning, tot 125 EUR per dag gedurende 3 dagen en de reiskosten van de verzekerde naar dat hotel
- de kosten voor het huren van een lichte vrachtwagen zonder chauffeur of de kosten van een verhuisfirma, tot 250 EUR
- de bewaring van de beschadigde goederen gedurende hoogstens 72 uur.

4.1.2. Opvang van verzekerden van minder dan 18 jaar

Wij organiseren de opvang van kinderen van minder dan 18 jaar die gewoonlijk in het gebouw wonen en wij dragen de kosten tot 65 EUR per dag gedurende 3 dagen.

4.1.3. Vervroegde terugkeer bij verblijf in het buitenland

Wij organiseren de repatriëring bij verblijf in het buitenland (en voor zover een aanwezigheid noodzakelijk is).

Wij betalen ten belope van de prijs van een ticket voor trein (1ste klasse) of lijnvliegtuig

- ofwel een heen- en terugreis zodat een verzekerde naar de plaats van het **schadegeval** kan komen en daarna terugkeren naar zijn verblijfplaats
- ofwel de terugkeer van één of twee verzekerden naar de plaats van het **schadegeval**.

Wij stellen de verzekerde een vervoerbewijs ter beschikking om zijn ter plaatse gebleven voertuig te gaan halen.

4.2. Verlies, diefstal of vergeten van de sleutels

In geval van verlies, diefstal of het vergeten van de sleutels van uw Belgische domicilie, organiseren en betalen wij de verplaatsings- en herstellingskosten van een slotenmaker tot 65 EUR per **schadegeval** en per verzekeringsjaar.

5. SPECIFIEKE BEPALINGEN IN VERBAND MET PERSONENHULP EN WONINGHULP

5.1. Wat zijn de verbintenissen van de verzekerde?

De verzekerde verbindt zich ertoe:

- op ons verzoek de originele bewijsstukken van de uitgaven te bezorgen
- het bewijs te leveren van de feiten die recht geven op de gewaarborgde prestaties, als wij erom vragen
- automatisch de vervoerbewijzen terug te geven die niet werden gebruikt omdat wij voor dat vervoer gezorgd hebben
- wat betreft de voorgeschoten medische kosten, automatisch alle nodige stappen te ondernemen om ze te verhalen op de derde betalende die dezelfde kosten dekken en ons alle als dusdanig ontvangen sommen terug te storten.

Gebeurt dit niet, dan kunnen wij terugbetaling eisen van de sommen die wij hebben betaald, tot het bedrag van het nadeel dat wij hebben geleden doordat hij zijn verbintenissen niet is nagekomen.

5.2. Wat is de grens van onze verbintenissen?

In geval van overmacht zullen wij alles in het werk stellen om de verzekerde doeltreffend bij te staan zonder dat wij aansprakelijk kunnen worden gesteld voor tekortkomingen of tegenslagen.

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.

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 autoriteiten onder druk te zetten, ofwel om het verkeer of de normale werking van een dienst of een onderneming te belemmeren.

Bijzondere bepalingen betreffende **Terrorisme**:

Indien een gebeurtenis erkend wordt als **terrorisme**, dan worden onze contractuele verbintenissen beperkt conform de Wet van 1 april 2007 betreffende de verzekering tegen schade veroorzaakt door **terrorisme**, voor zover **terrorisme** niet werd uitgesloten. Wij (met uitzondering van Inter Partner Assistance) zijn hiertoe lid van de vzw Terrorism Reinsurance and Insurance Pool.

De wettelijke bepalingen betreffen onder meer de omvang en de uitvoeringstermijn van onze prestaties.

Wat betreft de risico's die een wettelijke verplichting bevatten voor schade veroorzaakt door **terrorisme**, zijn de **schadegevallen** veroorzaakt door wapens of tuigen die bestemd zijn om te ontploffen door de structuurwijziging van de atoomkern altijd uitgesloten.

In alle andere gevallen zijn alle vormen van **kernrisico** veroorzaakt door **terrorisme** altijd uitgesloten.

Voertuig voor kortetermijnhuur

Het voertuig dat ter beschikking wordt gesteld 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:

