

Annulatieverzekering

Jaarlijkse contracten, als u bijstand nodig heeft, contacteer ons dan via:

+32 2 550 05 00

ALGEMENE VOORWAARDEN

Reisannulatie

Reisverzekering voor particulieren en bedrijven

Versie April 2018

INLEIDING

Uw contract bestaat uit twee delen

De algemene voorwaarden die het reglement van het contract omschrijven. Zij bepalen de rechten en verplichtingen van zowel AXA ASSISTANCE als van de verzekerde.

De bijzondere voorwaarden omvatten de gegevens van het contract die uw persoon betreffen, namelijk de aanvangsdatum en de duurtijd van het contract, de identiteit van de verzekeringnemer en, voor kortetermijncontracten, van de verzekerde personen, de omschrijving van het (de) verzekerde voertuig(en), de gekozen bijstandsformule en de premie.

De bijzondere voorwaarden zijn aanvullend bij de algemene voorwaarden en vervangen ze indien ze tegenstrijdig zouden zijn met de in de algemene voorwaarden omschreven bepalingen.

Als u dit contract heeft onderschreven, kunt u genieten van de infrastructuur en de internationale organisatie van AXA ASSISTANCE. Onze bijstandsdiensten helpen u bij alle situaties die beschreven worden in de hiernavolgende algemene voorwaarden.

Maar er kunnen zich andere problemen voordoen. Aarzel niet ook dan een beroep te doen op onze diensten. In het kader van een bijstandsverlening, kunnen wij bijvoorbeeld een tolk sturen of, onder bepaalde voorwaarden, geld voorschieten. Wij zullen steeds alles in het werk stellen om u te helpen.

Neem bij problemen steeds contact op met AXA ASSISTANCE, zodat wij u op een optimale manier kunnen verder helpen. Het merendeel van de waarborgen is enkel verworven, indien de bijstand door AXA ASSISTANCE werd georganiseerd.



ASSUDIS is het bedrijf dat de contracten van AXA ASSISTANCE commercialiseert en beheert.

ASSUDIS is uw gesprekspartner voor alle vragen betreffende uw contract of zijn waarborgen en voorwaarden.

I. ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

1.1. Ongeval met lichamelijke schade

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

Worden gelijkgesteld met een ongeval:

- a) verdrinking;
- b) vergiftiging en verstikking door een onvrijwillige opname van een giftige stof;
- c) tetanus, rabiës of miltvuur;
- d) ontwrichtingen, scheuren en verrekkingen van de spieren door een plotse inspanning;
- e) lichamelijke letsels of de dood ten gevolge van handelingen die gesteld werden om personen, goederen of belangen te redden;
- f) aantastingen van de gezondheid die het directe en onmiddellijke gevolg zijn van een verzekerd ongeval.

1.2. Verzekerden

In het huidige artikel begrijpen we onder de term "hoofdverzekeringnemer" de verzekeringnemer of, indien de verzekeringnemer een rechtspersoon is, de eerste persoon die opgenomen wordt in de bijzondere voorwaarden. Onder de term "partner" begrijpen we de inwonende partner, feitelijk of rechtens, van de hoofdverzekeringnemer.

1.2.1 Voor een individueel contract (één persoon):

De hoofdverzekeringnemer.

1.2.2 Voor de aansluiting van een koppel (twee personen)

De hoofdverzekerde en zijn/haar echtgeno(o)te, of de hoofdverzekerde en een tweede persoon die onder hetzelfde dak op hetzelfde adres als dat van de hoofdverzekerde woont (domicilies op hetzelfde adres), voor zover die tweede persoon vermeld wordt in de bijzondere voorwaarden en die persoon de enige is die met de hoofdverzekerde samenwoont

1.2.3 Voor een familiecontract (minstens drie personen):

De verzekerde personen, voor zover zij gedomicilieerd zijn in het land van woonplaats en daar gewoonlijk verblijven, zijn:

- de hoofdverzekeringnemer en zijn/haar partner;
- alle personen die onder hetzelfde dak leven;
- hun alleenstaande kinderen van minder dan 25 jaar oud die bij hen ten laste zijn omdat ze minderjarig zijn, of bij hun andere ouder verblijven, of die nog student zijn;
- de kleinkinderen en de achterkleinkinderen voor zover zij de verzekerde vergezellen bij de verplaatsing zonder hun ouders.

1.3. Bevoegde medische autoriteit

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

1.4. AXA ASSISTANCE / Verzekeraar

AXA ASSISTANCE is een commerciële benaming van Inter Partner Assistance n.v., lid van de AXA ASSISTANCE groep, Verzekeringsonderneming erkend door de NBB en FSMA onder codenr. 0487 waarvan de zetel gevestigd is te B-1050 Brussel, Louizalaan 166 bus 1, ondernemingsnummer 0415.591.055, RPR Brussel.

1.5. Reisgezel

De persoon die zich tegelijkertijd met de verzekerde ingeschreven heeft om de geplande reis te ondernemen of het voorziene vakantieverblijf af te huren en wiens aanwezigheid noodzakelijk is voor het goede verloop van de geplande reis of de voorziene vakantie.

1.6. Partner

De persoon waarmee de hoofdverzekerde een feitelijke of wettelijke levensgemeenschap vormt.

1.7. Reiscontract

Iedere reservatie voor vervoer naar, verblijf in of huur van een vakantieverblijf, al dan niet samen, geboekt door de verzekerde.

1.8. Vertrekdatum

- g) De vertrekdatum van de reis, vermeld in het reiscontract, of
- h) De aanvangsdatum van de verplaatsing, rekening houdend met de duur van de reis om rechtstreeks het vakantieoord te bereiken op de in het reiscontract voorziene datum.

1.9. Belangrijke stoffelijke schade aan onroerende goederen

Schade aan een onroerend goed van de verzekerde, veroorzaakt door een plotse gebeurtenis, onafhankelijk van de wil van de verzekerde en die zo ernstig is dat de annulatie of de onderbreking van de reis noodzakelijk is, opdat de verzekerde zijn eigendom of zijn inboedel zou kunnen vrijwaren.

1.10. Woonplaats

De wettelijke woonplaats in het land van woonplaats (of de gekozen woonplaats die in de bijzondere voorwaarden vermeld wordt) van de of van de in de bijzondere voorwaarden aangeduide natuurlijke persoon, indien de verzekeringnemer een rechtspersoon is.

1.11. Hotelkosten

Het betreft de kosten van de kamer en het ontbijt.

1.12. Brand

Alle schade veroorzaakt door vuur, explosie, implosie, vlammen of bliksem die het verzekerde voertuig immobiliseert op de plaats van het voorval of de verzekerde woning onbewoonbaar maakt.

1.13. Medisch incident

Een ziekte of een ongeval met lichamelijke schade die/dat een verzekerde overkomt.

1.14. Ziekte

Elke onvrijwillige stoornis van de gezondheid die medisch vaststelbaar is.

Het dient door een dokter aangetoond te worden dat het medisch onmogelijk is om de ziekte te combineren met de uitvoering van het reiscontract.

1.15. Verwanten

De echtgeno(o)t(e), de vader, de moeder, de broer, de zus, de stief- of schoonouders, de stief- of schoonzoon, de stief- of schoondochter, de grootouders, het kind of kleinkind, de stief- of schoonbroer, de stief- of schoonzus. Worden eveneens gelijkgesteld met ouders, de twee personen die volgens de bijzondere voorwaarden aangeduid werden voor de vervroegde terugkeer.

1.16. Land van woonplaats

Het betreft België, het Groothertogdom Luxemburg of de zone in een straal van maximum 30 km van de grens van de genoemde landen.

1.17. Verzekeringnemer

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die het bijstandscontract afsluit.

1.18. Annulatie

De annulatie van een bestaand reiscontract voor de aanvang van de reis.

1.19. Onderbreking

De stopzetting van een aangevangen reis voor een vervroegde terugkeer naar het land van woonplaats.

II. ANNULATIE EN ONDERBREKING VAN DE REIS

1. Verzekerd bedrag

1.1. In geval van annulatie

De reële annulatiekosten opgelopen door de verzekerde, met uitzondering van de verzekeringspremies, en met een maximum van 2.500 EUR per verzekerde persoon per verzekerde periode

1.2. In geval van onderbreking

Het bedrag, pro rata temporis van de niet-genoten dagen, dat de verzekerde niet van de reisorganisator heeft kunnen terugvorderen, indien hij om een van de volgende redenen zijn reis heeft moeten onderbreken.

1.3. Limiet van de vergoeding

AXA ASSISTANCE betaalt een schadeloosstelling zoals die hierboven werd bepaald tot een bedrag van maximum 2.500 EUR per schadegeval en per verzekerde, en met een maximum van 12.500 EUR per reis en per jaar

2. Verzekerde Kosten

2.1. Annulatie en Onderbreking van de reis

De kosten van de annulatie of onderbreking van een reis ten gevolge van een overlijden, van een ongeval of een zware ziekte overkomen na de inschrijving of na de reservatie, aan de verzekerde zelf en/of aan een naaste verwante tot in de tweede graad, een samenwonende of aan een reisgezel, die zich tegelijkertijd heeft ingeschreven.

De tussenkomst bij onderbreking van de reis wordt pro rata temporis van de niet-genoten vakantiedagen berekend.

AXA ASSISTANCE komt tussen in de annulatie- en onderbrekingskosten in de volgende gevallen:

- opzeg van de arbeidsovereenkomst van de verzekerde door zijn werkgever binnen de dertig dagen voorafgaand aan de datum van vertrek;
- intrekking van de vakantie van de verzekerde door zijn werkgever wegens onbeschikbaarheid van een collega die de verzekerde vervangt, ten gevolge van ziekte, ongeval of overlijden en voor zover die gebeurtenis plaatsvindt binnen de dertig dagen voorafgaand aan het vertrek;
- ingeval de verzekerde die werkzoekende is, een arbeidsovereenkomst afsluit voor minstens drie maanden, die begint te lopen binnen de 30 dagen voor de vertrekdatum;
- de noodzakelijke aanwezigheid van de verzekerde die een vrij of zelfstandig beroep uitoefent als gevolg van de niet-beschikbaarheid van de persoon die de verzekerde had moeten vervangen wegens ziekte, ongeval of overlijden
- aanzienlijke materiële schade die de woonplaats van de verzekerde onbewoonbaar maakt, op voorwaarde dat deze schade binnen de dertig dagen voor de vertrekdatum opgelopen werd;
- vertraging op het ogenblik van de inscheping bij het vertrek of tijdens de etappe die voorzien is in het transportverslag ten gevolge van een immobilisatie langer dan een uur ten gevolge van een verkeersongeval;
- de volledige immobilisatie van het privévoertuig van de verzekerde voor een periode van meer dan 5 werkdagen op het ogenblik van het vertrek naar zijn vakantieoord in het buitenland of hoogstens 48 uur voor het vertrek ten gevolge van een verkeersongeval, diefstal of brand, indien het voertuig onmisbaar is voor het afleggen van een etappe van de reis en niet gemakkelijk vervangen kan worden;
- verplichte aanwezigheid van de verzekerde:
 - o als getuige of jurylid van het Assisenhof;
 - o als student om een herexamen af te leggen indien dit plaatsvindt tijdens de reis of binnen de dertig dagen na de voorziene terugkeer;
 - o als beroepsmilitair bij een oproep voor een missie in het buitenland;
 - o voor de transplantatie van een orgaan;
 - o voor de juridische daden bij de adoptie van een kind;
- verplichte aanwezigheid van de verzekerde door het wegvallen van de in de bijzondere voorwaarden aangeduide persoon die met de verzorging van het minderjarig of gehandicapt kind van de verzekerde belast is;
- verdwijning of ontvoering van de verzekerde, een reisgezel of een naaste verwante tot in de tweede graad;
- weigering van het visum door de lokale overheid van het land van bestemming;
- diefstal van de identiteitsdocumenten en/of het visum van de verzekerde en dit binnen de vijf werkdagen voor de aanvang van de reis;
- de verzekerde wegens medische redenen niet ingeënt kan worden op voorwaarde dat deze vaccinatie verplicht wordt door de lokale overheid van het land van bestemming;
- complicaties of problemen tijdens de zwangerschap, of een zwangerschap, indien de verzekerde niet op de hoogte was van de zwangerschap op het ogenblik van de inschrijving of reservatie van de reis.
- scheiding, of feitelijke scheiding waarbij één van de partners verhuist voor de start van de reis, mits voorlegging van een officieel document waarmee de scheidingsprocedure of verhuizing aangetoond wordt
- verplichte verhuizing binnen een periode van één maand voor het vertrek tot één maand na de datum van terugkeer, ten gevolge van de opzegging van het huurcontract van de hoofdwoning door de eigenaar of door een professionele mutatie.
- verhuizing binnen een maand voor vertrekdatum tot een maand na de terugkeerdatum

2.2. Voorwaarde bij toekenning van een vergoeding

Deze waarborg is enkel geldig bij het voorleggen van de originele bewijsstukken.

III. UITSLUITINGEN

1. Gemeenschappelijke uitsluitingen voor alle garanties

Worden gedekt noch terugbetaald:

- a) de kosten die door een verzekerde worden gemaakt zonder voorafgaande toestemming van AXA ASSISTANCE (behoudens andersluidende bepaling in het contract);
- b) kosten van maaltijden met uitzondering van de kosten voor ontbijt;
- c) taxikosten (behoudens andersluidende bepalingen in het contract);
- d) kosten die vóór het vertrek worden voorzien voor reizen naar het buitenland;
- e) de normaal voorzienbare schadelijke gevolgen van een opzettelijke daad of een nalatigheid waaraan de verzekerde zich schuldig maakt;
- f) de nood aan bijstand die ontstaan is terwijl de verzekerde zich in staat van dronkenschap of strafbare alcoholintoxicatie bevond of in een vergelijkbare staat ontstaan als gevolg van andere producten dan alcoholische dranken;
- g) de gebeurtenissen die veroorzaakt werden door een opzettelijke daad, door zelfmoord of poging tot zelfmoord;
- h) de gebeurtenissen die veroorzaakt werden door roekeloosheid, een weddenschap of een uitdaging van de verzekerde;
- i) terroristische daden, tenzij de verzekerde kan aantonen dat hij niet aan die gebeurtenis deelnam;
- j) sociale conflicten zoals staking, lock-out, oproer of volksopstand, tenzij de verzekerde kan aantonen dat hij niet aan die gebeurtenis deelnam;
- k) nucleaire ongevallen zoals omschreven in de Conventie van Parijs van 29 juli 1960 of ongevallen voortvloeiend uit straling die vrijkomt uit radio-isotopen;
- l) beroepsmatig deelnemen aan wedstrijden of trainingen ter voorbereiding van dergelijke wedstrijden;
- m) de prestaties die AXA ASSISTANCE niet kan leveren ten gevolge van overmacht;
- n) alle kosten waarvan niet uitdrukkelijk in het contract is voorzien dat ze ten laste genomen worden

IV. JURIDISCH KADER

1. Aanvangsdatum van het contract

Het contract vangt aan op de datum die in de bijzondere voorwaarden aangegeven wordt.

2. Duur van het contract

2.1. Duur

Het contract wordt afgesloten voor de duur van één jaar.

Het contract wordt stilzwijgend hernieuwd voor opeenvolgende termijnen van één jaar indien het niet door één van de partijen wordt opgezegd met een bij de post aangetekende brief, per deurwaardersexploot of door de afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs, en dit minstens drie maanden voor het aflopen van het contract.

Als de verzekerde, die zijn terugkeer vóór de afloop van het contract had gepland, zich echter in de onmogelijkheid bevindt om terug te keren op de geplande datum om redenen buiten zijn wil, dan zullen de waarborgtermijnen verlengd worden met de tijd die nodig is voor de terugkeer van de verzekerde. De mogelijke oorzaken van deze verlenging zijn beperkt tot een medisch incident, een onverwachte vertraging of de annulatie van het vervoer als gevolg van overmacht, zoals een natuurramp, staking, opstand of een verstoring van de openbare orde, een staat van oorlog of het in gebreke blijven van de vervoerder of de reisorganisator, waardoor het gebruik van het geplande vervoermiddel verhinderd wordt.

2.2. Recht van herroeping

Het verzekeringscontract dat via de website ondertekend wordt, is een op afstand gesloten contract. In dergelijk geval heeft de verzekeringnemer recht op herroeping. De verzekeringnemer beschikt over een tijdspanne van veertien dagen om het contract te laten ontbinden, zonder sancties en zonder een verplichting tot motivering. De termijn waarbinnen het recht op herroeping kan worden uitgeoefend, vangt aan op:

de dag waarop het contract gesloten is;

de dag waarop de verzekeringnemer de contractuele voorwaarden ontvangt alsook alle andere bijkomende informatie, indien deze datum later is dan de dag waarop het contract gesloten wordt;

De ontbinding vindt plaats op het ogenblik dat de verzekeringnemer zijn opzegging kenbaar maakt.

Om het recht op herroeping in te roepen, dient de verzekeringnemer ons zijn beslissing omtrent de herroeping van de huidige overeenkomst per aangetekend schrijven mede te delen. De verzekeringnemer kan hiervoor eveneens het modelformulier voor herroeping gebruiken, dat ter beschikking wordt gesteld op de website van Assudis, maar dit is geen verplichting.

Dient sowieso betaald te worden door de verzekeringnemer in geval van herroeping van het contract: het bedrag dat proportioneel overeenkomt met het geen er geleverd werd tot op het ogenblik waarop de verzekeringnemer Assudis ervan op de hoogte heeft gebracht, dat hij het recht op herroeping met betrekking op het geheel van prestaties die in het contract waren voorzien, wenste uit te oefenen.

3. Einde van het contract

3.1. AXA ASSISTANCE of haar mandataris kan het contract opzeggen:

Na iedere aangifte van schade maar ten laatste één maand na betaling van de vergoeding of na de kennisgeving van de weigering tot tussenkomst

Het contract houdt op te bestaan drie maanden na de dag volgend op de mededeling van opzegging per aangetekende brief.

Het contract houdt één maand na de kennisgeving van de opzegging op te bestaan, indien de verzekerde één van de verplichtingen die uit het schadegeval voortkomen niet nagekomen is met de bedoeling AXA ASSISTANCE te misleiden, op voorwaarde dat de maatschappij bij een onderzoeksrechter een klacht met burgerlijke partijstelling heeft ingediend tegen de verzekerde of de verzekerde voor de rechtbank heeft gedaagd op basis van artikels 193, 196, 197, 496 of 510 tot 520 van het Strafwetboek.

3.2. De verzekeringnemer kan het contract beëindigen:

3.2.1 Na iedere aangifte van een schadegeval. Deze opzegging dient ten laatste één maand na betaling van de schadevergoeding of na de kennisgeving van de weigering tot tussenkomst betekend te worden.

De opzegging van het contract dient te gebeuren via een aangetekende brief, per deurwaardersexploot of via afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs.

Het contract houdt op te bestaan drie maanden na de dag volgend op de afgifte bij de post van de opzegging per aangetekende brief.

3.2.2 Binnen de 14 dagen volgend op de ontvangst van een exemplaar van de bijzondere voorwaarden, indien het contract gesloten werd voor een duur van meer dan dertig dagen.

4. Betaling van de premie

De premie, vermeerderd met taksen en bijdragen, moet op de vervaldagen vooruitbetaald worden na ontvangst aan huis van een aanvraag tot betaling.

5. Niet-betaling van de premie

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

6. Aanpassing van de verzekeringsvoorwaarden of van het tarief

Indien de verzekeringsvoorwaarden en/of het tarief worden gewijzigd, past AXA ASSISTANCE deze wijzigingen aan het contract toe vanaf de eerste dag van de tweede maand die volgt op de mededeling van wijziging, dit zonder afbreuk te doen aan het recht van de verzekeringnemer om het contract op te zeggen. De verzekeringnemer wordt ten minste vier maanden voor de jaarlijkse vervaldag van zijn verzekeringscontract van de aanpassing verwittigd, of via een latere kennisgeving van de wijziging op de hoogte gebracht, waarbij hij eveneens het recht krijgt om zijn contract op te zeggen binnen een termijn van drie maanden, te rekenen vanaf de vermelde kennisgeving.

7. Indexatie van de premie

Het bedrag van de premie kan jaarlijks geïndexeerd worden op basis van het indexcijfer van de consumptieprijsen. De basisindex is deze van de maand september 2016.

Op de jaarlijkse vervaldatum van het contract zal de premie aangepast worden aan de hand van de volgende formule:

$$\text{Nieuwe premie} = \frac{(\text{basispremie} \times \text{nieuwe index})}{\text{basisindex}}$$

Het indexcijfer van de consumptieprijsen dat gebruikt wordt in de berekening van de indexering is dat van 2013, basis = 100.

8. De verplichtingen van de verzekerde

8.1. Tijdens het contract

Alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen nemen om schadegevallen te vermijden.

8.2. In geval van schade

1. De verzekerde moet AXA ASSISTANCE zo snel mogelijk op de hoogte brengen van het 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 ervan vast te stellen.
3. De verzekerde moet alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van het schadegeval te voorkomen en te verminderen.
4. Alle richtlijnen volgen en alle acties ondernemen die door de maatschappij gevraagd worden.
5. Het medisch attest van vaststelling moet steeds bij de schadeaangifte gevoegd worden.
6. De verzekerde moet de behandelende artsen toelaten aan de adviserende geneesheren van de maatschappij alle inlichtingen te verstrekken in verband met de gezondheidstoestand van de verzekerde.
7. De verzekerde verbindt zich ertoe om, binnen een termijn van maximum drie maanden na de tussenkomst van AXA ASSISTANCE:
 - o de bewijsstukken van de gemaakte onkosten te overhandigen;
 - o het bewijs te leveren van de feiten die recht geven op gewaarborgde prestaties;
 - o de vervoerbewijzen te overhandigen die niet gebruikt werden omdat AXA ASSISTANCE dit vervoer ten laste heeft genomen;

8.3. Sancties

1. Indien de verzekerde één van de bovenvermelde verplichtingen niet nakomt en indien AXA ASSISTANCE hierdoor schade ondervindt, heeft AXA ASSISTANCE het recht om haar prestaties evenredig met de schade die zij heeft geleden, te verminderen.
2. AXA ASSISTANCE mag haar waarborg afwijzen, indien de verzekerde met frauduleuze bedoeling de hierboven opgesomde verplichtingen niet nagekomen is.

9. Subrogatie

AXA ASSISTANCE, die de bijstand verleend heeft of de schadevergoeding betaald heeft, treedt ten belope van het bedrag van die schadevergoeding in de rechten van de verzekerden en mag in hun plaats vorderingen instellen en handelingen stellen tegen de derden die voor de schade aansprakelijk zijn.

Indien de indeplaatsstelling door toedoen van de verzekerde geen gunstig gevolg kan hebben voor AXA ASSISTANCE, kan AXA ASSISTANCE de terugbetaling bij hem vorderen van de betaalde schadevergoeding in verhouding tot het geleden nadeel.

De subrogatie mag de verzekerde die slechts gedeeltelijk vergoed zou zijn, niet benadelen. In voorkomend geval kan hij zijn rechten bij voorrang boven AXA ASSISTANCE uitoefenen voor het deel dat hem nog verschuldigd is.

Behalve bij kwaad opzet heeft AXA ASSISTANCE geen enkel verhaalrecht tegenover de afstammelingen, ascendenten, de echtgen(o)te en de aanverwanten in rechte lijn van de verzekerde, noch tegen de bij hem inwonende personen, zijn gasten en alle leden van zijn huishouden. AXA ASSISTANCE kan echter wel verhaal halen bij deze personen in de mate dat hun aansprakelijkheid daadwerkelijk door een verzekeringscontract gewaarborgd is.

10. Pluraliteit van verzekeringen

AXA ASSISTANCE komt slechts tussen indien de verzekerde alle stappen ondernomen heeft om bij andere voorzorgsinstellingen verzekeringen en bijstandsmatenschappen, de terugbetaling te verkrijgen van de bedragen waarop hij recht heeft. In geval van pluraliteit tussen de verschillende verzekeringen en/of bijstandsverzekeringen, is de verdeelsleutel voorzien in artikel 99 van de wet van 4 april 2014 van toepassing.

11. Niet-contractuele tussenkomst

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

In voorkomend geval verbindt de verzekerde zich ertoe deze kosten terug te betalen binnen de 3 maanden na de bijstandsaanvraag.

12. Briefwisseling

Mededelingen of kennisgevingen die voor de verzekerde bestemd zijn, worden geldig gedaan aan het adres dat deze in het contract heeft aangegeven of dat hij AXA ASSISTANCE na het afsluiten van het contract heeft doorgegeven of, mits uitdrukkelijk akkoord van de verzekerde, op het e-mailadres dat hij gecommuniceerd heeft.

Mededelingen of kennisgevingen van de verzekerde worden geldig gedaan aan AXA ASSISTANCE, Louizalaan 166 bus 1 te B-1050 Brussel of aan de makelaar die houder is van de kwijting opgesteld door AXA ASSISTANCE of tussengekomen is bij het afsluiten of het uitvoeren van het contract.

13. Toepasselijke wet

Het onderhavige contract wordt geregeld door de wet van 4 april 2014 inzake de verzekeringen.

14. Klachten

Bij een klacht inzake een verzekering, moet de verzekeringnemer zich richten tot de Dienst Kwaliteit van AXA ASSISTANCE:

- Per e-mail: customer.care.bnl@axa-assistance.com
- Per post: AXA ASSISTANCE
Customer Care
Louizalaan 166 bus 1

1050 Brussel

De klacht zal zo snel mogelijk worden onderzocht door de Kwaliteitsdienst van AXA ASSISTANCE en dit binnen de volgende termijnen:

- Binnen de drie werkdagen volgt een ontvangstmelding van de klacht met een korte uitleg over het verdere verloop van de procedure, tenzij een antwoord ten gronde binnen de week wordt gegeven.
- Binnen de vijf dagen wordt er een definitief antwoord verstuurd aan de klant, met uitzondering voor complexe klachten; deze worden binnen de maand afgehandeld.
- Indien dit niet mogelijk is, wordt het probleem geanalyseerd en de niet-naleving van deze termijn wordt gemotiveerd, met een indicatie, binnen de maand, van de termijn waarbinnen een definitief antwoord mag worden verwacht.

De verzekeraar kan zich eventueel richten tot de Ombudsman van de Verzekeringen (via brief: de Meeûssquare 35, 1000 Brussel, via telefoon: 02 / 547 58 71; via fax: 02 / 547 59 75, via mail: info@ombudsman.as), zonder dat dit afbreuk doet aan de mogelijkheid van de Verzekeringnemer om een gerechtelijke procedure in te stellen. De Ombudsman van de Verzekeringen en zijn team onderzoeken verzekeringsgeschillen tussen de consument en de verzekeraar of de verzekeringstussenpersoon.

De verzekerde kan zich eveneens richten tot een erkende instantie voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, zoals vermeld op het platform voor de online regeling van geschillen:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

De verzekerde kan een klachtenformulier invullen op dit platform, dat de klacht onmiddellijk in een zeer begrijpbare vorm doorstuurt naar de verweerster. De volledige procedure vindt u terug op voornoemd platform.

15. Clausule sancties

AXA ASSISTANCE kan niet verplicht worden een dekking te bieden, een schade te vergoeden of een dienst uit te voeren in het kader van de huidige voorwaarden, indien de geboden dekking, de vergoeding van de schade of de uitgevoerde dienst tot eender welke sanctie of beperking voor AXA ASSISTANCE zou leiden op grond van een resolutie van de Verenigde Naties of op grond van sancties, wetten of commerciële en economische embargo's van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten van Amerika.

16. Persoonlijke levenssfeer

Verantwoordelijke voor de verwerking

Inter Partner Assistance nv, met maatschappelijke zetel te Louizalaan, 166, 1050 Brussel, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0415.591.055 (hierna 'Inter Partner Assistance' genoemd).

Doeleinden van de gegevensverwerking en bestemmingen van de gegevens

De persoonsgegevens die door de betrokkene zelf worden meegedeeld of die op legitieme wijze door Inter Partner Assistance worden ontvangen van ondernemingen van de Groep AXA, van ondernemingen die in relatie staan met deze ondernemingen, van de werkgever van de betrokkene of van derden, mogen door Inter Partner Assistance verwerkt worden voor de volgende doeleinden:

- het beheer van het personenbestand
- het beheer van de verzekeringsovereenkomst
- de dienstverlening aan de klanten
- het beheer van de relatie tussen Inter Partner Assistance en de verzekeringstussenpersoon
- de opsporing, preventie en bestrijding van fraude
- de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme
- bewaking van de portefeuille

- statistische studies

In de mate dat de mededeling van persoonsgegevens noodzakelijk is voor de hiervoor opgesomde doeleinden, mogen de persoonsgegevens meegedeeld worden aan andere ondernemingen van de AXA Groep en aan ondernemingen en/of personen die ermee in verbinding staan (advocaten, experts, adviserende artsen, herverzekeraars, medeverzekeraars, verzekeringstussenpersonen, dienstverleners, andere verzekeringsmaatschappijen, vertegenwoordigers, follow-up bureaus voor tarifiering, schaderegelingsbureaus, Datassur).

Deze gegevens mogen ook meegedeeld worden aan de controle instanties, aan de bevoegde overheidsdiensten en aan elk ander overheids- of privéorganisme waarmee Inter Partner Assistance persoonsgegevens kan uitwisselen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

Gegevensverwerking met het oog op direct marketing

De persoonsgegevens, meegedeeld door de betrokkene zelf of rechtmatig ontvangen door Inter Partner Assistance

mogen meegedeeld worden aan andere ondernemingen van de AXA Groep en aan ondernemingen die in verbinding staan met Inter Partner Assistance en/of aan de verzekeringstussenpersoon met het oog op hun eigen direct marketing of gezamenlijke direct marketing (commerciële acties, gepersonaliseerde reclame, profilering, koppeling van gegevens, bekendheid, ...), om de kennis van de gezamenlijke klanten en prospecten te verbeteren, om deze laatste te informeren over hun respectieve activiteiten, producten en diensten, en om commerciële aanbiedingen te bezorgen.

Om een optimale service te verlenen in verband met direct marketing, kunnen deze persoonsgegevens worden meegedeeld aan ondernemingen en/of aan personen in hun hoedanigheid van onderaannemers of dienstverleners ten gunste van Inter Partner Assistance, andere ondernemingen van de AXA Groep en/of de verzekeringstussenpersoon.

Deze verwerkingen zijn noodzakelijk voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen van Inter Partner Assistance bestaande uit de ontwikkeling van haar economische activiteit. In voorkomend geval kunnen deze verwerkingen gebaseerd zijn op de toestemming van de betrokkene.

Overdracht van gegevens buiten de Europese Unie

De andere ondernemingen van de AXA Groep, de ondernemingen en/of personen die ermee in verbinding staan en aan wie de persoonsgegevens worden meegedeeld, kunnen zich zowel in de Europese Unie als erbuiten bevinden. In geval van overdracht van persoonsgegevens naar derden die zich buiten de Europese Unie bevinden, houdt Inter Partner Assistance zich aan de wettelijke en reglementaire bepalingen die van kracht zijn voor dergelijke overdrachten. Inter Partner Assistance waarborgt namelijk een adequaat beschermingsniveau voor de aldus overgedragen persoonsgegevens, op basis van de door de Europese Commissie ingestelde alternatieve mechanismen, zoals de standaard contractuele voorwaarden of ook de bindende ondernemingsregels voor de AXA Groep in geval van overdrachten binnen de groep (B.S. 6/10/2014, p. 78547).

De betrokkene kan van de door Inter Partner Assistance getroffen maatregelen om persoonsgegevens te mogen overdragen buiten de Europese Unie een kopie verkrijgen door zijn aanvraag te sturen naar Inter Partner Assistance op het hierna vermelde adres ('Contact opnemen met Inter Partner Assistance').

Gegevensbewaring

Inter Partner Assistance bewaart de persoonsgegevens die verzameld worden met betrekking tot de verzekeringsovereenkomst tijdens de hele duur van de contractuele relatie of van het beheer van de schadedossiers, met bijwerking ervan telkens de omstandigheden dit vereisen, dit verlengd met de wettelijke bewaartermijn of met de verjaringstermijn om het hoofd te kunnen bieden aan een vordering of eventueel verhaal, ingesteld na het einde van de contractuele relatie of na de afsluiting van het schadedossier.

Inter Partner Assistance bewaart de persoonsgegevens met betrekking tot geweigerde offertes of offertes waaraan Inter Partner Assistance geen gevolg heeft gegeven tot vijf jaar na de uitgifte van de offerte of de weigering om een contract af te sluiten.

Noodzaak om persoonsgegevens mee te delen

De persoonsgegevens met betrekking tot de betrokkene die Inter Partner Assistance vraagt om mee te delen, zijn noodzakelijk voor de afsluiting en de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. De niet-mededeling van deze gegevens kan de afsluiting of de goede uitvoering van de verzekeringsovereenkomst onmogelijk maken.

Vertrouwelijkheid

Inter Partner Assistance heeft alle vereiste maatregelen getroffen om de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens te vrijwaren en om zich te wapenen tegen niet-gemachtigde toegang, misbruik, wijziging of wissing van deze gegevens.

Inter Partner Assistance volgt hiertoe de standaarden inzake veiligheid en continuïteit van de dienstverlening en evalueert regelmatig het veiligheidsniveau van zijn processen, systemen en toepassingen, alsook dat van zijn partners.

Rechten van de betrokkene

De betrokkene heeft het recht:

- om van Inter Partner Assistance de bevestiging te krijgen of de hem betreffende persoonsgegevens verwerkt of niet verwerkt worden, en om deze gegevens - indien ze verwerkt worden - te raadplegen;
- om zijn persoonsgegevens die onjuist of onvolledig zijn, te laten rechtzetten en in voorkomend geval te laten aanvullen;
- om zijn persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te laten wissen;
- om de verwerking van zijn persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te laten beperken;
- om zich, om redenen die verband houden met zijn specifieke situatie, te verzetten tegen een verwerking van de persoonsgegevens op basis van de gerechtvaardigde belangen van Inter Partner Assistance. De verantwoordelijke voor de verwerking verwerkt dan de persoonsgegevens niet langer, tenzij hij aantoont dat er rechtmatige en dwingende redenen voor de verwerking zijn die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene;
- om zich te verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens met het oog op direct marketing, met inbegrip van de profilering die wordt verricht met het oog op direct marketing;

- om bezwaar te maken tegen een beslissing die uitsluitend gebaseerd is op een geautomatiseerde verwerking, met inbegrip van profilering, waaraan voor hem rechtsgevolgen zijn verbonden of die hem aanmerkelijk treft; als deze geautomatiseerde verwerking echter noodzakelijk is voor de afsluiting of de uitvoering van een contract, heeft de persoon het recht op een menselijke tussenkomst van Inter Partner Assistance, om zijn standpunt te uiten en om de beslissing van Inter Partner Assistance te betwisten;
- om zijn persoonsgegevens die hij aan Inter Partner Assistance heeft meegedeeld, te ontvangen in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat; om deze gegevens door te zenden aan een andere verwerkingsverantwoordelijke, als (i) de verwerking van zijn persoonsgegevens gebaseerd is op zijn toestemming of noodzakelijk is voor de uitvoering van een contract en (ii) de verwerking gebeurt aan de hand van geautomatiseerde processen; en te verkrijgen dat zijn persoonsgegevens rechtstreeks van de ene naar de andere verwerkingsverantwoordelijke worden doorgezonden, als dat technisch haalbaar is;
- om zijn toestemming te allen tijde in te trekken, zonder afbreuk te doen aan de verwerkingen die rechtmatig gebeuren vóór de intrekking ervan, als de verwerking van zijn persoonsgegevens gebaseerd is op zijn toestemming;

Contact opnemen met Inter Partner Assistance

De betrokkene die zijn rechten wil uitoefenen, kan Inter Partner Assistance contacteren op de volgende adressen, vergezeld van een recto/verso fotokopie van zijn identiteitskaart:

- per post: Inter Partner Assistance - Data Protection Officer, Louizalaan 166, 1050 Brussel
- via e-mail: dpo.BNL@axa-assistance.com

Inter Partner Assistance zal de aanvragen verwerken binnen de wettelijk voorziene termijnen. Behoudens duidelijk ongegronde of overmatige aanvragen, zal geen enkele betaling gevorderd worden voor de verwerking van zijn aanvragen.

Klacht indienen

Als de betrokkene meent dat Inter Partner Assistance de reglementering ter zake niet naleeft, wordt hij verzocht eerst contact op te nemen met Inter Partner Assistance.

De betrokkene kan ook een klacht indienen bij de Autoriteit voor de Bescherming van Persoonsgegevens op het volgende adres:

Drukpersstraat 35

1000 Brussel

Tel. + 32 2 274 48 00

Fax + 32 2 274 48 35

commission@privacycommission.be

De betrokkene kan ook klacht indienen bij de rechtbank van eerste aanleg van zijn woonplaats.

V. INHOUDSTAFEL

I. ALGEMENE BEPALINGEN	3
1. DEFINITIES.....	3
1.1. <i>Ongeval met lichamelijke schade</i>	3
1.2. <i>Verzekerden</i>	3
1.2.1 Voor een individueel contract (één persoon):.....	3
1.2.2 Voor de aansluiting van een koppel (twee personen).....	3
1.2.3 Voor een familiecontract (minstens drie personen):.....	3
1.3. <i>Bevoegde medische autoriteit</i>	3
1.4. <i>AXA ASSISTANCE / Verzekeraar</i>	3
1.5. <i>Reisgezel</i>	3
1.6. <i>Partner</i>	3
1.7. <i>Reiscontract</i>	3
1.8. <i>Vertrekdatum</i>	3
1.9. <i>Belangrijke stoffelijke schade aan onroerende goederen</i>	3
1.10. <i>Woonplaats</i>	3
1.11. <i>Hotelkosten</i>	3
1.12. <i>Brand</i>	4
1.13. <i>Medisch incident</i>	4
1.14. <i>Ziekte</i>	4
1.15. <i>Verwanten</i>	4
1.16. <i>Land van woonplaats</i>	4
1.17. <i>Verzekeringnemer</i>	4
1.18. <i>Annulatie</i>	4
1.19. <i>Onderbreking</i>	4
II. ANNULATIE EN ONDERBREKING VAN DE REIS	5
1. VERZEKERD BEDRAG.....	5
1.1. <i>In geval van annulatie</i>	5
1.2. <i>In geval van onderbreking</i>	5
1.3. <i>Limiet van de vergoeding</i>	5
2. VERZEKERDE KOSTEN.....	5
2.1. <i>Annulatie en Onderbreking van de reis</i>	5
2.2. <i>Voorwaarde bij toekenning van een vergoeding</i>	5
III. UITSLUITINGEN	6
1. GEMEENSCHAPPELIJKE UITSLUITINGEN VOOR ALLE GARANTIES.....	6
IV. JURIDISCH KADER	7
1. AANVANGSDATUM VAN HET CONTRACT.....	7
2. DUUR VAN HET CONTRACT.....	7
2.1. <i>Duur</i>	7
2.2. <i>Recht van herroeping</i>	7
3. EINDE VAN HET CONTRACT.....	7
3.1. <i>AXA ASSISTANCE of haar mandataris kan het contract opzeggen:</i>	7
3.2. <i>De verzekeringnemer kan het contract beëindigen:</i>	7
3.2.1 Na iedere aangifte van een schadegeval. Deze opzegging dient ten laatste één maand na betaling van de schadevergoeding of na de kennisgeving van de weigering tot tussenkomst betekend te worden.	7
3.2.2 Binnen de 14 dagen volgend op de ontvangst van een exemplaar van de bijzondere voorwaarden, indien het contract gesloten werd voor een duur van meer dan dertig dagen.	7
4. BETALING VAN DE PREMIE.....	7
5. NIET-BETALING VAN DE PREMIE.....	7
6. AANPASSING VAN DE VERZEKERINGSVOORWAARDEN OF VAN HET TARIEF.....	8
7. INDEXATIE VAN DE PREMIE.....	8
8. DE VERPLICHTINGEN VAN DE VERZEKERDE.....	8
8.1. <i>Tijdens het contract</i>	8
8.2. <i>In geval van schade</i>	8
8.3. <i>Sancties</i>	8
9. SUBROGATIE.....	8
10. PLURALITEIT VAN VERZEKERINGEN.....	8
11. NIET-CONTRACTUELE TUSSENKOMST.....	9
12. BRIEFWISSELING.....	9
13. TOEPASSELIJKE WET.....	9
14. KLACHTEN.....	9
15. CLAUSULE SANCTIES.....	9
16. PERSOONLIJKE LEVENSSFEER.....	9
V. INHOUDSTAFEL	12

AXA Assistance verdeler

Neem voor vragen of wijzigingen aan uw contract contact op met uw AXA Assistance verdeler, hij zal u met raad op maat bijstaan

Nood aan bijstand of een schadegeval

AXA Assistance 24/24 en 7/7

+32 2 550 05 00

Neem bij schade steeds contact op met de bijstandscentrale zodat u het best kan genieten van alle verzekerde waarborgen. Wanneer u zelf de bijstand organiseert kunnen bepaalde kosten geweigerd worden.

Bezoek ook onze website

www.assudis.be

U kan een jaarcontract steeds raadplegen en wijzigen op onze website. U vindt er steeds de versie van de algemene voorwaarden van toepassing op uw contract. Hebt u toch nog een vraag die uw AXA Assistance verdeler niet kan oplossen, neem dan zeker met ons contact op via info@assudis.be of +32 2 247 77 10.

Inter Partner Assistance n.v. – Lid van de AXA Assistance groep – Louizalaan 166 bus 1 – 1050 Brussel
RPR: BE 0415.591.055 – Verzekeringsonderneming toegelaten onder codenr. 0487
Een speciaal mandaat werd door Inter Partner Assistance aan Assudis n.v. toegekend om hun bijstandscontracten te commercialiseren en beheren.
Assudis n.v. – Smeekxlaan 1 – 1030 Brussel – RPR: 0474.436.007 – FSMA 047.811A
Tel 02 247 77 10 – E-mail info@assudis.be – IBAN BE71 3401 0671 2869 – BIC BBRUBEBB