

ALGEMENE VOORWAARDEN

CRELAN ASSISTANCE

VISA BUSINESS KAART



DEKKINGSOVERZICHT

Alle bedragen gelden per begunstigde per reis, tenzij anders aangegeven

Deel A – Reisbijstand

Medische bijstand Inbegrepen

Bijstand bij verloren of gestolen documenten Inbegrepen

Doorgeven van boodschappen Inbegrepen

Bijstand bij verloren bagage Inbegrepen

Rechtsbijstand Inbegrepen

Deel B – Reisannulering of reisonderbreking

Maximum totaalbedrag voor alle samen reizende begunstigden Maximaal € 2.500

Minimale claim € 100

Deel C – Vertraagd vertrek

Na 4 uur, maximum totaalbedrag voor alle samen reizende begunstigden Maximaal € 250

Deel D – Vertraagde bagage

Na 4 uur, maximum totaalbedrag voor alle samen reizende begunstigden Maximaal € 250

Deel E – Medische noodhulp en andere uitgaven in het buitenland

Medische onkosten Maximaal € 100.000

Onkosten voor repatriëring Maximaal € 100.000

Dringende tandheelkundige behandeling Maximaal € 250

Uitreizen van familielid bij hospitalisatie Maximaal € 75 per dag, maximaal 10 dagen + vlucht in economy-klasse

Verlengd verblijf van begunstigde/partner Maximaal € 75 per dag, maximaal 10 dagen + vlucht in economy-klasse

Begraveniskosten en repatriëring van stoffelijk overschot Maximaal € 4.500

Franchise per claim per persoon € 100

Deel F – Aankoopbescherming & uitgebreide waarborg

– Beschermingslimiet per incident en per periode van 365 dagen Maximaal € 2.500

- Minimale claim - Aankoopbescherming € 75

- Minimale claim – uitgebreide waarborg € 50

Deel G – Verzekering franchise huurauto

- Limiet per incident en per periode van 365 dagen € 1.000

Franchise per claim per persoon € 50

INHOUD

- 1. INLEIDING**
- 2. BELANGRIJKE INFORMATIE**
- 3. DEFINITIES**
- 4. DRINGENDE BIJSTAND**
- 5. ALGEMENE VOORWAARDEN**
- 6. ALGEMENE UITSLUITINGEN**
- 7. SPORT EN ACTIVITEITEN**
- 8. DEEL A – REISBIJSTAND**
- 9. DEEL B – KOSTEN VOOR REISANNULERING OF REISONDERBREKING**
- 10. DEEL C – VERTRAAGD VERTREK**
- 11. DEEL D – VERTRAAGDE BAGAGE**
- 12. DEEL E – MEDISCHE NOODHULP EN ANDERE UITGAVEN IN HET BUITENLAND**
- 13. DEEL F – AANKOOPBESCHERMING, UITGEBREIDE WAARBORG EN ONLINE-AANKOOP BESCHERMING**
- 14. DEEL G – VERZEKERING FRANCHISE HUURAUTO**
- 15. CLAIMPROCEDURE**
- 16. KLACHTENPROCEDURE**
- 17. JURIDISCH KADER**
- 18. ANNULERING VAN DE DEKKING**

1. INLEIDING

Huidig document is geen verzekeringscontract, maar een overzicht van de dekkingen die u geniet omdat u een Visa Business-kaart hebt via NV/SA Crelan, die optreedt namens zichzelf alsook voor de Federatie van kredietinstellingen "Crelan", zoals bepaald in artikel 239 en 240 van de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen (hierna aangeduid als "NV/SA Crelan" of "Crelan"). Het aanbieden van deze dekkingen wordt mogelijk gemaakt door een verzekeringspolis aangehouden en uitgegeven aan NV/SA Crelan door Inter Partner Assistance.

Crelan is krachtens de Verzekeringspolis de enige **Polishouder** en heeft als enige rechtstreekse rechten krachtens de polis tegen de **Verzekeraar**. Deze overeenkomst geeft u geen rechtstreekse rechten krachtens de Verzekeringspolis. Strikte naleving van de voorwaarden van deze overeenkomst is vereist als u in aanmerking wenst te komen voor de dekkingen ervan.

OM IN AANMERKING TE KOMEN

De in het onderhavige document samengevatte dekkingen zijn slechts geldig als u ten tijde van het schadegeval dat aanleiding geeft tot een schadeclaim de houder bent van een actieve Crelan Visa Business-kaart. Crelan stelt u op de hoogte als er belangrijke wijzigingen optreden in huidige voorwaarden of als de Polis met de dekkingen die gelden krachtens deze overeenkomst wordt geannuleerd of vervalt zonder verlenging met gelijkwaardige voorwaarden.

Dit is uw polishandleiding en overeenkomst met ons. Hierin staan de bijzonderheden van de dekkingen, voorwaarden en uitsluitingen met betrekking tot Crelan Visa Business-**Kaarthouders** vermeld en het vormt de basis waarop al uw aangiftes van schadegevallen worden geregeld.

VERZEKERAAR

De dekkingen in het kader van deze polis zijn gewaarborgd door Inter Partner Assistance, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te:

Louizalaan 166, 1050 Brussel, België

Een Belgische vennootschap opgericht in België en geregistreerd onder het ondernemingsnummer BE0415.591.055

Gemachtigd door de BNP onder het referentienummer 0487

2. BELANGRIJKE INFORMATIE

1. Claims die rechtstreeks of onrechtstreeks ontstaan uit **reeds bestaande medische aandoeningen** zijn NIET gedekt.
2. **U** zal NIET van de dekkingen kunnen genieten wanneer **u** reist tegen het advies in van een **arts** (of tegen het advies van een **arts** zou reizen mocht **u** zijn of haar advies hebben ingewonnen).
3. **U** zal NIET van de dekkingen kunnen genieten wanneer **u** reist met de bedoeling om medische behandeling of consultatie in het buitenland te bekomen.
4. **U** zal NIET van de dekkingen kunnen genieten indien **u** symptomen vertoont waarvoor geen diagnose werd gesteld en waarvoor aandacht of onderzoek in de toekomst vereist is (d.w.z. symptomen waarvoor **u** onderzoeken of consultaties afwacht of de resultaten van onderzoeken afwacht, waarbij de onderliggende oorzaak niet werd vastgesteld).
5. In geval van letsel, ziekte, verlies, diefstal of schade dient **u** onmiddellijk contact op te nemen met **Crelan Assistance** op het nummer **+32 2 550 04 76** zodat u een medisch noodgeval kan aangeven, een verzoek tot repatriëring kan indienen of enig verlies, diefstal of schade kan melden.
6. In geval van **reisonderbreking** waardoor **u** vroegtijdig naar **huis** moet terugkeren, moet **u** contact opnemen met **Crelan Assistance**. De dienst staat ter beschikking van **u** en is 24 uur per dag en 365 dagen per jaar bereikbaar voor advies en bijstand voor **uw** terugkeer **naar huis**. **Crelan Assistance** zal het transport naar **huis** regelen ingeval **u** in kennis bent gesteld geweest van een ernstige ziekte, het nakend overlijden of overlijden van een nauwe **verwant thuis**
7. Deze dekkingen zullen onderworpen zijn aan de Belgische wetgeving.
8. Alle bedragen van de dekkingen die opgesomd staan in het **Dekkingsoverzicht** zijn per **begunstigde** en per **reis**, tenzij anders is vermeld.
9. **U** bent wereldwijd gedekt voor **reizen** van maximaal 90 opeenvolgende dagen. De dekking is beperkt tot maximaal 90 dagen per periode van twaalf maanden. **Reizen** moeten beginnen en eindigen in het **land van domicilie**. **Reizen** waarbij enkele of open tickets worden gebruikt, zijn niet gedekt tenzij de heen- en terugreistickets werden gekocht vóór de **reis** begon. Elke **reis** die enkel in het **land van domicilie** plaatsvindt, is enkel gedekt wanneer **u** verder reist dan 100 kilometer van **thuis** en wanneer **u** een overnachting van minstens twee nachten vooraf hebt geboekt in een hotel, motel, vakantiecamp, bed & breakfast, vakantiehuisje of gelijkaardig verblijf waarvoor **u** huur hebt betaald.

10. Om in aanmerking te komen voor de dekkingen krachtens Delen A-E van dit Dekkingsoverzicht, dient u minstens 50% van de kostprijs van uw reis te betalen met de **gedekte kaart**.
11. Om in aanmerking te komen voor de dekkingen krachtens Delen F-H, dient u 100% van de kostprijs van uw reis te betalen met de **gedekte kaart**.
12. De maximale leeftijdslimiet voor dekkingen in Deel E - Medische noodhulp en andere uitgaven in het buitenland is 70 jaar (dus tot en met 70 jaar of tot 71 jaar).
13. Er geldt een franchise voor de dekkingen in Deel E - Medische noodhulp en andere uitgaven in het buitenland en in Deel G - Verzekering franchise huurauto
14. In deze algemene voorwaarden is een klachtenprocedure inbegrepen waarin u wordt uitgelegd welke stappen u moet ondernemen indien u een klacht wenst in te dienen
15. We verzoeken u dit document zorgvuldig te lezen zodat u de limieten voor elk Deel begrijpt, evenals de franchises die van toepassing zijn op deze verzekeringspolis
16. **We** vragen u om **ons** binnen de 28 dagen nadat u zich bewust geworden bent van een incident of verlies dat leidt tot een claim in kennis te stellen en om **ons** zo spoedig mogelijk het door u ingevulde schade aangifteformulier en alle bijkomende informatie op te sturen.

3. DEFINITIES

Woorden of uitdrukkingen waaraan een bepaalde betekenis is verbonden, hebben in dit gehele Dekkingsoverzicht dezelfde betekenis (tenzij anders vermeld) en zijn vetgedrukt weergegeven.

Ongunstige weersomstandigheden

– regen, wind, mist, onweer, overstroming, sneeuw, ijzel, hagel, orkaan, wervelwind, wervelstorm of tropische storm die niet veroorzaakt is door of niet ontstaan is door een geologische of catastrofale gebeurtenis zoals, doch niet beperkt tot, een aardbeving, vulkaanuitbarsting of tsunami.

Zware geweldpleging

- een aanval op de **Kaarthouder** door een derde waarbij fysiek geweld wordt gebruikt of bedreigd wordt met fysiek geweld.

Bagage

- persoonlijke goederen die toebehoren aan de **Kaarthouder** of waarvoor de **Kaarthouder** verantwoordelijk is en die door de **Kaarthouder** worden meegenomen op een **Reis** of die door de **Kaarthouder** tijdens een **Reis** zijn gekocht.

Begunstigde(n)/U/uw

– de **Kaarthouder** en zijn/haar echtgeno(o)t(e) of wettelijke partner (een koppel, waaronder van hetzelfde geslacht, in een relatie volgens het gewoonterecht of die blijvend op hetzelfde adres wonen), hun kinderen onder de 19 jaar die ongehuwd en financieel afhankelijk zijn (volgens de bepalingen in het land van domicilie) van de **Kaarthouder**, en die allen in het **land van domicilie** wonen en op **reis** zijn samen met en met dezelfde bestemming als de **Kaarthouder**.

Om in aanmerking te komen voor de dekkingen krachtens dit Dekkingsoverzicht dient u minstens 50% van de totale kostprijs van **uw reis** volledig (100%) te betalen met de **gedekte kaart**.

Om in aanmerking te komen voor de dekkingen krachtens Deel F - Aankoopbescherming, uitgebreide waarborg en Online-aankoop bescherming, dient u 100% van de totale kostprijs van **de voorwerpen die in aanmerking komen**, te betalen met de **gedekte kaart**.

Dekkingsoverzicht

– de tabel waarin de uitkeringsbedragen staan vermeld op pagina 2-4.

- **Inter Partner Assistance** Onderneming die de claims behandelt en die aangesteld werd om de claims te beheren namens de **Verzekeraar**

Kaarthouder

– de houder van een **gedekte kaart**.

Familielid

– moeder, vader, zus, broer, echtgenoot, echtgenote, partner of verloofde of partner volgens het gewoonterecht (een koppel, met inbegrip van partners van hetzelfde geslacht in een relatie volgens het gewoonterecht of die blijvend op hetzelfde adres wonen), dochter, zoon (met inbegrip van geadopteerde dochter of zoon), grootouder, kleinkind, schoonmoeder, schoonvader, schoonzoon, schoondochter, schoonzus, zwager, stiefouder, stiefkind, stiefzus, stiefbroer, pleegkind, wettelijke voogd, kind onder voogdij van de **Kaarthouder**.

Verwikkelingen bij zwangerschap

– de volgende onvoorziene verwikkelingen bij zwangerschap zoals die vastgesteld worden door een **arts**: bloedvergiftiging; zwangerschapshypertensie; pre-eclampsie; buitenbaarmoederlijke zwangerschap; blaasmola (mola-zwangerschap); hyperemesis gravidarum; ante partum-bloeding; placentaloslating; laagliggende moederkoek; post partum-bloeding; miskraam; doodgeboorte; medisch noodzakelijke keizersnede / medisch noodzakelijke abortus en elke

vroegtijdige geboorte of weeën meer dan 8 weken (of 16 weken in geval van een meerling) voorafgaand aan de verwachte geboortedatum.

Land van domicilie

– het land waar **u** wettelijk bent gevestigd.

Gedekte kaart

– een actieve Visa Business-kaart, uitgegeven door Crelan, waarvan het rekeningsaldo betaald is volgens de voorwaarden bepaald in de overeenkomst met de **Kaarthouder** ten tijde van een incident dat aanleiding geeft tot een claim.

Reisonderbreking / onderbreken

– het inkorten van **uw reis** als gevolg van het feit dat **u** naar **huis** moet terugkeren naar aanleiding van een noodgeval, zoals door **ons** gemachtigd is.

Crelan Assistance

Bijstandsfirma die 24 uur op 24 medische bijstand verleent

Huis

– **uw** normale plaats van verblijf in **uw land van domicilie**.

Medische aandoening(en)

– een medische of psychologische aandoening, ziekte, conditie, kwaal of letsel waar **u** of een **familielid** aan lijdt.

Medisch noodgeval

– een **lichamelijk letsel** of plotse en onvoorziene ziekte waarvan **u** het slachtoffer wordt terwijl **u** een **reis** onderneemt buiten het **land van domicilie** en waarvan een geregistreerd **arts** **u** vertelt dat **u** onmiddellijke medische behandeling of medische aandacht nodig hebt.

Arts

– een gediplomeerd lid van het medische beroep, erkend door de wet van het land waar de behandeling wordt uitgevoerd en die door het geven van een dergelijke behandeling zijn/haar beroep uitoefent binnen het bestek van zijn/haar diploma en opleiding, en die niet aan **u** of een reisgenoot verwant is.

Periode van dekking

– de dekking geldt voor elke gebeurtenis die aanleiding geeft tot een claim en die plaatsvindt op of na 01/04/2020. De duur van een **reis** mag niet meer bedragen dan 90 opeenvolgende dagen.

De dekking eindigt wanneer de kaart geannuleerd is of wanneer deze voordelen ingetrokken worden of vervallen.

De in aanmerking komende voorwerpen die gekocht werden na 31/03/2020 zijn gedekt overeenkomstig Deel F - Aankoopbescherming, uitgebreide waarborg en Online aankoop beveiliging.

De dekking zal eindigen wanneer de kaart wordt geannuleerd of wanneer deze voordelen worden geannuleerd of vervallen.

Verlenging van de dekkingstermijn

De **dekkingstermijn** wordt automatisch verlengd met de duur van de vertraging ingeval de terugkeer naar **uw land van domicilie** onvermijdelijk vertraagd is door een onder dit Dekkingsoverzicht gedekte gebeurtenis.

Polishouder

NV/SA Crelan, (optredend voor zichzelf alsook voor de Federatie van kredietinstellingen "Crelan" zoals bepaald in artikel 239 en 240 van de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen), Sylvain Dupuislaan, 251, 1070 Brussel, België, hierna aangeduid als "NV/SA Crelan" of "Crelan"

Reeds bestaande medische aandoening(en)

- vroegere of huidige **medische aandoeningen** waardoor symptomen zijn ontstaan of waarvoor een behandeling of voorgeschreven medicijnen, medische consultatie, onderzoek of controle/nazorg werd vereist of ontvangen in de loop van de 2 jaar vóór de aanvang van de dekking volgens dit Dekkingsoverzicht en/of voor de aanvang van **uw reis**; en
- een cardiovasculaire of circulatie-aandoening (bijv. een hartaandoening, hypertensie, bloedklonters, hoge cholesterol, beroerte, aneurysma) die is opgetreden op een moment vóór aanvang van de dekking volgens dit Dekkingsoverzicht en/of voorafgaand aan een **reis**.

Openbaar vervoer

– elke vorm van openbaar vervoer over de weg, het spoor, de zee of de lucht met een erkende vervoerder die een regelmatige en/of charterpassagiersservice exploiteert waarmee **u uw reis** hebt geboekt.

Sport en activiteiten

– de activiteiten vermeld onder **Sport en activiteiten** waaraan **uw** deelname tijdens **uw reis** niet de enige reden of hoofdreden is voor **uw reis** (met uitzondering van golf- en wintersportvakanties die gedekt zijn als de hoofdreden voor een reis).

Terrorisme

– alle daden, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, het gebruik van dwang of geweld en/of de dreiging daarvan door personen of groepen, of deze nu alleen handelen dan wel uit naam van of in samenhang met een organisatie of overheid, die begaan worden omwille van politieke, godsdienstige, ideologische of vergelijkbare doelen, met inbegrip van de bedoeling de regering te beïnvloeden en/of het publiek of een deel van het publiek vrees in te boezemen.

Reis

– een vakantie of reis voor zakelijke of ontspanningsdoeleinden die door **u** wereldwijd is gemaakt tijdens de **dekkingperiode** en waarvan de kosten meer bedragen dan € 100 per persoon. Om in aanmerking te komen voor de dekkingen krachtens dit Dekkingsoverzicht dient u minstens 50% van de kostprijs van **uw reis** te hebben betaald met de **gedekte kaart**. De dekking is beperkt tot maximaal 90 dagen per periode van 12 maanden. **Reizen** moeten beginnen en eindigen in **het land van domicilie**. Reizen waarbij gebruik wordt gemaakt van enkele of open tickets zijn niet gedekt tenzij de heen- en terugreistickets zijn gekocht voordat de **reis** begint.

Elke **reis** die enkel in het **land van verblijf** plaatsvindt, is enkel gedekt wanneer u verder reist dan 100 kilometer van **thuis** en wanneer u een overnachting van minstens twee nachten vooraf hebt geboekt in een hotel, motel, vakantiecamp, bed & breakfast, vakantiehuisje of gelijkaardig verblijf waarvoor u huur hebt betaald.

Wij/ons/onze

– Inter Partner Assistance

4. DRINGENDE BIJSTAND

Neem contact op met **Crelan Assistance** op het telefoonnummer **+32 2 550 04 760**

In geval van een ernstige ziekte of een zwaar ongeval dat kan leiden tot een behandeling in het ziekenhuis of alvorens regelingen worden getroffen voor een repatriëring of in geval van een

reisonderbreking waardoor **uw** vroegtijdige terugkeer naar **huis** noodzakelijk is of in geval van een noodsituatie moet **u** contact opnemen met **Crelan Assistance** (alle geringere kosten wegens ziekte of letsel moeten door **u** betaald worden en worden teruggevorderd). De dienstverlening wordt ter beschikking van **u** gesteld en is 24 uur per dag, 365 dagen per jaar actief voor het verlenen van advies, bijstand, het treffen van regelingen voor opname in het ziekenhuis, repatriëring en toelating voor medische uitgaven. Indien dit niet mogelijk is omwille van het feit dat de aandoening een onmiddellijke medische noodbehandeling vereist, moet **u** zo spoedig mogelijk contact opnemen met **Crelan Assistance**. Een medische privébehandeling is niet gedekt tenzij deze uitdrukkelijk is toegelaten door **Crelan Assistance**.

Medische bijstand in het buitenland

Crelan Assistance beschikt over de medische expertise, contactpersonen en faciliteiten om **u** te helpen mocht **u** gewond raken in een ongeval of ziek worden. **Crelan Assistance** zal ook het transport **naar huis** op zich nemen wanneer dit medisch noodzakelijk wordt geacht of wanneer **u** in kennis werd gesteld van een ernstige ziekte of overlijden van een **familielid thuis**.

Betaling voor medische behandeling in het buitenland

Indien **u** wordt opgenomen in een ziekenhuis/kliniek terwijl **u** zich buiten het **land van domicilie** bevindt, zal **Crelan Assistance** de medische onkosten op zich nemen die gedekt zijn krachtens het Dekkingsoverzicht en die rechtstreeks aan het ziekenhuis/de kliniek moeten worden betaald. Om van dit voordeel te kunnen genieten, moet iemand zo spoedig mogelijk voor **u** contact opnemen met **Crelan Assistance**.

Voor een gewone ambulante behandeling, dient **u** het ziekenhuis/de kliniek zelf te betalen en dient **u** de uitgaven van ons terug te vorderen van bij uw terugkeer in het **land van domicilie**. Pas op voor verzoeken die **u** ondertekent voor buitensporige behandeling of onkosten. Mocht **u** twijfelen over dergelijke verzoeken, gelieve dan contact op te nemen met **Crelan Assistance** voor verdere begeleiding.

5. ALGEMENE VOORWAARDEN

U dient aan de volgende voorwaarden te voldoen, evenals aan de punten die staan opgesomd onder BIJZONDERE VOORWAARDEN in Deel A-I hieronder om de volledige bescherming van het Dekkingsoverzicht te genieten. Als **u** hier niet aan voldoet, kunnen **wij** naar eigen keuze weigeren om uw claim te behandelen of het bedrag van de uitkering te beperken.

1. De maximale leeftijdslimiet voor de dekkingen in Deel E - Medische noodhulp en andere uitgaven in het buitenland is 70 jaar (dus tot en met 70 jaar of tot 71 jaar).
2. **U** bent wereldwijd gedekt voor **reizen** van maximaal 90 opeenvolgende dagen. De dekking is beperkt tot maximaal 90 dagen per periode van 12 maanden. **Reizen** moeten beginnen en eindigen in het **land van domicilie**. **Reizen** waarbij enkele of open tickets

worden gebruikt, zijn niet gedekt tenzij de heen- en terugreistickets werden gekocht vóór de **reis** begon.

3. **U** dient alle redelijke voorzorgen in acht te nemen om **uzelf** te beschermen tegen ongevallen, ziekten, aandoeningen of letsels en **uw** eigendommen te beschermen tegen verlies, diefstal of schade. **U** dient te handelen alsof **u** niet gedekt bent en dient maatregelen te treffen om **uw** verlies zo veel mogelijk te beperken en redelijke stappen te ondernemen om verdere incidenten te voorkomen en zoekgeraakte bezittingen terug te krijgen.
4. In geval van **reisonderbreking** waardoor **u** vroegtijdig naar **huis** moet terugkeren, moet **u** contact opnemen met **Crelan Assistance**. De dienst staat ter beschikking van **u** en is 24 uur per dag en 365 dagen per jaar bereikbaar voor advies en bijstand voor **uw** terugkeer **naar huis**. **Crelan Assistance** zal het transport naar **huis** regelen ingeval **u** in kennis bent gesteld geweest van een ernstige ziekte, het nakend overlijden of overlijden van een **familie lid** in het **land van domicilie**.
5. **U** dient ons zo spoedig mogelijk te verwittigen in geval van een noodsituatie of indien **u** gehospitaliseerd bent (alle kleinere onkosten wegens ziekte of letsel moeten door **u** worden betaald en worden teruggevorderd).
6. **Wij** verzoeken u ons in te lichten binnen 28 dagen nadat **u** zich bewust bent geworden van een ongeval of verlies met een claim als gevolg en **uw** ingevulde schade aangifteformulier en alle extra informatie zo snel mogelijk naar **ons** terug te sturen.
7. **U** dient alle incidenten aan de plaatselijke politie in het desbetreffende land te melden en een proces verbaal op te vragen met vermelding van een incidentnummer.
8. **U** mag geen bezittingen die wij moeten behandelen, achterlaten of beschadigde artikelen wegwerpen, aangezien **wij** deze wellicht dienen te onderzoeken.
9. **U** of **uw** juridische vertegenwoordigers moet(en) op **uw** eigen kosten alle informatie, bewijsstukken, medische certificaten, oorspronkelijke facturen, reçus's, rapporten, verslagen of assistentie voorleggen die nodig kunnen zijn, met inbegrip van de bijzonderheden over andere verzekeringspolissen die het verlies wellicht dekken. **Wij** kunnen weigeren **u** een vergoeding te betalen voor onkosten waarvan **u** de ontvangstbewijzen of nota's niet kunt verstrekken. Bewaar een kopie van alle naar **ons** toegestuurde documenten.
10. **U** mag geen enkele claim erkennen, ontkennen, vereffenen, weigeren, erover onderhandelen of er een regeling over treffen zonder **onze** toestemming.
11. Als **u** een bevelschrift of een dagvaarding, vordering of ander document ontvangt dat verband houdt met uw claim, dient **u** dit onmiddellijk naar **ons** door te sturen.

12. In geval van een claim en indien **wij** dat vereisen, dient **u** in te stemmen met een onderzoek door een **arts** van **onze** keuze, zo vaak als redelijkerwijs nodig kan zijn voorafgaand aan de betaling van een claim, op **onze** kosten. In geval van **uw** overlijden kunnen **wij** ook om een lijkschouwing verzoeken en daarvoor betalen.
13. Indien **wij** transport hebben voorzien of **uw** claim hebben betaald en **u** als gevolg hiervan (een) ongebruikte reisticket(s) hebt, moet **u** deze tickets aan **ons** overmaken. Indien **u** dit niet doet, zullen **we** het bedrag van deze tickets aftrekken van elk aan **u** betaald bedrag.
14. **Wij** hebben desgewenst het recht om op **onze** kosten, maar namens **u**:
 - a) de schikking van een claim op ons te nemen;
 - b) namens **u** juridische stappen te ondernemen om vergoeding te eisen van derden voor **ons** eigen belang of om van derden betalingen terug te krijgen die reeds zijn voldaan;
 - c) andere stappen te ondernemen om het verloren eigendom of vermeend verloren eigendom terug te krijgen.
15. Als **u** of iemand die in enig opzicht namens **u** handelt, probeert om geldmiddelen, informatie of ander vermogen te verwerven door bedrog of op een andere onwettige wijze, met inbegrip van een opzettelijk onjuiste voorstelling van zaken of het weglaten van feiten teneinde de ware toedracht vals voor te stellen, wordt deze polis nietig. **Wij** kunnen de politie hierover inlichten en **u** dient **ons** alle reeds uit hoofde van de verzekeringspolis ontvangen bedragen terug te betalen.
16. Als **wij** kosten betalen waarvoor **u** niet bent gedekt, dan moet **u** **ons** deze kosten terugbetalen binnen één maand nadat **wij** hierom verzoeken.
17. **Wij** zullen alle inspanningen leveren om onder alle omstandigheden het volledige scala aan diensten te verlenen zoals aangegeven in **uw** Dekkingsoverzicht. Op afgelegen plaatsen of bij onvoorspelbare ongunstige omstandigheden ter plaatse is het wellicht onmogelijk om de normale kwaliteit van onze diensten te kunnen bieden.
18. **Wij** kunnen te allen tijde **onze** volledige verplichting uit hoofde van de verzekeringspolis aan **u** voldoen, waarna er in generlei opzicht verdere betalingen zullen worden voldaan.
19. Indien er ten tijde van een incident dat aanleiding geeft tot een claim krachtens het onderhavige Dekkingsoverzicht sprake is van een andere verzekering die hetzelfde verlies, dezelfde schade, onkosten of aansprakelijkheid dekt, betalen **wij** niet meer dan **ons** verhoudingsgewijze aandeel.

20. Als **u** meerdere bankkaarten van Crelan bezit, kunt **u** slechts een claim indienen voor het hoogste maximum van de kaarten en betalen **wij** niet meer dan dat maximum; de uitkeringsbedragen worden niet bij elkaar opgeteld.

6. ALGEMENE UITSLUITINGEN

Deze uitsluitingen zijn van toepassing op **uw** volledige Dekkingsoverzicht en gelden in aanvulling op de zaken die opgesomd staan onder HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKKING in elk Deel hieronder. **Wij** betalen niet voor claims die rechtstreeks of onrechtstreeks ontstaan uit:

1. **Reeds bestaande medische aandoeningen.**
2. Oorlog, invasie, daden door vijandelijke buitenlandse mogendheden, gevechts- of oorlogshandelingen (bij al dan niet verklaarde oorlog), burgeroorlog, opstand, **terrorisme**, revolutie, oproer, onrust onder de bevolking die de afmetingen aanneemt of gelijkstaat aan een opstand, militaire overname of staatsgreep, maar deze uitsluiting is niet van toepassing op verliezen uit hoofde van Deel E - Medische noodhulp en andere uitgaven in buitenland, tenzij dergelijke verliezen zijn veroorzaakt door een nucleaire, chemische of biologische aanval, of de beroering zich reeds afspeelde aan het begin van de **reis**.
3. Ioniserende straling of contaminatie door radioactiviteit uit kernbrandstof of kernafval, uit de verbranding van kernbrandstof, de radioactieve, giftige, explosieve of andere gevaarlijke eigenschappen van een nucleair geheel of nucleair onderdeel van een dergelijk geheel.
4. Verlies, vernieling of schade die rechtstreeks is veroorzaakt door drukgolven veroorzaakt door vliegtuigen en andere luchtvaartuigen die zich verplaatsen met sonische of supersonische snelheden.
5. **Uw** deelname aan of de beoefening van een sport of activiteit als deze niet voorkomt onder punt 7. **Sport en activiteiten.**
6. **Uw** betrokkenheid bij of beoefening van: handenarbeid met uitzondering van: werk in cafés en restaurants, werk als bedienend personeel, chaletwerk, huishoudelijke hulp, werk als au pair en kinderverzorging, en occasionele lichte handenarbeid op de begane grond, waaronder werk in winkels en fruitplukken (exclusief het gebruik van snij-instrumenten, elektrisch gereedschap en machines); vliegen, behalve als een betalende passagier in een passagiersvliegtuig dat over alle vergunningen beschikt; het gebruik van gemotoriseerde voertuigen met twee of drie wielen tenzij met een volledig rijbewijs uitgegeven in **uw land van domicilie** dat het gebruik van dergelijke voertuigen toestaat en **u** en **uw** passagiers allemaal een helm dragen; professioneel

- entertainment, professionele sporten, racen (behalve hardlopen), motorrally's en motorwedstrijden of tests voor snelheid of uithoudingsvermogen.
7. Een claim die voortvloeit uit **uw** poging tot zelfdoding of zelfdoding; **uzelf** opzettelijk verwondingen toebrengen; gebruik van een medicijn dat niet door een **arts** is voorgeschreven; verslaafdheid aan drugs, of misbruik van oplosmiddelen, drugs of alcohol, of onder de invloed zijn van drugs, oplosmiddelen of alcohol.
 8. Blootstelling aan nodeloos gevaar (behalve om een mensenleven te redden).
 9. Een claim die voortkomt uit **uw** betrokkenheid bij een vechtpartij, behalve in geval van zelfverdediging.
 10. Als **u** een reis onderneemt die indruist tegen de door de vervoersmaatschappij, vertegenwoordigers of andere dienstverlener van het **openbaar vervoer** bepaalde gezondheidsvereisten.
 11. **Uw** eigen wederrechtelijke daad of tegen **u** ingestelde strafrechtelijke procedures.
 12. Een claim waarbij **u** recht hebt op schadevergoeding uit hoofde van een andere verzekering, met inbegrip van de bedragen die verhaalbaar zijn op een andere bron, behalve met betrekking tot het overschot boven het bedrag dat gedekt zou zijn uit hoofde van die andere verzekering, of een op een andere bron verhaalbaar bedrag, indien de hierin beschreven voordelen niet zouden zijn verstrekt.
 13. Andere verliezen, schade of extra onkosten als gevolg van de gebeurtenis waarvoor **u** een claim indient. Voorbeelden van een dergelijk verlies, dergelijke schade of dergelijke extra onkosten zijn o.a. de kosten opgelopen bij het voorbereiden van de claim, gederfde inkomsten, verlies of kosten ontstaan uit de onderbreking van **uw** werk, ongemak, leed, of genotsderving.
 14. Gevechtsverplichtingen als lid van de strijdkrachten.
 15. **Uw** reis naar een land, gebied of evenement waarvoor een overheidsinstantie in het **land van domicilie** of de Wereldgezondheidsorganisatie het publiek heeft geadviseerd er niet naartoe te reizen, of waarop officieel een embargo van de Verenigde Naties rust.
 16. Een claim die voortkomt uit het feit dat **u** van het ene naar het andere balkon bent geklommen, bent gesprongen of **u** zich hebt verplaatst, ongeacht de hoogte van het balkon.
 17. Alle kosten die **u** geacht zou zijn te betalen of naar verwachting had moeten betalen als de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de claim niet had plaatsgevonden.

18. Kosten voor telefoongesprekken of faxen, maaltijden, taxiritten (met uitzondering van taxikosten die gemaakt zijn voor de eerste rit naar een ziekenhuis in het buitenland als gevolg van het feit dat **u** ziek bent geworden of gekwetst bent geraakt), kranten, waskosten of vergoedingen van tolken.
19. Een aandoening waarvoor **u** niet de aanbevolen behandeling volgt of de voorgeschreven medicatie neemt zoals aangegeven door een **arts**.
20. Dekking voor voordelen in Deel E - Medische noodhulp en andere uitgaven in het buitenland is uitgesloten in het **land van domicilie**.

7. SPORT EN ACTIVITEITEN

U bent gedekt krachtens Deel E - Medische noodhulp en andere uitgaven in het buitenland voor de volgende activiteiten, op voorwaarde dat **uw** deelname eraan niet de enige of de hoofdreden is van **uw reis** is (met uitzondering van golf- en wintersportvakanties die gedekt zijn als de belangrijkste reden van een **reis**). Indien een claim wordt ingediend voor een activiteit die aangemerkt staat met een *, wordt een franchise van € 200 toegepast.

*Abseilen

Badminton

*Ballonvaren

Basketbal

Bergtrektochten (tot 4000 meter zonder gebruik van klimuitrusting)

*Boogschieten

Bowling

Cricket

Diepzeeduiken (niet-gebrevetteerd en dieper dan 18 meter)

*Diepzeeduiken (gebrevetteerd en dieper dan 40 meter)

Fietsen op de weg

*Fell running

*Gletsjerskiën

*Go-Karten

Golf

Hardlopen

Hockeyen

Honkbal

*Jet-biking

*Jetskiën

Kameelrijden

*Kanovaren (tot klasse 3)

Kegelen

Kitesurfen

*Kleiduivenschieten

*Langlaufen

Monoskiën

*Mountainbiken op asfalt

Netballen

*Olifanrijden

*Oorlogsspellen

Oriëntatiewandeling

*Paardrijden

*Paintball

Racquetball

Rolschaatsen

Rounders (soort slagbal)

Schaatsen (op goedgekeurde schaatsbanen)

*Schermen

*Ski touring

*Skidoo (motorsleeën)

Skiën (op skipiste of buiten skipiste met een gids)

Sneeuwschoenlopen

*Snowskaten

Snowboarding (op een skipiste of buiten de skipiste met een gids)

Squash

Surfen

Tafeltennis

Tennis

*Tobogganing

Trampolinespringen

*Trektochten te paard

Trektochten per pony

Vissen

Voetbal

Volleybal

Waterpolo

Waterskiën

Wedstrijdzeilen (niet meer dan 20 zeemijl uit de kust)

*Wedstrijdzeilen (meer dan 20 zeemijl uit de kust)

Windsurfen

Zeilen (niet meer dan 20 zeemijl uit de kust)

*Zeilen (meer dan 20 zeemijl uit de kust)

Zorbing (in een doorzichtige bol van een heuvel afrollen)

8. DEEL A – REISBIJSTAND

HET VOLGENDE VALT ONDER DE DEKKING

Tijdens **uw reis** zullen **wij**:

1. **u** verwijzen naar artsen, ziekenhuizen, klinieken, ambulances, particuliere verpleegkundigen, tandartsen, tandklinieken, dienstverlenende instanties voor gehandicapten, oogartsen, apothekers, opticiens en leveranciers van contactlenzen en medische hulpapparatuur.
2. **u** de noodzakelijke informatie verschaffen en **u** helpen bij het bekomen van vervangende reisdocumenten, zoals paspoort, inreisvisum of vliegtickets bij de bevoegde lokale instantie indien de documenten die nodig zijn voor de terugreis verloren of gestolen zijn. **Wij** betalen niet de kosten die betaalbaar zijn voor het uitreiken van nieuwe documenten.
3. boodschappen doorgeven aan **uw familieleden**, collega's op het werk of vrienden in **uw land van domicilie**.
4. **u** helpen bij het terugvinden van **uw** bagage die verloren is gegaan bij een openbaarvervoersbedrijf en het organiseren van het doorsturen van dergelijke bagage, wanneer deze is teruggevonden, naar **uw** locatie buiten het **land van domicilie**. De kosten van het doorsturen, indien er zijn, zullen ten laste van **u** zijn.
5. **u** helpen bij het aanstellen van een advocaat en/of tolk als **u** gearresteerd wordt of bedreigd wordt met arrestatie tijdens **uw reis** of verplicht bent te handelen met een overheidsinstantie.

9. DEEL B – KOSTEN VOOR REISANNULERING OF REISONDERBREKING

U MOET ALTIJD VÓÓR UW REISONDERBREKING CONTACT OPNEMEN MET Crelan Assistance, en wel op het telefoonnummer **+32 2 550 04 76**

HET VOLGENDE VALT ONDER DE DEKKING

Wij betalen **u** per **reis** voor alle samenreizende begunstigen maximaal het bedrag dat vermeld staat in het **Dekkingsoverzicht** voor alle niet-invorderbare ongebruikte reis- en overnachtingskosten en andere vooraf betaalde kosten die **u** hebt betaald of verplicht bent te betalen, samen met alle redelijke extra reisonkosten die worden gemaakt indien;

- a) de annulering of herboeking van de reis noodzakelijk en onvermijdelijk is; of
- b) **de reis** wordt **onderbroken** alvorens deze kan worden voltooid;

als gevolg van een van de volgende wijzigingen in de omstandigheden die buiten **uw** controle om plaatsvinden en waarvan **u** zich niet bewust was op het ogenblik waarop **u uw reis** boekte:

1. Onvoorziene ziekte, letsel of overlijden van **u** of een **familie lid**.
2. Verzoek van de politie aan **u** om **thuis** te blijven of naar **huis** terug te keren als gevolg van ernstige schade aan **uw huis** of bedrijf die veroorzaakt is door brand, neergestort vliegtuig, ontploffing, storm, overstroming, grondverzakking, kwaadwillige personen of diefstal.

BIJZONDERE VOORWAARDEN

1. **U** dient een medisch attest te bekomen van **een arts** en de voorafgaande toestemming te verkrijgen van **Crelan Assistance** om de noodzaak te bevestigen om naar **huis** terug te keren en dit vooraleer **u uw reis onderbreekt** als gevolg van overlijden, **lichamelijk letsel** of ziekte.
2. Als **u** de reisagent, tour operator of aanbieder van transport/overnachting laattijdig of niet in kennis stelt op het ogenblik dat noodzakelijk geacht wordt om **de reis** te annuleren, zal **onze** aansprakelijkheid beperkt zijn tot de annuleringskosten die van toepassing zijn als het laattijdig of niet in kennis stellen zich niet zou hebben voorgedaan.
3. Als **u** de **reis** annuleert als gevolg van een **lichamelijk letsel** of ziekte, dient **u** een medisch attest van de **arts** die de gekwetste/zieke persoon behandelt voor te leggen waarin wordt verklaard dat **u** hierdoor noodzakelijkerwijs en redelijkerwijs verhinderd werd om te reizen.
4. **U** dient ons te contacteren om de noodzakelijke reisformaliteiten voor **u** te regelen.
5. In geval van een claim voor **reisonderbreking**, zal de uitkering strikt berekend worden vanaf de datum waarop **u** naar **huis** terugkeert in **uw land van domicilie**.

HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKKING

1. Elke claim die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeit uit **reeds bestaande medische aandoeningen** bij **u** of een **familie lid**.
2. **Reizen** die minder kosten dan € 100 per persoon
3. De kostprijs van verhaalbare luchthavenkosten en -heffingen.
4. Alle kosten die zijn gemaakt omdat **u** geen contact opnam met **Crelan Assistance** om de noodzakelijke reisregelingen te treffen onmiddellijk zodra **u** wist dat **uw reis** zou worden **onderbroken**.

5. Alle claims die direct of indirect voorkomen uit omstandigheden waarvan **u** op de hoogte was vóór de datum dat deze dekkingen van kracht werden of de boekingsdatum van de **reis** (als deze eerder was) indien deze redelijkerwijs de annulering of het **onderbreken** van de **reis** zouden hebben kunnen veroorzaken.
6. Alle betaalde kosten voor het gebruik van een beloningsprogramma, een plan waarbij vliegmielen worden toegekend, bijvoorbeeld Avios, of kredietkaart-bonusprogramma's, elk Timeshare-plan, Holiday Property Bond-plan of ander programma voor vakantiepunten en/of daarmee verbonden onderhoudskosten.
7. Een claim die voortkomt uit **verwickelingen bij de zwangerschap** die:
 - a) voor annulering of herboeking – het eerst optraden vóór het boeken van de reis of het betalen daarvan als dit op een later moment plaatsvond, of
 - b) voor onderbreking – voor het eerst optraden vóór u op **reis** ging.
8. Kosten gemaakt indien **u** geen medisch attest krijgt van de **arts** in uw vakantieverblijf of de plaats van het ongeval waarin werd uitgelegd waarom de vervroegde terugkeer naar het **land van domicilie** medisch noodzakelijk werd geacht.
9. Een claim die voorkomt uit de onmogelijkheid om te reizen omdat een **begunstigde** geen geldig paspoort of de vereiste visums had, kon krijgen of overleggen.

10. DEEL C – VERTRAAGD VERTREK

HET VOLGENDE VALT ONDER DE DEKKING

Als het vertrek van de geplande dienst van het **openbaar vervoer** waarmee **u** uw reis hebt gereserveerd, vertraagd is op het laatste vertrekpunt van of naar het **land van domicilie** gedurende tenminste 4 uur na de officiële vertrektijd wegens:

- a) staking of industriële actie of
- b) **ongunstige weersomstandigheden** of
- c) mechanisch defect of technische storing van de geplande dienst van het **openbaar vervoer** waarmee **u uw reis** hebt geboekt of
- d) onvrijwillige weigering u aan boord te laten gaan als **u** hebt ingecheckt of geprobeerd heeft in te checken voor een bevestigde lijnvlucht binnen de gepubliceerde inchecktijden.

Wij zullen **u**, na een vertraging van minimaal 4 uur, maximaal het in het **Dekkingsoverzicht** vermelde bedrag per reis betalen voor alle **begunstigden** die samen reizen, voor redelijke maaltijden, dranken en bijkomende accommodatie (alleen kamer).

BIJZONDERE VOORWAARDEN

1. **U** dient in te checken volgens de aan **u** verstrekte reisroute.
2. **U** dient een schriftelijke bevestiging op te vragen van de vervoersmaatschappij (of hun vertegenwoordigers) aangaande het aantal uren vertraging en de reden voor de vertraging.
3. **U** dient te voldoen aan de contractvoorwaarden van de reisagent, reisorganisator of vervoersmaatschappij.
4. Alle gedetailleerde aankoopbewijzen moeten worden bewaard.

HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKKING

1. Staking of industriële actie of door de luchtverkeersleiding aangekondigde vertraging waarvan reeds sprake was of die officieel was aangekondigd op de datum dat deze dekkingen van kracht werden of (indien dit eerder gebeurde) op de boekingsdatum van **uw reis**.
2. De buitendienststelling (tijdelijk of anderszins) van een vliegtuig of een vaartuig op aanbeveling van de luchtvaartautoriteiten of havenautoriteiten of gelijkwaardig orgaan in een willekeurig land.
3. Alle kosten of lasten waarvoor de luchtvaartmaatschappij **u** een vergoeding zal betalen.
4. Alle uitgaven wanneer redelijke alternatieve reisregelingen beschikbaar werden gesteld binnen de 4 uur na het geplande vertrektijdstip.

11. DEEL D – VERTRAAGDE BAGAGE

HET VOLGENDE VALT ONDER DE DEKKING

VERTRAAGDE BAGAGE

Wij zullen **u** per **reis** voor alle **begunstigden** die samen reizen maximaal het bedrag betalen dat is vermeld in het **Dekkingsoverzicht**, voor de noodzakelijke vervanging van kleding, medicatie en toiletartikelen indien de ingecheckte bagage die de persoonlijke bezittingen bevat, tijdelijk verloren gaat in transit tijdens de heenreis en niet aan **u** wordt terugbezorgd binnen 4 uur na **uw** aankomst.

BIJZONDERE VOORWAARDEN

1. De vervoersmaatschappij dient om schriftelijke bevestiging te worden gevraagd waarin het aantal uren vertraging van de bagage wordt bevestigd. **U** dient:

- a) bij de luchtvaartmaatschappij een PIR-rapport (Property Irregularity Report) aan te vragen.
 - b) een officiële schriftelijke vermelding van de claim bij de luchtvaartmaatschappij in te dienen binnen de in hun vervoersvoorwaarden vermelde termijn (gelieve een afschrift te bewaren).
 - c) alle reisbiljetten en bagagelabels te bewaren om voor te leggen als er een claim wordt ingediend uit hoofde van het Dekkingsoverzicht.
2. Alle bedragen gelden enkel voor de daadwerkelijke uitgaven die de door de vervoersmaatschappij betaalde vergoeding overschrijden.
 3. De in het **Dekkingsoverzicht** vermelde bedragen zijn het totaalbedrag voor elke vertraging onafhankelijk van het aantal **begunstigden** dat samen reist.
 4. In aanmerking voor een claim komen de aankoop van essentiële kleding en toiletartikelen en alleen dan als zulke aankopen binnen 4 dagen na de daadwerkelijke aankomst op de bestemming worden gedaan en worden gedebiteerd op de **gedekte kaart**. Als u de **gedekte kaart** niet kon gebruiken voor deze essentiële aankopen, dient een gespecificeerd ontvangstbewijs voor deze aankopen te worden bewaard.
 5. Er wordt geen vergoeding betaald voor de aankopen die zijn gedaan nadat de bagage is terugbezorgd.
 6. Alle gedetailleerde aankoopbewijzen moeten worden bewaard.
 7. De dekking is slechts van toepassing op de heenreis uit uw **land van domicilie**.

HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKKING

1. Claims wegens vertraging, inbeslagname of verzekerde bewaring door de douane of een andere autoriteit.
2. Claims als gevolg van een vertraagde bagage verstuurd als vracht of met connossement.

12. DEEL E – MEDISCHE NOODHULP EN ANDERE UITGAVEN IN HET BUITENLAND

HET VOLGENDE VALT ONDER DE DEKKING

Wij betalen u de volgende kosten tot maximaal het bedrag dat vermeld staat in het **Dekkingsoverzicht** voor elke **begunstigde** die lijdt onder een plots en onvoorzien **lichamelijk letsel** of ziekte, of die overlijdt tijdens een **reis** buiten het **land van domicilie**.

1. Alle redelijke en noodzakelijke uitgaven die voortkomen als gevolg van een **medische noodsituatie** of **verwickelingen bij de zwangerschap** waarbij u betrokken bent. Dit omvat de erelonen van **artsen**, ziekenhuiskosten, kosten voor medische

- behandeling en alle kosten om u te transporteren naar het dichtstbijzijnde geschikte ziekenhuis, wanneer dit noodzakelijk wordt geacht door een erkend **arts**.
2. Dringende tandheelkundige behandeling met het oog op het onmiddellijk wegnemen van de pijn en/of dringende herstellingen aan een kunstgebit enkel om problemen bij het eten weg te nemen.
 3. Alle redelijke en noodzakelijke dringende medische uitgaven voor alle baby's die geboren worden na **verwickelingen bij de zwangerschap** tijdens een **reis**. Claims die betrekking hebben op de geboorte van een meerling worden beschouwd als zijnde één gebeurtenis.
 4. Mits **u** de voorafgaande toestemming hebt gekregen van **Crelan Assistance**, extra reisonkosten om u te **repatriëren** naar **uw huis** wanneer dit aanbevolen wordt door **onze** Chief Medical Officer, inclusief de kostprijs van een medische escort indien dit noodzakelijk is. **Repatriëringskosten** zullen enkel betrekking hebben op de identieke reisklasse die gebruikt werd voor de heenreis, tenzij **Crelan Assistance** anderszins instemt.
 5. Maximaal het bedrag dat vermeld staat in het **Dekkingsoverzicht** per nacht voor redelijke accommodatie-uitgaven voor 10 nachten die gedaan zijn, tot maximaal het luxeniveau van **uw** oorspronkelijke boeking, indien het medisch noodzakelijk is dat **u** tot na **uw** geplande terugkeerdatum blijft. Indien **u** het originele terugreisticket niet kan gebruiken, zal **Crelan Assistance** een ticket in economy class verschaffen voor **uw** terugkeer naar **uw huis**.
 6. Transport in economy class en maximaal het bedrag dat vermeld staat in het **Dekkingsoverzicht** per nacht voor redelijke accommodatie-uitgaven voor 10 nachten voor een **familieelid** vanuit het **land van domicilie** om **u** te bezoeken of **u** naar **huis** te begeleiden indien **u** alleen reist en indien **u** gedurende meer dan 10 dagen gehospitaliseerd bent, mits **u** de voorafgaande toestemming verkrijgt van **Crelan Assistance**.
 7. Indien **u** overlijdt, de redelijke extra kostprijs voor begrafeniskosten in het buitenland plus de redelijke kostprijs voor het transporteren van uw stoffelijk resten naar **uw huis**, of de bijkomende kosten voor het terugbrengen van uw stoffelijk overschot naar **uw huis**, en dit tot maximaal het bedrag dat vermeld staat in het **Dekkingsoverzicht**.

BIJZONDERE VOORWAARDEN

1. **U** dient **Crelan Assistance** zo spoedig mogelijk in kennis te stellen van elk **lichamelijk letsel** en elke **medische aandoening** die **uw** opname in een ziekenhuis noodzakelijk maakt of alvorens regelingen worden getroffen voor **uw** repatriëring.
2. **U** dient zo spoedig mogelijk contact op te nemen met **Crelan Assistance** indien **u** medische uitgaven doet voor welk incident dan ook die meer bedragen dan € 500. **U** dient altijd contact op te nemen met **Crelan Assistance** alvorens **uw reis te onderbreken**.
3. In geval van een **lichamelijk letsel** of **medische aandoening**, behouden **wij** ons te allen tijde tijdens de **reis** het recht voor **u** te verhuizen van het ene ziekenhuis naar een ander en **uw** repatriëring naar het **land van domicilie** te regelen. **We** zullen dit doen indien **u** naar het oordeel van de behandelende **arts** of **Crelan Assistance** veilig kan worden vervoerd en/of veilig kan reizen naar het **land van domicilie** om de behandeling voort te zetten.

HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKKING

1. De franchise. **U** bent verantwoordelijk voor de eerste € 100 per claim.
2. Claims die direct of indirect ontstaan uit **reeds bestaande medische aandoeningen**.
3. Elke behandeling die geen chirurgische of medische procedure is met als enige doel een acute onvoorziene ziekte of letsel te genezen of te behandelen.
4. Alle onkosten die niet gewoon, redelijk of gebruikelijk zijn om **uw lichamelijk letsel of ziekte** te behandelen.
5. Elke vorm van behandeling of chirurgische ingreep die naar het oordeel van **onze** Chief Medical Officer redelijkerwijs kan worden uitgesteld tot **uw** terugkeer naar het **land van domicilie**.
6. Uitgaven die worden gedaan voor het bekomen of vervangen van geneesmiddelen waarvan op het tijdstip van vertrek geweten is dat deze vereist is of waarvan het gebruik moet worden voortgezet buiten het **land van domicilie**.
7. Extra kosten die voortkomen uit overnachting in een eenpersoons- of privékamer.
8. Behandeling of diensten die worden verleend door een private kliniek of een privaat ziekenhuis, gezondheidsspa, herstellingsoord of verpleegtehuis of elk rehabilitatiecentrum, tenzij de toestemming is bekomen van **Crelan Assistance**.

9. Behandelingskosten voor cosmetische redenen, tenzij **onze** Chief Medical Officer ermee instemt dat een dergelijke behandeling noodzakelijk is als gevolg van een ongeval dat gedekt wordt door dit Dekkingsoverzicht.
10. Alle uitgaven die zijn gedaan nadat **u** bent teruggekeerd naar het **land van domicilie**, tenzij **u** eerdere toestemming hebt bekomen van **Crelan Assistance**.
11. Uitgaven die zijn gedaan als gevolg van een tropische ziekte waarvoor **u** de aanbevolen inentingen of vaccinaties niet had gekregen en/of de aanbevolen geneesmiddelen niet had ingenomen.
12. Alle kosten die **u** hebt gedaan buiten het **land van domicilie** na de datum waarop **onze** Chief Medical Officer **u** heeft laten weten dat **u** naar **huis** dient te gaan of waarop **we uw** terugkeer naar **huis** hebben geregeld. (**Onze** aansprakelijkheid om bijkomende kosten te betalen krachtens dit Deel na die datum zal beperkt zijn tot wat **we** zouden hebben betaald mocht **uw** repatriëring hebben plaatsgevonden.).
13. **U** mag de medische repatriëringdiensten die **we** aanbieden en waarvoor **we** betalen krachtens dit Dekkingsoverzicht niet onredelijkerwijs weigeren. Indien **u** alternatieve medische repatriëringdiensten kiest, dient **u ons** dit vooraf schriftelijk te melden en zal dit op eigen verantwoordelijkheid en op eigen kosten gebeuren.
14. De kostprijs van vliegtickets voor een klasse hoger dan economy class voor een begeleidende niet-medische escorte in geval van een medische repatriëring (elke stijging van de kostprijs als gevolg van de gevraagde upgrade van de vliegtickets moet persoonlijk worden gedragen door de reizende perso(o)n(en)).
15. Elke claim die voortkomt uit zwangerschapsgerelateerde aandoeningen, maar die niet te wijten zijn aan **verwickelingen bij de zwangerschap** die zich voor het eerst voordoen nadat **u** op **reis** bent vertrokken. Een normale zwangerschap of geboorte van een kind, of wanneer **u** op reis vertrekt wanneer **uw arts u** kenbaar heeft gemaakt dat **uw** zwangerschap een verhoogd risico op vroegtijdige geboorte met zich meebrengt, vormen geen onvoorziene gebeurtenis.
16. Elke behandeling of diagnostische test die vooraf gepland en vooraf gekend was door **u**.
17. De kostprijs voor een tandheelkundige behandeling die het aanbrengen van een kunstgebit, kunststanden of het gebruik van kostbare metalen inhoudt.
18. Kosten die worden gedaan in de Verenigde Staten waarvan het bedrag hoger is dan het bedrag van de gemiddelde terugbetaling die de medische dienstverlener ontvangt voor alle diensten die verleend worden aan zijn patiënten voor een gelijksoortige

behandeling, maar in elk geval niet meer bedragen dan anderhalve keer het tarief dat van toepassing zou zijn mochten de kosten betaalbaar zijn door US Medicare.

19. Kosten voor andere telefoongesprekken dan die met **Crelan Assistance** om hen in kennis te stellen van het probleem waarvoor u een ontvangstbewijs of ander bewijs kan voorleggen om de kostprijs van het telefoongesprek en het gebelde nummer aan te tonen.

20. Kosten voor redding op zee via de lucht.

13. DEEL F – AANKOOPBESCHERMING, UITGEBREIDE WAARBORG EN ONLINE-AANKOOP BEVEILIGING

DEFINITIES – Van toepassing op dit deel

In aanmerking komend voorwerp

– een voorwerp dat door de **Kaarthouder** uitsluitend voor persoonlijk gebruik is aangeschaft (met inbegrip van geschenken) en dat volledig (100%) is gedebiteerd op de rekening van de **gedekte kaart** van de **Kaarthouder** en dat niet vermeld staat onder "HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKKING" in dit deel.

Aankoopprijs

– het bedrag op het rekeningafschrift van de **gedekte kaart** of op de bon van de winkel waar het **in aanmerking komende voorwerp** werd gekocht, indien dit lager is.

HET VOLGENDE VALT ONDER DE DEKKING – AANKOOPBESCHERMING

In geval van diefstal en/of onvoorziene schade aan het **in aanmerking komende voorwerp** binnen 90 dagen na aankoop, zullen **wij** naar **eigen** goeddunken het **in aanmerking komende voorwerp** vervangen of repareren of op de rekening van de **Kaarthouder** een bedrag crediteren dat de **aankoopprijs** van het **in aanmerking komende voorwerp** of, indien dit lager is, het in het **Dekkingsoverzicht** vermeld maximum voor één artikel niet te boven gaat. **Wij** betalen niet meer dan het in het **Dekkingsoverzicht** vermelde bedrag voor één gebeurtenis of meer dan het maximale in het **Dekkingsoverzicht** vermelde bedrag binnen een periode van 365 dagen.

BIJZONDERE VOORWAARDEN

1. Aankoopbescherming biedt uitsluitend dekking voor claims of gedeeltelijke claims die niet door andere toepasbare garanties, waarborgen, verzekerings- of schadeloosstellingspolissen wordt gedekt, en is onderhevig aan de vermelde aansprakelijkheidsgrenzen
2. Claims voor een **in aanmerking komend voorwerp** dat deel is van een **paar of een geheel** worden uitgekeerd tot de volle **aankoopprijs** van het **paar of het geheel**, op

voorwaarde dat de voorwerpen afzonderlijk niet bruikbaar zijn en niet afzonderlijk kunnen worden vervangen.

3. Als **u** het **in aanmerking komende voorwerp** als geschenk voor iemand anders koopt, kunnen **wij** desgewenst een geldige claim uitkeren aan de ontvanger op voorwaarde dat **u** de claim indient.
4. **U** dient de nodige zorgvuldigheid te betrachten en alles te doen wat redelijkerwijs mogelijk is om rechtstreekse diefstal van of schade aan een **in aanmerking komend voorwerp** te vermijden.
5. **U** dient op **ons** verzoek en voor **uw** eigen rekening een beschadigd **in aanmerking komend voorwerp** of deel van een **paar of geheel** aan ons te doen toekomen en de wettelijke rechten aan **ons** over te dragen om het bedrag dat **wij** hebben uitgekeerd terug te vorderen van de verantwoordelijke partij.
6. **U** dient ons het oorspronkelijke verkoopbewijs van de winkel, het oorspronkelijke afschrift van bewijs van betaling met de kaart, het oorspronkelijke afschrift van een rekening met de transactie erop en het politierapport te verstrekken, indien toepasselijk.

HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKKING

1. Gebeurtenissen die geen verband houden met diefstal of door een ongeval veroorzaakte schade.
2. Mysterieuze verdwijning van **in aanmerking komende voorwerpen**.
3. Gebeurtenissen veroorzaakt door fraude, verkeerde behandeling, slordigheid of als gevolg van het niet naleven van de handleiding van de fabrikant.
4. **In aanmerking komend voorwerpen** die al gebruikt waren voor de aankoop, tweedehands-, gewijzigde of op frauduleuze wijze gekochte voorwerpen.
5. Door productdefecten of fouten bij de productie veroorzaakte schade aan **in aanmerking komende voorwerpen**.
6. Diefstal die niet binnen 48 uur na ontdekking aan de politie is gemeld en waarvoor geen schriftelijk rapport is opgevraagd.
7. **In aanmerking komende voorwerpen** die **onbeheerd** zijn achtergelaten op een voor het publiek toegankelijke plek of in een motorvoertuig tijdens de uren waarop het donker is.
8. Diefstal van of schade aan **in aanmerking komende voorwerpen** in een motorvoertuig of als gevolg van de diefstal van het motorvoertuig.

9. Diefstal van een voorwerp dat zich bevindt op een landgoed, een terrein of in een pand tenzij toegang of uitgang tot het landgoed of het pand werd verkregen door in te breken met als gevolg zichtbare fysieke schade aan het eigendom of pand.
10. Mobiele telefoons.
11. Juwelen, horloges, kostbare metalen, edelstenen en elk voorwerp dat vervaardigd is uit kostbare metalen en edelstenen.
12. Motorvoertuigen, motorfietsen, fietsen, boten, caravans, aanhangwagens, hovercrafts, luchtvaartuigen en hun toebehoren.
13. Diensten, contanten, reischeques, biljetten, documenten, valuta, zilver, goud, kunstwerken, antiquiteiten, zeldzame munten, postzegels en verzamelobjecten.
14. Dieren, levende planten, verbruiksartikelen, bederfelijke goederen of vaste installaties.
15. Schade als gevolg van normale slijtage, normaal gebruik of normale handelingen tijdens sport en spel (bijvoorbeeld golf- en tennisballen).
16. Diefstal of verlies wanneer het **in aanmerking komende voorwerp** zich onder het toezicht, het beheer of de zorg bevindt van een derde die volgens de veiligheidsvoorschriften niet is toegelaten.
17. **In aanmerking komende voorwerpen** die niet door de **Kaarthouder** of een door de **Kaarthouder** aangewezen partij zijn ontvangen.
18. Postorderartikelen of door een koeriersdienst bezorgde voorwerpen tot het voorwerp of de voorwerpen zijn ontvangen, nagekeken op schade en aanvaard op het aangeduide besteladres.
19. Uitgaven die te wijten zijn aan reparaties die niet uitgevoerd zijn door de fabrikant erkende ateliers
20. Schade aan kledij of materiaal als gevolg van reiniging of verstelling.
21. Verlies dat veroorzaakt wordt door een verklaarde of niet-verklaarde oorlog, inbeslagname bij bevel van een overheids- of publieke instantie of als gevolg van illegale handelingen.
22. Diefstal van of onvoorziene schade aan een **in aanmerking komend voorwerp** indien een andere verzekering dezelfde diefstal of onvoorziene schade dekt, of indien de voorwaarden van zodanige andere verzekering zijn geschonden, of wanneer er duidelijk te veel is vergoed.

HET VOLGENDE VALT ONDER DE DEKKING – UITGEBREIDE WAARBORG

Indien de **Kaarthouder** binnen de EU nieuwe elektrische huishoudtoestellen (witte goederen), en/of elektronica (bruine goederen) en computertoestellen (grijze goederen) koopt en de totale aankoopprijs gedurende de looptijd van de polis betaald wordt met de Kaart, zullen de **Verzekeraars** maximaal het bedrag betalen dat vermeld staat in het **Dekkingsoverzicht** voor de kostprijs van de vervanging of reparatie van het voorwerp indien het voorwerp binnen de 12 maanden na het verstrijken van de waarborg van de oorspronkelijk fabrikant een defect vertoont en mocht het defect gedekt geweest zijn mocht er een waarborg van de fabrikant hebben bestaan.

HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKKING

1. Mobiele telefoons
2. Voorwerpen waarvan de oorspronkelijke aankoopprijs minder bedraagt dan € 50
3. Alle andere kosten die niet rechtstreeks verband houden met het defect dat krachtens de polis gedekt is
4. Elk defect of elke toevallige schade die niet gedekt zou zijn door de waarborg van de oorspronkelijke fabrikant.
5. Schade, pannes of defecten die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg zijn van het transport, de levering of de installatie van het voorwerp.
6. Claims die betrekking hebben op gemotoriseerde voertuigen, watervoertuigen en/of hun integrale onderdelen.
7. Voorwerpen waarvan de oorspronkelijke waarborg korter of langer is dan 24 maanden.
8. Voorwerpen die worden gekocht om te worden doorverkocht of tweedehandsvoorwerpen, beschadigde voorwerpen, voorwerpen uit etalages/displays, gebruikte voorwerpen.
9. Ongeval, nalatigheid, misbruik, stroomopstoten, fouten bij elektrische of loodgietersaansluitingen, opzettelijke schade, ongedierte, schimmel en besmetting door insecten, ongeoorloofd gebruik, diefstal, zand, brand, aardbeving, storm en onweer, blikseminslag, explosie, de impact van een neergestort vliegtuig, water- en vochtschade, roest, lekken van batterijen of gebeurtenissen die beschouwd worden als natuurrampen
10. De kosten die verbonden zijn aan problemen of werkingsstoornissen die veroorzaakt worden door ongeoorloofde wijzigingen of door het niet naleven van de instructies voor installatie, onderhoud of gebruik zoals deze uitgevaardigd zijn door de fabrikant.

11. Voorwerpen die gebruikt worden of bedoeld zijn om te worden gebruikt voor professionele of commerciële doeleinden
12. Elk verbruiksvoorwerp of de inhoud van digitale media,
13. Kosten voor het herstellen van cosmetische schade waarbij de werking van het toestel niet verstoord wordt, zoals deuken, verfafwerking, krassen en roest.
14. Schade die wordt veroorzaakt door de hersteller
15. Elk defect dat verband houdt met het terugroepen van producten
16. Schade die veroorzaakt wordt door normale slijtage of geleidelijke aantasting.

HET VOLGENDE VALT ONDER DE DEKKING – ONLINE AANKOOP BEVEILIGING

Als de **Kaarthouder** een voorwerp online koopt via een website binnen de EU, waarvan de waarde meer bedraagt dan € 50 en het voorwerp wordt ontvangen door de **Kaarthouder** maar defect blijkt; of als blijkt dat het niet is zoals oorspronkelijk beschreven door de kleinhandelaar; of het voorwerp niet is ontvangen 30 dagen na de datum waarop de transactie voor de aankoop van het voorwerp is verschenen op het kredietkaartoverzicht van de **Kaarthouder**, zullen de **Verzekeraars** de aankoopprijs van de goederen tot maximaal het bedrag dat vermeld staat in het Dekkingsoverzicht terugbetalen aan de **Kaarthouder**.

De aankoopprijs zal aan de **Kaarthouder** worden terugbetaald in geval er geen bevredigende oplossing werd gevonden met de kleinhandelaar na het verstrijken van 90 dagen na de oorspronkelijke aankoop.

HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKKING

De volgende zaken zijn uitgesloten van de Online aankoop beveiliging-dekking:

1. Dieren;
2. Verbruiksartikelen of bederfelijke goederen en voedingswaren;
3. Planten en dieren;
4. Motorvoertuigen, boten, vliegtuigen;
5. Contanten, aandelen, obligaties, coupons en allerhande effecten;
6. Kostbare juwelen, kunstvoorwerpen, of voorwerpen die vervaardigd zijn uit kostbare metalen en die meer waard zijn dan € 150;
7. Digitale inhoud (met inbegrip van maar niet beperkt tot MP3/4-bestanden, foto's, software,...) gegevens; Diensten;

8. Goederen die bestemd zijn voor professioneel gebruik;
9. Tweedehandsartikelen of voorwerpen die gekocht worden om te worden doorverkocht;
10. Goederen die gekocht worden op veilingssites;
11. Goederen die gekocht werden met frauduleus gebruik van de kaart
12. Claims die verband houden met oorlog

14. DEEL G – VERZEKERING FRANCHISE HUURAUTO

Collision Damage Waiver (vaak aangeduid als CDW); Loss Damage Waiver (LDW); Removal/reduction of excess (Super CDW/LDW) et Theft Protection (TP)

Wanneer een verplichte huurverzekering moet worden gekocht van of via de verhuurmaatschappij in het kader van een autohuur, zal de verzekeringsdekking van de verhuurmaatschappij van toepassing zijn in geval van een claim. Indien u de volledige kostprijs van de autohuur betaalt met uw Visa Business-kaart, hoeft u geen bijkomende verzekering te kopen die wordt aangeboden door de autoverhuurmaatschappij. De autohurdekkingen die verleend worden door de kaart zullen van toepassing zijn wanneer de verzekering niet wordt aangeboden door de verhuurmaatschappij of indien de optionele huurverzekering wordt geweigerd en de autofranchise dekt die betaald wordt door de **Kaarthouder** in geval van een ongeval of ander incident waarvoor de **Kaarthouder** verantwoordelijk is.

Deze dekkingen gelden voor bestuurders genoemd op de huurovereenkomst waarop de naam van de **Kaarthouder** staat vermeld, met een maximum van 3 bestuurders. De **Kaarthouder** mag niet meer dan één huurovereenkomst tegelijkertijd hebben.

HET VOLGENDE VALT ONDER DE DEKKING

De franchise en alle voorwerpen waar de **Kaarthouder** verantwoordelijk voor is krachtens de huurovereenkomst en die gedurende de looptijd van de huurovereenkomst gestolen of beschadigd worden (met inbegrip van maar niet beperkt tot het huurvoertuig). Dit zal van toepassing zijn ongeacht het feit of de **Kaarthouder** verantwoordelijk is voor het ongeval. De maximale betaling zal niet meer bedragen dan de waarde van het huurvoertuig, met als maximum het bedrag dat vermeld staat in het Dekkingsoverzicht met betrekking tot enig ongeval of voorval.

HET VOLGENDE VALT NIET ONDER DE DEKking

1. De franchise van € 50 per claim
2. Bedragen die reeds gedekt zijn krachtens een verzekering die inbegrepen is in de huurovereenkomst of gedekt wordt door een verzekering die gekocht wordt van of via de verhuurmaatschappij.
3. Het gebruik van het huurvoertuig dat niet gebeurt in het kader van de voorwaarden van de huurovereenkomst.
4. Bromfietsen, motorfietsen en quads, commerciële voertuigen, vrachtwagens, mobilhomes en voertuigen waarvoor geen vergunning werd gegeven om te worden gebruikt op de openbare weg, met inbegrip van maar niet beperkt tot aanhangwagens of caravans.
5. Voertuigen die gebruikt worden op enige vorm van raceparkoers, tolweg zonder beperkingen (met inbegrip van de Nürburgring) of off-road-activiteit.
6. Voertuigen die gebruikt worden in of voor training van racewedstrijden, trials, rallies of snelheidstests.
7. Alle boetes en punitieve schade.
8. Alle kosten waarvoor de **Kaarthouder** de aansprakelijkheid toegeeft, onderhandelt, beloftes doet of schikkingen overeenkomt.
9. Wanneer de **Kaarthouder** een aanhangwagen, caravan, boot of een ander voertuig sleept.
10. Wanneer de huurovereenkomst een looptijd heeft van meer dan 30 opeenvolgende dagen.
11. Wanneer de autoverhuurmaatschappij, het agentschap of zijn verzekeraar kosten op zich neemt, er afstand van doet of deze betaalt.
12. Voor schade die veroorzaakt wordt door normale slijtage en geleidelijke aantasting.
13. Voor verliezen die veroorzaakt worden door toevallige schade aan het interieur of de inhoud van het huurvoertuig
14. Het gelijktijdig huren van meer dan één voertuig

15. CLAIMPROCEDURE

a) In geval van een noodsituatie, dient **u** eerst met Crelan Assistance contact op te nemen op het telefoonnummer **+32 2 550 04 76** (alle kleine bedragen voor ziekte of letsel dienen eerst door **u** te worden betaald en daarna te worden teruggevorderd).

b) Voor alle andere claims kan **u** terecht bij de dienst die het beheer van de schadedossiers doet op het email adres claims-ip@axa-assistance.com. **U** dient de volgende informatie op te geven:

1. – ingevulde schade aangifteformulier beschikbaar op het volgende adres (<https://www.crelan.be/nl/business/product/visa-business-kaart>) en de nodige staving documenten,

Wij verzoeken dat **u** ons inlicht binnen 28 dagen nadat **u** zich bewust bent geworden van een ongeval of verlies waaruit een claim ontstaat, en dat **u uw** ingevulde schadeaanvraagformulier en alle extra informatie zo snel mogelijk naar **ons** terugstuurt.

Bijkomende informatie.

U dient al **uw** originele facturen, reçu's en rapporten, enz. te bezorgen. **U** dient het deel op grond waarvan **u** een claim indient te controleren op specifieke voorwaarden en details van bewijsmateriaal dat **u ons** moet verstrekken.

Het is altijd raadzaam om kopieën te bewaren van alle documenten die **u** naar **ons** toestuurt.

Claimbehandelaars.

Om **ons** te helpen tot een snelle en redelijke schikking van de claim te komen, is het soms noodzakelijk dat **we** een claimbehandelaar benoemen.

16. KLACHTENPROCEDURE

We leveren elke inspanning om **u** een dienstverlening te bieden die aan de allerhoogste normen beantwoordt. Mocht **onze** dienstverlening op enig moment onder de norm dalen die **u** van **ons** verwacht, staat in onderstaande procedure uitgelegd wat **u** dient te doen.

WANNEER U CONTACT MET ONS OPNEEMT:

Gelieve **ons uw** naam en telefoonnummer door te geven. Gelieve het nummer van **uw gedekte kaart** en/of claimnummer te vermelden. Gelieve de reden van **uw** klacht duidelijk en beknopt uit te leggen.

EEN KLACHT INDIENEN

In geval van klacht met betrekking tot de verzekeringsprestaties, kan de verzekerde zich richten tot de Kwaliteitsdienst van Inter Partner Assistance:

Via e-mail : quality.brussels@axa-assistance.com

Via briefwisseling: INTER PARTNER ASSISTANCE

Quality

Louizalaan 166 bus 1

BE - 1050 Brussel

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

- Binnen de 3 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 5 dagen wordt er definitief antwoord verstuurd aan de verzekerde, met uitzondering voor complexe klachten, deze worden binnen de maand afgehandeld.
- Indien dit niet mogelijk is, wordt het probleem minstens 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 verzekerde kan zich eventueel richten tot de Ombudsman van de Verzekeringen, (via gewone brief: Square de Meeûs 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 haar team onderzoeken verzekeringsgeschillen tussen de consument en de verzekeraar of de verzekeringstussenpersoon.

17. JURIDISCH KADER

SANCTIES

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

EXPERTISE

Bij gebrek aan een akkoord over de omvang van de schade wordt deze laatste op tegenspraak vastgesteld door twee aangestelde en behoorlijk gemandateerde deskundigen, de ene door de verzekerde en de andere door de maatschappij. Kan geen overeenkomst bereikt worden,

dan kiezen deze deskundigen een derde deskundige. De drie deskundigen beslissen gemeenschappelijk, maar, bij gebrek aan een meerderheid, zal het advies van de derde deskundige doorslaggevend zijn. Stelt één der partijen haar deskundige niet aan of worden de twee deskundigen het niet eens over de keuze van de derde deskundige, dan wordt deze laatste, op verzoek van de meest gereede partij, aangesteld door de Voorzitter van de Rechtbank van Eerste Aanleg van de woonplaats van de verzekerde. Elke partij betaalt de kosten en het ereloon van haar deskundige. De kosten en het ereloon van de derde deskundige, alsmede de kosten voor zijn aanduiding, worden in twee gelijke delen over de partijen verdeeld. De deskundigen zijn van elke gerechtelijke formaliteit ontslagen. Hun beslissing is soeverein en onherroepelijk.

AANSPRAKELIJKHEIDSVRIJWARINGSCLAUSULE

Inter Partner Assistance kan niet aansprakelijk worden gesteld, om welke oorzaak en om welke reden dan ook, voor enige schade in verband met:

- Beschadiging, vandalisme, diefstal van goederen van de verzekerde, tijdens de hulpverlening;
- Elke vertraging of nalatigheid in de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van deze verzekeringsovereenkomst ten gevolge van overmacht. Een geval van overmacht wordt beschouwd als een externe oorzaak die redelijkerwijs niet te beheersen en/of te voorzien is.
- Elke vertraging of slechte uitvoering door de door Inter Partner Assistance aangewezen dienstverlener. Desgevallend neemt de verzekerde rechtstreeks contact op met de dienstverlener

GELDEND RECHT EN RECHTSMACHT

Dit contract wordt beheerst door Belgisch recht. De Belgische rechtbanken zijn exclusief bevoegd voor elk geschil dat kan ontstaan tussen de partijen.

BESCHERMING VAN DE PERSOONSgegevens:

VERANTWOORDELIJKE VOOR DE VERWERKING

Inter Partner Assistance, met maatschappelijke zetel te Louizalaan, 166, 1050 Brussel, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0415.591.055.

FUNCTIONARIS VOOR DE GEGEVENSbescherming

De functionaris voor de gegevensbescherming van Inter Partner Assistance

DOELEINDEN VAN DE GEGEVENSVERWERKING EN BESTEMMELINGEN 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.

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').

VERWERKING VAN GEZONDHEIDSGEGEVENS

Inter Partner Assistance garandeert de naleving van de specifieke regels die van toepassing zijn op de verwerking van persoonlijke gezondheidsgegevens, door alle technische en organisatorische maatregelen te nemen die hiervoor nodig zijn.

- De verwerking van dergelijke gegevens mag alleen plaats vinden met de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de betrokkene of, indien hij fysiek of juridisch niet in staat is zijn toestemming te geven, met het oog op de bescherming van de vitale belangen van de betrokkene.
- De verwerking van deze gegevens wordt uitgevoerd door Inter Partner Assistance - medewerkers speciaal voor deze taak aangesteld, en onder toezicht van artsen (medische adviseurs) die vallen onder het medische geheim.
- Medische certificaten en andere documenten waarin soortgelijke gegevens zijn opgenomen, die noodzakelijk zijn voor de onderhandeling, afsluiting of uitvoering van het contract, met inbegrip van schadeafhandeling, worden alleen verstrekt aan de medische adviseurs van Inter Partner Assistance. Deze medische adviseurs van hun kant zullen Inter Partner Assistance of de strikt daartoe aangewezen personen uitsluitend de gegevens betreffende de huidige gezondheidstoestand van de betrokken personen meedelen die strikt relevant zijn voor het risico waarvoor deze documenten werden opgesteld.
- Overdracht van deze gegevens vindt slechts plaats voor zover dit noodzakelijk is en de ontvangers voldoende waarborgen bieden voor de naleving van de specifieke regels voor de verwerking ervan. Voorafgaand aan deze overdracht zorgt Inter Partner Assistance ervoor dat ze geminimaliseerd, gepseudonimiseerd of, indien van toepassing, geanonimiseerd worden.

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.

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 BETROKKE NE

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 gebeurden vóór de intrekking ervan, als de verwerking van zijn persoonsgegevens gebaseerd is op zijn toestemming;

18. ANNULERING VAN DE DEKKING

Deze dekkingen zijn verbonden aan **uw gedekte kaart** en kunnen niet afzonderlijk worden geannuleerd. Indien **u** de **gedekte kaart** annuleert, zal de dekking eindigen en zullen alle voordelen worden stopgezet. Voor meer details over hoe **u** de **gedekte kaart** kunt annuleren, gelieve uw kredietkaartovereenkomst te raadplegen.