

## 1. Definities

### 1.1. Comfort Assistance

De organisatie opgericht om alle hierna vermelde prestaties van bijstand uit te voeren.

### 1.2. Verzekeraar

Belfius Insurance NV, Karel Rogierplein 11 te 1210 Brussel, RPR Brussel BTW BE 0405.764.064, verzekeringsonderneming toegelaten onder het codenummer 0037 om de tak 18 (Bijstand) uit te oefenen K.B. 04/07/1979 (B.S.van 14.07.1979).

In de Algemene Voorwaarden wordt verwezen naar de verzekeraar en diens onderaannemers door gebruik te maken van de term "Comfort Assistance".

### 1.3. Verzekeringnemer

Belfius Bank NV, Karel Rogierplein 11 te 1210 Brussel, RPR Brussel BTW BE 0403.201.185, verzekeringsagent toegelaten onder FSMA nr. 19649A.

### 1.4. Verzekerde personen

De verzekerde personen (hierna "de verzekerde of de verzekerden" genoemd) zijn, voor zover zij in België gedomicilieerd zijn en er gewoonlijk verblijven:

- de houder van de geldige Mastercard Business (Prepaid);
- de samenwonende echtgeno(o)t(e) in rechte of in feite;
- de ascendenten en ongehuwde descendenten in de 1ste graad die met de houder van de Mastercard Business (Prepaid) in gezinsverband leven;
- de ongehuwde kinderen (studenten, leerjongens of -meisjes...) die in België buiten gezinsverband verblijven, maar bij de houder van de Mastercard Business (prepaid) gedomicilieerd zijn, behouden de hoedanigheid van verzekerde.

### 1.5. Aard van de verplaatsingen

De prestaties worden verleend naar aanleiding van elke verplaatsing en ieder verblijf in privé- of beroepsverband (in dit laatste geval, enkel met het oog op administratieve, culturele of commerciële bezigheden, met uitzondering van alle technische activiteiten).

## 2. Voorwerp en omvang van de waarborg

### 2.1. Voorwerp

De overeenkomst heeft tot doel de verzekerden te waarborgen tegen schade die voortvloeit uit de risico's bepaald in de polis en binnen de perken van de waarborg en kapitalen hieronder vermeld.

### 2.2. Territoriale uitgestrektheid

#### ZONE I

- in België, buiten een straal van 10 km van de woonplaats en van de verblijfplaats van de kinderen;
- de rest van Europa;
- de Canarische Eilanden en de landen die aan de Middellandse Zee gelegen zijn, met uitzondering van Libië.

#### ZONE II (Wereldwijd)

- de overige, niet onder Zone I genoemde landen, met uitzondering van Libië.

### 2.3. Geldigheid

Om van de gewaarborgde prestaties te kunnen genieten, moet de houder van de Mastercard Business of Mastercard Business Prepaid in België gedomicilieerd zijn, er gewoonlijk verblijven en de duur van zijn verblijf in het buitenland mag niet meer bedragen dan 90 dagen. De waarborg is geldig ongeacht het gebruikte vervoermiddel. Indien om een bepaalde reden onafhankelijk van de wil van de partijen, de bijstand in Zone II niet ter plaatse kan verleend worden, zullen de door de verzekerde aangegane kosten terugbetaald worden binnen de grenzen van de waarborgen van het contract.

## 3. Bijstandsprestaties aan personen

### 3.1. Bij ziekte of verwonding

A. Naargelang van de ernst van het geval en in overleg met de behandelende geneesheer en/of de huisarts, bepaalt Comfort Assistance de houding die dient aangenomen te worden. Indien de repatriëring van de verzekerde of een ziekentransport wordt aanbevolen, zorgt Comfort Assistance hiervoor, eventueel onder medisch toezicht, per:

- ambulancevliegtuig,
- lijnvliegtuig,
- trein 1ste klasse,
- ziekenwagen,

tot een verpleeginrichting in België die zich in de buurt van de woonplaats bevindt of tot de woonplaats, naargelang van het geval. Voor de landen van Zone II geschiedt het vervoer uitsluitend per lijnvliegtuig. Om de keuze van het vervoermiddel en van de plaats van verpleging te bepalen, wordt alleen het medisch belang van de verzekerde in aanmerking genomen.

IN ALLE GEVALLEN WORDT DE BESLISSING VAN HET VERVOER EN VAN DE REPATRIËRING AFHANKELIJK GEMAAKT VAN HET AKKOORD VAN DE MEDISCHE DIENST VAN COMFORT ASSISTANCE.

B. De kosten voor het transport per slee bij elk ongeval op de skibaan worden eveneens ten laste genomen.

### 3.2. Repatriëring of vervoer in de omstandigheden bepaald in

Indien tot repatriëring of ziekentransport van de zieke of gekwetste verzekerde wordt besloten, zal Comfort Assistance het vervoer van een andere verzekerde regelen en voor rekening nemen, per trein 1ste klasse of per lijnvliegtuig, tot zijn verblijfplaats in België.

### 3.3. Verblijf van meer dan 10 dagen in een verpleeginrichting

Indien wegens de toestand van de zieke of gekwetste verzekerde een onmiddellijke repatriëring niet verantwoord of onmogelijk is, en indien de opname in een verpleeginrichting ter plaatse méér dan 10 dagen zou belopen, regelt en neemt Comfort Assistance het vervoer van een ander gezinslid ten laste, per trein 1ste klasse of per lijnvliegtuig (heen en terug), om het hem mogelijk te maken zich naar de zieke of gekwetste in het buitenland te begeven. De verblijfkosten ter plaatse van dit gezinslid worden vergoed tot een bedrag van 37,20 euro per dag gedurende 10 dagen maximum.

### 3.4. Onmogelijkheid om zich te ontfermen over de kinderen beneden 16 jaar

Indien noch de zieke of gekwetste verzekerde, noch een andere verzekerde zich kan bezighouden met de verzekerde kinderen beneden 16 jaar die hen in het buitenland vergezellen, zal Comfort Assistance de verplaatsingskosten, met uitsluiting van de verblijfkosten, van een door het gezin aangewezen persoon ten laste nemen om voor de kinderen te zorgen en ze naar de in België gekozen verblijfplaats terug te voeren.

### 3.5. Overlijden tijdens een reis in het buitenland

- Bij overlijden van een verzekerde ingevolge een ziekte of ongeval :
- a) regelt Comfort Assistance de repatriëring of het vervoer van het stoffelijk overschot van de plaats van het overlijden naar de plaats van de teraardebestelling in België en neemt de kosten hiervan ten laste;
  - b) neemt Comfort Assistance de kosten ten laste:
    - voor de lijkverzorging;
    - voor de kisting;
    - voor de kist tot een som van 496 euro.

De kosten voor de begrafenisplechtigheid en de teraardebestelling in België zijn voor rekening van de familie.

ofwel neemt Comfort Assistance de kosten voor de teraardebestelling ter plaatse ten laste, ter waarde van het bedrag dat zou verschuldigd zijn in geval van repatriëring.

### 3.6. Overlijden of zware ziekte in België van een gezinslid

Indien de zich in het buitenland bevindende verzekerde zijn verblijf moet onderbreken wegens het overlijden in België of zware ziekte van een lid van zijn familie (echtgenoot, vader, moeder, kind, broer, zuster, grootvader en grootmoeder), richt Comfort Assistance op eigen kosten, naar de woonplaats of de plaats van de teraardebestelling in België in:

- ofwel de reis (heen en terug) van een verzekerde per trein 1ste klasse of per lijnvlucht;
- ofwel zijn terugreis alleen en die van een andere verzekerde met de trein 1ste klasse of per lijnvlucht.

Deze dekking wordt slechts verleend na voorlegging van een bewijs van overlijden of zware ziekte en na vaststelling van de verwantschap.

### 3.7. Kosten voor opzoeking en redding

Comfort Assistance waarborgt tot maximum 2.479 euro per verzekerde persoon de terugbetaling van de kosten voor het opzoeken en het redden, gemaakt om het leven of de lichamelijke integriteit van de verzekerde veilig te stellen.

### 3.8. Strafrechtelijke borgtocht en erelonen van advocaat in het buitenland

Indien de verzekerde ingevolge een ongeval in de gevangenis wordt opgesloten of gevaar loopt te worden opgesloten, schiet Comfort Assistance de door de overheid geëiste strafrechtelijke borgtocht voor tot 12.395 euro per verzekerde en neemt de erelonen van een advocaat ten laste tot 1.240 euro per vervolgte verzekerde. Comfort Assistance verleent voor de terugbetaling van de borgtocht een maximumtermijn van drie maanden vanaf de dag van het voorschot. Indien de overheid van het land voor die termijn de borgtocht terugbetaalt, moet deze natuurlijk terstond aan Comfort Assistance gerestitueerd worden. Comfort Assistance neemt de nadien volgende gerechtelijke procedures in België niet ten laste.

### 3.9. Doorgeven van dringende boodschappen

De bijstandsdiensten zullen zorgen voor het doorgeven van dringende boodschappen die verband houden met de waarborgen voorzien in het onderhavige contract en onderschreven door de verzekerde. De inhoud van het bericht mag in geen geval de verantwoordelijkheid van Comfort Assistance hierin betrekken en zal in overeenstemming zijn met de Belgische wetgeving.

### 3.10. Informatieverstrekking in geval van problemen gedurende de reis

In geval van grote en onvoorziene problemen gedurende de reis, zoals verlies of diefstal van geld, identiteitspapieren, reispapieren, ... zal Comfort Assistance de nodige inlichtingen aan de verzekerde verstrekken betreffende de nodige stappen die ondernomen dienen te worden bij de overheid en de plaatselijke instellingen.

### 3.11. Verstrekking van medische informatie

Op gewoon verzoek van de verzekerde verschaft Comfort Assistance de volgende informatie: namen van geneesheren, specialisten, tandartsen, of paramedici, adressen van de verpleeginstellingen, ambulancediensten, enz. Comfort Assistance zal raad geven aangaande de te volgen procedure met uitsluiting van elke medische diagnose. Op aanvraag van de verzekerde, zal Comfort Assistance hem een geneesheer sturen. In dit geval zullen de medische honoraria onmiddellijk door de verzekerde ten laste genomen worden.

### 3.12. Verzending van dringende geneesmiddelen naar het buitenland

Comfort Assistance zal de in het buitenland ziek geworden verzekerde de noodzakelijke, door een arts voorgeschreven geneesmiddelen bezorgen die ter plaatse niet verkrijgbaar en in België beschikbaar zijn.

### 3.13. Zware schade thuis

Comfort Assistance stelt een enkel treinticket 1ste klasse of vliegticket economische klasse ter beschikking van de verzekerde in geval van brand, diefstal of overmacht, die zijn onmiddellijke terugkeer vereist naar zijn woonplaats of bedrijf.

Het ter beschikking gestelde transportticket kan een heen- en terugticket zijn op speciale aanvraag van de verzekerde indien deze in een Europees land, België uitgezonderd, reist.

### 3.14. Reis vertraagd met meer dan 4 uur

Terugbetaling van de bijkomende hotelkosten tot een bedrag van 124 euro per nacht met een maximum van twee nachten en de vergoeding van maaltijdkosten tot een bedrag van 49,60 euro per dag met een maximum van twee dagen, indien de reis onderbroken of vertraagd moet worden met meer dan 4 uur in het buitenland ten gevolge van een plotselinge staking, een catastrofe of andere onvoorziene omstandigheden in zoverre de reis met de Mastercard Business (Prepaid) betaald werd. De gehele maximale tussenkomst van de hierboven opgenoemde waarborgen is beperkt tot 248 euro per gebeurtenis.

### 3.15. Onvoorziene vertraging

Indien een onvoorziene vertraging het oorspronkelijke plan van de reis onderbreekt of verandert, belast Comfort Assistance zich met het verstrekken van de inlichtingen aan de kaarthouder die het hem mogelijk maken het vervolg van zijn reis te reorganiseren en zoekt Comfort Assistance op zijn aanvraag een hotelkamer.

### 3.16. Bijstand met betrekking tot bagage in het buitenland

Bij diefstal, verlies of vernieling van de bagage van de verzekerde laat Comfort Assistance de verzekerde een vervangingskoffer met de persoonlijke zaken geworden. Die koffer moet worden afgegeven op de zetel van Europ Assistance Belgium, Triomflaan 172 te 1160 Brussel, op verzoek van de verzekerde, door een familielid of een eventueel door hem aangewezen persoon.

### 3.17. Opsporing bagage

In geval van diefstal of verlies van bagage, zal Comfort Assistance de kaarthouders helpen om de formaliteiten te vervullen bij de bevoegde overheden, en zich belasten met de opsporing van de zoek geraakte of gestolen bagage, evenals met het doorzenden van de teruggevonden bagage.

### 3.18. Geldvoorschot

Comfort Assistance zal een geldvoorschot geven van elk nodig bedrag tot maximum 1.240 euro ten voordele van de verzekerde om zijn directe onkosten te dekken:

- a. in het geval van dringende opname van de verzekerde;
- b. in alle dringende en onvoorziene omstandigheden, daar waar, ten gevolge van een aan de overheid aangegeven diefstal of verlies, de Mastercard Business (Prepaid) voor betaling niet meer kan gebruikt worden.

In alle gevallen zal de verzekerde of de persoon die voor zijn rekening handelt, een schuldbekentenis ondertekenen. De voorgeschoten bedragen zullen aan Comfort Assistance terugbetaald worden bij zijn terugkeer in België en dit ten laatste 3 maanden na de datum van de uitreiking van het voorschot.

## 4. Bijstandsprestaties voorbehouden aan de houders van de Mastercard Business of Mastercard Business Prepaid

### 4.1. Verzenden van documenten

Comfort Assistance belast zich met het verzenden van belangrijke documenten (max. 5 kg) in geval van vernietiging van de originele.

### 4.2. Terugkeer naar de plaats van tewerkstelling

Ter beschikking stellen van een enkel heenticket voor de plaatsvervanger van de gerepatrieerde verzekerde of terugkeer van de verzekerde naar de plaats van de opdracht, indien Comfort Assistance tot reparatiëring besloten heeft.

### 4.3. Medische kosten ten gevolge van ziekte of ongeval in het buitenland

Terugbetaling van medische kosten, dokterskosten, farmaceutische en hospitalisatiekosten, aangegaan door de verzekerde indien zij een medisch transport tot gevolg hebben, besloten en georganiseerd door Comfort Assistance. De maximale tussenkomst per verzekerde en per waarborgperiode van een jaar is beperkt tot 4.958 euro. De vrijstelling per schadegeval is vastgesteld op 49,60 euro. Deze waarborg is niet geldig in België.

## 5. Algemene uitsluitingen

De waarborg van het contract wordt geweigerd:

1. voor hulpverleningen die niet gevraagd zijn op het tijdstip van de feiten en niet door, of in overleg met Comfort Assistance georganiseerd werden;
2. op minder dan 10 km van de woonplaats van de verzekerde of van de verblijfplaats van de kinderen;
3. bij zelfmoord, opzettelijke daad of zware fout van de verzekerde;
4. bij gebeurtenissen zoals: oorlog, burgeroorlog, staking (uitgezonderd 3.14.), oproer of volksopstand, terrorisme of sabotage;
5. bij nucleaire ongevallen zoals bepaald door de Conventie van Parijs en de aanvullende Protocollen of die het gevolg zijn van straling voortkomende van radio-isotopen;
6. voor:
  - goedaardige aandoeningen of letsels die de patiënt niet beletten zijn reis verder te zetten;
  - geestesziekten die reeds het voorwerp van een behandeling hebben uitgemaakt;
  - zwangerschap na de zesde maand;
  - chronische ziekten die storingen in het zenuwstelsel, het ademhalingsstelsel, de bloedsomloop, het bloed of de nieren hebben teweeggebracht;
  - het vervallen en herstel van alle vastgestelde aandoeningen die nog niet geconsolideerd zijn, behandeld werden voor de vertrekdatum van de reis en die een reëel gevaar voor een snelle verslechtering inhouden;
7. voor de aankoop en herstelling van prothesen in het algemeen, met inbegrip van brillen, contactlenzen, enz.;
8. ter gelegenheid van de beoefening van competitiesporten, van gemotoriseerde sporten of van een sport als beroep;
9. voor de kosten met het oog op geneeskundige en heelkundige behandelingen en geneesmiddelen, in België voorgeschreven en/of gemaakt, zelfs diegene welke het gevolg zijn van de ziekte of een ongeval dat zich in het buitenland heeft voorgedaan;
10. met betrekking tot de terugbetaling van de kosten van annulatie van het verblijf of de gevolgen van stakingen;
11. de waarborg van het contract kan eveneens geweigerd worden naar aanleiding van natuurrampen.

### Om een beroep te doen op de bijstandsdiensten

volstaat het te bellen naar 02/286.36.24 te Brussel, 24 uur per dag. Collect calls worden aanvaard.