



# BELFIUS ASSISTANCE

## Algemene voorwaarden



# Inhoudstafel

<b>ALGEMENE VOORWAARDEN</b>	<b>3</b>		
<b>I. GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN</b>	<b>3</b>		
1. Definities	3		
1.1. De verzekeraar:	3		
1.2. De tussenpersoon:	3		
1.3. De verzekeringnemer:	3		
1.4. De verzekerde personen:	3		
1.5. De verzekerde inzittenden:	3		
1.6. De verzekerde voertuigen:	3		
1.7. Woonplaats:	3		
1.8. Ziekte:	3		
1.9. Ongeval:	3		
1.10. Pech:	3		
1.11. Repatriëring:	3		
1.12. Medische kosten:	3		
1.13. Immobilisatie van het voertuig en immobiliteitsduur:	3		
1.14. Bagage:	3		
2. Voorwerp van dit contract	3		
3. Duur van dit contract en van de waarborg - opzegging	4		
3.1. Duur van dit contract:	4		
3.2. Waarborg:	4		
3.3. Opzegging:	4		
4. Territorialiteit	4		
4.1. Wat de rubriek "hulpverlening aan personen" betreft :	4		
4.2. Wat de rubriek "fietsbijstand" en "hulpverlening aan voertuigen en inzittenden" betreft:	4		
5. Aanwezigheid in het buitenland	4		
6. Mededelingsplicht	4		
7. Premiebetaling	4		
8. Premie en waarborgwijziging	4		
9. Handleiding bij schade	4		
10. Subrogatie	5		
11. Verjaring	5		
12. Persoonlijke levenssfeer	5		
13. Klachten	5		
14. Correspondentie	5		
15. Rechtsmacht	5		
16. Uitsluitingen in dit contract	5		
16.1. Uitsluitingen van de waarborg "Hulpverlening aan personen"	5		
16.2. Uitsluitingen van de waarborg "Fietsbijstand"	5		
16.3. Uitsluitingen van de waarborg "Hulpverlening aan voertuigen en inzittenden"	5		
16.4. Uitsluitingen die gemeenschappelijk zijn aan alle waarborgen	5		
16.5. Niet-gewaarborgde hulpverlening in geval van uitsluitingssituaties	6		
<b>II. HULPVERLENING AAN PERSONEN (BASISWAARBORG)</b>	<b>6</b>		
1. Wereldwijde hulpverlening aan personen	6		
1.1. Vervoer of repatriëring	6		
1.2. Vervangingschauffeur	6		
1.3. Verlenging van uw verblijf	6		
1.4. Hospitalisatie op verplaatsing	6		
1.5. Skipass en skilessen	6		
1.6. Blokkering van uw bank- en kredietkaarten	6		
1.7. Inlichtingendienst	6		
2. Hulpverlening aan personen enkel geldig in het buitenland	7		
2.1. Medische kosten	7		
2.2. Voortijdige terugkeer	7		
2.3. Overlijden van een verzekerde	7		
2.4. Opsporings- en reddingskosten	7		
2.5. Verlies of diefstal van uw geneesmiddelen, bril, contactlenzen of prothesen	7		
2.6. Verlies of diefstal van uw bagage	7		
2.7. Verlies of diefstal van uw identiteitspapieren of vervoerbewijzen	7		
2.8. Ziekte of ongeval van uw huisdier	7		
2.9. Gestrand in het buitenland	7		
3. Hulpverlening aan personen enkel geldig in België	7		
3.1. Overlijden van een verzekerde	7		
3.2. Medische hulpverlening	8		
3.3. Gezinshulp	8		
3.4. Opvang voor gehandicapte verzekerden	8		
3.5. Kinderopvang	8		
3.6. Opvang van huisdieren	8		
3.7. Psychologische bijstand naar aanleiding van een home-jacking	8		
<b>III. FIETSBIJSTAND (BASISWAARBORG)</b>	<b>8</b>		
1. Welke tweewielers zijn verzekerd?	8		
2. Welke prestaties zijn verzekerd?	8		
<b>IV. HULPVERLENING AAN VOERTUIGEN EN INZITTENDEN (OPTIONELE WAARBORG)</b>	<b>8</b>		
1. Hulpverlening aan voertuigen en inzittenden geldig zowel in België als in het buitenland	8		
1.1. Pechverhelping en sleping	8		
1.2. Brandstoftekort	8		
1.3. Lekke band of banden	8		
1.4. Sleutelprobleem	8		
1.5. Diefstal van het voertuig	9		
1.6. Car-jacking	9		
1.7. Hulpverlening voor caravan of aanhangwagen	9		
2. Hulpverlening aan voertuigen en inzittenden enkel geldig in het buitenland	9		
2.1. vervoer en repatriëring	9		
2.2. Vervangwagen	9		
2.3. Stallingskosten	10		
2.4. Wisselstukken	10		
2.5. Achterlating van uw autowrak	10		
2.6. Hulpverlening voor caravan of aanhangwagen	10		
3. Hulpverlening aan voertuigen en inzittenden enkel geldig in België	10		
3.1. Vervoer en repatriëring	10		
3.2. Vervangwagen	10		
3.3. Hulpverlening voor caravan of aanhangwagen	10		
<b>V. BIJKOMENDE BEPALINGEN I.V.M. HULPVERLENING AAN PERSONEN EN AAN VOERTUIGEN EN INZITTENDEN</b>	<b>10</b>		
1. Bepalingen geldig zowel in België als in het buitenland	10		
1.1. Transport en repatriëringsmodaliteiten	10		
1.2. Betaling van de hotelnachten	10		
1.3. dringende boodschappen	10		
2. Bepalingen enkel geldig in het buitenland	10		
2.1. Telecommunicatiekosten	10		
2.2. Transfer van geld	11		
2.3. Achtergelaten reisgoed	11		
2.4. Gerechtelijke vervolging	11		
2.5. Taalproblemen	11		

### **Uw contract bestaat uit twee delen:**

- de “Algemene Voorwaarden” beschrijven de werking van uw contract en de wederzijdse verbintenissen. Ze geven de inhoud van de waarborgen en de uitsluitingen weer.
- de “Bijzondere Voorwaarden” beschrijven de persoonlijke gegevens van uw contract, waaronder de waarborgen die u heeft afgesloten.

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

(ref. 590 1218 N)

### **I. GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN**

#### **1. DEFINITIES**

##### **1.1. De 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 “wij”.

##### **1.2. De tussenpersoon:**

Belfius Bank NV, Karel Rogierplein 11 te 1210 Brussel, RPR Brussel BTW BE 0403.201.185, verzekeringsagent toegelaten onder het FSMA nummer 019649 A.

##### **1.3. De verzekeringnemer:**

De natuurlijke persoon met domicilie in België die dit contract heeft afgesloten met Belfius Insurance NV.

##### **1.4. De verzekerde personen:**

- a) alle natuurlijke personen die op het adres van de verzekeringnemer gedomicilieerd zijn
- b) de minderjarige kinderen en minderjarige kleinkinderen van de verzekeringnemer of van de echtgen(o)ot(e) of partner die met de verzekeringnemer samenwoont, die niet gedomicilieerd zijn bij de verzekeringnemer maar wel occasioneel op het adres van de verzekeringnemer verblijven op het moment dat deze onder de hoede staan van een verzekerd persoon

Geadopteerde kinderen van buitenlandse afkomst zijn verzekerd de dag na aankomst in België. Geadopteerde kinderen van Belgische afkomst zijn verzekerd de dag na hun domiciliëring op het adres van de verzekeringnemer.

In de Algemene Voorwaarden wordt verwezen naar de verzekerde personen door gebruik te maken van de termen “u” of “uw”.

##### **1.5. De verzekerde inzittenden:**

- a) de verzekerde personen die meerijden in uw voertuig
  - b) elke persoon die gratis met u meerrijdt in uw voertuig
- Het aantal verzekerde inzittenden mag het maximaal aantal te vervoeren personen, door de constructeur van het voertuig voorzien, niet overschrijden.

##### **1.6. De verzekerde voertuigen:**

Alle voertuigen met nummerplaat vermeld in de Bijzondere Voorwaarden die ingeschreven zijn in België en toebehoren aan of exclusief ter beschikking gesteld zijn van één van de verzekerden, voor zover het gaat om:

- a) personenwagens, motorhomes, bestelwagens of gemengde voertuigen van minder dan 3,5 ton M.T.M.
- b) caravans, campingcars of aanhangwagens van minder dan 3,5 ton M.T.M., indien deze bij de verplaatsing getrokken worden door een verzekerd voertuig
- c) moto's met een cilinderinhoud van minstens 50 cc
- d) vervangwagens van dezelfde aard als het verzekerde voertuig, gedurende maximaal 1 maand, indien het verzekerde voertuig buiten gebruik is ingevolge een door dit contract verzekerd schadegeval

Zijn dus geen verzekerde voertuigen en uitgesloten van dekking:

- e) huurvoertuigen, behalve leasingvoertuigen en voertuigen gehuurd voor een periode van minstens 6 maanden
- f) voertuigen met meer dan 8 zitplaatsen, bestuurder niet inbegrepen
- g) voertuigen bestemd voor het bezoldigd vervoer van personen of goederen
- h) voertuigen voorzien van transit-, handelaars- of proefrittenplaten
- i) residentiële caravans
- j) aanhangwagens waarvan de afmetingen – lading inbegrepen – 6 meter lengte, 2,5 meter breedte of 2,5 meter hoogte overtreffen
- k) gemotoriseerde rolstoelen

In de Algemene Voorwaarden wordt verwezen naar het verzekerd voertuig door gebruik te maken van de termen “uw voertuig”, “uw caravan” of “uw aanhang-wagen”.

##### **1.7. Woonplaats:**

Uw domicilie, die tevens uw gewoonlijke verblijfplaats is, en die zich in België moet bevinden.

##### **1.8. Ziekte:**

Een stoornis in de gezondheidstoestand, te wijten aan een andere oorzaak dan een ongeval, en die na diagnose vastgesteld werd door een geneesheer.

##### **1.9. Ongeval:**

Een plotse, uitwendige gebeurtenis buiten uw wil, die,

- a) in geval van de waarborg “hulpverlening aan personen”, een lichamelijk letsel veroorzaakt dat na diagnose vastgesteld werd door een geneesheer, of,
- b) in geval van de waarborg “hulpverlening aan voertuigen en inzittenden”, de immobilisatie van uw voertuig veroorzaakt.

##### **1.10. Pech:**

Een plotse mechanische, elektrische of elektronische stoornis die uw voertuig immobiliseert.

##### **1.11. Repatriëring:**

De terugkeer naar uw woonplaats, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

##### **1.12. Medische kosten:**

Enkel medische kosten die het gevolg zijn van een voorschrift door een geneesheer of tandarts komen in aanmerking. Het gaat om de volgende kosten:

- a) medische honoraria
- b) opname- en behandelingskosten bij hospitalisatie
- c) kosten van geneesmiddelen
- d) kosten van tandheelkundige zorgen tot maximum 125 EUR per verzekerde persoon en per schadegeval
- e) kosten van kinesitherapie tot maximum 125 EUR per verzekerde persoon en per schadegeval

##### **1.13. Immobilisatie van het voertuig en immobiliteitsduur:**

- a) immobilisatie van het voertuig: ofwel de effectieve immobilisatie, ofwel een dermate gebrek aan het voertuig waardoor, volgens het bijstandplateau, het voortzetten van uw verplaatsing te gevaarlijk zou zijn.
- b) immobiliteitsduur: de duur tussen de ontvangst door het bijstandplateau van uw eerste oproep en het einde van de herstelling van het voertuig conform de duurtijd van de herstelling die in overleg met de garagehouder werd bepaald.

##### **1.14. Bagage:**

- a) alle roerende voorwerpen die uw eigendom zijn en die u voor uw persoonlijk gebruik bij zich heeft;
- b) wordt niet beschouwd als bagage: motorrijtuigen, aanhangwagens, caravans, motorhomes, water- en luchtvaartuigen, dieren, handelswaar, wetenschappelijk materiaal en materiaal voor onderzoek, bouwmaterialen en meubilair.

### **2. VOORWERP VAN DIT CONTRACT**

Dit contract waarborgt de betaling van de voorziene bedragen en de levering van de voorziene prestaties binnen het kader van de bedragen en voorwaarden die zijn vastgelegd in de Algemene Voorwaarden en in de Bijzondere Voorwaarden.

### **3. DUUR VAN DIT CONTRACT EN VAN DE WAARBORG - OPZEGGING**

#### **3.1. Duur van dit contract:**

De duur van dit contract is 1 jaar. Het wordt stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende periodes van 1 jaar tenzij één van de partijen zich er ten minste 3 maanden voor de vervaldag tegen verzet volgens de in dit artikel 3.3.4 vermelde wijzen.

#### **3.2. Waarborg:**

De waarborg vangt aan om 0 uur van de datum die vermeld is in de Bijzondere Voorwaarden maar hoe dan ook ten vroegste na betaling van de eerste premie door de verzekeringnemer.

De waarborg geldt in België gedurende de volledige verzekerde duurtijd. De waarborg geldt buiten België alleen tijdens de eerste 90 dagen van uw verblijf in het buitenland, na deze periode wordt er enkel dekking verleend indien een uitbreiding ter zake werd bedongen in een afzonderlijk contract.

#### **3.3. Opzegging:**

**3.3.1.** De verzekeringnemer heeft de mogelijkheid de overeenkomst op te zeggen, met onmiddellijk gevolg op het ogenblik van de kennisgeving, binnen een termijn van 30 dagen na ontvangst door ons van de voorafgetekende polis. Wij kunnen dit contract opzeggen binnen 30 dagen na ontvangst van de voorafgetekende polis, met inwerkingtreding van de opzegging 8 dagen na de kennisgeving ervan.

**3.3.2.** Indien wij de premie of de verzekeringsvoorwaarden aanpassen zonder wijziging van het risico, kan de verzekeringnemer het contract opzeggen binnen de 90 dagen na ontvangst van dit bericht van wijziging.

**3.3.3.** Zowel wijzelf als de verzekeringnemer kunnen het contract opzeggen na een schadegeval of na een verzoek om hulpverlening, doch ten laatste 30 dagen na de uitbetaling van de schadevergoeding, de afhandeling van de hulpverlening, de weigering van de schadevergoeding of de hulpverlening. De opzegging wordt ten vroegste 3 maanden na de dag van de betekening van kracht.

De opzegging kan van kracht worden 1 maand na de dag van de betekening ervan, indien de verzekeringnemer of de verzekerde één van de verplichtingen, ontstaan door het zich voordoen van het schadegeval, niet is nagekomen met de bedoeling ons te misleiden, op voorwaarde dat wij bij een onderzoeksrechter een klacht met burgerlijke partijstelling hebben ingediend tegen de verzekeringnemer of de verzekerde of dat wij hen voor het vonnisgerecht hebben gedagvaard.

**3.3.4.** De opzegging dient te gebeuren met een aangetekende brief, een opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs of een deurwaardersexploot. De betaalde premies voor de periode na de inwerkingtreding van de opzegging, worden terugbetaald binnen de vijftien dagen vanaf deze inwerkingtreding.

### **4. TERRITORIALITEIT**

Er is geen kilometerwijze van toepassing, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Waar in de diverse bepalingen van dit contract over "België", "het buitenland" of "wereldwijd" wordt gesproken, omvatten deze termen de volgende gebieden :

#### **4.1. Wat de rubriek "hulpverlening aan personen" betreft :**

- Onder wereldwijd wordt verstaan: de hele wereld inclusief België
- Onder het buitenland wordt verstaan: wereldwijde dekking behalve in België en een straal van 30 km vanaf de Belgische grens
- Onder België wordt verstaan: België en een straal van 30 km vanaf de Belgische grens

#### **4.2. Wat de rubriek "fietsbijstand" en "hulpverlening aan voertuigen en inzittenden" betreft:**

- Onder het buitenland wordt verstaan : geografisch Europa, dit wil zeggen: het Europese vasteland, behalve België zoals hieronder bepaald, tot aan de Oeral-bergketen, de eilanden van de Middellandse Zee en Istanbul op de Bosporus. Behoren niet tot de definitie van geografisch Europa: Cyprus, Madeira, de Canarische Eilanden, de Kaapverdische Eilanden, Groenland en IJsland. Bij twijfel is het raadzaam ons voor uw afreis te contacteren.
- Onder België wordt verstaan: België en een straal van 30 km van de Belgische grens.

### **5. AANWEZIGHEID IN HET BUITENLAND**

Onze interventies in het buitenland, zowel voor de hulpverlening aan personen als voor de hulpverlening aan voertuigen en inzittenden, zijn alleen gedekt gedurende de eerste 90 dagen van uw verblijf in het buitenland. De gebeurtenissen die na deze 90 dagen plaatsvinden, geven geen recht op waarborg, tenzij er een uitbreiding terzake werd bedongen in een afzonderlijk contract.

### **6. MEDEDELINGSPLICHT**

- De verzekeringnemer is verplicht, zowel bij het afsluiten als tijdens de duur van dit contract, aan ons alle bestaande nieuwe of gewijzigde omstandigheden mee te delen die hem bekend zijn en die hij redelijkerwijze moet beschouwen als omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de beoordeling van het risico.
- Indien u geniet van een andere verzekering voor hetzelfde risico, dient u de waarborgen en de identiteit van deze verzekeraar(s) mee te delen aan ons.

### **7. PREMIEBETALING**

De premie moet tegen de vervaldag worden betaald, na ontvangst van het bericht waarin u om betaling wordt gevraagd.

Bij niet-betaling van de premie zijn de desbetreffende bepalingen van de Wet betreffende de verzekeringen van toepassing.

### **8. PREMIE EN WAARBORGWIJZIGING**

Wij kunnen de premie of de verzekeringsvoorwaarden aanpassen zonder wijziging van het risico. De verzekeringnemer kan het contract in dat geval opzeggen binnen de 90 dagen na ontvangst van het bericht van wijziging.

### **9. HANDLEIDING BIJ SCHADE**

**9.1.** Ingeval van een mogelijk schadegeval onmiddellijk, eventueel na ontvangst van de dringende eerste medische hulp, telefoneren naar ons bijstandplateau op het nummer +32 (0)2 762 77 00 (bereikbaar 24/24) en de instructies volgen. Elke hulpverlening, elke kost of elke dienstverlening geeft maar recht op een vergoeding indien het voorafgaandelijk akkoord werd gevraagd aan dit plateau en dit hiervoor zijn toestemming heeft gegeven. Alleen voor uw ambulante medische kosten waarvan het totale bedrag minder is dan 250 EUR is een dergelijk voorafgaandelijk akkoord niet nodig.

**9.2.** Zodra mogelijk, en in elk geval binnen de 7 kalenderdagen, het schadegeval schriftelijk melden.

**9.3.** Zonder verwijl, en in elk geval binnen de 30 dagen, alle nuttige inlichtingen verstrekken en op de vragen antwoorden die u worden gesteld, teneinde de omstandigheden en de omvang van de schade te kunnen vaststellen.

**9.4.** De originele bewijsstukken van de omstandigheden, van de gevolgen en van uw schade overmaken.

**9.5.** Alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van het schadegeval te voorkomen of te beperken.

**9.6.** De ziekte of het letsel in geval van een ongeval, medisch laten objectiveren.

**9.7.** De nodige maatregelen nemen om de medische informatie in verband met de betrokken persoon te bezorgen, de geneesheren van de onderaannemer toelaten de medische informatie in verband met de betrokken persoon in te winnen en de door deze onderaannemer aangestelde geneesheer toelaten de betrokken persoon te onderzoeken.

**9.8.** Zowel in België als tijdens uw verblijf in het buitenland de nodige maatregelen nemen om uw kosten te kunnen terugvorderen bij de Sociale Zekerheid en bij elke verzekeringsinstelling.

**9.9.** Zowel bij de ophaling als bij de aflevering van uw voertuig een gedetailleerd verslag laten opmaken in verband met de staat van uw voertuig.

**9.10.** In geval van diefstal of vandalisme, onmiddellijk een proces-verbaal laten opmaken door de dichtstbijzijnde gerechtelijke overheid van de plaats waar de feiten zich voordeden of door u werden vastgesteld.

Alle hulpverleningen, transporten, repatriëringen, herstellingen en slepingen worden met uw akkoord en onder uw toezicht uitgevoerd. Alleen de dienstverlener zelf is verantwoordelijk voor de door hem uitgevoerde prestaties.

Indien u één van uw verplichtingen niet nakomt en de omvang van de schade hierdoor toeneemt, vervalt uw recht op eventuele verzekeringsprestaties. In geval echter van de bepalingen 9.2., 9.3., en 9.5. van dit artikel kunnen wij onze prestatie enkel verminderen met het door ons geleden nadeel. Het met bedrieglijk opzet niet nakomen van uw verplichtingen, de opzettelijke verzwijging of de opzettelijke onjuiste

mededeling geeft steeds aanleiding tot het verlies van alle rechten op de eventuele verzekeringsprestaties.

## 10. SUBROGATIE

Wij treden voor het bedrag van de door ons uitbetaalde vergoedingen in uw rechten en rechtsvorderingen tegen derden. Indien door uw toedoen deze subrogatie geen gevolg kan hebben kunnen wij van u de terugbetaling vorderen van de betaalde vergoedingen in de mate van het door ons geleden nadeel.

## 11. VERJARING

Elke rechtsvordering voortvloeiend uit dit contract verjaart na drie jaar te rekenen vanaf de datum van de gebeurtenis die het vorderingsrecht doet ontstaan.

## 12. PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

U geeft uitdrukkelijke toelating aan n.v. Belfius Bank NV, Karel Rogierplein 11 - 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van verzekeringsagent, en aan Belfius Verzekeringen NV, Karel Rogierplein 11 - 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van verzekeraar, beiden verantwoordelijk voor de verwerkingen, om alle persoonlijke gegevens die u hen in het kader van dit contract meedeelt, te verwerken met het oog op de uitgifte en het beheer van verzekeringscontracten, de evaluatie van het risico, het beheer van schadegevallen en geschillen, het opmaken van statistieken en het aanbieden van hun producten.

De beheerders van de tak bijstand, de herverzekeraar, de verzekeringsagent, de onderaannemer en zijn raadgevend geneesheer alsook eventuele deskundigen zullen de persoonlijke gegevens in het kader van bovenvermelde doelstellingen verwerken.

U heeft het recht om u op verzoek en kosteloos te verzetten tegen de verwerking van uw persoonlijke gegevens voor doeleinden van direct marketing.

De wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer biedt u eveneens het recht tot toegang en verbetering van deze gegevens door een schriftelijk verzoek hiertoe te richten aan de verantwoordelijken van de verwerkingen. U geeft door de onderschrijving van het contract aan uw behandelende geneesheer de toestemming om aan de raadgevend geneesheer van de onderaannemer de medische attesten over te maken die nodig zijn om het contract uit te voeren, alsook de medische verklaring van overlijden met vermelding van de oorspronkelijke doodsoorzaak, overeenkomstig artikel 61 van de wet van 04 april 2014 betreffende de verzekeringen. U ontheft of stelt hiervoor alle behandelende artsen, verzorgingsinstellingen, wetsverzekeraars of elke andere instelling vrij van het medisch geheim.

U geeft van nu af uw schriftelijke toestemming tot de verwerking van uw medische gegevens, en namelijk deze vermeld in het medische attest met betrekking tot de doodsoorzaak, door de raadgevend geneesheer van de onderaannemer en de in dit artikel vermelde personen. De medische gegevens zullen rechtstreeks aan de raadgevend geneesheer overgemaakt worden en zullen in geen geval door de verzekeringsagent bewaard worden.

## 13. KLACHTEN

De verzekeringsadviseur van uw Belfius Bankkantoor staat ter uwe beschikking, eveneens de beheerder van Belfius Insurance NV. Indien u niet tevreden bent met het bekomen antwoord, kunt u zich ook rechtstreeks wenden tot de Ombudsdienst van Belfius Insurance NV, Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel ([ombudinsur@belins.be](mailto:ombudinsur@belins.be)). Vindt u niet meteen de oplossing bij één van de vorige vermelde contacten, dan kan u het geschil eveneens voorleggen aan de Ombudsdienst Verzekeringen, de

Meeûsquare 35, 1000 Brussel ([info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)). U kunt ook alle geschillen over deze polis voorleggen aan de bevoegde Belgische rechtbanken.

## 14. CORRESPONDENTIE

Elke kennisgeving met betrekking tot het beheer van uw polis dient te gebeuren aan Belfius Insurance NV, Karel Rogierplein 11 te 1210 Brussel. Elke schadeaanfite dient telefonisch te gebeuren op het nummer dat in artikel 9.1. van dit contract vermeld staat.

De voor u bestemde schriftelijke berichten worden geldig verzonden naar het adres dat in de Bijzondere Voorwaarden vermeld is of naar het adres dat u ons later schriftelijk meedeelt.

## 15. RECHTSMACHT

Dit contract wordt beheerst door zijn Algemene en Bijzondere Voorwaarden, de bepalingen van de Belgische Wet betreffende de verzekeringen en het Belgisch recht.

Een gerechtelijke procedure kan uitsluitend bij de bevoegde rechtbanken in België aanhangig worden gemaakt.

## 16. UITSLUITINGEN IN DIT CONTRACT

### 16.1. Uitsluitingen van de waarborg "Hulpverlening aan personen"

- situaties die verband houden met kuren, heliotherapie, dieetbehandelingen, preventieve geneeskunde, check-ups, periodieke controle- of observatie- onderzoek, contraceptie, prothesen, optiekkosten, brillen, brilglazen, contactlenzen, krukken, medische apparaten, inenting en entstoffen
- esthetische ingrepen of behandelingen, tenzij ze medisch noodzakelijk zijn door een lichamelijk letsel ingevolge een ongeval
- diagnose, behandeling en medicatie, die niet erkend zijn door de Belgische Sociale Zekerheid (R.I.Z.I.V.)
- zwangerschap, tenzij in geval van duidelijke en onvoorspelbare complicaties. Alle zwangerschapscomplicaties na 26 weken zwangerschap, vrijwillige zwangerschapsontbreking of de bevalling en de ingrepen die eruit voortvloeien en hun gevolgen zijn in ieder geval van de waarborg uitgesloten.

### 16.2. Uitsluitingen van de waarborg "Fietsbijstand"

- de voorbereidingen op of het deelnemen aan amateurwedstrijden;
- als u zich op minder dan één kilometer van uw woon- of tijdelijke verblijfplaats bevindt
- op plaatsen die niet vrij toegankelijk zijn voor de hulpverlening
- meer dan 3 schadegevallen per verzekeringsjaar
- specifiek voor elektrische fietsen: een lege accu

### 16.3. Uitsluitingen van de waarborg "Hulpverlening aan voertuigen en inzittenden"

- iedere technische stoornis die zich voordoet tijdens uw verplaatsing maar die op het moment van het vertrek uit uw woonplaats bekend was, alsook stoornissen die voortvloeien uit de slechte staat van het voertuig of het gebrekkig onderhoud ervan. Herhaalde pech of verergering van de pech ingevolge het niet herstellen van het voertuig alsook het systematisch terugroepen van een serie voertuigen zijn eveneens uitgesloten
- gewone onderhoudskosten en –werken, brandstofkosten, kosten van onderdelen en wisselstukken, herstellingskosten
- douane-, transit- en toelastkosten, taksen, boetes en restaurantkosten
- diefstal, verlies of beschadiging van het verzekerd voertuig of de vervoerde voorwerpen, onderdelen, accessoires of reisgoed die zich voordoet tijdens een herstelling, sleping, transport of repatriëring. Alleen de pechverhelpers, de hersteller of de vervoerder kan aansprakelijk gesteld worden voor de door hem uitgevoerde prestaties
- het stopzetten van de productie van wisselstukken door de constructeur, de onbeschikbaarheid van de wisselstukken of elke vertraging te wijten aan de vervoerder van de wisselstukken
- de verzending van een motor

### 16.4. Uitsluitingen die gemeenschappelijk zijn aan alle waarborgen

- alle schadegevallen die bestonden vooraleer of op het ogenblik van de aanvang van de betreffende waarborg of die reeds bestonden op het ogenblik van het vertrek vanuit uw woonplaats, en hun gevolgen
- alle omstandigheden die bekend of aanwezig waren op het ogenblik van de aanvang van de betreffende waarborg, of op het ogenblik van het vertrek vanuit uw woonplaats, waardoor het schadegeval redelijkerwijze te verwachten was
- alle ziektes of ongevallen die bestonden op het ogenblik van de aanvang van de betreffende waarborg of op het moment van het vertrek vanuit uw woonplaats, en hun gevolgen. Indien u echter na het vertrek vanuit uw woonplaats hervalt in of een complicatie heeft van een ziekte waaraan u reeds leed op het ogenblik van het vertrek vanuit uw woonplaats, blijft u wel verzekerd voor zover deze ziekte stabiel was gedurende 3 maanden voor het vertrek vanuit uw woonplaats en er geen therapie werd ingesteld of aangepast gedurende de 3 maanden voor het vertrek vanuit uw woonplaats
- psychische, psychosomatische of zenuwstoornissen, behalve indien er een bestendig verblijf is van meer dan 7 opeenvolgende dagen in een verplegingsinstelling
- overmatig gebruik van geneesmiddelen, gebruik van drugs, gebruik van verdovende of opwekkende middelen, dronkenschap of alcoholisme

- f) roekeloos gedrag, werkzaamheden waaraan bijzondere arbeids- of bedrijfs- gevaren zijn verbonden
- g) luchtreizen, tenzij als betalend passagier met een toestel erkend voor open- baar vervoer van reizigers
- h) deelname aan weddenschappen, misdaden of vechtpartijen, behalve in geval van wettige verdediging
- i) deelname, beroepshalve of uit hoofde van een bezoldigd contract, aan om het even welke sport of competitie, en de trainingen. Hieronder valt ook elke sport of competitie waarin motorrijtuigen gebruikt worden (proeven, wedstrijden, rally's, raids,...) en de trainingen
- j) staking, beslissing van de overheid, beperking van het vrije verkeer, radio- actieve straling, of het vrijwillig veronachtzamen van wettelijke of officiële bepalingen
- k) oorlog, burgeroorlog, opstand, revolutie of oproer
- l) vertragingen of het niet nakomen van overeengekomen diensten, in geval van overmacht, niet te verwachten voorval, staking, burgeroorlog of oorlog, oproer, volksofstand, beslissing van de overheid, beperking van het vrije verkeer, radioactieve straling, explosie, sabotage, kaping of terrorisme
- m) alle gevolgen van de in dit contract vermelde uitsluitingen

### 16.5. Niet-gewaarborgde hulpverlening in geval van uitsluitingssituaties

Indien uw schadegeval niet gewaarborgd is door dit contract, kunnen wij u helpen uit menselijke overwegingen en onder bepaalde voorwaarden. In dit geval moeten alle kosten volledig en vóór de organisatie van de hulpverlening betaald worden.

## II. HULPVERLENING AAN PERSONEN (BASISWAARBORG)

### 1. WERELDWIJDE HULPVERLENING AAN PERSONEN

#### 1.1. Vervoer of repatriëring

##### 1.1.1. Vervoer of repatriëring van uzelf

Als u op verplaatsing bent en u in gevolge van een ziekte of een ongeval vervoerd of gerepatriëerd moet worden, organiseren wij en nemen ten laste:

- a) uw vervoer vanaf de plaats waar u geïmmobiliseerd bent naar ofwel uw woonplaats ofwel een ziekenhuis dat zo dicht mogelijk bij uw woonplaats gelegen is ofwel naar het ziekenhuis dat beter geschikt is om u verder te behandelen.  
De repatriëring wordt uitgevoerd onder medische begeleiding indien uw gezondheidstoestand dit vereist. Zowel transport als repatriëring gebeuren per ambulancevliegtuig, per vliegtuig in economy class, per ziekenwagen of met elk ander geschikt vervoermiddel.  
De beslissing tot en de wijze van transport of repatriëring, de keuze van het vervoermiddel en de keuze van het ziekenhuis worden uitsluitend genomen door onze medische dienst en na overleg met de behandelende geneesheer ter plaatse, waarbij enkel uw gezondheidstoestand bepalend is.
- b) het vervoer van één verzekerde persoon om u te begeleiden tot uw woonplaats of tot aan het ziekenhuis.

##### 1.1.2. Vervoer of repatriëring van de andere verzekerde personen die u vergezelden

Als door uw vervoer of repatriëring zoals bepaald in punt 1.1.1. van deze rubriek de andere verzekerde personen die u vergezelden hun verplaatsing niet meer kunnen verder zetten op de geplande manier, komen wij tussen, naar keuze van deze verzekerde personen, door :

- ofwel de organisatie en de betaling van hun vervoer of repatriëring;
- ofwel de betaling van de extra kosten die nodig zijn om hun verplaatsing verder te zetten, en dit tot maximaal de kosten die zij gehad zouden hebben voor hun vervoer of repatriëring.

#### 1.2. Vervangingschauffeur

Indien, doordat wij zijn tussengekomen naar aanleiding van een ziekte, ongeval of overlijden, het verzekerde voertuig niet meer kan bestuurd worden door de bestuurder of een andere passagier, organiseren en betalen wij het vervoer van een door u of door ons aangestelde persoon om het voertuig terug te brengen naar zijn gebruikelijke staanplaats in België samen met de verzekerde inzittenden, aanhangwagen of caravan en de bagage die niet door de gerepatriëerde personen kon worden meegenomen en indien nodig 1 hotelnacht voor deze persoon.

Wij zijn niet gehouden deze verbintenis na te leven indien uw voertuig niet rijklaar is, één of meerdere zware gebreken vertoont, zich in overtreding bevindt t.o.v. het verkeersreglement van de te doorkruisen landen, de bepalingen van de technische autokeuring of de verplichte autoverzekering voor de burgerlijke aansprakelijkheid.

#### 1.3. Verlenging van uw verblijf

Als u op verplaatsing bent en u moet uw verblijf ingevolge een ziekte of een ongeval op medisch voorschrift verlengen, zorgen wij voor:

- a) betaling van de hotelkosten voor maximaal 10 nachten per verzekerde persoon
- b) de organisatie en de betaling van uw repatriëring naar uw woonplaats bij het einde van het verlengd verblijf

#### 1.4. Hospitalisatie op verplaatsing

Als u op verplaatsing bent en u dient ingevolge een ziekte of een ongeval gehospitaliseerd te worden en:

- a) indien u jonger bent dan 18 jaar en zonder uw ouders op verplaatsing bent, zorgen wij voor:
  - de organisatie en betaling van het vervoer heen en terug van een familielid vanaf zijn of haar woonplaats, teneinde u te vervoegen in het ziekenhuis
  - de betaling van de hotelkosten voor maximaal 10 nachten voor deze persoon
- b) indien u jonger bent dan 18 jaar en uw volwassen begeleider kan om medische redenen niet meer voor u zorgen terwijl geen andere begeleider de zorgen om u kan overnemen, zorgen wij voor:
  - de organisatie en betaling van het vervoer heen en terug van een familielid of een hostess vanaf zijn of haar woonplaats
  - de betaling van de hotelkosten voor maximaal 2 nachten voor deze persoon
- c) indien u alleen op verplaatsing bent en meer dan 5 dagen in het ziekenhuis dient te verblijven, zorgen wij voor:
  - de organisatie en betaling van het vervoer heen en terug van een familielid vanaf zijn of haar woonplaats, teneinde u te vervoegen in het ziekenhuis;
  - de betaling van de hotelkosten voor maximaal 10 hotelnachten voor deze persoon.

Indien de hospitalisatie een vervoer of repatriëring vereist, komen wij tussen volgens de bepalingen van het bovenstaand punt 1.1. in de rubriek "hulpverlening aan personen".

#### 1.5. Skipass en skiessen

Indien u, ingevolge uw ziekte of ongeval moet gerepatriëerd worden of u in de fysieke onmogelijkheid verkeert, bevestigd door een geneesheer ter plaatse, om uw skipass en/of uw skiessen verder te gebruiken, betalen wij uw skipass en/of skiessen terug naar rato van de niet-opgebruikte dagen tot maximaal 200 EUR in het totaal.

#### 1.6. Blokkering van uw bank- en kredietkaarten

Wij helpen u bij het blokkeren van uw bank- en kredietkaarten door voor u de nodige contacten te verzorgen, voor zover u ons voorziet van de nodige gegevens in verband met de betrokken rekeningen.

#### 1.7. Inlichtingendienst

Wij delen u het adres en telefoonnummer mee van de volgende medische diensten in België:

- ziekenhuizen en klinieken
- ziekenwagendiensten in uw omgeving
- instellingen voor thuisverzorging
- verhuurders van medisch materiaal
- kuuroorden
- revalidatiecentra
- apothekers en geneesheren van wacht
- bejaardentehuizen in uw omgeving

Wij kunnen u helpen uw reis voor te bereiden door het geven van informatie over:

- de hygiënische en medische voorzorgsmaatregelen
- de verplichte en aanbevolen inenting
- de administratieve formaliteiten voor reizigers, voertuigen en huisdieren
- de adressen van buitenlandse consulaten en toerismebureaus in België, en van Belgische consulaten in het buitenland

Deze inlichtingendienst is operationeel van maandag tot vrijdag van 9 tot 17 uur. Deze inlichtingen worden enkel telefonisch aangevraagd en verstrekt.

## 2. HULPVERLENING AAN PERSONEN ENKEL GELDIG IN HET BUITENLAND

### 2.1. Medische kosten

Indien u ingevolge een ziekte of een ongeval u overkomen in het buitenland medische kosten dient te betalen, nemen wij de buitenlandse medische kosten ten laste tot maximaal 50.000 EUR per verzekerde persoon en per schadegeval, na aftrek van de vergoedingen waarop u recht heeft bij uw mutualiteit of elke andere verzekering.

In geval van ziekte of ongeval u overkomen in Noord-Amerika wordt onze maximale tussenkomst opgetrokken tot 250.000 EUR per verzekerde persoon en per schadegeval.

In geval van hospitalisatie kunnen wij de medische kosten voorschieten.

Onder de hierboven vermelde medische kosten verstaan wij:

- de buitenlandse medische kosten
- het plaatselijk vervoer in het buitenland, naar de dichtstbijzijnde geneesheer of het dichtstbijzijnde hospitaal voor het ontvangen van de eerste zorgen tot 1.000 EUR
- het plaatselijk vervoer in het buitenland, per ziekenwagen indien voorgeschreven door een geneesheer

### 2.2. Voortijdige terugkeer

Wij organiseren en nemen ten laste, op basis van de medische getuigschriften van de behandelende geneesheer, de repatriëring van alle verzekerde personen en de huisdieren die hen vergezellen wanneer zij in het buitenland verblijven en voortijdig naar hun woonplaats willen terugkeren in de volgende gevallen:

- a) onverwacht overlijden of hospitalisatie van meer dan 5 dagen van een familielid tot in de tweede graad of diens echtgeno(o)t(e) of partner in België. Indien het familielid in kwestie jonger is dan 16 jaar volstaat een hospitalisatie van meer dan 2 dagen
- b) onverwacht overlijden van een voor het dagelijkse beheer onmisbare vennoot of vervanger bij vrij beroep
- c) zware schade aan de domicilie van de verzekeringnemer ingevolge brand, storm, ontploffing of natuurrampen (aardbeving, overstroming, terreinverzakking)

### 2.3. Overlijden van een verzekerde

#### 2.3.1. Regeling van begrafenis of crematie

Indien een verzekerde persoon overlijdt in het buitenland en de erfgenamen verkiezen de overledene naar België over te laten brengen, organiseren wij en nemen ten laste:

- a) de repatriëring van het stoffelijk overschot van de plaats van het overlijden naar een funerarium naar keuze in België. De balseming, een zinken kist en de douanekosten worden eveneens vergoed
- b) de post mortem behandeling, lijkpost inbegrepen, in België, tot maximaal 750 EUR per verzekerde overledene. De kosten van de begrafenisplechtigheid en de teraardebestelling zelf echter worden door ons nooit ten laste genomen

Indien een verzekerde persoon overlijdt in het buitenland en de erfgenamen verkiezen de overledene ter plaatse te laten begraven of cremieren, nemen wij de begrafenis- of crematiekosten ter plaatse ten laste tot maximaal 750 EUR per verzekerde overledene. Hieronder vallen de post mortem behandeling en het kisten, de lijkpost, het plaatselijk vervoer van het stoffelijk overschot, de begrafenis of crematie met uitsluiting van de rouwdienst en de eventuele repatriëring van de urne.

#### 2.3.2. Repatriëring van de overige verzekerde personen en van het verzekerd voertuig

Hiervoor organiseren wij en nemen ten laste:

- het vervoer van één verzekerde persoon naar diens woonplaats of de plaats van begrafenis of crematie in België en desgewenst zijn of haar terugkeer naar het verblijf in het buitenland of
- het vervoer van twee verzekerde personen naar hun woonplaats of plaats van begrafenis of crematie in België

De repatriëring van één of meerdere verzekerde personen gebeurt op voorwaarde dat deze persoon of personen niet zelf of via hun reisorganisator naar hun woonplaats kunnen terugkeren met het vervoermiddel dat gebruikt werd voor de heenreis of voorzien is voor de terugreis.

Indien het verzekerde voertuig in het buitenland moet achterblijven omdat geen van de verzekerde personen ermee kan terugkeren, organiseren wij de repatriëring ervan.

### 2.4. Opsporings- en reddingskosten

Bij een ongeval of verdwijning vergoeden wij de werkingskosten van een reddings- of opsporingsdienst tot maximaal 6.250 EUR per verzekerde persoon en per schadegeval met inbegrip van de vervoerskosten per helikopter en per slede.

### 2.5. Verlies of diefstal van uw geneesmiddelen, bril, contactlenzen of prothesen

Bij verlies of diefstal van uw geneesmiddelen, bril, contactlenzen of prothesen in het buitenland organiseren wij de vervanging ervan en nemen de verzendingskosten ten laste onder de volgende voorwaarden die alle samen vervuld moeten zijn:

- a) deze zaken zijn onmisbaar
- b) gelijkwaardige alternatieven zijn ter plaatse onbeschikbaar;
- c) de geneesmiddelen werden voorgeschreven door een geneesheer
- d) deze zaken zijn erkend door de Belgische Sociale Zekerheid (R.I.Z.I.V.). U moet vooraf het akkoord van onze medische dienst bekomen. Een tussenkomst kan geweigerd worden indien zij strijdig is met de plaatselijke wetgeving.

De aankooprijks van de geneesmiddelen, bril, contactlenzen of prothesen dient u aan ons terug te betalen binnen de 30 dagen na zijn betaling.

### 2.6. Verlies of diefstal van uw bagage

Als uw bagage in het buitenland verloren of gestolen is, zorgen wij voor:

- a) de organisatie en betaling van de verzending van een koffer met persoonlijke voorwerpen. Deze koffer dient door een door u aangestelde persoon afgeleverd te worden op het overeengekomen adres
- b) de bijstand bij het opzoeken van uw verloren bagage bij lijnvluchten
- c) de vergoeding van de strikt noodzakelijke aankopen tot een maximum bedrag van 250 EUR per verzekerde persoon en op vertoon van de aankoopbewijzen. Deze laatste bepaling geldt enkel bij niet aflevering van de bagage door een luchtvaartmaatschappij in het buitenland

### 2.7. Verlies of diefstal van uw identiteitspapieren of vervoerbewijzen

- a) Bij verlies of diefstal van uw identiteitspapieren (identiteitskaart, paspoort, rijbewijs, kentekenbewijs of visum) in het buitenland, bezorgen wij u informatie in verband met de dichtstbijzijnde Belgische ambassade of Belgisch consulaat en betalen wij de administratieve kosten tot 125 EUR voor hun vervanging terug, op voorwaarde dat u alle vereiste formaliteiten vervulde in het buitenland, zoals aangifte bij de bevoegde instanties, politie, ambassade, consulaat, enz...
- b) Wij zorgen voor de terbeschikkingstelling van de nodige vervoerbewijzen om uw reis voort te zetten bij verlies of diefstal van uw vervoerbewijzen, mits voorafgaande betaling door uzelf of een door u aangestelde persoon

### 2.8. Ziekte of ongeval van uw huisdier

Als uw huisdier dat u vergezelt in het buitenland ziek wordt of er een ongeval heeft, nemen wij de kosten van een dierenarts ten laste tot maximaal 65 EUR.

### 2.9. Gestrand in het buitenland

Wij betalen de bijkomende verblijfkosten terug die u moet maken wanneer u bij de heen- of terugreis gedurende ten minste 48 uren opgehouden wordt ingevolge een van de hierna vermelde gebeurtenissen:

- de reisorganisator of de vervoerondernemer leeft de contractuele verplichtingen niet na;
- immobilisering door weersomstandigheden, staking of een ander geval van overmacht; dit oponthoud moet gestaafd worden door een verklaring van de plaatselijke politie, overheid of diensten van openbaar vervoer.

U mag deze waarborg eveneens inroepen zonder termijnsvoorwaarde indien u op medisch voorschrift de terugreis naar uw gebruikelijke verblijfplaats op de geplande datum niet mag ondernemen. Ze breidt zich uit tot de medereiziger van wie de aanwezigheid medisch aanbevolen is. Onze tussenkomst bedraagt ten hoogste 65,00 EUR per dag en per persoon met een maximum van 650,00 EUR.

## 3. HULPVERLENING AAN PERSONEN ENKEL GELDIG IN BELGIË

Naast de hulpverlening voorzien in punt II.1., waarborgen wij eveneens:

### 3.1. Overlijden van een verzekerde

Indien tijdens een verplaatsing in België een verzekerde persoon overlijdt, organiseren wij en nemen ten laste:

#### 3.1.1. Het vervoer van het stoffelijk overschot

Wij nemen de repatriëring van het stoffelijk overschot ten laste van de plaats van overlijden naar een funerarium in België.

Wij dragen echter niet bij in de kosten voor de lijkkast, de post mortem behandeling, de rouwdienst, de begrafenis of de crematie.

### 3.1.2. Het vervoer van de andere verzekerde personen die de overledene vergezelden op het moment van overlijden

Voor deze andere verzekerde personen organiseren wij:

- indien zich op de plaats van het overlijden een rijklar verzekerd voertuig bevindt maar geen enkele van de verzekerde personen zich in staat acht het voertuig te besturen : het zenden van een vervangingschauffeur of een door één van de verzekerden aangestelde persoon om de verzekerden met het verzekerd voertuig naar hun woonplaats te brengen
- indien zich op de plaats van het overlijden geen of een niet-rijklar voertuig bevindt : het vervoer van de verzekerden naar hun woonplaats en wat het verzekerd voertuig betreft de pechverhelping of sleping ervan naar de dichtstbijzijnde garage

### 3.2. Medische hulpverlening

Indien u in uw woonplaats onverwacht ziek wordt of u heeft er een ongeval, en wanneer de behandelende geneesheer een dringende ziekenhuisopname voorschrijft, organiseren wij en nemen ten laste:

- a) het vervoer per ziekenwagen naar een dichtbijgelegen ziekenhuis
- b) uw terugkeer naar uw woonplaats indien u niet in staat bent u op een normale manier te verplaatsen

### 3.3. Gezinshulp

Indien de verzekerde, die gewoonlijk instaat voor het huishouden, in België ziek of gekwetst wordt en de behandelende geneesheer een hospitalisatie van minstens 48 uur voorschrijft, zullen wij:

- ofwel de heenreis naar en de terugreis van uw woonplaats van een in België verblijvende persoon van uw keuze organiseren en ten laste nemen;
- ofwel de kosten voor een huishoudster van uw keuze in uw woning, tot maximaal 125 EUR ten laste nemen.

### 3.4. Opvang voor gehandicapte verzekerden

Indien de verzekerde, die instaat voor de dagelijkse niet-medische opvang en verzorging van een andere inwonende gehandicapte verzekerde (blijvende invaliditeit van minstens 67%), in België ziek of gekwetst wordt en de behandelende geneesheer een hospitalisatie van minstens 48 uur voorschrijft, organiseren wij en nemen het vervoer ten laste van de inwonende gehandicapte verzekerde van en naar de plaats waar deze tijdelijk opgevangen kan worden ten belope van maximaal 125 EUR.

### 3.5. Kinderopvang

Indien één van de verzekerde ouders in België ziek of gekwetst wordt en de behandelende geneesheer een hospitalisatie van minstens 48 uur voorschrijft, organiseren wij en nemen de komst ten laste van een persoon die de inwonende kinderen, jonger dan 16 jaar, kan opvangen en dit ten belope van maximaal 125 EUR.

### 3.6. Opvang van huisdieren

Indien u in België ziek of gekwetst wordt en de behandelende geneesheer een hospitalisatie van minstens 48 uur voorschrijft en niemand voor uw huisdieren kan zorgen, organiseren wij en nemen de kosten ten laste voor opvang van uw hond of kat ten belope van maximaal 100 EUR.

### 3.7. Psychologische bijstand naar aanleiding van een home-jacking

Indien u het slachtoffer werd van een home-jacking op uw adres en voor zover deze bijstand voorgeschreven werd door een geneesheer, organiseren wij en nemen de psychologische bijstand ten laste die vereist zou zijn. Deze bijstand wordt in ieder geval beperkt tot 5 sessies bij een erkend psycholoog in België. Onder homejacking wordt verstaan: de situatie waarbij derden zich op wederrechtelijke wijze toegang verschaffen tot uw domicilie met bedreiging van of geweld op de verzekerde personen en hierbij het verzekerd voertuig gestolen wordt of een poging daartoe wordt ondernomen.

## III. FIETSBIJSTAND (BASISWAARBORG)

### 1. WELKE TWEEWIELERS ZIJN VERZEKERD?

De fietsbijstand is verzekerd voor de fietsen van alle personen in uw gezin, die op hetzelfde adres als u wonen en eigenaar zijn van de fiets. Met fietsen bedoelen we alle soorten tweewielers zoals:

- stadsfietsen: fietsen voor dagelijks gebruik
- ATB's (allterrainbikes)/MTB's (mountainbikes): fietsen gemaakt om offroad te rijden
- racefietsen (koersfietsen): fietsen om te (baan)wielrennen en hiervoor geoptimaliseerd qua gewicht en luchtweerstand
- en dergelijke...

Ook de volgende tweewielers zijn verzekerd:

- pedelec fietsen: fietsen met elektrische trapondersteuning
- e-bikes
- gemotoriseerde tweewielers tot 50 cc

### 2. WELKE PRESTATIES ZIJN VERZEKERD?

Bijstand bij pech is ter plaatse verzekerd in geografisch Europa. Met pech bedoelen we:

- een mechanisch probleem
- een probleem met de batterij
- defecte fietsverlichting
- een ongeval
- vandalisme
- een lekke band
- een geblokkeerd slot
- verlies van de fietsslutels
- diefstal of poging tot diefstal waardoor de fiets niet meer rijdt.

Is een herstelling ter plaatse niet mogelijk en kan u niet verder?

Dan brengen we u, de fiets, de bagage en uw eventuele passagier naar uw nabijgelegen:

- woonplaats of (tijdelijke) verblijfplaats
- dichtste bestemming
- de hersteller van de fiets

We vergoeden ook psychologische bijstand voor een trauma na een ongeval. Deze psychologische bijstand moet voorgeschreven zijn door een arts en geldt voor maximaal 5 sessies bij een erkende psycholoog of psychotherapeut in België.

## IV. HULPVERLENING AAN VOERTUIGEN EN INZITTENDEN (OPTIONELE WAARBORG)

### 1. HULPVERLENING AAN VOERTUIGEN EN INZITTENDEN GELDIG ZOWEL IN BELGIË ALS IN HET BUITENLAND

#### 1.1. Pechverhelping en sleping

In geval van immobilisatie van uw voertuig door pech, ongeval, diefstal, brand of vandalisme, organiseren wij en nemen ten laste:

- a) het sturen van een pechverhelpster ter plaatse
- b) de sleping van het geïmmobiliseerde voertuig naar een dichtbijzijnde garage, indien de pechverhelpster uw voertuig ter plaatse niet kan herstellen
- c) het vervoer van alle verzekerde inzittenden naar de garage waarheen uw voertuig gesleept wordt

Voor alle bovenstaande diensten samen nemen wij maximaal 200 EUR ten laste. De prijs van de onderdelen en de herstellingskosten blijven altijd voor uw rekening.

#### 1.2. Brandstoftekort

In geval van immobilisatie van uw voertuig door een brandstoftekort, sturen wij een persoon met een voorraad brandstof die voldoende is om het dichtstbijzijnde benzinstation te bereiken. De kosten van de brandstof blijven voor uw rekening.

#### 1.3. Lekke band of banden

In geval van een lekke band, organiseren wij de vervanging ter plaatse van de lekke band door uw reservewiel. Indien uw voertuig meerdere lekke banden tegelijkertijd heeft of niet is uitgerust met een reservewiel, is punt 1.1. van toepassing en organiseren wij de sleping van uw voertuig.

De kosten voor deze interventie blijven echter voor uw rekening indien uw aanwezig reservewiel niet in goede bruikbare staat is.

#### 1.4. Sleutelprobleem

Indien uw voertuig door een sleutelprobleem geïmmobiliseerd is, organiseren wij en nemen de kosten ten laste:



- a) voor het sturen van een pechverhelpster ter plaatse die het voertuig probeert te openen. De eventuele opening gebeurt steeds in uw aanwezigheid en met uw toestemming. Wij kunnen de opening weigeren indien deze schade aan uw voertuig zou berokkenen
- b) voor de sleping van uw voertuig naar de dichtstbijzijnde garage, indien de pechverhelpster er niet in slaagt uw voertuig te openen
- c) tot maximaal 65 EUR voor het ophalen of opsturen van dubbele sleutels en de bewaking van uw voertuig gedurende maximaal 24 uur

## 1.5. Diefstal van het voertuig

1.5.1. Indien uw voertuig gestolen wordt en niet binnen de 24 uur na aangifte teruggevonden wordt en:

- a) u wenst uw verplaatsing verder te zetten : wij organiseren en nemen het vervoer ten laste van alle verzekerde inzittenden naar uw bestemming
- b) u wenst terug te keren naar uw woonplaats : wij organiseren en nemen het vervoer ten laste van alle verzekerde inzittenden naar uw woonplaats

1.5.2. Indien uw voertuig bovendien binnen de zes maanden na de diefstal wordt teruggevonden en u niet schadeloos gesteld werd door een verzekeraar, komen wij als volgt tussen:

- a) indien uw voertuig rijklaar wordt teruggevonden, organiseren wij de repatriëring van uw voertuig volgens uw keuze:
  - ofwel duidt u zelf een persoon aan, voor wie wij het vervoer vanaf zijn of haar woonplaats naar het voertuig organiseren en eveneens 1 hotelnacht ten laste nemen indien het voertuig minimum 500 km verwijderd is van de woonplaats van de verzekerde
  - ofwel staat u toe dat één van onze vervangingschauffeurs de wagen ophaalt. Uw voertuig moet rijklaar zijn en voldoen aan de wettelijke voorschriften van de te doorkruisen landen
- b) indien uw voertuig niet rijklaar wordt teruggevonden, heeft u twee mogelijkheden:
  - indien u de wagen ter plaatse laat herstellen: wij organiseren de repatriëring van uw hersteld voertuig volgens uw keuze:
    - o ofwel staat u toe dat één van onze vervangingschauffeurs de wagen ophaalt
    - o ofwel duidt u zelf een persoon aan, voor wie wij het vervoer vanaf zijn of haar woonplaats naar het voertuig organiseren en eveneens 1 hotelnacht ten laste nemen indien het voertuig minimum 500 km verwijderd is van de woonplaats van de verzekerde. Uw voertuig moet rijklaar zijn en voldoen aan de wettelijke voorschriften van de te doorkruisen landen
  - indien u de repatriëring van het voertuig voor een herstel in België wenst, organiseren wij en nemen de repatriëring ten laste. Onze tussenkomst voor de repatriëring is wel beperkt tot de residuele waarde van uw voertuig met als maximum de verkoopwaarde bepaald door Eurotax op het moment van de oproep. Als deze kostprijs meer bedraagt, kunnen we uw voertuig repatriëren mits voorafgaandelijke betaling van het verschil. Indien uw voertuig in België wordt teruggevonden, is onze tussenkomst beperkt tot 200 EUR.

## 1.6. Car-jacking

Indien u het slachtoffer werd van een carjacking en voorzover deze bijstand voorgeschreven werd door een geneesheer, organiseren wij en nemen de psychologische bijstand ten laste die vereist zou zijn. Deze bijstand wordt in ieder geval beperkt tot 5 sessies bij een erkend psycholoog in België.

## 1.7. Hulpverlening voor caravan of aanhangwagen

De waarborg geldt alleen indien uw caravan of uw aanhangwagen door uw voertuig getrokken wordt gedurende een verplaatsing.

- a) Indien uw caravan of uw aanhangwagen wordt geïmmobiliseerd door pech, ongeval, diefstal, brand, sleutelprobleem of vandalisme, zorgen wij voor dezelfde hulpverlening als in de bovenstaande punten 1.1. tot en met 1.5. van deze rubriek. Indien u terugkeerde naar uw woonplaats en uw caravan of uw aanhangwagen ter plaatse werd hersteld, betalen wij alleen de brandstof en dit tot maximaal 75 EUR om deze terug te brengen naar uw woonplaats.
- b) Wij organiseren en nemen eveneens de sleep-, transport- of repatriëringskosten ten laste van uw caravan of uw aanhangwagen indien uw trekkend voertuig gerepatriëerd moet worden of gestolen werd

en deze interventies met betrekking tot uw trekkend voertuig gedekt zijn onder punt 1.1. bij repatriëring en punt 1.5. bij diefstal.

## 2. HULPVERLENING AAN VOERTUIGEN EN INZITTENDEN ENKEL GELDIG IN HET BUITENLAND

### 2.1. vervoer en repatriëring

Wanneer uw voertuig dat geïmmobiliseerd is door pech, ongeval, diefstal, brand of vandalisme, niet op de plaats van immobilisatie kan worden hersteld en door ons naar een garage wordt geslept :

- a) indien de immobiliteitsduur maximaal 5 kalenderdagen bedraagt, zorgen wij ofwel voor het vervoer van de verzekerde inzittenden naar hun bestemming, ofwel voor hun bijkomende overnachtingen in een hotel op de plaats van de immobilisatie tot het einde van de herstelling. Onze tussenkomst is in beide situaties beperkt tot 250 EUR per schadegeval.
- b) indien de immobiliteitsduur meer dan 5 kalenderdagen bedraagt, organiseren wij en nemen ten laste:
  - de repatriëring van de verzekerde inzittenden of het vervoer van de verzekerde inzittenden naar hun bestemming voor maximaal hetzelfde bedrag als de repatriëringskosten
  - de repatriëring van uw voertuig indien u de herstelling in België verkiest. Onze tussenkomst voor de repatriëring is wel beperkt tot de residuele waarde van uw voertuig met als maximum de verkoopwaarde bepaald door Eurotax op het moment van de oproep. Als deze kostprijs meer bedraagt, kunnen we uw voertuig repatriëren mits voorafgaandelijke betaling van het verschil. De eventuele stallingskosten van uw voertuig in afwachting van of tijdens de repatriëring worden vergoed tot maximaal 65 EUR
  - het vervoer van een persoon die uw herstelde wagen ophaalt indien u uw voertuig ter plaatse laat herstellen. U heeft de keuze : ofwel staat u toe dat één van onze vervangingschauffeurs de wagen ophaalt, ofwel duidt u zelf een persoon aan, voor wie wij het vervoer vanaf zijn of haar woonplaats naar het voertuig organiseren en eveneens 1 hotelnacht ten laste nemen indien het voertuig minimum 500 km verwijderd is van de woonplaats van de verzekerde. Uw voertuig moet rijklaar zijn en voldoen aan de wettelijke voorschriften van de te doorkruisen landen

### 2.2. Vervangwagen

Indien wij niet reeds tussenkwamen voor de waarborgen die voorzien zijn in artikel IV., 2.1., b) van deze algemene voorwaarden vergoeden wij een vervangwagen gedurende de periode van immobiliteit of onbeschikbaarheid van uw voertuig met een maximum van 5 opeenvolgende kalenderdagen te rekenen vanaf het begin van de immobiliteit of de onbeschikbaarheid, wanneer uw voertuig:

- a) voor minstens 24 uur geïmmobiliseerd wordt door pech, ongeval, diefstal, brand of vandalisme in het buitenland, niet op de plaats van immobilisatie kan worden hersteld en door onze interventie naar een dichtbijzijnde garage werd geslept
- b) gestolen werd in het buitenland en u waarschijnlijk gedurende minstens 24 uur niet over uw voertuig zal beschikken

Wij nemen enkel de huurprijs ten laste van een personenwagen van dezelfde categorie als uw voertuig, met een maximum van categorie B (bijvoorbeeld Ford Focus, Volkswagen Golf,...) voor lokaal gebruik. U bent de huurder van het voertuig. U dient rekening te houden met de beperking van de plaatselijke beschikbaarheid en de voorwaarden van de verhuurder te aanvaarden. De formaliteiten voor ontvangst en teruggave van het vervangvoertuig, de waarborg, de drop-off kosten, de brandstofkosten en de bijkomende verzekeringen en verzekeringsvrijstellingen blijven ten uw laste. Wij zijn niet gehouden tot bijkomende interventies indien u niet over een vervangwagen kunt beschikken omdat u niet aan de voorwaarden van de verhuurder beantwoordt.

#### *Uitzonderlijke verlenging:*

Indien de immobiliteitsduur van uw voertuig in het buitenland, meer bedraagt dan 5 dagen organiseren en betalen wij een vervangwagen voor een periode van in totaal maximum opeenvolgende 10 kalenderdagen indien u verkiest dat uw geïmmobiliseerd voertuig niet gerepatriëerd wordt en indien u ter plaatse wenst te wachten op het einde van de immobilisatie van uw voertuig.

Alle betalingen samen die wij bij de toepassing van dit artikel en artikel IV., 2.1.,a) van deze algemene voorwaarden samen ten laste nemen mogen de kosten die wij ten laste zouden hebben genomen naar aanleiding van de repatriëring van de verzekerde inzittenden niet overstijgen.

### 2.3. Stallingskosten

Wij nemen de stallingskosten ten laste vanaf de dag van immobilisatie tot de dag van afhaling voor transport of repatriëring. Indien het echter gaat om een gestolen voertuig dat in het buitenland werd teruggevonden, worden deze kosten vergoed tot maximaal 65 EUR.

### 2.4. Wisselstukken

Als u wisselstukken nodig heeft in het buitenland en indien deze wisselstukken ter plaatse niet verkrijgbaar zijn en onontbeerlijk zijn voor de goede werking van uw voertuig en voor de veiligheid van de passagiers, organiseren wij en nemen de verzending ervan ten laste, rekening houdend met de lokale en internationale wetgeving terzake. Onze tussenkomst is wel beperkt tot de residuele waarde van uw voertuig met als maximum de verkoopwaarde bepaald door Eurotax op het moment van de oproep. De prijs van de wisselstukken en de douane- en transitokosten die wij hebben voorgeschoten dient u binnen de 30 dagen volgend op de verzending aan de hulpverlener terug te betalen.

### 2.5. Achterlating van uw autowrak

Indien de immobiliteitsduur van uw voertuig meer bedraagt dan 5 dagen en indien u uw wrak ter plaatse dient achter te laten, organiseren en betalen wij het achterlaten van het wrak of het transport om het wrak uit het land te vervoeren indien het daar niet mag blijven. De kosten die wij ten laste nemen naar aanleiding van de achterlating van het wrak zijn beperkt tot 65 EUR voor de bewakingskosten en tot 620 EUR voor de administratie- en transportkosten.

### 2.6. Hulpverlening voor caravan of aanhangwagen

De waarborg geldt alleen indien uw caravan of uw aanhangwagen door uw voertuig getrokken wordt gedurende een verplaatsing.

- Indien uw caravan of uw aanhangwagen wordt geïmmobiliseerd door pech, ongeval, diefstal, brand of vandalisme, zorgen wij voor dezelfde hulpverlening als in de punten 2.1., 2.3. en 2.4. van deze rubriek. Indien u terugkeerde naar uw woonplaats en uw caravan of uw aanhangwagen ter plaatse werd hersteld, betalen wij alleen de brandstof en dit tot maximaal 75 EUR om deze terug te brengen naar uw woonplaats.
- Wij organiseren en nemen eveneens de sleep-, transport- of repatriëringskosten ten laste van uw caravan of uw aanhangwagen indien uw trekkend voertuig gerepatrieerd moet worden of gestolen werd en deze interventies met betrekking tot uw trekkend voertuig gedekt zijn onder punt 2.1. bij repatriëring.

## 3. HULPVERLENING AAN VOERTUIGEN EN INZITTENDEN ENKEL GELDIG IN BELGIË

Naast hulpverlening voorzien in punt IV.1., waarborgen wij eveneens :

### 3.1. Vervoer en repatriëring

Wanneer uw voertuig dat geïmmobiliseerd is door pech, ongeval, diefstal, brand of vandalisme, niet op de plaats van immobilisatie kan worden hersteld en door ons naar de garage wordt gesleept:

- indien de immobiliteitsduur maximaal 24 uur bedraagt, zorgen wij voor:
  - de repatriëring van de verzekerde inzittenden of het vervoer van deze personen naar hun bestemming in België
  - het vervoer vanaf zijn of haar woonplaats van de persoon die u aanstelt om het herstelde voertuig terug te brengen naar uw woonplaats. Uw voertuig moet rijklaar zijn en voldoen aan de wettelijke voorschriften
- indien de immobiliteitsduur meer dan 24 uur bedraagt, zorgen wij voor:
  - of de repatriëring van de verzekerde inzittenden of het vervoer van deze personen naar hun bestemming in België
  - de repatriëring van uw voertuig naar een garage dichtbij uw woonplaats indien u het voertuig niet ter plaatse laat herstellen. Onze tussenkomst voor de repatriëring is wel beperkt tot de residuele waarde van uw voertuig met als maximum de verkoopwaarde bepaald door Eurotax op het moment van de oproep. Als deze kostprijs meer bedraagt, kunnen we uw voertuig repatriëren mits voorafgaandelijke betaling van het verschil
  - het vervoer vanaf zijn of haar woonplaats van de persoon die u aanstelt om het herstelde voertuig terug te brengen naar uw woonplaats indien u uw voertuig ter plaatse laat herstellen. Uw voertuig moet rijklaar zijn en voldoen aan de wettelijke voorschriften

### 3.2. Vervangwagen

Indien in de bijzondere voorwaarden van uw contract de waarborg "vervangwagen" vermeld wordt, organiseren wij en nemen een vervangwagen ten laste gedurende de periode van immobiliteit of onbeschikbaarheid van uw voertuig met een maximum van 10 opeenvolgende kalenderdagen te rekenen vanaf het begin van de immobiliteit of de onbeschikbaarheid, wanneer uw voertuig in België:

- voor minstens 24 uur geïmmobiliseerd wordt door pech, ongeval, diefstal, brand of vandalisme, niet op de plaats van immobilisatie kan worden hersteld en door onze interventie naar een dichtbijzijnde garage wordt gesleept
- gestolen werd en u waarschijnlijk gedurende minstens 24 uur niet over uw voertuig zal beschikken

Wij nemen enkel de huurprijs ten laste van een personenwagen van dezelfde categorie als uw voertuig, met een maximum van categorie B (bijvoorbeeld Ford Focus, Volkswagen Golf,...). U bent de huurder van het voertuig. U dient rekening te houden met de beperking van de plaatselijke beschikbaarheid en de voorwaarden van de verhuurder te aanvaarden. De formaliteiten voor ontvangst en teruggave van het vervangvoertuig, de waarborg, de drop-off kosten, de brandstofkosten en de bijkomende verzekeringen en verzekeringsvrijstellingen blijven te uwven laste. Wij zijn niet gehouden tot bijkomende interventies indien u niet over een vervangwagen kunt beschikken omdat u niet aan de voorwaarden van de verhuurder beantwoordt.

### 3.3. Hulpverlening voor caravan of aanhangwagen

De waarborg geldt alleen indien uw caravan of uw aanhangwagen door uw voertuig getrokken wordt gedurende een verplaatsing.

- Indien uw caravan of uw aanhangwagen wordt geïmmobiliseerd door pech, ongeval, diefstal, brand of vandalisme, zorgen wij voor dezelfde hulpverlening als in het punt 3.1 van deze rubriek. Indien u terugkeerde naar uw woonplaats en uw caravan of uw aanhangwagen ter plaatse werd hersteld, betalen wij alleen de brandstof en dit tot maximaal 75 EUR om deze terug te brengen naar uw woonplaats.
- Wij organiseren en nemen eveneens de sleep-, transport- of repatriëringskosten ten laste van uw caravan of uw aanhangwagen indien uw trekkend voertuig gerepatrieerd moet worden of gestolen werd en deze interventies met betrekking tot uw trekkend voertuig gedekt zijn onder punt 3.1 bij repatriëring.

## V. BIJKOMENDE BEPALINGEN I.V.M. HULPVERLENING AAN PERSONEN EN AAN VOERTUIGEN EN INZITTENDEN

### 1. BEPALINGEN GELDIG ZOWEL IN BELGIË ALS IN HET BUITENLAND

#### 1.1. Transport en repatriëringsmodaliteiten

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, gebeuren vervoer, transport of repatriëring per vliegtuig in economy class of per trein in eerste klasse indien de afstand minder dan 1.000 km bedraagt. Het noodzakelijke vervoer naar of vanaf de betreffende luchthavens of stations is inbegrepen. Wij houden hierbij rekening met de reismiddelen en de kosten die oorspronkelijk gepland waren en geven voorrang aan deze middelen indien deze nog gebruikt kunnen worden.

#### 1.2. Betaling van de hotelnachten

Wij nemen de kosten ten laste voor een kamer met ontbijt tot maximaal 65 EUR per nacht en per persoon.

#### 1.3. DRINGENDE BOODSCHAPPEN

Indien u een dringende boodschap wenst door te geven naar aanleiding van een ernstige gebeurtenis (ziekte, ongeval of overlijden van een verzekerde), doen wij het nodige om deze boodschap aan de door u aangeduide personen over te maken. Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor de inhoud van de boodschap, die moet voldoen aan de Belgische en internationale wetgeving.

### 2. BEPALINGEN ENKEL GELDIG IN HET BUITENLAND

#### 2.1. Telecommunicatiekosten

In geval van een door dit contract verzekerde hulpverlening betalen wij u de noodzakelijke telecommunicatiekosten die u in het buitenland heeft gemaakt om ons te bereiken terug.

## 2.2. Transfer van geld

Wij kunnen u geld in deviezen ter beschikking stellen tot het equivalent van 2.500 EUR in volgende gevallen, op voorwaarde dat het equivalent in EUR vooraf aan ons werd betaald. Indien het equivalent niet vooraf aan ons kan worden betaald kunnen wij het bedrag voorschieten op voorwaarde dat u ons van de nodige waarborgen voorziet en de som aan ons terugbetaalt binnen de 30 dagen na het voorschieten ervan.

- a) Indien u in het buitenland bent, wij een door dit contract gewaarborgde interventie doen en u behoefte heeft aan financiële middelen ter plaatse.
- b) U kan in het buitenland niet beschikken over de nodige financiële middelen omwille van een technisch probleem met uw bank- of kredietkaart (een niet toegestane debetstand doet uw recht op deze waarborg vervallen) of omwille van technische problemen aan het betaalnetwerk.

## 2.3. Achtergelaten reisgoed

Indien uw repatriëring of transport in dit contract gedekt is en geen enkele reisgezel uw reisgoed kan terugbrengen, zorgen wij voor:

- a) de organisatie en betaling van de vervoerskosten om het reisgoed naar uw woonplaats te brengen tot 150 EUR per verzekerde persoon
- b) de organisatie en betaling van de repatriëring van uw hond of uw kat die u vergezelden. De voor het vervoer nodige quarantaine- en dierenartskosten blijven te uwen laste

## 2.4. Gerechtelijke vervolging

Indien u gerechtelijk vervolgd wordt n.a.v. een ongeval, schieten wij de volgende zaken voor:

- a) erelonen van uw buitenlandse advocaat tot 1.250 EUR per verzekerde persoon
- b) de in het buitenland te betalen strafrechtelijke borgsom tot 12.500 EUR per verzekerde persoon, indien u door dit ongeval in het buitenland opgesloten wordt in de gevangenis of het gevaar loopt opgesloten te worden

U moet ons deze voorgeschoten sommen terugbetalen binnen de 30 dagen na de door ons uitgevoerde betaling. Indien de plaatselijke overheid echter voor deze termijn de betaalde borgsom vrijgeeft, moet u deze onmiddellijk aan ons terugbetalen.

## 2.5. Taalproblemen

Indien u in het buitenland ernstige problemen ondervindt om de gesproken taal te verstaan in het kader van een door dit contract verzekerde hulpverlening staan wij u bij in de mate van onze mogelijkheden. Indien in het kader van de verleende diensten een beroep moet worden gedaan op een tolk nemen wij de kosten hiervoor ten laste tot 125 EUR.