



Algemene
voorwaarden

Comfort Auto Omni Assistance

10.2022

OVERZICHT

	pagina	
1. Omvang van de dekkingen	3	1.1. Welke voertuigen zijn verzekerd?
	3	1.2. Welke personen zijn verzekerd?
	4	1.3. In welke gevallen komen wij niet tussen?
2. Wegehulp	4	2.1. Welke dekkingen zijn er van toepassing in welke situatie?
	6	2.2. Wat dekken wij juist?
	6	2.2.1. Pechverhelping of sleping
	6	2.2.2. Toezending van onderdelen
	6	2.2.3. Vervangingsvoertuig
	7	2.2.4. Terugkeer of voortzetting van de reis / Hotelkosten
	8	2.2.5. Transport van niet-begeleide bagage
	8	2.2.6. Kosten van bewaring
	8	2.2.7. Ophalen of repatriëring van het verzekerde voertuig vanuit het buitenland
	8	2.2.8. Telefoonkosten en de kosten in verband met het gebruik van mobiele data in het buitenland
	9	2.2.9. Andere gevallen
	10	2.3. Wat zijn de specifieke uitsluitingen met betrekking tot de Wegehulp?
3. Personenhulp	11	3.1. Wat zijn onze dekkingen in België?
	11	3.1.1. Hulp aan de kinderen van minder dan 18 jaar
	11	3.1.2. Medische hulp aan de verzekerden
	11	3.1.3. Oppas voor kinderen van minder dan 18 jaar of huishoudhulp
	11	3.1.4. Hulp in geval van overlijden in België
	11	3.1.5. Het terbeschikkingstelling van een chauffeur
	11	3.1.6. Doctors Online
	11	3.2. Wat zijn onze dekkingen in het buitenland?
	11	3.2.1. Opsporings- en reddingskosten
	12	3.2.2. Hulp bij ongeval met lichamelijke schade of ziekte
	13	3.2.3. Hulp in geval van overlijden
	14	3.2.4. Vervroegde terugkeer van de verzekerde uit het buitenland
	14	3.2.5. Het terbeschikkingstellen van een chauffeur
	14	3.2.6. Strafrechtelijke borgtocht en erelonen van een advocaat
	15	3.2.7. Hulp in geval van verlies of diefstal van reisdocumenten (identiteitskaart, paspoort, rijbewijs), GSM, cheques, bank- of betaalkaarten
	15	3.2.8. Hulp in geval van verlies of diefstal van vervoerbewijzen
	15	3.2.9. Stranding in het buitenland
	15	3.2.10. Essentiële aankopen ten gevolge van vertraging, verlies, diefstal of vernieling van bagage
	15	3.2.11. Tolk
	15	3.2.12. Voorschieten van geld
	15	3.2.13. Ziekte of ongeval van gezelschapsdier (hond of kat)
	16	3.2.14. Gesprekskosten in het buitenland
	16	3.2.15. Doctors Online
	16	3.3. Welke zijn de specifieke uitsluitingen van Personenhulp?

4. Woninghulp	17	4.1. Onbewoonbaarheid van uw woning
	17	4.1.1. Eerste maatregelen
	17	4.1.2. Opvang van verzekerden van minder dan 18 jaar
	17	4.1.3. Vervroegde terugkeer bij verblijf in het buitenland
	17	4.2. Verlies, diefstal of vergeten van de sleutels
<hr/>		
5. Specifieke bepalingen in verband met Personen hulp en Woninghulp	18	5.1. Wat zijn de verbintenissen van de verzekerde?
	18	5.2. Wat is de grens van onze verbintenissen?
<hr/>		
Woordenlijst	19	

De dekkingen Omni Assistance van het voertuig zijn enkel van toepassing indien uw bijzondere voorwaarden vermelden dat u deze dekkingen hebt afgesloten.

Het hoofdstuk van de Algemene Bepalingen waarvan u het referentienummer in uw bijzondere voorwaarden terugvindt, is van toepassing op de onderstaande dekkingen, voor zover deze laatste er niet van afwijken.

Opdat wij de hulpverlening zo goed mogelijk zouden kunnen organiseren en onder meer het meest geschikte vervoermiddel zouden kunnen kiezen (vliegtuig, trein enz.), dient de verzekerde vóór iedere tussenkomst contact met ons op te nemen en mag hij slechts met ons goedvinden hulpverleningskosten maken.

Zo niet, wordt onze tegemoetkoming, behoudens bijzondere bepalingen, begrensd tot

- de kosten die wij zouden hebben gemaakt indien wij de dienst zelf georganiseerd hadden.

1. OMVANG VAN DE DEKKINGEN

1.1. Welke voertuigen zijn verzekerd?

Wij dekken

- het **omschreven voertuig**, voor zover dit een personenwagen, een lichte vrachtwagen, een minibus, een mobilhome of een motorfiets is:
 - met een maximaal toegelaten massa van 3,5T of minder, en
 - dat niet meer als 10 jaar geleden voor het eerst in het verkeer werd gebracht ten opzichte van de dag dat deze verzekeringsovereenkomst werd afgesloten, en
 - dat niet rijdt met een commerciële plaat (proefritten, handelaars- of beroepsplaat), een tijdelijke inschrijvingsplaat of een transitplaat, en
 - dat geen **voertuig voor kortetermijnhuur** of taxi is, en
 - dat zich niet met springstoffen verplaatst, personen of koopwaar vervoert aan boord van het verzekerde voertuig voor de uitoefening van zijn beroep
- de vouwcaravan, caravan of **aanhangwagen** die door het **omschreven voertuig** getrokken worden:
 - met een maximale toegelaten massa van 3,5T of minder, en
 - met een lengte van max. 8 meter, inclusief dissel. Een dissel is een buis of een stang waarmee de vouwcaravan, caravan of **aanhangwagen** aan het trekkend voertuig wordt gekoppeld.

1.2. Welke personen zijn verzekerd?

Wij dekken de volgende personen :

- uzelf. Als de verzekeringnemer een rechtspersoon is, dekken wij de in de bijzondere voorwaarde aangeduide **hoofdbestuurder**
- uw samenwonende echtgenote of samenwonende partner
- iedereen die met u in gezinsverband samenwoont
- uw kinderen of de kinderen van uw samenwonende echtgeno(o)t(e) of uw samenwonende partner die niet bij u inwonen voor zover
 - zij minderjarig zijn
 - zij meerderjarig zijn en om studieredenen buitenshuis logeren
- uw minderjarige kleinkinderen of de minderjarige kleinkinderen van uw samenwonende echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner wanneer zij u of uw samenwonende echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner vergezellen
- elke toegelaten bestuurder of passagier van het verzekerde voertuig. Deze personen zijn alleen verzekerd bij een verkeersongeval, **pech** of diefstal van het verzekerde voertuig.
Lifters worden echter niet beschouwd als passagier.

Om van de dekking te kunnen genieten, moet de verzekerde persoon in België gedomicilieerd zijn en er gewoonlijk verblijven.

1.3. In welke gevallen komen wij niet tussen?

Wij komen niet tussen ten voordele van de verzekerde

- wanneer hij de behoefte om hulpverlening opzettelijk veroorzaakt
- wanneer hij de behoefte om hulpverlening veroorzaakt door een zelfmoord of een zelfmoordpoging van de verzekerde
- Wanneer hij naar het buitenland reist voor een periode van meer dan 180 dagen
- wanneer hij een zware fout maakt die geleid heeft tot een behoefte om hulpverlening. Onder een zware fout verstaan wij:
 - een verzekerde die zich in staat van alcoholintoxicatie met meer dan 0,8g/l alcohol in het bloed of zich in staat van dronkenschap bevindt op het moment van het **schadegeval** en hierdoor geen volledige controle meer heeft over zijn daden
 - een verzekerde die zich in een gelijkaardige toestand bevindt door het gebruik van drugs, medicijnen of andere hallucinogene stoffen op het moment van het **schadegeval** en hierdoor geen volledige controle meer heeft over zijn daden
 - een verzekerde die op het moment van het **schadegeval** deelneemt aan een weddenschap of uitdaging
- wanneer hij deelneemt aan een wedstrijd of oefent voor een wedstrijd op het moment van het **schadegeval**. Onder “wedstrijd” verstaan wij : snelheidswedstrijden, regelmatigheidswedstrijden of behendigheidswedstrijden voor motorrijtuigen. Toeristische rally’s of ontspanningsrally’s worden niet als wedstrijd beschouwd
- voor gebeurtenissen voortvloeiend uit
 - een oorlog, een burgeroorlog, militaire gewelddaden met collectieve drijfveer, een opoising of een bezetting. Schadegevallen veroorzaakt door terrorisme zijn niet uitgesloten.
 - rechtstreeks of onrechtstreeks de wijziging van de atoomkern, radioactiviteit, voortbrenging van ioniserende stralingen van alle aard, uiting van de schadelijke eigenschappen van kernbrandstoffen of nucleaire substanties of radioactieve producten of afvalstoffen.

2. WEGENHULP

2.1. Welke dekkingen zijn er van toepassing in welke situatie?

De plaats waar het **schadegeval** zich voordoet, zal mee bepalen welke dekkingen er van toepassing zijn en wat de omvang is van deze dekking. Er zijn 2 verschillende zones, waarin het **schadegeval** kan plaatsvinden:

- In België
- In het buitenland. De dekking blijft echter wel beperkt tot de volgende landen:

Andorra	Bosnië-Herzegovina	Bulgarije	Cyprus(*)	Denemarken
Duitsland	Estland	Finland	Frankrijk	Griekenland
Groot-Brittannië	Hongarije	Ierland	IJsland	Italië
Kroatië	Letland	Liechtenstein	Litouwen	Luxemburg
Malta	Marokko	Monaco	Montenegro	Nederland
Noord-Macedonië	Noorwegen	Oostenrijk	Polen	Portugal
Roemenië	San Marino	Servië(*)	Slovenië	Slowakije
Spanje	Tsjechië	Tunesië	Turkije	Vaticaanstad
Zweden	Zwitserland			

(*) We bieden alleen dekking in de geografische delen van Cyprus en Servië die bestuurd worden door hun respectieve regeringen.

Wanneer het **schadegeval** plaatsvindt in een straal van 30 km buiten onze landsgrenzen, heeft u de keuze tussen:

- de dekkingen en de omvang van de dekkingen voor de zone België
- de dekkingen en de omvang van de dekkingen voor de zone buitenland

In de tabel hieronder is er aangeduid welke dekkingen in welke situatie en in welke zones van toepassing zijn. Verderop worden de verschillende dekkingen volledig omschreven.

		TYPE SCHADEGEVAL	
		ONGEVAL OF BRAND, PECH, POGING TOT DIEFSTAL	DIEFSTAL
PLAATS	BELGIË	Pechverhelping of sleping Vervangingsvoertuig Terugkeer of voortzetting van de reis	Vervangingsvoertuig Terugkeer of voortzetting van de reis
	BUITENLAND	Pechverhelping of sleping Vervangingsvoertuig of Terugkeer/ voortzetting van de reis en/of hotelkosten Transport niet-begeleide bagage Kosten van bewaring Ophalen/repatriëring voertuig Toezending van onderdelen Telefoonkosten	Vervangingsvoertuig of Terugkeer/ voortzetting van de reis en/of hotelkosten Transport niet-begeleide bagage Kosten van bewaring Ophalen/repatriëring voertuig Telefoonkosten

		TYPE SCHADEGEVAL		
		BRANDSTOFTEKORT OF VERKEERDE BRANDSTOF OF VERKEERD VULLEN ADBLUE	LEKKE BAND(EN) OF KLABAND(EN)	VERGETEN, VERLOREN OF GESTOLEN SLEUTELS
PLAATS	BELGIË	Pechverhelping of sleping Snelle vulling van de tank of leegmaken van de tank indien noodzakelijk in geval van verkeerde brandstof uitsluitend	Pechverhelping of sleping	Openen van deuren of Taxi voor ophalen andere sleutel of sleping Hulp bij de formaliteiten voor aanvraag van een nieuwe sleutel bij de constructeur
	BUITENLAND	Pechverhelping of sleping Hotelkosten, wanneer garage of pechverhelpers gesloten is Snelle vulling van de tank of leegmaken van de tank indien noodzakelijk in geval van verkeerde brandstof uitsluitend Telefoonkosten	Pechverhelping of sleping Hotelkosten, wanneer garage of pechverhelpers gesloten is Telefoonkosten	Openen van deuren of Taxi voor ophalen andere sleutel of sleping Hulp bij de formaliteiten voor aanvraag van een nieuwe sleutel bij de constructeur Hotelkosten, wanneer garage of pechverhelpers gesloten is Telefoonkosten

Onze dekkingen ten gevolge van brand, ongeval, **pech** of poging tot diefstal zijn alleen maar van toepassing als het verzekerde voertuig hierdoor niet kan of mag rijden.

2.2. Wat dekken wij juist?

Hieronder omschrijven wij de dekkingen die hierboven in de tabel hernoemen zijn.

2.2.1. Pechverhelping of sleping

Wij organiseren en betalen de tussenkomst van een pechverhelpster ter plaatse of wanneer nodig het wegslepen van het verzekerde voertuig naar:

- Bij een **schadegeval** in België: de garage van uw keuze, voor zover deze in België ligt
- Bij een **schadegeval** in het buitenland: de dichtstbijzijnde garage.

Wanneer we zelf de pechverhelping of sleping niet organiseren, is onze tussenkomst beperkt tot 250 EUR, tenzij het voor u onmogelijk was om ons te contacteren ten gevolge van een interventie van de politie of een medisch hulpteam. U zal dit moeten aantonen met de nodige bewijsstukken.

Wanneer de sleping uitgevoerd werd door erkende takelaar in opdracht van de politie, is onze tussenkomst beperkt tot 500 EUR.

Een erkende takelaar is een erkende takelaar waarop de politie beroep doet voor ongevallen op de autosnelwegen om files te vermijden.

2.2.2. Toezending van onderdelen

Wij organiseren en betalen het opsturen naar het buitenland van de voor de herstelling noodzakelijke onderdelen die ter plaatse niet beschikbaar zijn.

2.2.3. Vervangingsvoertuig

2.2.3.1. Wanneer stellen wij een vervangingsvoertuig te beschikking?

Wij stellen een vervangingsvoertuig van de categorie B maximum (volgens de classificatie van de verhuurmaatschappijen) ter beschikking. Indien het verzekerde voertuig een lichte vrachtwagen is, heeft u de keuze tussen een vervangingsvoertuig van categorie B of een lichte vrachtwagen van 10m³ met een GPS.

- bij diefstal van het verzekerde voertuig
- wanneer het verzekerde voertuig niet meer kan rijden en niet onmiddellijk hersteld of herstart kan worden door een pechverhelpster.

Het vervangingsvoertuig is géén motorfiets noch een quad.

2.2.3.2. Hoelang mag u gebruik maken van het vervangingsvoertuig?

Bij een **schadegeval** in België:

- bij ongeval, brand, **pech** of poging tot diefstal kan u gedurende de hersteldingsduur van het verzekerde voertuig met een maximum van 7 opeenvolgende dagen volgend op het **schadegeval** beschikken over het vervangingsvoertuig. Indien het voertuig hersteld wordt bij een van onze geconventioneerde garages, wordt deze duur verlengd tot maximaal 15 opeenvolgende dagen volgend op het **schadegeval**.
- bij diefstal kan u gedurende maximum 30 opeenvolgende dagen volgend op het **schadegeval** beschikken over een vervangingsvoertuig.

Bij een **schadegeval** in het buitenland:

- bij ongeval, **pech**, diefstal of poging tot diefstal kan u beschikken over een vervangingsvoertuig om uw geplande eindbestemming te bereiken en/of om ter plaatse mobiel te blijven en ten laatste tot het bereiken van uw eindbestemming in het buitenland. U kan dit vervangingsvoertuig gebruiken gedurende 7 opeenvolgende dagen volgend op het **schadegeval**.
- indien u ten gevolge van het **schadegeval** om medische redenen niet in staat bent een voertuig te besturen, wordt de aanvang van de termijn waarbinnen u over een vervangingsvoertuig kan beschikken uitgesteld tot het moment waarop u terug in staat bent een voertuig te besturen.

De terbeschikkingstelling van een vervangingsvoertuig:

- is beperkt tot de hierboven beschreven termijnen. Als het verzekerd voertuig echter hersteld is, opnieuw kan rijden en terug ter beschikking staat van de klant voor het aflopen van deze termijn, is de klant verplicht het vervangingsvoertuig terug in te leveren
- is niet verschuldigd indien wij het slepen van het verzekerde voertuig niet hebben georganiseerd of indien wij niet vooraf hebben ingestemd met het slepen
- is afhankelijk van de voorwaarden en regels, bepaald door de verhuurmaatschappij die het voertuig levert. Deze voorwaarden en regels kunnen betrekking hebben op: de minimumleeftijd, het rijbewijs, een eventuele borg die betaald moet worden, een eventuele kilometerbeperking, enz.

De verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zullen zijn op het vervangingsvoertuig (eventuele vrijstellingen, eventuele dekking voor schade aan het voertuig, enz.) worden door de verzekerde overeengekomen met de verhuurmaatschappij die het voertuig levert.

Bij diefstal van het verzekerde voertuig komen wij alleen tussen als u klacht heeft ingediend wegens diefstal vooraleer ons de aanvraag om hulpverlening te richten.

Zowel in België als in het buitenland, organiseren en nemen wij het taxivervoer ten laste, vanaf het moment dat u het vervangingsvoertuig teruggeeft aan de verhuurmaatschappij:

- tenzij naar de garage waar u het verzekerd voertuig gaat ophalen
- tenzij naar uw woonplaats of verblijfplaats

2.2.4. Terugkeer of voortzetting van de reis / Hotelkosten

2.2.4.1. Wat is er gedekt bij een **schadegeval** in België?

Bij een **schadegeval** in België organiseren en betalen wij:

- ofwel de terugkeer naar huis van de niet-gewonde bestuurder en de eventuele niet-gewonde passagiers
- ofwel hun vervoer naar de geplande bestemming (maximum 125 EUR).

2.2.4.2. Wat is er gedekt bij een **schadegeval** in het buitenland?

U kunt alleen maar op deze dekking beroep doen voor zover u niet kiest voor de terbeschikkingstelling van een vervangingsvoertuig.

Wat is er gedekt indien het verzekerde voertuig opnieuw kan rijden binnen de 5 dagen?

Wij organiseren het verblijf tijdens de noodzakelijke herstelling van de bestuurder van het verzekerde voertuig en van zijn eventuele passagiers en wij betalen de hotelkosten (kamer + ontbijt) tot 125 EUR per nacht en per kamer, met een maximum van 1.250 EUR in totaal

OF

Wij organiseren en betalen de taxikosten, ten belope van 250 EUR, van de bestuurder en zijn eventuele passagiers om terug te keren naar huis of om op de plaats van bestemming te brengen.

Wat is er gedekt indien het verzekerde voertuig niet opnieuw kan rijden binnen de 5 dagen?

Wij organiseren de terugkeer naar huis en dragen de kosten van een ticket voor een trein of een lijnvliegtuig.

Indien het niet meteen duidelijk is hoelang de herstelling van uw voertuig zal duren, nemen wij, in afwachting van de diagnose, de hotelkosten (kamer + ontbijt) ten laste voor 1 nacht vermeerderd met de aansluitende feest- en de weekendnachten, met een maximum van 125 EUR per nacht en per kamer.

2.2.5. Transport van niet-begeleide bagage

Bij diefstal van het verzekerde voertuig, of indien dit niet opnieuw kan rijden binnen de 5 dagen na het **schadegeval**, organiseren en nemen wij het vervoer van uw niet-begeleide bagage ten laste, d.w.z. al uw persoonlijke zaken die in het verzekerde voertuig meegenomen of vervoerd worden. De volgende zaken worden, onder meer, niet als bagage beschouwd: zeilvlieger, voertuigen, vaartuigen, luchtvaartuigen, koopwaar, wetenschappelijk materiaal, bouwmaterialen, inboedel, paarden, vee, enz.

2.2.6. Kosten van bewaring

In geval van repatriëring of in het geval dat het voertuig ter plaatste achtergelaten moet worden, nemen wij de eventuele kosten voor de bewaring van het verzekerde voertuig ten laste vanaf dag de dag van uw verzoek om hulpverlening, met een maximum van 10 dagen en een maximum van 125 EUR.

2.2.7. Ophalen of repatriëring van het verzekerde voertuig vanuit het buitenland

Wij organiseren en betalen de repatriëring van het verzekerde voertuig vanuit het buitenland, op voorwaarde dat de **restwaarde** ervan hoger ligt dan de vervoerskosten. Wanneer de vervoerskosten hoger zijn dan de **restwaarde** van het verzekerde voertuig, is onze prestatie beperkt tot de betaling van **restwaarde**.

Er wordt een beschrijvende staat van het voertuig opgemaakt op het ogenblik dat het afgehaald wordt en op het ogenblik dat het geleverd wordt. Wanneer blijkt dat er schade ontstond tijdens het transport van het voertuig, zullen wij hiervoor tussenkomen. Wij kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld voor diefstal van voorwerpen of toebehoren die zich in het voertuig bevinden.

Wanneer wij de repatriëring niet zelf hebben georganiseerd, is onze tussenkomst beperkt tot 250 EUR.

2.2.7.1. Wat is er gedekt wanneer het voertuig hersteld werd of teruggevonden werd en nog kan rijden?

Indien u zich terug in België bevindt, organiseren en betalen wij het transport van het herstelde of teruggevonden voertuig naar uw woning ofwel betalen wij u een ticket voor een trein of een lijnvliegtuig om uw voertuig te gaan ophalen.

Indien u zich nog in het buitenland bevindt, stellen wij u een vervoermiddel ter beschikking om uw voertuig zelf te gaan ophalen.

2.2.7.2. Wat is er gedekt wanneer het voertuig niet hersteld werd of teruggevonden werd en niet meer kan rijden?

Wij organiseren en betalen het transport van het niet-herstelde voertuig dat niet opnieuw kan rijden binnen de 5 dagen, naar een garage in de buurt van uw woning.

Wij organiseren en betalen het transport van het teruggevonden voertuig naar een garage in de buurt van uw woning.

2.2.8. Telefoonkosten en de kosten in verband met het gebruik van mobiele data in het buitenland

Wanneer wij de hulpverlening organiseren op uw aanvraag of op vraag van een verzekerde in het buitenland, dekken wij ook ten belope van 100 EUR de telefoonkosten en de kosten in verband met het gebruik van mobiele data die u maakte in het buitenland om contact met ons op te nemen. Wij komen niet tussen indien deze kosten lager zijn dan 30 EUR. Wij zullen u wel vragen om de nodige bewijsstukken voor te leggen, zoals een gedetailleerde factuur met een overzicht van de telefoongesprekken en de kosten in verband met het gebruik van mobiele data in het buitenland.

2.2.9. Andere gevallen

2.2.9.1. Wat is er gedekt wanneer u zonder brandstof valt, verkeerde brandstof tankt of AdBlue verkeerd bijvult ?

Bij een brandstoftekort,

- ofwel bezorgen wij u een beperkte hoeveelheid brandstof zodat u zelf naar het dichtstbijzijnde tankstation kan rijden
- ofwel sturen wij een pechverhelpster die uw voertuig naar het dichtstbijzijnde tankstation sleept

Bij het tanken van verkeerde brandstof tankte, organiseren en betalen wij het leegmaken van de tank in een van onze pechverhelpingscentra.

In deze waarborg komen wij maximaal 2 maal per jaar tussen.

Bij het bijvullen van AdBlue bijvult in de tank bestemd voor Diesel, organiseren wij de sleping van het verzekerde voertuig naar de dichtstbijzijnde garage.

Bij een lege batterij,

- organiseren en nemen wij de tussenkomst ten laste van de pechverhelpster ter plaatse, of indien nodig de sleping van het voertuig van de verzekerde :
 - in België : naar de dichtstbijzijnde garage
 - in het buitenland : naar de dichtstbijzijnde garage
- indien uw voertuig een elektrische voertuig is, sturen wij u een pechverhelpster die uw voertuig zal slepen naar het dichtstbijzijnde laadstation of garage. Indien het probleem zich voordoet in België kunnen wij uw voertuig eveneens slepen naar uw woonplaats.

2.2.9.2. Wat is er gedekt bij lekke band(en) of klapband(en)?

Bij een lekke band of klapband organiseren en betalen wij:

- ofwel de pechverhelping van het voertuig ter plaatse
- ofwel het slepen van het verzekerde voertuig naar de dichtstbijzijnde garage of de dichtstbijzijnde bandencentrale.

2.2.9.3. Wat is er gedekt wanneer u uw sleutels vergeet of verliest, of wanneer uw sleutel gestolen wordt?

- Ofwel openen wij de deuren van het voertuig. In dat geval zal u wel uw identiteitskaart moeten voorleggen samen met de papieren van het verzekerde voertuig
- ofwel organiseren en betalen wij u een taxi om een dubbel van de sleutel op te gaan halen. In dit geval is onze tussenkomst beperkt tot 65 EUR
- ofwel slepen wij het voertuig naar de dichtstbijzijnde garage of het dichtstbijzijnde station dat gespecialiseerd is in de montage van antidielstalsystemen.

Wij helpen u bij de formaliteiten om bij de constructeur van uw voertuig een dubbel van de sleutel te verkrijgen.

2.2.9.4. Wat is er gedekt wanneer U er niet in slaagt uw elektrisch of hybride voertuig op te laden als gevolg van een probleem met het laadstation in uw woonst ?

In het kader van onze service electrician@home, sturen wij u zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 24 uur na uw oproep naar AXA Assistance, een electricien, indien u er niet in slaagt uw voertuig op te laden en dit te wijten aan een probleem met het laadstation in uw woonst.

Deze electricien zal :

- de correcte werking van het/de stopcontact(en) en de spanning van het laadstation nakijken
- nagaan of de oorzaak van het probleem bij het laadstation of het voertuig ligt
- u de stappen uitleggen om de herstelling aan uw laadstation en/of voertuig te ondernemen

Wij beperken ons tot 2 tussenkomsten per jaar van maximaal 200 € per tussenkomst.

Wij komen niet tussen voor de onderhoudswerken(kosten) aan het laadstation of het voertuig.

Voor de gevallen vermeld onder de punten 2.2.9.1. tot 2.2.9.3., wanneer de pechverhelpster of de garage gesloten is, nemen wij de hotelkosten ten laste (kamer + ontbijt) voor 1 nacht, verhoogd met de nachten tijdens feestdagen of weekenddagen, met een maximum van 125 EUR per nacht per kamer.

2.3. Wat zijn de specifieke uitsluitingen met betrekking tot de Wegenhulp?

Voor de volgende kosten komen wij niet tussen:

- Herstellingskosten, met uitzondering van de herstellingskosten voor schade opgelopen tijdens de repatriëring
- Onderhoudskosten
- Brandstofkosten, behalve de kosten voor de beperkte hoeveelheid brandstof in geval van brandstoftekort
- Autosnelwegkosten
- Signalisatiekosten
- Stallingskosten, behalve deze hernomen onder punt 2.2.6.

In de volgende situaties komen wij niet tussen:

- In geval van **pech**, indien wij in de vorige 12 maanden al 2 maal zijn tussengekomen voor identieke gevallen van **pech** met dezelfde oorzaak aan hetzelfde voertuig
- In geval van **pech**, indien wij in de vorige 12 maand al 3 maal zijn tussengekomen ten gevolge van **pech** aan hetzelfde voertuig
- In het geval dat de behoefte om hulpverlening ontstaat terwijl het voertuig niet in orde is met de regelgeving rond de technische controle op het moment van het schadegeval
- In het geval dat de behoefte om hulpverlening ontstaat terwijl de bestuurder van het voertuig wettelijk gezien het verzekerde voertuig niet mocht besturen (geen geldig rijbewijs of getuigschrift, intrekking rijbewijs, enz.).

3. PERSONENHULP

3.1. Wat zijn onze dekkingen in België?

3.1.1. Hulp aan de kinderen van minder dan 18 jaar

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

3.1.2. Medische hulp aan de verzekerden

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

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

3.1.3. Oppas voor kinderen van minder dan 18 jaar of huishoudhulp

Indien de verzekerde in het ziekenhuis verblijft voor ten minste 3 dagen, nemen wij de kosten ten laste van een kinderoppas of huishoudhulp tot 200 EUR maximum in totaal.

3.1.4. Hulp in geval van overlijden in België

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

3.1.5. Het terbeschikkingstelling van een chauffeur

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

Wij beperken onze tegemoetkoming tot de reiskosten van de chauffeur en zijn salaris. Wij komen niet tussen voor brandstofkosten of eventuele tolkosten of tolvignetten. Het voertuig moet rijklaar zijn en in orde met de geldende wettelijke voorschriften.

3.1.6. Doctors Online

Doctors Online geeft u de mogelijkheid om een huisarts te consulteren 24/24 en 7/7 via videoconferentie vanaf uw vakantieverblijf in België of in het buitenland. U vindt het telefoonnummer van deze dienst op axa.be

3.2. Wat zijn onze dekkingen in het buitenland?

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

3.2.1. Opsporings- en reddingskosten

Wij dragen ze tot 6.250 EUR per verzekerde persoon.

3.2.2. Hulp bij ongeval met lichamelijke schade of ziekte

3.2.2.1. Tenlasteneming van medische kosten

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

- de medische kosten van dokter en ziekenhuis, inclusief die van de voorgeschreven geneesmiddelen
- dringende tandverzorging, tot 150 EUR per persoon
- vervoerkosten (ziekenwagen, ziekenlee, helikopter op voorschrift van een arts voor een plaatselijk traject) op voorwaarde dat deze medische kosten in het buitenland zijn gemaakt.

Wij dekken deze kosten ook bij een plotselinge uitbraak van een pandemie tijdens uw verblijf in het buitenland.

Wij passen een eigen risico toe van 80 EUR per persoon en per **schadegeval**, behalve voor dringende tandverzorging.

3.2.2.2. Toezending van onmisbare geneesmiddelen en prothesen

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

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

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

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

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

3.2.2.3. Ziekenbezoek

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

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

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

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

3.2.2.5. Opvang van verzekerden van minder dan 18 jaar

Wij organiseren en betalen:

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

3.2.2.6. Repatriëring

Wij organiseren en betalen de repatriëring:

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

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

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

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

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

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

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

3.2.2.7. Skiën

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

3.2.3. Hulp in geval van overlijden

3.2.3.1. Tenlasteneming van de post-mortemkosten

Wij nemen de kosten ten laste voor:

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

3.2.3.2. Opvang van verzekerden van minder dan 18 jaar

Wij organiseren en betalen:

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

3.2.3.3. Repatriëring

Wij organiseren en betalen de repatriëring:

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

De repatriëring wordt georganiseerd per

- trein
- lijnvliegtuig, economy class.

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

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

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

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

3.2.4. Vervroegde terugkeer van de verzekerde uit het buitenland

Indien de verzekerde zijn reis onderbreekt wegens

- ziekenhuisverblijf in België van meer dan 5 dagen van iemand van zijn familie (samenwonende echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner, kind, vader, moeder)
- het overlijden van een familielid (samenwonende echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner, kind, vader, moeder, broer, zuster, (achter)kleinkind, grootouder, schoonouder, schoonzoon, schoondochter, schoonbroer, schoonzuster)
- een verzoek van, de Belgische autoriteiten of de autoriteiten ter plaatse, aan de Belgische onderdanen om terug te keren naar België ingevolge een plotselinge uitbraak van een pandemie tijdens hun verblijf in het buitenland het overlijden van een vennoot die onvervangbaar is voor het dagelijks beheer van de onderneming of, voor een beoefenaar van een vrij beroep, het overlijden van een vervanger
- het overlijden van een vennoot die onvervangbaar is voor het dagelijks beheer van de onderneming of, voor een beoefenaar van een vrij beroep, het overlijden van een vervanger

organiseren en betalen wij, tot aan hun woonplaats of de plaats van teraardebestelling in België:

- ofwel de heen/terugreis van een verzekerde;
- ofwel, de terugreis van vier verzekerden (tegemoetkoming beperkt tot familieleden van de 1ste graad).

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

3.2.5. Het terbeschikkingstellen van een chauffeur

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

Wij beperken onze tegemoetkoming tot de reiskosten van de chauffeur en zijn salaris. Wij komen niet tussen voor brandstofkosten en eventuele tolkosten of tolvignetten. Het voertuig moet rijklaar zijn en in orde met de geldende wettelijke voorschriften.

3.2.6. Strafrechtelijke borgtocht en erelonen van een advocaat

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

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

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

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

Wij delen aan de verzekerde de gegevens mee van:

- de ambassade
- het dichtstbijzijnde consulaat
- de gsm-operator

Verlies of diefstal moet worden aangegeven bij de bevoegde overheid.

Wij organiseren en betalen tot een bedrag van maximum 65 EUR, de taxikosten voor een heen en terugreis naar de ambassade of het consulaat om de administratieve formaliteiten te volbrengen ten gevolge van de diefstal van reisdocumenten (identiteitskaart, paspoort, rijbewijs).

3.2.8. Hulp in geval van verlies of diefstal van vervoerbewijzen

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

3.2.9. Stranding in het buitenland

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

- de reisorganisator of de vervoersonderneming leeft het contract niet na
- of, voor zover de verzekerde dit kan staven door een verklaring van de plaatselijke overheid,
 - weersomstandigheden
 - een staking
 - overmacht
 - de plotselinge uitbraak van een pandemie tijdens zijn verblijf in het buitenland.

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

3.2.10. Essentiële aankopen ten gevolge van vertraging, verlies, diefstal of vernieling van bagage

In geval van vertraging, verlies, diefstal of vernietiging van ingecheckte bagage die de persoonlijke bezittingen van een verzekerde bevat tijdens de heenreis, vergoeden wij de kosten van noodvervanging van kleding, medicijnen en toiletartikelen als deze bagage niet wordt teruggegeven of teruggevonden binnen de 4 uur na aankomst.

Onze tussenkomst is beperkt tot maximaal 125 euro per verzekerde en de vergoeding gebeurt op basis van bewijsstukken (bijvoorbeeld een kasticket).

3.2.11. Tolk

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

3.2.12. Voorschieten van geld

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

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

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

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

3.2.14. Gesprekskosten in het buitenland

Wanneer wij de hulpverlening organiseren op uw aanvraag of op vraag van een verzekerde, dekken wij ook ten belope van 100EUR de telefoonkosten en de kosten in verband met het gebruik van mobiele data die u maakte in het buitenland om contact met ons op te nemen. Wij komen niet tussen voor kosten lager dan 30 EUR. Wij zullen u wel vragen om de nodige bewijsstukken voor te leggen, zoals een gedetailleerde factuur met een overzicht van de telefoongesprekken en de kosten in verband met het gebruik van mobiele data in het buitenland.

3.2.15. Doctors Online

Doctors Online geeft u de mogelijkheid om een huisarts te consulteren 24/24 en 7/7 via videoconferentie vanaf uw vakantieverblijf in België of in het buitenland. U vindt het telefoonnummer van deze dienst op axa.be

3.3. Welke zijn de specifieke uitsluitingen van Personenhelp?

Wij komen niet tussen ten voordele van de verzekerde :

- wanneer hij beroepshalve een sport beoefent, zelfs wanneer hij dit doet zonder er iets aan te verdienen
- wanneer hij een gevaarlijk sport beoefent zoals zweefvliegen, parachutespringen, paragliden, deltavliegen, ULM tenzij de verzekerde fysiek wordt vergezeld door een instructeur wiens kwalificatie wordt erkend door de betrokken federatie – wingsuit vliegen, base-jumping, elasticspringen of benjpringen, schansspringen, skeleton en bobslee
- wanneer hij, voor de uitoefening van zijn beroep, op het ogenblik van het schadegeval , hij
 - op ladders, steigers of daken werkt
 - in putten of mijnschachten werkt
 - op zee werkt
 - aan diepzeeduiken doet
- de schadegevallen die zich voordoen in een land waar reizen is verboden. We volgen de adviezen en aanbevelingen van de FOD Buitenlandse Zaken op.
- de schadegevallen die zich in het buitenland en in geval van een pandemie van een door de WHO (Wereldgezondheidsorganisatie) afgekondigde besmettelijke ziekte voordoen, indien de Belgische autoriteiten of de autoriteiten van het land dat u bezoekt of de Europese autoriteiten, u hebben verboden om er naartoe te gaan.

Echter, voor de schadegevallen ten gevolge van een pandemie, indien de Belgische autoriteiten of de autoriteiten van het land dat de verzekerde bezoekt of de Europese autoriteiten op de vertrekdatum enkel streng afraden om de afreis te maken, dekken wij de medische kosten, repatriëring (beschreven in art. 3.2.2.1 en 3.2.2.6.), hulp aan verzekerden jonger dan 18 jaar (beschreven in art. 3.2.2.5. en 3.2.3.2.) en de ter beschikkingstelling van een chauffeur (beschreven in art. 3.2.5.) en dit voor max. 6.500 EUR voor alle bovengenoemde diensten samen.

Bijgevolg dekken wij niet:

- lichte aandoeningen of letsels die de verzekerde niet beletten zijn reis voort te zetten
- geestesziekten die reeds behandeld werden in het jaar vóór het **schadegeval**
- de gevolgen in het buitenland van zwangerschap na de 26ste week tenzij de verzekerde in het buitenland een onvoorzienbare complicatie heeft
- vrijwillige zwangerschapsonderbreking uit niet-therapeutische overwegingen
- chronische ziekten zoals die welke storingen in het zenuwstelsel, ademhalingsstelsel, de bloedsomloop, het bloed of de nieren veroorzaakt hebben
- vastgestelde aandoeningen die nog niet geheeld zijn en nog behandeld worden bij de afreis en die een reëel gevaar voor een snelle verslechtering inhouden
- ingrepen en behandelingen van esthetische aard
- de ziekte die de verzekerde had kunnen vermijden door een vaccinatie en die de verzekerde voor zijn vertrek niet heeft laten zetten. Deze uitsluiting is niet van toepassing in het kader van de Covid-19 pandemie. Voor de andere ziekten is deze uitsluiting alleen van toepassing als een vaccinatie verplicht is (bijvoorbeeld bij gele koorts in bepaalde regio's van de wereld). Op de website van de FOD Buitenlandse Zaken vindt u hierover reisadvies per land (https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/) evenals op de website Wanda (<https://wanda.be/nl/>). Wij zullen evenwel tussenkomen indien de verzekerde het vaccin niet kan ontvangen om medische redenen.
- kosten van preventieve geneeskunde en thermale kuren
- kosten van diagnose en behandeling die niet erkend zijn door het RIZIV (Rijksinstituut Ziekte-Invaliditeitsverzekering)
- de prijs van aankoop en herstelling van prothesen, brillen en lenzen.

Wij zullen geen dekking dienen te verlenen en zullen niet gehouden zijn enige schade-eis te betalen of hiervoor enig voordeel te verlenen, in zover dat door het verlenen van zulke dekking of de betaling van zulke schade-eis of het verlenen van zulk voordeel wij zouden blootgesteld worden aan enige sanctie, verbod of restrictie onder resoluties van de Verenigde Naties of onder toepassing van handels- of economische sancties, wetten of regelgevingen van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten van Amerika. Voor meer informatie en om te weten welke sancties, verboden of beperkingen van toepassing zijn, zie www.axa.be/sanctieclausule.

4. WONINGHULP

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

4.1. Onbewoonbaarheid van uw woning

4.1.1. Eerste maatregelen

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

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

4.1.2. Opvang van verzekerden van minder dan 18 jaar

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

4.1.3. Vervroegde terugkeer bij verblijf in het buitenland

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

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

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

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

4.2. Verlies, diefstal of vergeten van de sleutels

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

5. SPECIFIEKE BEPALINGEN IN VERBAND

MET PERSONENHULP EN WONINGHULP

5.1. Wat zijn de verbintenissen van de verzekerde?

De verzekerde verbindt zich ertoe:

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

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

5.2. Wat is de grens van onze verbintenissen?

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

WOORDENLIJST

Om de tekst van uw verzekeringsovereenkomst lichter te maken, geven wij hieronder wat meer uitleg bij enkele termen en uitdrukkingen die in dit hoofdstuk in het **vet** zijn aangeduid.
Deze definities begrenzen onze dekking. Ze staan alfabetisch gerangschikt.

Aanhangwagen

Elk rijtuig dat uitgerust en bestemd is om door een ander rijtuig te worden voortbewogen.

Hoofdbestuurder

De hoofdbestuurder is de persoon die het omschreven voertuig het frequentst bestuurt, ongeacht de duurtijd van zijn trajecten of het aantal afgelegde kilometers.

De andere bestuurders zijn occasionele bestuurders.

Omschreven voertuig

Het in de bijzondere voorwaarden **omschreven voertuig**.

Pech

Iedere mechanische, elektrische of elektronische stoornis waardoor het verzekerde voertuig niet meer kan rijden.

Restwaarde

De vervangingswaarde van het voertuig onmiddellijk na het **schadegeval**. Deze waarde wordt door een expert vastgesteld.

Schadegeval

Iedere gebeurtenis die schade veroorzaakt heeft en aanleiding kan geven tot de toepassing van de overeenkomst.

Terrorisme

Een clandestien georganiseerde actie of dreiging van actie met ideologische, politieke, etnische of religieuze bedoelingen, individueel of door een groep uitgevoerd, waarbij geweld wordt gepleegd op personen of de economische waarde van een materieel of immaterieel goed geheel of gedeeltelijk wordt vernield, ofwel om indruk te maken op het publiek, een klimaat van onveiligheid te scheppen of de autoriteiten onder druk te zetten, ofwel om het verkeer of de normale werking van een dienst of een onderneming te belemmeren.

Bijzondere bepalingen betreffende **Terrorisme**:

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

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

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

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

Voertuig voor kortetermijnhuur

Het voertuig dat ter beschikking wordt gesteld en gehuurd wordt door een verzekerde gedurende een maximale periode van 1 jaar.

U wilt veilig door het leven en een zorgeloze toekomst.
Het is ons vak u oplossingen voor te stellen die uw familie en omgeving
beschermen en helpen al uw plannen actief voor te bereiden.



Via **My AXA** vindt u
op [axa.be](https://www.axa.be) een overzicht van
al uw documenten en services.

AXA geeft u een antwoord op:

