

# Campez Couvert

by **gritchen**  
SMART INSURANCE SOLUTIONS

## CAMPEZ COUVERT UITBREIDING EPIDEMIE

### ALGEMENE VERZEKERINGSVOORWAARDEN

Verzekeringcontract nr. 7815

Collectief verzekeringcontract met facultatieve individuele aansluitingen, afgesloten via

Gritchen Affinity, behorende makelaar – vereenvoudigde naamloze vennootschap met een bedrijfskapitaal van 10.260 euro, ingeschreven in het handels- en bedrijvenregister van Bourges onder het nr. 529 150 542, hoofdzetel gevestigd in 27, rue Charles Durand - 18000 Bourges - btw nr.: FR78529150542 - Verzekeringsmaatschappij zonder verplichting tot exclusiviteit (lijst met de partner verzekeringmaatschappijen op verzoek verkrijgbaar) onderworpen aan de controle van de ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (Franse controledienst voor bedrijfseconomisch toezicht en geschillenbeslechting), 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 en ingeschreven bij het ORIAS in de categorie verzekeringsmakelaars onder het nr. 11061317 (www.orias.fr) - Professionele burgerlijke aansprakelijkheid en financiële waarborg conform de artikels L 512-6 en L 512-7 van het wetboek Verzekeringen - Filiaal van de maatschappij GROUPE GRITCHEN ASSURANCES HOLDING, vereenvoudigde naamloze vennootschap met een kapitaal van 2.312.218,80 euro.

Bij de MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. NV met een kapitaal van € 12 558 240 – Bedrijf geregeld door de wetgeving verzekeringen - Onderworpen aan de controle door de Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 HR Bobigny – btw FR 31 383 974 086.

### Deze algemene voorwaarden beschrijven de voorwaarden voor de toepassing van de waarborgen door MUTUAIDE ASSISTANCE aan de leden begunstigden van het collectieve contract

Als de waarborgen van de verzekering in het geding zijn, moet de verzekerde:

- Gritchen Affinity schriftelijk op de hoogte brengen van alle schadegevallen die binnen de **10 werkdagen** moeten worden vergoed (termijn wordt in geval van diefstal teruggebracht tot twee werkdagen).

Deze termijnen lopen vanaf het moment dat de verzekerde kennis neemt van het schadegeval dat de waarborg zal activeren.

Na afloop van deze termijn vervalt het recht op schadevergoeding van de verzekerde als de vertraging schade voor de maatschappij heeft veroorzaakt.

- Gritchen Affinity op eigen initiatief de waarborgen aangeven die bij andere verzekeraars in verband met hetzelfde risico zijn afgesloten

**Voor een moderne en snelle afhandeling van uw vraag om annulering, onderbreking, late aankomst, vervangwagen of vergeten voorwerpen**

www gaat u naar de website:  
[www.declare.fr](http://www.declare.fr)

U kunt ons uw bewijsstukken doorgeven en het verloop van uw dossier volgen.

**Voor een traditionele afhandeling van uw schadegevallen annulering, afbreking, late aankomst, vervangwagen of vergeten voorwerpen**

Via e-mail: [sinistres@campez-couvert.com](mailto:sinistres@campez-couvert.com)  
 of

Via de post:

**Gritchen Affinity  
 Sinistre –Campez couvert  
 27 Rue Charles Durand – CS70139  
 18021 Bourges Cedex**

## TABEL BEDRAGEN WAARBORGEN

WAARBORGEN	BEDRAGEN
<b>ANNULERINGSKOSTEN</b>	Volgens de voorwaarden van de lijst met annuleringskosten Max; € 5 000 per persoon en € 30 000 per gebeurtenis  <b>Zonder eigen risico voor medische redenen</b> <b>Eigen risico andere redenen: € 15 per locatie zonder speciale vermelding</b>
<b>WIJZIGINGSKOSTEN</b>	Max; € 2 000 per persoon en € 10 000 per gebeurtenis
<b>LATE AANKOMST</b>	Terugbetaling van de niet gebruikte diensten pro rata temporis van het huurobject met een maximum van € 4000 per huurobject of standplaats en maximaal € 25 000 per gebeurtenis <b>Eigen risico 1 dag</b>
<b>KOSTEN DOOR AFBREKING VAN HET VERBLIJF</b>	Terugbetaling van de niet gebruikte diensten pro rata temporis, inclusief eventuele schoonmaakkosten van het huurobject in geval van voortijdige terugkeer Maximaal € 4 000 per persoon en € 25 000 per gebeurtenis <b>Eigen risico 1 dag</b>

<p><b>VERVANGWAGEN</b> Als gevolg van pech, een materieel ongeval of diefstal gedurende het verblijf.</p>	<p>Betaling van een vervangwagen van een categorie die gelijkwaardig is aan de onbruikbare wagen gedurende maximaal 3 opeenvolgende dagen</p>
<p><b>PERSOONLIJK VOORWERP VERGETEN IN HET HUUROBJECT</b> Vergoeding van de verzendkosten van een persoonlijk voorwerp dat in het huurobject is vergeten</p>	<p>€ 150/dossier Max. 1 voorwerp/huurobject</p>
<p><b>BIJSTAND</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Telefonisch advies voor en tijdens het verblijf (A)</li> <li>› Medische repatriëring (ook in geval van een epidemie of pandemie) (B)</li> <li>› Terugreis onmogelijk (C)</li> <li>› Hotelkosten als gevolg van een quarantaine (D)</li> <li>› Hotelkosten als gevolg van de annulering van de vlucht vanwege een epidemie of pandemie (E)</li> <li>› Medische kosten in het buitenland als gevolg van COVID, ook in geval van een epidemie of pandemie (F)</li> <li>› Eigen risico (F1)</li> <li>› Betaling van een forfaitair bedrag van een lokaal telefoongesprek (G)</li> <li>› Psychologische ondersteuning door verplichte quarantaine (H)</li> <li>› Reservekoffer (I)</li> </ul>	<p><b>(A) 3 telefoontjes</b> <b>(B) Werkelijke kosten</b></p> <p>(C) Max € 1 000 per persoon en max. € 50 000 per groep + hotelkosten € 80 per nacht / Max 14 nachten</p> <p><b>(D) Hotelkosten € 80 per nacht / Max 14 nachten</b></p> <p><b>(E) Hotelkosten € 80 per nacht / Max 14 nachten</b></p> <p><b>(F) € 30000 per persoon</b> <b>(F1) € 160 per persoon</b></p> <p><b>(G) Tot € 80</b></p> <p><b>(H) 6 sessies per gebeurtenis</b></p> <p><b>(I) Max € 100 per persoon en max € 350 per gezin</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Huishoudhulp (a)</li> <li>✓ Levering van boodschappen (b)</li> <li>✓ Psychologische ondersteuning na thuiskomst (c)</li> </ul>	<p><b>(a) 15 uur, verdeeld over 4 weken</b></p> <p><b>(b) max 15 dagen en 1 levering per week</b></p> <p><b>(c) 6 sessies per gebeurtenis</b></p>
<p><b>DIERENARTSKOSTEN EN ASSISTENTIE HOND KAT</b> Inclusief: - Advies en alarmering van de bevoegde instanties in geval van weglopen/verdwijning - Kosten van het ophalen - Kosten rabies screening (verdwijning in het buitenland)</p>	<p>Max. 2 dierenarts consulten per verblijf</p> <p><b>Maximale tussenkomst: € 250 voor alle waarborgen m.b.t. Verzorgings- en assistentiekosten.</b></p>

INGANGSDATUM	VERVALDATUM WAARBORGEN
<u>Annulering</u> : de dag dat dit contract wordt afgesloten	<u>Annulering</u> : de dag dat het verblijf begint
<u>Vergeeten voorwerpen</u> : de dag van vertrek van de verblijfplaats	<u>Vergeeten voorwerpen</u> : 10 dagen na thuiskomst van de verzekerde
<u>Andere waarborgen</u> : de dag van aankomst op de verblijfplaats	<u>Andere waarborgen</u> : de dag van vertrek van de verblijfplaats

### Inschrijvingstermijn

De Annuleringswaarborg geldt uitsluiting indien dit contract bij de boeking van het verblijf of voor het begin van de annuleringsstapel wordt afgesloten.

## ANNULERINGSKOSTEN

### 1. WAT GARANDEREN WE?

Binnen de limiet van het bedrag van het verzekerde bedrag dat vermeld is op uw verzekeringsbewijs en de bedragen in de 'Vergoedingentabel', betalen wij de aanbatalingen of alle sommen die de organisator van het verblijf in bewaring heeft, terug met aftrek van het eigen risico dat vermeld is in de vergoedingentabel en die gefactureerd zijn volgens zijn algemene verkoopsvoorwaarden (met uitsluiting van de administratieve kosten, de kosten van visa, de verzekeringspremie en alle belastingen) als u in de hierna voorziene omstandigheden verplicht bent om uw verblijf te annuleren voor het vertrek (de heenweg).

### 2. IN WELKE SITUATIES KUNT U EEN BEROEP OP ONS DOEN?

We treden op als de verzekerde die de boeking maakte, verplicht is om zijn verblijf te annuleren vanwege een van de gebeurtenissen die hierna worden opgesomd, met uitsluiting van alle andere, waardoor deelname aan het geboekte verblijf onmogelijk wordt:

- **Ernstige ziekte (inclusief ernstige ziekte als gevolg van een epidemie of pandemie), een ernstig lichamenteel ongeval of overlijden van:**

- uzelf, uw levenspartner of echtgenoot, uw bloedverwanten in neergaande of opgaande lijn (alle graden), uw wettelijke

voogd of iedereen die gewoonlijk bij u inwoont,

- uw broers, zussen, inclusief de kinderen van uw levenspartner of echtgenoot van een van uw directe bloedverwanten in opgaande lijn, schoonbroers, schoonzussen, schoonzonen, schoondochters, schoonvaders, schoonmoeders,
- uw zaakwaarnemer die bij de inschrijving is aangeduid, de persoon die bij de inschrijving op dit contract is aangeduid, die tijdens uw reis voor uw minderjarige kinderen zou zorgen, of de gehandicapte persoon die bij u inwoont, op voorwaarde dat hij langer dan 48 uur in het ziekenhuis is opgenomen of overleden

**Zijn eveneens gewaarborgd: de gevolgen en restverschijnselen van een ernstig lichamenteel ongeval of de verslechtering van een ernstige ziekte, als het ongeval of de ziekte voor de boeking van het verblijf zijn vastgesteld. In dat geval moet u bewijzen dat de gevolgen, restverschijnselen of verslechtering na uw boeking zijn voorgevallen.**

- **Overlijden van uw oom, tante, neven en nichten.**

- **Weigering om in te stappen op de luchthaven, in het treinstation, busstation of haven van vertrek als gevolg van een temperatuuropname die georganiseerd is door de gezondheidsautoriteiten in het land van vertrek of het transportbedrijf waar u mee reist.**

(U moet ons een bewijsstuk doorgeven dat opgesteld is door het transportbedrijf dat u geweigerd heeft, of door de gezondheidsautoriteiten van het land van vertrek; als dit bewijs ontbreekt, is vergoeding niet mogelijk).

• **Niet ingeënt tegen Covid 19**

- ✓ als het land van bestemming op het moment dat u dit contract afsluit geen inenting tegen Covid 19 op hun grondgebied verplichtte, maar dat wel verplicht op het moment dat u vertrekt:
- ✓ en als u geen tijd meer hebt om u te laten inenten zodat u op reis kunt gaan,
- ✓ of als u zich niet kunt laten inenten vanwege een medische contra-indicatie voor inenting.

• **Zwangerschapscomplicaties tot de 32e week:**

- ✓ die leiden tot de totale opschorting van professionele en andere activiteiten of
- ✓ als de aard van de reis niet compatibel is met de zwangerschap, mits u op het moment van inschrijving niet op de hoogte was van uw toestand.

**Contra-indicatie inenting, gevolg van de inenting** of medische onmogelijkheid om een preventieve behandeling te volgen die nodig is voor de bestemming die u voor uw verblijf gekozen hebt

- **Onmogelijkheid om tijdens de verblijfsperiode op de plaats van het verzekerd verblijf een dialyse te krijgen** die noodzakelijk is om uw gezondheid te behouden, mits voorlegging van het bewijs van een aanvraag bij het plaatselijke bevoegde centrum voor uw inschrijving op het verblijf.

**U moet de realiteit van de situatie die recht geeft op onze prestaties bewijzen, we behouden ons verder het recht voor om op advies van onze artsen uw aanvraag te weigeren als de doorgegeven inlichtingen de feiten niet bewijzen.**

- **Economisch ontslag** van uzelf, uw levenspartner of echtgenoot, mits de procedure niet begonnen was op de dag dat dit contract werd afgesloten of u er niet van op de

hoogte was op het moment dat het contract werd afgesloten

• **Oproep voor een rechtbank, alleen in de volgende gevallen:**

- als jurylid of getuige voor het Assisenhof,
- Aanstelling als deskundige,

Mits u opgeroepen wordt voor een datum die in de verblijfsperiode valt.

- **Oproep in verband met de adoptie van een kind** mits u wordt opgeroepen voor een datum die in de verblijfsperiode valt en dat de oproeping niet bekend was op het moment dat het contract werd afgesloten.

**Oproep voor een herexamen in het hoger onderwijs, uitsluitend** als gevolg van een gefaald examen dat niet bekend was op het moment van de boeking of de afsluiting van het contract, en mits dit examen plaatsvindt tijdens het verzekerde verblijf.

- **Oproep voor een orgaantransplantatie** van uzelf, uw levenspartner of echtgenoot of een van uw eerstegraads bloedverwanten in opgaande of neergaande lijn.

- **Diefstal of ernstige beschadiging van uw caravan of camper** die u nodig hebt voor het geboekte verblijf, niet bekend op het moment dat het verzekeringscontract werd afgesloten en die uw oorspronkelijk voorzien verblijf onmogelijk maakt.

- **Ernstige schade door brand, ontploffing, waterschade of veroorzaakt door natuurgeweld** aan uw bedrijfsgebouwen of woning en die uw aanwezigheid vereist om de noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te nemen.

- **Diefstal uit uw bedrijfsgebouwen of woning** die uw aanwezigheid noodzakelijk maakt op de dag van vertrek, mits de diefstal minder dan 48 uur voor het begin van het verblijf plaatsvond.

- **Ernstige schade aan uw voertuig die minder van 96 uren voor de 1e dag van het verblijf plaatsvond** en voor zover het voertuig niet meer bruikbaar is en niet gebruikt kan worden om naar uw verblijfplaats te gaan.

- **Belemmering om naar de plaats van verblijf te gaan** via de weg, het spoor, per vliegtuig, zeeweg op de dag dat het verblijf begint, vanwege:
  - Versperringen die opgelegd zijn door de overheid of een plaatselijke overheid,
  - overstromingen of natuurlijkverschijnselen die het verkeer belemmeren, bewezen door de bevoegde autoriteit,
  - verkeersongeval tijdens de heenreis naar de voorziene verblijfplaats te reizen en waarvan de schade het voertuig onbruikbaar maakt, bewezen door het verslag van de deskundige.
- **Het verkrijgen van een baan als werknemer** voor een periode van **meer dan 6 maanden**, die aanvangt voor of tijdens de data die voorzien waren voor het verblijf, als u op de dag van inschrijving op uw verblijf officieel ingeschreven bent als werkzoekende (een bewijs van aansluiting wordt gevraagd) en mits het niet gaat om de verlenging of hernieuwing van een contract, of een opdracht van een uitzendkantoor.
- **Uw scheiding of de verbreking van uw samenlevingscontract** mits de procedure na boeking van het verblijf is aanhangig gemaakt bij de rechtbank en mits voorlegging van een officieel document.  
25% Eigen risico van het bedrag van het schadegeval met een minimum van 15 euro
- **Diefstal van uw identiteitskaart, uw rijbewijs of uw paspoort** binnen de 5 werkdagen voor uw vertrek waardoor u niet kunt voldoen aan uw verplichtingen in geval van controle door de bevoegde autoriteiten om naar de plaats van uw verblijf te reizen.  
25% Eigen risico van het bedrag van het schadegeval met een minimum van 15 euro
- **Schrapping of wijziging van de data van uw betaalde vakantiedagen of die van uw wettelijke of feitelijke echtgenoot, opgelegd door uw werkgever** voor legitieme redenen of uitzonderlijke omstandigheden en door hem officieel schriftelijk toegekend voor de inschrijving op het verblijf, dit document van de werkgever is vereist. **Deze waarborg geldt niet voor ondernemers, vrije beroepen, free lancers, ambachtslieden en podiumkunstenars. Deze waarborg geldt evenmin in geval u van werk verandert.**  
25% Eigen risico van het bedrag van het schadegeval met een minimum van 15 euro
- **Verandering van werk die een verhuis noodzakelijk maakt**, opgelegd door de bedrijfsleiding, niet door uzelf aangevraagd en mits de verandering niet bekend was op het moment dat het contract werd afgesloten. Deze waarborg wordt toegekend aan werknemers, met uitsluiting van beoefenaars van vrije beroepen, directeurs, wettelijke vertegenwoordigers van bedrijven, free lancers, ambachtslieden en podiumkunstenars.  
25% Eigen risico van het bedrag van het schadegeval met een minimum van 15 euro
- **Weigering van een visum door de overheid van het land van bestemming** mits de overheid van hetzelfde land niet eerder een aanvraag weigerde. Een bewijs van de ambassade is vereist.
- **Een ziekte die een psychologische of psychotherapeutische behandeling vereist, inclusief een depressie** van uzelf, uw levenspartner of echtgenoot, uw directe bloedverwanten in neergaande lijn en die op het moment dat het verblijf wordt geannuleerd een **ziekenhuisopname van minimaal 3 dagen** noodzakelijk maakte.
  - **Annulering van een of meer personen die u begeleiden (maximaal 9 personen)** die tegelijk met u zijn ingeschreven en door hetzelfde contract gedekt worden, als de annulering door een van de onderstaande oorzaken plaatsvindt. Als de verzekerde deelnemers het verblijf wensen uit te voeren zonder de persoon/personen die hun verblijf wegens een gegarandeerde reden annuleren, betalen wij pro rata het deel van het verblijf tussen het oorspronkelijk voorziene aantal personen en het werkelijke aantal personen terug.

### 3. UITBREIDING WIJZIGINGSKOSTEN

Als de data van uw verblijf als gevolg van een hierboven opgesomde reden veranderen, betalen we u de kosten terug die veroorzaakt zijn door het verzetten van de data van het gewaarborgde verblijf die contractueel voorzien zijn in de verkoopvoorwaarden,

Het bedrag van deze schadevergoeding kan in geen geval hoger zijn dan het bedrag van de annuleringskosten die opeisbaar zijn op de datum dat de gebeurtenis die de wijziging veroorzaakte plaatsvond.

**Waarborgen annulering en wijziging zijn niet cumuleerbaar**

#### **4. WAT WIJ UITSLUITEN**

De waarborg Annulering dekt niet de onmogelijkheid om te vertrekken in verband met de sluiting van de grenzen, de materiële organisatie, de toestand van het logies of de veiligheid op de bestemming.

Naast de uitsluitingen in de rubriek "DE ALGEMENE UITSLUITINGEN DIE VOOR AL ONZE WAARBORGEN GELDEN" zijn eveneens uitgesloten:

- een gebeurtenis, ziekte of ongeval dat eerder is vastgesteld, een terugval, een verslechtering of een ziekenhuisopname tussen de aankoopdatum van de reis en de datum dat het verzekeringscontract werd afgesloten,
- Alle omstandigheden die slechts het gewone genot schaden,
- Zwangerschap en in alle gevallen vrijwillige zwangerschapsonderbreking, bevalling, in vitro fertilisatie en de gevolgen ervan, en de complicaties die te wijten zijn aan een zwangerschap van meer dan 32 weken,
- vergeten inenting,
- Tekortkomingen op alle gebied, inclusief financieel, van de vervoerder waardoor hij zijn contractuele verplichtingen niet kan naleven,
- Gebrek aan, of te veel sneeuwval,
- Alle medische gebeurtenissen van psychische, psychologische of psychiatrische aard die niet leiden tot een ziekenhuisopname van meer dan 3 opeenvolgende dagen, na de afsluiting van dit contract,
- vervuiling, de plaatselijke toestand van de volksgezondheid, natuurrampen die het onderwerp zijn van de procedure bedoeld door wet nr. 82.600. van 13 juli 1982 en hun gevolgen, meteorologische of klimatologische gebeurtenissen,

- de gevolgen van strafprocedures waarvan u het onderwerp bent,
- alle andere gebeurtenissen die plaatsvonden tussen de datum dat het verzekeringscontract is afgesloten en de vertrekdatum van uw verblijf
- alle gebeurtenissen die plaatsvonden tussen de datum van inschrijving op het verblijf en de datum dat het verzekeringscontract werd afgesloten.
- De afwezigheid van toeval,
- van een bewuste daad en/of daad die bestraft wordt door de wet, de gevolgen van alcoholische toestanden en drugsgebruik, alle verdovende middelen die in het wetboek volksgezondheid zijn vermeld, geneesmiddelen en behandelingen die niet door een arts zijn voorgeschreven,
- vanwege het simpele feit dat de geografische bestemming van het verblijf wordt afgeraden door het ministerie van Buitenlandse Zaken van het land van de verzekerde,
- nalatigheid door u,
- alle gebeurtenissen waarvan de verantwoordelijkheid of vergoeding op grond van de geldende toerismewetgeving onder de verantwoordelijkheid van de organisator van het verblijf kan vallen,
- het niet voorleggen, om welke reden dan ook, van documenten die onmisbaar zijn voor het verblijf, zoals een paspoort, rijbewijs, identiteitskaart, visa, vervoersbewijzen, een inentingsbewijs, behalve in geval van diefstal minder dan 48 uur voor het vertrek

#### **5. WELKE BEDRAGEN BETALEN WIJ?**

Wij vergoeden het bedrag van de annuleringskosten die gemaakt zijn op de dag dat de gebeurtenis die mogelijk gedekt wordt door de waarborg, conform de algemene verkoopvoorwaarden van de organisator van het verblijf, met een maximum en een eigen risico dat in de vergoedingentabel staan vermeld.

De schadevergoeding kan in geen geval hoger zijn dan het bedrag van het verzekerde verblijf dat op het verzekeringsattest vermeld is.

De verzekeringspremie wordt nooit terugbetaald.

#### **6. BINNEN WELKE TERMIJN MOET U HET SCHADEGEVAL AANGEVEN?**

1/ *Medische reden:* u moet het schadegeval aangeven **zodra het gebeurd is en door een bevoegde medische autoriteit laten vaststellen dat de ernst van uw gezondheidstoestand een contra-indicatie van uw verblijf is.**

Als uw annulering na deze contra-indicatie van het verblijf valt, beperkt de terugbetaling zich tot de annuleringskosten die van toepassing zijn op de datum van de contra-indicatie (berekend in functie van de tabel van de organisator van het verblijf).

*Voor alle andere redenen om te annuleren:* u moet het schadegeval aangeven zodra u op de hoogte bent van de gebeurtenis die tot schadevergoeding zou kunnen leiden. Als u het verblijf na deze datum annuleert, beperkt de terugbetaling zich tot de annuleringskosten die gelden op de datum van de gebeurtenis (berekend in functie van de tabel van de organisator van het verblijf).

2/ Als het schadegeval ons anderzijds niet direct door het reisagentschap of de organisator wordt aangegeven, moet u ons binnen 5 werkdagen na de gebeurtenis die tot schadevergoeding zou kunnen leiden, op de hoogte brengen.

## **7. WELKE VERPLICHTINGEN HEBT U BIJ EEN SCHADEGEVAL?**

Uw aangifte moet vergezeld gaan van:

- in geval van ziekte of ongeval, een medisch attest dat de oorzaak, de aard, de ernst en de voorzienbare gevolgen van de ziekte of het ongeval nauwkeurig beschrijft,
- in geval van overlijden, een overlijdensakte en een uittreksel van de burgerlijke stand,
- in de andere gevallen, alle bewijsstukken.

**U moet ons de documenten en medische informatie die noodzakelijk zijn om uw dossier samen te stellen doorgeven met de voorgedrukte envelop op naam van de raadgevende arts die wij u na ontvangst van de aangifte van het schadegeval zullen toesturen, en de medische vragenlijst die u door uw arts moet laten invullen. Als u deze documenten of inlichtingen niet hebt, moet u ze door uw arts laten doorgeven en ze naar ons verzenden met de hierboven bedoelde voorgedrukte envelop.**

**U moet ons ook alle inlichtingen of documenten doorgeven die gevraagd zullen worden om de reden van uw annulering te bewijzen (deze aanvullende documenten moeten met de voorgedrukte envelop op naam van de raadgevende arts worden doorgegeven), en met name:**

- Alle kopieën van recepten voor medicijnen, analyses of onderzoeken en alle documenten die hun toediening of uitvoering bewijzen, en met name de medische verklaringen met, voor voorgeschreven geneesmiddelen, een kopie van de overeenkomstige vignetten,
- Afrekeningen van de ziektekostenverzekeraar of gelijkaardige instanties in verband met de terugbetaling van behandelingskosten en de betaling van ziekte-uitkeringen,
- het originele betaalde factuur van het bedrag dat u aan de organisator van het verblijf moet storten of dat hij bewaart,
- Het polisnummer,
- het boekingsformulier dat afgegeven is door het reisagentschap of de organisator,
- Bij ongevallen moet u de oorzaken en de omstandigheden ervan nauwkeurig beschrijven en ons de naam en het adres van de verantwoordelijken doorgeven en ook dat van de getuigen als er zijn..
- Als het instappen geweigerd wordt: een bewijsstuk dat opgesteld is door het transportbedrijf dat u geweigerd heeft, of door de gezondheidsautoriteiten; als dit bewijs ontbreekt, is terugbetaling niet mogelijk).
- En alle andere noodzakelijke documenten.

Bovendien wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat u vooraf het principe van een controle door onze raadgevende arts aanvaardt. Als u zich dus zonder legitieme reden verzet, verliest u het recht op de waarborg.

## **LATE AANKOMST**

### **1. WAT GARANDEREN WE?**

We garanderen u de terugbetaling pro rata temporis van de niet gebruikte periode wegens een vertraging van **meer dan 24u** bij het betrekken van de gehuurde staanplaats of accommodatie die het onderwerp van het verzekerde verblijf is, als gevolg van een van de gebeurtenissen die in de annuleringsverzekering zijn opgesomd.

**Waarborg niet cumuleerbaar met de annuleringswaarborg**

### **2. WELKE VERPLICHTINGEN HEBT U BIJ EEN SCHADEGEVAL?**

U moet:



- aan de verzekeraar alle documenten sturen die noodzakelijk zijn voor het afhandelen van uw dossier en aldus de reden en het bedrag van de claim bewijzen.

In alle geval worden u systematisch de gedetailleerde originele facturen van de organisator met de verblijfs- en vervoerskosten gevraagd.

Het dossier kan niet worden afgehandeld als u onze raadgevende arts niet de nodige medische inlichtingen bezorgt.

## KOSTEN WEGENS AFBREKING VAN EEN VERBLIJF

### 1. WAT GARANDEREN WE?

Als u het verblijf dat door dit contract wordt gedekt, moet afbreken, verbinden wij ons ertoe om de niet gebruikte "overnachtingen in de openlucht accommodatie" te vergoeden (met uitsluiting van de administratiekosten, de verzekeringspremie en alle belastingen) en eventuele schoonmaakkosten van het huurobject die u niet van de dienstverlener kunt teruggeisen, de vervanging of de compensatie in het geval dat u verplicht bent om te vertrekken en de standplaats of het verzekerde logies terug te geven als gevolg van:

- **Ernstige ziekte, ernstig ongeval of overlijden** van uzelf, uw echtgenoot of levenspartner, uw bloedverwanten in neergaande of opgaande lijn tot de 2e graad, schoonvaders, schoonmoeders, zussen, broers, schoonbroers, schoonzussen, schoonzoons, schoondochters, uw wettelijke voogd of een persoon die gewoonlijk bij u inwoont, één van u medeverzekerde reisgenoten die bij naam genoemd wordt en in het kader van dit contract verzekerd is.
- **Ernstige ziekte, ernstig ongeval of overlijden** van uw zaakwaarnemer die bij naam genoemd wordt op het moment van de inschrijving, de persoon die tijdens uw verblijf voor uw minderjarige kinderen zorgt, of een gehandicapte persoon waarvan u de wettelijke voogd bent en die bij u inwoont.
- **Ernstige schade door brand, diefstal, ontploffing, waterschade** of veroorzaakt door natuurgeweld aan uw bedrijfsgebouwen of woning en die uw aanwezigheid vereist om de noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te nemen.

### 2. WAT WIJ UITSLUITEN

**Naast de uitsluitingen in de rubriek "De algemene uitsluitingen die voor al onze waarborgen gelden" zijn eveneens de volgende onderbrekingen niet gedekt:**

- een esthetische behandeling, een kuur, vrijwillige zwangerschapsonderbreking, in vitro fertilisatie en de gevolgen ervan;
- een psychische of mentale of depressieve aandoening zonder ziekenhuisopname van minder dan 3 dagen;
- epidemieën en pandemieën.

### 3. WELKE VERPLICHTINGEN HEBT U BIJ EEN SCHADEGEVAL?

U moet:

- aan de verzekeraar alle documenten sturen die noodzakelijk zijn voor de opstelling van uw dossier en aldus de reden en het bedrag van de schadeclaim bewijzen.

In alle geval worden u systematisch de gedetailleerde originele facturen van de organisator met de verblijfskosten en vervoerskosten gevraagd. Het dossier kan niet worden afgehandeld als u onze raadgevende arts niet de nodige medische inlichtingen bezorgt.

## VERVANGWAGEN

**De waarborg 'vervangwagen' wordt ingeroepen als u tijdens het gewaarborgde verblijf moeilijkheden ondervindt omdat uw voertuig onbruikbaar is door pech, een materieel ongeval of diefstal.**

Als het voertuig meer dan 24 uur onbruikbaar is of de reparatie meer dan 8 uur duurt of het gestolen voertuig niet binnen de 48 uur wordt teruggevonden, betalen wij maximaal 3 opeenvolgende dagen en in elk geval uitsluitend zolang het voertuig onbruikbaar is een vervangwagen van een categorie die gelijkwaardig is aan het onbruikbare voertuig.

Gebruiksvoorwaarden:

- de categorie van het vervangvoertuig is gelijkwaardig aan de categorie van het onbruikbare voertuig;
- de vervangwagen moet teruggebracht worden naar het agentschap dat het ter beschikking heeft gesteld;
- u moet voldoen aan de voorwaarden die de autoverhuurmaatschappijen stellen;

### WAT WIJ UITSLUITEN

**Naast de uitsluitingen in de rubriek "De algemene uitsluitingen die voor al onze waarborgen gelden"**

kunnen we ook niet optreden of u schadeloos stellen als het voertuig onbruikbaar is als gevolg van:

- een gebrek aan brandstof en verkeerde brandstof;
- een lekke band;
- het verlies, vergetelheid, diefstal of breuk van sleutels met uitzondering van een gebroken sleutel in de antidiefstalbeveiliging in de stuurinrichting van het voertuig;
- herhaalde defecten van dezelfde aard die veroorzaakt worden doordat het voertuig niet gerepareerd is na een eerste tussenkomst van onze diensten in de maand voor de gebeurtenis;
- problemen en defecten van de airco;
- schade aan de carrosserie die geen immobilisatie van het voertuig veroorzaakt, tenzij contractueel anders is bepaald;
- de gevolgen van de onbruikbaarheid van het voertuig om onderhoud uit te voeren;
- defecten aan alarmsystemen die niet tot de standaarduitrusting behoren.

Onze waarborg sluit de volgende terugbetalingen uit:

- brandstofkosten;
- voorwerpen en persoonlijke eigendommen die in of/en op het voertuig zijn achtergelaten;
- douane- en bewakingskosten, behalve die op voorhand met de helpdesk zijn afgesproken;
- vervoerde goederen en dieren
- kosten van reparaties en wegslepen van voertuigen, reserveonderdelen;
- alle kosten behalve betaling van een vervangwagen binnen de grenzen die voorzien zijn in de vergoedingentabel.

In onze waarborg Vervangwagen worden volgende onbruikbaar geworden voertuigen uitgesloten:

- scooters van minder dan 125 cm<sup>3</sup>;
- elektrische fietsen, motorfietsen;
- bagagewagens met een totaal toegelaten gewicht van meer dan 750 kg;
- niet standaard gefabriceerde aanhangwagens en alle andere aanhangwagens die niet bestemd zijn voor bagagevervoer; en aanhangwagens voor boten, aanhangwagens voor het voertuigentransport;
- kleine voertuigen met kentekenregistratie die zonder rijbewijs worden bestuurd;
- voertuigen voor betaald personenvervoer zoals een autorischool, ziekenwagen, taxi, begrafenisvoertuigen, huurwagens;
- voertuigen voor het transport van goederen en dieren.

## PERSOONLIJK VOORWERP VERGETEN IN HET HUUROBJECT

### 1. WAT GARANDEREN WE?

Op voorlegging van de originele factuur voor de verzending van het vergeten voorwerp en binnen de grenzen van het maximale bedrag in de tabel met gewaarborgde bedragen, worden de verzendkosten van het vergeten voorwerp van de huurlocatie naar uw woonadres betaald.

De waarborg geldt voor een enkel voorwerp per huurobject, en bovendien moet het vergeten voorwerp de volgende gewichten en afmetingen hebben:

- **Maximumgewicht:** minder dan 10 kilo
- **Maximumafmetingen:** de som van de lengte, breedte en hoogte van het pakje mag niet meer dan 150 centimeter zijn.

De verzekeraar kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor:

- vertragingen die te wijten zijn aan transportfirma's die gevraagd zijn voor de levering van het vergeten voorwerp.
- breuk, verlies, schade of diefstal van het vergeten voorwerp tijdens het transport;
- de gevolgen die voortvloeien uit de aard van het vergeten voorwerp;
- de weigering om het vergeten voorwerp te verzenden door nationale of internationale douaneagentschappen.

### 2. WAT WIJ UITSLUITEN

Naast de algemene uitsluitingen in de alinea "DE ALGEMENE UITSLUITINGEN DIE VAN TOEPASSING ZIJN OP HET CONTRACT" is het volgende uitgesloten:

- alle voorwerpen die vallen onder de nationale, Europese en internationale regels in verband met gevaarlijke producten zoals die met name beschreven zijn in de reglementering van de International Civil Aviation Organisation (ICAO);
- alle voorwerpen die explosieven, munitie, gas, vaste en vloeibare ontvlambare stoffen, oxiderende, toxische en/of besmettelijke stoffen, bijtende of radioactieve producten, lithiumbatterijen en -accu's bevatten;
- alle voorwerpen die, door hun aard, hun verpakking of conditionering een gevaar kunnen

opleveren voor het personeel, derden, het milieu, de veiligheid van de transportvoertuigen, of schade berokkenen aan andere vervoerde voorwerpen, de machines, voertuigen of goederen van derden;

- namaakartikelen of artikelen die ingaan tegen de geldende wetten en regels;
- verdovende producten of andere illegale stoffen;
- vuurwapens;
- voorwerpen die onder gecontroleerde temperatuur moeten vervoerd worden;
- publicaties of audiovisuele media die verboden zijn door toepasselijke wetten of regels;
- levende of dode dieren;
- alle content waarvan het transport via de post vermoedelijk de menselijke waardigheid, de integriteit of het respect voor het menselijke lichaam aantast, met name assen en funeraire relieken;
- bankbiljetten, verhandelbare effecten, betaalkaarten en metalen munten als gangbare wettelijke munt, bestemd om in Frankrijk te laten circuleren, en edele metalen;
- edelstenen, echte parels, identiteitspapieren en alle andere waardevolle voorwerpen;
- voorwerpen waarvan het transport een handelstransactie vormt en voorwerpen die bestemd zijn voor de verkoop;
- motoren, auto-accessoires, tuingereedschap, voorwerpen die vloeistoffen bevatten, meubels;
- huishoudtoestellen of computers en accessoires, hifiapparatuur, muziekinstrumenten.

### 3. WELKE BEDRAGEN BETALEN WIJ?

We betalen de verzendkosten van het vergeten voorwerp, het maximumbedrag staat in de Tabel van de gewaarborgde bedragen.

### 4. WELKE VERPLICHTINGEN HEBT U BIJ EEN SCHADEGEVAL?

Nadat u contact heb opgenomen met uw gastheer en het vergeten voorwerp gevonden en verzonden is, moet u ons binnen de 10 werkdagen vanaf de verzending uw aangifte toesturen, behalve bij toeval of overmacht, en deze moet het volgende bevatten:

- uw polisnummer
- een kopie van het huurcontract,
- en de originele factuur van de verzendkosten die opgesteld is door de transportfirma die gevraagd is om het vergeten voorwerp te bezorgen.

## BIJSTAND

### TELEFONISCH ADVIES VOOR EN TIJDENS UW VERBLIJF

Voor alle inlichtingen en informatie die u nodig hebt om uw verblijf te plannen en goed te laten verlopen, kunt u voor en tijdens uw verblijf 24 uur op 24, 7 dagen op 7 contact opnemen.

De informatie omvat de volgende domeinen.

**Gezondheidsinformatie:** Gezondheid, hygiëne, inenting, te nemen voorzorgen, grote ziekenhuizen, advies voor vrouwen, uurverschillen, dieren op reis.

We zijn eveneens beschikbaar voor alle informatie die u nodig zou hebben als de reis tijdens een epidemie of pandemie doorgaat. Indien nodig brengen we u in contact met een van onze artsen. De informatie wordt telefonisch doorgegeven en wordt niet schriftelijk bevestigd en er worden geen documenten verstuurd.

De inlichtingen en informatie worden verstrekt tussen 8u en 19u en binnen de normale termijnen die nodig zijn om te voldoen aan de vraag.

Ongeacht het uur van uw oproep, heten wij u welkom en noteren wij uw vraag en uw gegevens zodat we u kunnen terugbellen met de verwachte antwoorden

### REPATRIËRING OF MEDISCH TRANSPORT:

U bent gewond of getroffen door ziekte, ook in het kader van een epidemie of pandemie, tijdens een gedekte verplaatsing. Wij organiseren en betalen uw repatriëring naar huis of een ziekenhuis in uw buurt.

Er wordt alleen rekening gehouden met medische eisen om de datum van de repatriëring, het transportmiddel of de plaats van de ziekenhuisopname te bepalen.

De beslissing om te repatriëren wordt door onze raadgevende arts genomen, na advies van de behandelende geneesheer en eventueel de familiedokter.

Tijdens uw repatriëring en op voorschrift van onze raadgevende arts organiseren en betalen wij het transport van een begeleider.

Als u de oplossing die ons medisch team voorstelt weigert, leidt dat tot annulering van de waarborg bijstand aan personen.

#### **TERUGREIS ONMOGELIJK:**

Uw terugreis is onmogelijk door maatregelen die de verplaatsingen van mensen in geval van een epidemie of pandemie beperken, en werden opgelegd door de plaatselijke overheid of erkende transportbedrijven.

Als u verplicht bent om uw verblijf te verlengen, organiseren en betalen wij de hotelkosten (kamer en ontbijt) van uzelf en de leden van uw gezin, medeverzekerden of een verzekerde begeleider, het bedrag is vermeld in de vergoedingentabel..

#### **HOTELKOSTEN ALS GEVOLG VAN EEN QUARANTAINÉ**

Als u verplicht bent om uw verblijf door een verplicht quarantaine te verlengen, organiseren en betalen wij de hotelkosten (kamer en ontbijt) van uzelf en de leden van uw gezin, medeverzekerden of een verzekerde begeleider, het bedrag is vermeld in de vergoedingentabel.

#### **MEDISCHE KOSTEN (IN HET BUITENLAND)**

Als de medische kosten (ook door ziekte in verband met een epidemie of een pandemie) zijn gemaakt met ons voorafgaandelijke toestemming, vergoeden wij het deel van deze kosten dat niet gedekt is door eventuele andere verzekeringen die u hebt afgesloten.

We vergoeden slechts één keer de terugbetalingen van bovenvermelde verzekeringen, na aftrek van een eigen risico waarvan het bedrag is vermeld in de vergoedingentabel, en mits de originele bewijzen van de terugbetaling van uw verzekering worden doorgegeven.

Deze terugbetaling dekt de hierboven omschreven kosten, op voorwaarde dat u deze verzorging gekregen hebt in het buitenland en als gevolg van een ziekte of ongeval in het buitenland.

In dit geval vergoeden we u het bedrag van de gemaakte kosten tot het maximumbedrag in de vergoedingentabel.

Indien verzekeringsinstelling waar u bent aangesloten de gemaakte medische kosten niet zou vergoeden, betalen wij de gemaakte kosten terug binnen de grenzen van het bedrag in de vergoedingentabel, mits u de originele facturen van

de medische kosten en een bewijs van niet-betaling door de verzekeringsinstelling aan ons doorgeeft.

#### **Deze service stopt op de dag dat we u kunnen repatriëren.**

Aard van de kosten die u recht geven op terugbetaling (mits akkoord vooraf):

- medische honoraria,
- kosten van geneesmiddelen die voorgeschreven zijn door een arts of chirurg,
- kosten van een ziekenwagen die voorgeschreven is door een arts voor vervoer naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis en dat alleen als de verzekeringsinstellingen weigeren te betalen,
- ziekenhuiskosten op voorwaarde dat u verondersteld wordt om vervoerd te kunnen worden door een beslissing van de artsen van de Bijstand, die genomen wordt na verzameling van inlichtingen bij de plaatselijke arts (er wordt geen rekening gehouden met ziekenhuiskosten gemaakt vanaf de dag dat we u kunnen repatriëren),
- dringende tandartsenkosten (maximaal het bedrag in de vergoedingentabel, zonder toepassing van eigen risico).
- de kosten van een PCR-test, indien deze positief is.

#### **UITBREIDING VAN DE SERVICE: VOORSCHOT VAN ZIEKENHUISKOSTEN (IN HET BUITENLAND)**

Binnen de grenzen van de hierboven voorziene vergoedingen kunnen wij een voorschot betalen op de ziekenhuiskosten die u in het buitenland moet maken, mits aan alle volgende voorwaarden is voldaan:

- de artsen van MUTUAIDE ASSISTANCE moeten na verzameling van inlichtingen bij de plaatselijke arts oordelen dat het onmogelijk is om u onmiddellijk naar uw land van herkomst te repatriëren.
- de verzorging waar het voorschot betrekking op heeft, moet met toestemming van de artsen van MUTUAIDE ASSISTANCE zijn voorgeschreven.
- u, of andere personen die u toestemming hebt gegeven, moeten zich door ondertekening van een specifiek document van de MUTUAIDE ASSISTANCE bij de verstrekking van deze service formeel engageren:

- om bij de verzekeringsinstellingen het nodige te doen voor de betaling van de kosten en dat binnen een termijn van 15 dagen die ingaat op de dag dat MUTUAIDE ASSISTANCE de gegevens hiervoor heeft verstuurd,
- om MUTUAIDE ASSISTANCE de sommen terug te betalen die in dit kader ontvangen zijn van de verzekeringsinstellingen en dat binnen de week die volgt op de ontvangst van deze sommen.

Blijven als enige voor onze rekening, en dat binnen de grenzen van het bedrag dat betaald wordt voor de service "medische kosten", de kosten die niet door de verzekeringsinstellingen worden betaald. U moet ons binnen de week na ontvangst het bewijs van niet-betaling door deze verzekeringsinstellingen leveren.

Om onze verdere rechten te beschermen, behouden wij ons het recht voor om aan u of aan uw rechthebbenden een toezeggingsbrief te vragen waarmee u zich verbindt om het nodige te doen bij de sociale instellingen en ons de ontvangen sommen terug te betalen.

Als niet binnen de gevraagde termijnen het nodige voor de betaling gedaan wordt bij de verzekeringsinstellingen, of als MUTUAIDE ASSISTANCE niet op tijd het bewijs van niet-betaling door de verzekeringsinstelling wordt voorgelegd, kunt u zich in geen geval beroepen op de service "medische kosten" en moet u de door MUTUAIDE ASSISTANCE voorgeschoten ziekenhuiskosten volledig terugbetalen. indien nodig zal MUTUAIDE ASSISTANCE beginnen met een invordering die volledig voor uw rekening komt.

#### **BETALING VAN EEN FORFAITAIR BEDRAG VOOR EEN LOKAAL TELEFOONGESPREK**

Indien u tijdens een gedekte verplaatsing in het buitenland in quarantaine wordt geplaatst, betalen wij uw een forfaitair bedrag voor een lokaal telefoongesprek, binnen de grenzen in de vergoedingentabel.

#### **PSYCHOLOGISCHE ONDERSTEUNING TER PLAATSE**

Bij een ernstig trauma als gevolg van uw verplichte quarantaine door een epidemie of een pandemie, kunnen wij u op uw vraag telefonisch in contact brengen met een psycholoog, binnen de grenzen in de vergoedingentabel. Deze sessies zijn volledig vertrouwelijk.

Deze luisterende gesprekken mogen niet verward worden met de psychotherapeutische arbeid bij een therapeut. Doordat de beller niet fysiek aanwezig is, kan deze service geen psychotherapie vervangen.

#### **RESERVEKOFFER**

Indien u door een verplichte quarantaine of ziekenhuisopname als gevolg van een epidemie of pandemie niet meer over voldoende bruikbare persoonlijke eigendommen beschikt, betalen wij tegen voorlegging van de bewijzen, basisbehoeften voor een bedrag dat vermeld is in de vergoedingentabel.

#### **HUISHOUDHULP**

Als u na uw repatriëring door onze tussenkomst als gevolg van een ziekte die verband houdt met een epidemie of een pandemie niet meer zelf de gewone huishoudelijke taken kunt doen, zoeken, engageren en betalen wij een huishoudhulp, binnen de grenzen in de vergoedingentabel.

#### **LEVERING VAN BOODSCHAPPEN**

Als u na uw repatriëring door onze tussenkomst als gevolg van een ziekte die verband houdt met een epidemie of een pandemie niet meer in staat bent om uw buitenshuis te verplaatsen, organiseren en betalen wij, binnen de grenzen van de plaatselijke beschikbaarheid, de kosten van de levering van uw boodschappen binnen de grenzen die vastgesteld zijn in de vergoedingentabel.

#### **PSYCHOLOGISCHE ONDERSTEUNING BIJTHUISKOMST**

Bij een ernstig trauma als gevolg van een gebeurtenis die verband houdt met een epidemie of een pandemie, kunnen wij u op uw vraag telefonisch in contact brengen met een psycholoog, binnen de grenzen in de vergoedingentabel. Deze sessies zijn volledig vertrouwelijk.

Deze luisterende gesprekken mogen niet verward worden met de psychotherapeutische arbeid bij een therapeut. Doordat de beller niet fysiek aanwezig is, kan deze service geen psychotherapie vervangen.

#### **SPECIFIEKE UITSLUITINGEN**

**Naast de uitsluitingen die voor alle waarborgen gelden, is eveneens het volgende uitgesloten Leidt niet tot onze tussenkomst:**

- ◆ verblijven voor een diagnose en/of behandeling,
- ◆ medische en ziekenhuiskosten in het thuisland,
- ◆ dronkenschap, zelfmoord of zelfmoordpoging en hun gevolgen,
- ◆ alle vrijwillige verminkingen van de verzekerde,
- ◆ aandoeningen of goedaardige letsels die ter plaatse behandeld kunnen worden en/of die de begunstigde/verzekerde niet verhinderen om zijn verblijf verder te zetten,
- ◆ zwangerschap, tenzij bij onvoorziene complicaties, en in elk geval zwangerschap na de 36e week, vrijwillige zwangerschapsonderbreking en de gevolgen van een bevalling,
- ◆ herstel en aandoeningen gedurende de behandeling, die nog niet geconsolideerd zijn en plots kunnen verergeren,
- ◆ ziekten die eerder voorkwamen en die binnen een termijn van 6 maanden voor de vertrekdatum van het verblijf tot een ziekenhuisopname leidden,
- ◆ gebeurtenissen in verband met een medische behandeling of een chirurgische ingreep die

niet van onvoorziene, toevallige of accidentele aard waren,

- ◆ kosten van prothesen: optische, tandheelkundige, akoestische, functionele, enz.
- ◆ de gevolgen van situaties met een risico op infectie in het kader van een epidemie die leidden tot een verplichte quarantaine of preventiemaatregelen of specifiek toezicht door internationale en/of plaatselijke gezondheidsautoriteiten van het land waar u verblijft en/of de nationale gezondheidsautoriteiten van uw land van herkomst, tenzij in de waarborg anders bepaald is.
- ◆ De kosten van thermale kuren, een esthetische behandeling, inenting en de kosten die eruit voortvloeien,
- ◆ verblijf in een rusthuis en de kosten die eruit voortvloeien,
- ◆ revalidatie, fysiotherapie, chiropractie en de kosten die eruit voortvloeien,
- ◆ voorziene ziekenhuisopnames.

## DIERENARTSKOSTEN EN ASSISTENTIE HOND KAT

### 1 VERZORGINGSKOSTEN DIERENARTS

Als uw hond of kat die deelneemt aan het verzekerde verblijf ziek is of tijdens het verblijf gewond geraakt door een ongeval en een consult bij de dierenarts noodzakelijk is, betalen wij tot **€ 250 per gebeurtenis**, met een beperking van maximaal 2 consulten per verblijf. Bovendien geven we u een lijst van de plaatselijk beschikbare dierenklinieken.

### 2 BIJSTAND IN GEVAL VAN VERDWIJNING EN WEGLOPEN

Uw dier, dat aan het verzekerde verblijf deelneemt, is weggelopen of verdwenen (verdwaald, ontvoerd) op uw verblijfplaats.

Als u telefonisch contact opneemt met onze service (hierboven vermeld) kunnen we u het volgende doorgeven:

- advies en wat u moet doen om uw verzekerde dier snel terug te vinden,
- de lijst van dierenartsen (onafhankelijke of in een kliniek).

We nemen voor u contact op met de instellingen in uw buurt die u vermoedelijk kunnen helpen om uw dier terug te vinden (politie, dierenasiel, gemeente, enz.) en betalen de eventuele kosten voor het ophalen.

Als de verdwijning in het buitenland gebeurt, en uw dier langer dan 48u verdwenen is, **betalen we een screening voor rabies terug**.

**In elk geval bedraagt de maximale terugbetaling van Mutuaide € 250 voor alle waarborgen in het kader van DIERENARTSKOSTEN EN ASSISTENTIE HOND EN KAT**

## HULP NODIG?

Neem 7d/7 en 24u/24 contact met ons op

Telefonisch vanuit Frankrijk:

+33 1 45 16 85 42

*(Gesprek tegen normaal tarief, kostprijs naargelang de operator, oproep kan geregistreerd worden)*

Via e-mail:

[assistance@mutuaide.fr](mailto:assistance@mutuaide.fr)

Om ons toe te laten om in de best mogelijke omstandigheden op te treden, kunt u best alle volgende inlichtingen verzamelen, ze kunnen u tijdens het gesprek gevraagd worden:

- › uw polisnummer,
- › uw naam en voornaam,
- › uw thuisadres,
- › het land, de stad of de plaats waarin u zich op het moment van het gesprek bevindt,
- › het juiste adres nauwkeurig vermelden (straatnummer, eventueel hotel, enz.),
- › het telefoonnummer waarop we u kunnen bereiken,
- › de aard van uw probleem.

Bij het eerste gesprek krijgt u het dossiernummer. Vermeld dit systematisch bij alle latere contacten met onze helpdesk.

### → Algemene bepalingen

Net zoals elk verzekeringscontract bevat dit de wederzijdse rechten en plichten. Het valt onder het Franse verzekeringsrecht. Deze rechten en plichten worden op de volgende pagina's uiteengezet.

Dit contract is een collectief schadeverzekeringscontract dat Gritchen Affinity heeft afgesloten bij MUTUAIDE ASSISTANCE, aansluiting is vrijwillig.

**Bijlage bij artikel A. 112-1**

**Informatieblad voor de uitoefening van het herroepingsrecht voorzien in artikel L. 112-10 van het verzekeringsrecht**

We vragen u om na te gaan of u niet reeds begunstigde bent van een waarborg die een van de gegarandeerde risico's in het nieuwe contract dekt. Als dat het geval is, geniet u veertien kalenderdagen van een herroepingsrecht voor dit contract die ingaan bij

afsluiting, zonder kosten of boeten, als aan alle volgende voorwaarden is voldaan:

- u hebt dit contract niet voor professionele doelen afgesloten;
- dit contract is aanvullend na de aankoop van een goed of een service die door een leverancier wordt verkocht;
- u toont aan dat u reeds gedekt bent voor een van de risico's die door dit nieuwe contract worden gedekt;
- het contract dat u wenst te herroepen is niet volledig uitgevoerd;
- u hebt geen enkel schadegeval aangegeven dat door dit contract wordt gegarandeerd.

In deze situatie kunt u het herroepingsrecht voor dit contract uitoefenen met een brief of een ander duurzaam middel dat gestuurd wordt naar de verzekeraar van het nieuwe contract, en begeleid is door een bewijsstuk dat u reeds geniet van een dekking voor een van de risico's

die door het nieuwe contract worden gedekt. De verzekeraar is verplicht om de betaalde premie binnen de dertig dagen na uw herroeping terug te betalen.

Als u dit contract wenst te herroepen maar u niet aan alle bovenstaande voorwaarden voldoet, controleert u de opzeggingsvoorwaarden van uw contract.

#### **Aanvullende inlichtingen:**

De brief met de herroeping, waarvan u hierna voor de uitoefening van dit recht een voorbeeld krijgt, moet via de post of een andere duurzame drager gestuurd worden naar Gritchen Affinity – 27, rue Charles Durand – CS70139 – 18021 Bourges:

"Ik, ondergetekende dhr.....verblijvend .....zie af van mijn contract nr.....afgesloten bij MUTUAIDE ASSISTANCE conform artikel L 112-10 van het verzekeringsrecht. Ik verklaar dat er op de dag dat deze brief verzonden wordt, naar mijn weten geen schadegeval is dat door het contract gedekt is."

#### **Gevolgen van de herroeping:**

De uitoefening van het herroepingsrecht binnen de voorziene termijn in het kader hierboven leidt tot ontbinding van het contract vanaf de ontvangstdatum van de brief of de duurzame drager. Zodra u kennis neemt van een schadegeval dat door de waarborg van het contract gedekt wordt, kunt u het herroepingsrecht niet meer uitoefenen.

In geval van herroeping bent u slechts het deel van de premie of de bijdrage verschuldigd voor de periode waarin de kans op verzekerde schade bestond, die periode loopt tot de datum van de herroeping.

De volledige premie of bijdrage blijft verschuldigd aan de verzekeringsmaatschappij als u het herroepingsrecht uitoefent terwijl er een schadegeval is dat door de waarborg van het contract gedekt is en waarvan u niet op de hoogte was in de periode van de herroeping plaatsvond.

### **Gemeenschappelijke bepalingen voor alle waarborgen**

#### **DEFINITIES EN REIKWIJDTE**

##### **Wij, de verzekeraar**

**MUTUAIDE ASSISTANCE** – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy-le-Grand Cedex – NV met een kapitaal van € 12.558.240, volledig gestort–onderneming geregeld door de verzekeringswetgeving RCS 383 974 086 Bobigny – btw FR 31 3 974 086 000 19.

#### **Ernstig lichamelijk ongeval**

Plotselinge verandering van de gezondheid die veroorzaakt wordt door de plotse actie van een externe oorzaak die niet bedoeld was door het slachtoffer, vastgesteld door een bevoegde medische autoriteit die leidt tot de opstelling van een recept voor het nemen van medicijnen door de zieke en die de opschorting van alle professionele en andere activiteiten impliceert.

#### **Aanslag**

Alle gewelddaden die een criminele of illegale aanslag zijn tegen personen en/of goederen in het land waar u verblijft, met de bedoeling om de openbare orde ernstig te verstoren door intimidatie en terreur en die aandacht krijgen in de media.

Deze "aanslag" moet vastgesteld zijn door het Franse ministerie van Buitenlandse Zaken of Binnenlandse Zaken

Als er meerdere aanslagen worden gepleegd op dezelfde dag, in hetzelfde land en als de autoriteiten dit als één en dezelfde gecoördineerde actie beschouwen, wordt deze gebeurtenis als een en hetzelfde evenement beschouwd.

#### **Verzekerde**

Natuurlijke persoon of groepen die voldoende verzekerd zijn met dit contract en die hierna met de term "u" worden aangeduid.

Voor de waarborgen Assistentie en Verzekering moeten deze personen gedomicilieerd zijn in Frankrijk, in de Dom-ROM COM en sui generis gemeenschappen of in Europa.

#### **Letsel**

Plotse verandering van de gezondheid die veroorzaakt wordt door een niet opzettelijke externe oorzaak van het slachtoffer en die vastgesteld is door een bevoegde medische autoriteit

#### **Natuurramp**

Abnormale intensiteit van een natuurfenomeen die niet veroorzaakt wordt door een menselijke tussenkomst. Fenomeen zoals een aardbeving, een vulkaanuitbarsting, een vloedgolf, een overstroming of een natuurramp dat veroorzaakt wordt door de abnormale intensiteit van een natuurfenomeen en dat als dusdanig is erkend door de openbare overheden.

#### **COM**

Onder COM worden verstaan de Collectivités d'Outre-Mer, ofwel Frans Polynesië, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis en Futuna, Sint Maarten en Saint-Barthélemy.



### **Definitie van bijstand aan personen**

Bijstand aan personen omvat alle diensten die in geval van ziekte, letsel of overlijden van de gewaarborgde personen tijdens een gewaarborgde verplaatsing worden verstrekt.

### **Gewaarborgd verblijf of verzekerd verblijf**

Verblijf waarvoor u verzekerd bent en de overeenkomstige premie hebt betaald met een maximale duur van 90 opeenvolgende dagen.

### **Thuisadres**

Voor de waarborgen Assistentie en Verzekering wordt als thuisadres de gewoonlijke hoofdverblijfplaats beschouwd in Frankrijk, in de Dom-ROM COM en sui generis gemeenschappen of in Europa. In geval van betwisting is het fiscale thuisadres het thuisadres.

### **DOM-ROM, COM en collectivités sui generis**

Guadeloupe; Martinique, Frans Guyana, Réunion, Frans Polynesië, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nieuw-Caledonië.

### **DROM**

Onder DROM worden de Départements et Régions d'Outre-Mer (de Franse overzeese departementen), ofwel Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion en Mayotte verstaan.

### **Duur van de waarborgen**

- De waarborg "Annulering" gaat in op de dag van afsluiting van het verzekeringscontract en vervalt de dag dat u op reis vertrekt.
- De geldigheidsduur van de andere waarborgen komt overeen met de verblijfsdata die vermeld zijn op de factuur van de organisator van de reis met een maximale duur van 90 opeenvolgende dagen.

### **Reservekoffer**

Kleding en toiletpullen waarmee u tijdelijk de niet beschikbaarheid van uw eigendommen kunt overbruggen.

### **Epidemie**

Abnormaal hoge incidentie van een ziekte tijdens een bepaalde periode en in een bepaald gebied.

### **Europese Economische Ruimte (E.E.R)**

België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Spanje, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal,

, Roemenië, Slowakije, Slovenië, Tsjechië, Verenigd Koninkrijk, Zweden.

### **Buitenland**

Alle landen buiten uw thuisland.

### **Europa**

Onder Europa worden de volgende landen verstaan: Andorra, België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, het Franse vasteland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië en eilanden,, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, , Roemenië, San Marino, Slowakije, Slovenië, Spanje, Tsjechië, Verenigd Koninkrijk, vorstendom Monaco, Zweden, Zwitserland.

### **Gebeurtenissen met gewaarborgde bijstand**

Ziekte, letsel of overlijden tijdens een gewaarborgd verblijf.

### **Gebeurtenissen met gewaarborgde verzekering**

- ✓ Annulering
- ✓ Late aankomst
- ✓ Afbreking van een verblijf
- ✓ Vergeten voorwerp
- ✓ Vervangwagen
- ✓ Verzorgingskosten dierenarts

### **Uitvoering van de diensten**

De bijstand die door deze overeenkomst wordt gegarandeerd, kan slechts met voorafgaande toestemming van MUTUAIDE ASSISTANCE beginnen. Bijgevolg kan geen enkele uitgave die de begunstigen op eigen gezag doen terugbetaald worden door MUTUAIDE ASSISTANCE.

### **Eigen risico**

Het deel van het schadegeval dat door het contract in geval van schadeloosstelling na een schadegeval voor rekening van de verzekerde blijft. Het eigen risico kan uitgedrukt worden als een bedrag, een percentage, in dagen, uren of in kilometers.

### **Lange afstand:**

Onder "lange afstand" worden reizen naar landen die niet onder de definitie "middellange afstand" vallen verstaan.

### **Ziekte**

Plotse en onvoorziene verandering van de gezondheid, vastgesteld door een bevoegde medische autoriteit.

### **Ernstige ziekte**

Plotselinge en onvoorziene verandering van de gezondheid die vastgesteld is door een bevoegde medische autoriteit en die leidt tot de opstelling van een behandelingsplan voor de zieke en die de opschorting van alle professionele en andere activiteiten impliceert.

#### **Maximum per gebeurtenis**

Indien de waarborg ten gunste komt van meerdere verzekerden die slachtoffer van eenzelfde gebeurtenis worden en die tegen dezelfde bijzondere voorwaarden zijn verzekerd, blijft de waarborg van de verzekeraar in elk geval beperkt tot het maximale bedrag dat voorzien is voor deze waarborg, ongeacht het aantal slachtoffers. De schadeloosstellingen worden verminderd en proportioneel over het aantal slachtoffers verdeeld.

#### **Gezinsleden**

Uw echtgenoot of levenspartner of de persoon waarmee u wettelijk samenwoont, uw bloedverwanten in neergaande of opgaande lijn of die van uw partner, uw schoonvaders, schoonmoeders, zussen, broers, inclusief de kinderen van de echtgenoot of samenwonende partner van een van uw directe bloedverwanten in opgaande lijn, schoonbroers, schoonzussen, schoonzonen, schoondochters, of die van uw partner. Ze moeten in hetzelfde land gedomicilieerd zijn als u, tenzij contractueel anders is overeengekomen.

#### **Middellange afstand:**

Onder "middellange afstand" worden reizen naar bestemmingen in Europa en de Maghreb verstaan.

#### **Wij organiseren**

Wij doen het nodige om u toegang te geven tot de service.

#### **Wij betalen**

Wij financieren de service.

#### **Nietigheid**

Alle vormen van fraude, vervalsingen of valse verklaringen en valse getuigenissen die de waarborgen die door deze overeenkomst worden voorzien implementeren, leiden tot nietigheid van onze verbintenis en het vervallen van de rechten die in de genoemde overeenkomst voorzien zijn.

#### **Waardevolle voorwerpen**

Parels, juwelen, horloges, bont en alle audio- en beeldapparatuur en hun accessoires, jachtgeweren, visgerei, laptops.

#### **Pandemie**

Epidemie die zich over een groot grondgebied verspreidt, grenzen overschrijdt en door de WHO (Wereldgezondheidsorganisatie) en door de bevoegde plaatselijke overheden van het land waar het schadegeval zich voordoet als een pandemie wordt gekwalificeerd.

#### **Quarantaine**

Isolatie van de persoon bij een vermoedelijke of gebleken ziekte, beslist door een plaatselijke bevoegde autoriteit om het risico op verspreiding van de genoemde ziekte te vermijden gedurende een epidemie of pandemie.

#### **Schadegeval**

Toevallige gebeurtenis die de waarborg van dit contract activeert.

#### **Territorialiteit**

De hele wereld

#### **GEOGRAFISCHE DEKKING VAN HET CONTRACT**

De waarborgen en/of services die in het kader van dit contract zijn afgesloten, gelden over de hele wereld.

#### **DUUR VAN HET CONTRACT**

**De geldigheidsduur komt overeen met de duur van de diensten die de organisator van het verblijf heeft verkocht.**

**in geen geval zal de waarborg langer duren dan 3 maanden na de vertrekdag van de reis.**

**De waarborg "ANNULERING" gaat in op de datum dat dit contract wordt ondertekend en eindigt op de vertrekdag (heenreis).**

**De andere waarborgen gaan in op de voorziene dag van vertrek en vervallen op de voorziene dag van terugkeer.**

#### **FRAUDEBESTRIJDING**

Het verzekeringscontract kan voor de verzekerde geen voordeel opleveren; het garandeert slechts de reparatie van zijn werkelijke verliezen.

Alle vormen van fraude, vervalsingen of valse verklaringen en valse getuigenissen over de aard, de oorzaken, de omstandigheden en gevolgen van een schadegeval, of als u bewust onjuiste documenten of frauduleuze middelen gebruikt, vervallen alle rechten op de waarborg voor het betrokken schadegeval.

#### **DE ALGEMENE UITSLUITINGEN DIE VOOR AL ONZE WAARBORGEN GELDEN**

*Wij kunnen niet optreden als uw vraag naar waarborgen of diensten het gevolg zijn van schade die voortvloeit uit:*

- ◆ Diensten die niet tijdens het verblijf werden gevraagd, of niet door ons, of in overleg met ons werden georganiseerd, geven achteraf geen recht op terugbetaling of een vergoeding,
- ◆ Restaurant- en hotelkosten, behalve die in de tekst van de waarborgen voorkomen,
- ◆ Schade die opzettelijk veroorzaakt is door de verzekerde en die voortvloeit uit zijn deelname aan een misdaad, een misdrijf of een gevecht, tenzij in geval van wettelijke zelfverdediging,
- ◆ Het bedrag van veroordelingen en hun gevolgen,
- ◆ Het gebruik van verdovende middelen of drugs die niet medisch voorgeschreven zijn,
- ◆ Een toestand van dronkenschap,
- ◆ Douanekosten,
- ◆ Deelname als deelnemer aan een wedstrijd of een rally die recht geeft op een nationale of internationale klassering en die georganiseerd wordt door een sportfederatie waarvoor een licentie wordt gegeven en trainingen voor deze wedstrijden,
- ◆ De beoefening, als professional, van een sport,
- ◆ De deelname aan wedstrijden of uithoudings- of snelheidsproeven en de voorbereidende proeven, aan boord van een land-, zee- of luchtvaartuig,
- ◆ De gevolgen van het niet naleven van de veiligheidsregels in verband met de beoefening van alle sportactiviteiten in de vrije tijd,
- ◆ De kosten die na terugkeer van de reis of de vervaldatum van de waarborg zijn gemaakt,
- ◆ Ongevallen die voortvloeien uit uw deelname, zelfs als amateur, aan de volgende sporten: motorsporten (ongeacht het gebruikte gemotoriseerde voertuig), luchtsporten, alpinisme in het hooggebergte, bobsleeën, jacht op gevaarlijke dieren, ijshockey, skeleton, gevechtssporten, speleologie, wintersporten voor een internationaal, nationaal of regionaal klassement,
- ◆ Opzettelijke veronachtzaming van de regelgeving in het bezochte land of de beoefening van activiteiten die niet toegelaten zijn door de plaatselijke overheid,
- ◆ Officiële verboden, bevelen of beperkingen van de openbare macht,
- ◆ Het gebruik door de verzekerde van navigatieapparatuur van vliegtuigen,
- ◆ Het gebruik van oorlogstuig, explosieven en vuurwapens,

- ◆ Schade die voortvloeit uit een bewuste of bedrieglijke fout van de verzekerde, volgens artikel L.113-1 van het verzekeringsrecht,
- ◆ Zelfmoord en zelfmoordpogingen,
- ◆ Epidemieën en pandemieën, tenzij anders bepaald in de waarborg, vervuiling, natuurrampen,
- ◆ Burgeroorlog of oorlog met het buitenland, munitie, stakingen, volksbewegingen, terroristische daden, gijzelingen,
- ◆ Splitsing van een atoomkern of straling van een radioactieve energiebron.
- ◆ Afwezigheid van toeval

De aansprakelijkheid van MUTUAIDE ASSISTANCE kan in geen geval worden ingeroepen voor tekortkomingen of tegenslag in de uitvoering van haar verplichtingen als die zouden voortvloeien uit overmacht, of gebeurtenissen zoals een oorlog in binnen- of buitenland, munitie of volksbewegingen, lock-out, stakingen, aanslagen, terroristische daden, piraterij, stormen en orkanen, aardbevingen, cyclonen, vulkaanuitbarstingen of andere natuurrampen, splitsing van een atoomkern, explosie van machines en radioactieve effecten, epidemieën, de gevolgen van vervuiling en natuurrampen, de gevolgen van straling of andere toevallige gevallen of overmacht en hun gevolgen.

#### **REGELS VOOR DE WERKING VAN BIJSTANDSPRESTATIES**

Alleen door een telefonische oproep van de verzekerde op het moment van de gebeurtenis kunnen de bijstandsprestaties worden geactiveerd. Na ontvangst van de oproep zal MUTUAIDE ASSISTANCE de rechten van de aanvrager controleren en de prestaties die in deze overeenkomst zijn voorzien uitvoeren en betalen. Om van een prestatie te genieten kan MUTUAIDE ASSISTANCE aan de verzekerde vragen om de hoedanigheid die hij inroept te bewijzen en op zijn kosten de stukken en documenten voor te leggen die dit recht bewijzen.

De verzekerde moet onze artsen toegang geven tot alle medisch informatie met betrekking tot de persoon waarvoor wij optreden. Deze informatie wordt met inachtneming van het medisch geheim behandeld.

MUTUAIDE ASSISTANCE kan in geen geval de plaatselijke hulp- en nooddiensten vervangen en treedt op binnen de grenzen die door de plaatselijke autoriteiten worden gesteld, of reeds gemaakte kosten betalen, met uitzondering van

**vervoerskosten met een ziekenwagen of een taxi naar de dichtstbijzijnde plaats waar passende verzorging kan worden verstrekt, in geval van een goedaardige aandoening of licht letsel waarvoor geen repatriëring of medisch transport nodig is.**

De tussenkomsten van MUTUAIDE ASSISTANCE gebeuren met volledig respect voor de nationale en internationale wetten en regels. Ze zijn dus gebonden aan het verkrijgen van de noodzakelijke toestemmingen van de bevoegde autoriteiten.

Indien MUTUAIDE ASSISTANCE het vervoer van een verzekerde heeft betaald, moet deze hen het oorspronkelijk voorziene en niet gebruikte retourticket teruggeven.

MUTUAIDE ASSISTANCE beslist over de aard van het vliegticket dat ter beschikking van de verzekerde wordt gesteld in functie van de mogelijkheden die de luchtvaartmaatschappijen bieden en de duur van het traject.

#### **TERUGBETALINGSVOORWAARDEN**

Terugbetalingen aan de verzekerde kunnen alleen door ons uitgevoerd worden op voorlegging van de originele betaalde facturen voor de kosten die met onze toestemming werden gemaakt.

Aanvragen voor terugbetalingen moeten gericht worden aan:

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**Service Gestion des Sinistres**  
**126, rue de la Piazza**  
**93196 NOISY LE GRAND CEDEX**

#### **KLACHTENREGELING**

1. Indien u niet akkoord gaat of niet tevreden bent over de uitvoering van uw contract, vragen we u om dat te laten weten aan MUTUAIDE door te telefoneren naar 01 45 16 85 42 of door een e-mail naar [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr) voor de Bijstand waarborgen die hieronder worden opgesomd:

- ✓ Repatriëring of medisch transport
- ✓ Verlenging van een verblijf
- ✓ Hotelkosten
- ✓ Repatriëring van stoffelijke overschotten
- ✓ Medische kosten in het buitenland
- ✓ Doorgeven van dringende boodschappen

Als u niet tevreden bent over het antwoord dat u kreeg, kunt u een brief richten aan:

**MUTUAIDE**  
**SERVICE QUALITE CLIENTS**

**126, rue de la Piazza**  
**93196 NOISY LE GRAND CEDEX**

MUTUAIDE verbindt zich ertoe om de ontvangst van uw brief binnen een termijn van 10 werkdagen te bevestigen. Hij wordt uiterlijk binnen 2 maanden behandeld.

Als u geen akkoord bereikt, kunt u schriftelijk om de bemiddeling van de verzekering vragen:

**La Médiation de l'Assurance**  
**TSA 50110**  
**75441 Paris Cedex 09**

2. Bij een meningsverschil of ontevredenheid over de uitvoering van uw contract, vragen we u om het te laten weten aan GRITCHEN AFFINITY door te schrijven naar Service réclamations 27 rue Charles Durand 18000 BOURGES of een e-mail te sturen naar: [reclamations@gritchen.fr](mailto:reclamations@gritchen.fr) voor de hieronder opgesomde waarborgen van de verzekering:

- ✓ Annulering
- ✓ Afbreking
- ✓ Late aankomst
- ✓ Vervangwagen
- ✓ Vergeten voorwerp

Als u niet tevreden bent over het antwoord dat u kreeg, kunt u een brief richten aan:

**MUTUAIDE**  
**Service Assurance**  
**TSA 20296**  
**94368 Bry sur Marne Cedex**

MUTUAIDE verbindt zich ertoe om de ontvangst van uw brief binnen een termijn van 10 werkdagen te bevestigen. Hij wordt uiterlijk binnen 2 maanden behandeld.

Als u geen akkoord bereikt, kunt u schriftelijk om de bemiddeling van de verzekering vragen:

**La Médiation de l'Assurance**  
**TSA 50110**  
**75441 Paris Cedex 09**

De bemiddeling van de verzekering is niet bevoegd voor contracten die afgesloten zijn voor beroepsrisico's

#### **GEGEVENSVERZAMELING**

De verzekerde erkent dat hij ingelicht is dat de verzekeraar zijn persoonsgegevens conform de geldende regelgeving in verband met de bescherming van persoonsgegevens verwerkt en bovendien:

- dat de antwoorden op de gestelde vragen verplicht zijn en dat valse verklaringen of weglatingen tot de nietigverklaring van het contract (artikel L.113-8 van het verzekeringsrecht) of de verlaging van de schadevergoedingen (artikel L.113-9 van het verzekeringsrecht) kunnen leiden,

- De verwerking van persoonsgegevens is nodig om het contract en zijn waarborgen af te sluiten en uit te voeren, voor het beheer van de commerciële en contractuele relaties of voor de uitvoering van de geldende wettelijke, reglementaire of administratieve bepalingen.

- De verzamelde en verwerkte gegevens worden bewaard voor de duur die nodig is om het contract of de wettelijke verplichting uit te voeren. Deze gegevens worden vervolgens gearchiveerd conform de duur die voorzien is door de bepalingen in verband met verjaring.

- De bestemmelingen van de gegevens over de persoon zijn binnen de beperkingen van hun toewijzingen de diensten van de verzekeraar die belast is met de afsluiting, het beheer en de uitvoering van het verzekeringscontract en de waarborgen, zijn gemachtigden, vertegenwoordigers, partners, onderaannemers, herverzekeraars in het kader van de uitvoering van hun opdracht.

Ze kunnen indien nodig eveneens worden doorgegeven aan professionele instellingen en iedereen die optreedt in het contract, zoals advocaten, deskundigen, uitvoerders van de rechtsbedeling en ambtenaren van ministeries, curatoren, voogden en onderzoekers.

De informatie over de persoon kan eveneens worden doorgegeven aan de verzekeringnemer en aan iedereen die als gemachtigde derde daartoe bevoegd is (rechtsgebieden, bemiddelaars, ombudsmannen, betrokken ministeries, autoriteiten voor toezicht en controle en alle openbare instanties die bevoegd zijn om ze te ontvangen en de diensten die instaan voor de controle zoals accountants, auditoren en diensten voor interne controle).

- In haar hoedanigheid als financiële instelling is de verzekeraar onderworpen aan de wettelijke verplichtingen die hoofdzakelijk voortkomen uit het monetair en financieel wetboek voor wat betreft de bestrijding van het witwassen van kapitalen en de financiering van terrorisme; in dat kader controleert zij contracten die zouden kunnen uitmonden in rapportering of de bevroering van tegoeden.

Gegevens en documenten met betrekking tot de verzekerde worden 5 (vijf) jaar bewaard, vanaf de sluiting van het contract of de opschorting van de relatie.

- Zijn persoonsgegevens kunnen ook gebruikt worden in het kader van fraude tegen de verzekering te bestrijden, wat eventueel kan leiden tot de inschrijving op een lijst van personen met een risico op fraude.

Die inschrijving kan ertoe leiden dat het dossier langer bestudeerd wordt, en zelfs tot de verlaging of de weigering van de begunstigde van een aangeboden recht, een prestatie van een contract of service.

In dit kader kunnen de persoonsgegevens van de persoon (of de medeverzekerden of belanghebbenden van het contract) verwerkt worden door iedereen die binnen de afdelingen van de groep van de verzekeraar bevoegd is voor fraudebestrijding. Deze gegevens kunnen eveneens bestemd zijn voor bevoegd personeel van instanties die direct betrokken zijn bij fraude (andere verzekeringsmaatschappijen of agenten, gerechtelijke autoriteiten, bemiddelaars, ombudsmannen, uitvoerders van de rechtsbedeling, ambtenaren van ministeries, derde instanties die door een wettelijke bepaling gerechtigd zijn, en eventueel de slachtoffers van fraude of hun vertegenwoordigers).

Bij een fraudealarm worden de gegevens maximaal zes (6) maanden bewaard om het alarm te controleren en dan verwijderd, tenzij het alarm relevant is. Bij een relevant alarm worden de gegevens tot vijf (5) jaar bewaard, te rekenen vanaf de sluiting van het fraudedossier of tot het einde van de gerechtelijke procedure en de toepasselijke verjaringstermijnen.

Voor personen die op een lijst van vermeende fraudeurs staan, worden de gegevens over hen na een termijn van 5 jaar geannuleerd, vanaf de datum van inschrijving op die lijst.

- In haar hoedanigheid als verzekeraar is het gerechtvaardigd om gegevens in verband met inbreuken, veroordelingen veiligheidsmaatregelen te verwerken, ofwel op het moment dat het contract wordt afgesloten, ofwel tijdens de uitvoering of in het kader van geschillenbeheer.

- De verzekeraar mag de persoonsgegevens eveneens verwerken voor onderzoek en ontwikkeling om de kwaliteit of de relevantie van zijn toekomstige verzekerings- en/of bijstandsproducten en haar dienstenaanbod te verbeteren.

- De persoonsgegevens van een persoon zijn toegankelijk voor bepaalde medewerkers of dienstverleners van de verzekeraar in landen buiten de Europese Unie.

- De verzekerde beschikt, mits bewijs van zijn identiteit, over het recht op toegang, rectificatie, wissing en verzet tegen het gebruik van de verwerkte gegevens. Hij mag eveneens vragen om het gebruik van zijn gegevens te beperken als ze niet meer nodig zijn, of om de gegevens die hij doorgaf als ze nodig waren voor het contract of als hij toestemming heeft gegeven om deze gegevens te gebruiken terug te krijgen in een gestructureerd formaat.

Hij beschikt over het recht om richtlijnen te bepalen in verband met de bestemming van zijn persoonsgegevens na zijn dood. Deze algemene of specifieke richtlijnen betreffen de bewaring, verwijdering en de communicatie van zijn gegevens na zijn overlijden.

Deze rechten kunnen worden uitgeoefend bij de privacy officer van de verzekeraar:

- via e-mail: [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr)
- of
- met een brief: door te schrijven naar het volgende adres: Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – 93196 Noisy le Grand.

Nadat hij de aanvraag heeft ingediend bij de privacy officer en hij niet tevreden is gesteld, kan hij de CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés) aanspreken

#### **SUBROGATIE**

MUTUAIDE ASSISTANCE wordt voor de betaalde schadevergoedingen en de diensten die het in de rechten getreden van de verzekerde, tegen iedereen die verantwoordelijk is voor de feiten die tot het optreden leidden. Als de prestaties die voor de uitvoering van de overeenkomst volledig of gedeeltelijk gedekt zijn bij een andere maatschappij of instelling, wordt MUTUAIDE ASSISTANCE in de rechten van de verzekerde getreden tegen deze maatschappij of instelling.

#### **VERJARINGSTERMIJN**

in toepassing van artikel L. 114-1 van de verzekeringswetgeving verjaren alle rechtsvorderingen die uit dit contract voortvloeien na twee jaar, te beginnen bij de gebeurtenis die de aanleiding was. Deze termijn wordt op tien jaar gebracht voor de waarborgen overlijden, de vorderingen van de begunstigen verjaren ten laatste dertig jaar na deze gebeurtenis.

Deze verjaringstermijn gaat echter:

- in geval van achterhouding van informatie, nalatigheid, valse of onjuiste aangifte van het gelopen risico pas in op de dag dat de verzekeraar er kennis van nam;
- bij een schadegeval pas in op de dag dat de belanghebbenden ervan op de hoogte waren, als ze bewijzen dat ze tot dusver in onwetendheid verkeerden.

Als de vordering van de verzekerde op de verzekeraar veroorzaakt wordt door een rechtsmiddel van een derde, gaat de verjaringstermijn pas in op de dag dat deze derde een rechtsvordering heeft ingesteld tegen de verzekerde of door hem schadeloos is gesteld.

Deze verjaringstermijn kan conform artikel L. 114-2 van het verzekeringsrecht worden onderbroken door een van de volgende normale redenen voor onderbreking:

- de erkenning door de schuldenaar van het recht van de persoon tegen wie hij de verjaring inroept (artikel 2240 Burgerlijk Wetboek);
- een rechtsvordering, zelfs in kort geding, tot de beëindiging van het geding. Hetzelfde geldt als ze aanhangig worden gemaakt voor een onbevoegde rechtbank of als de aanhangigmaking van de zaak geannuleerd wordt door een procedurefout (art. 2241 en 2242 van het Burgerlijk Wetboek). De onderbreking is nietig als de eisende partij afziet van zijn vordering of de rechtszaak laat verlopen, of als zijn aanvraag definitief wordt afgewezen (artikel 2243 van het Burgerlijk Wetboek);
- een conservatoire maatregel, genomen in toepassing van het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering of van een akte van gedwongen tenuitvoerlegging (artikel 2244 van het Burgerlijk Wetboek).

We herinneren eraan dat:

Ingebrekestelling van een van de hoofdelijke schuldenaren door een rechtsvordering of door een akte van gedwongen tenuitvoerlegging of de erkenning door de schuldenaar van het recht van de persoon tegen wie hij de verjaring inroept, onderbreekt de verjaringstermijn tegen alle anderen, zelfs tegen hun erfgenamen.

De interpellatie van een van de erfgenamen van een hoofdelijke schuldenaar of de erkenning door deze erfgenaam onderbreken anderzijds de verjaringstermijn niet jegens de andere mede-erfgenamen, zelfs in geval van een hypothecaire schuldvordering, als de verplichting splitsbaar is. Deze interpellatie of deze erkenning onderbreekt de verjaringstermijn ten opzichte van de andere

mede-schuldenaars slechts voor het deel waartoe deze erfgenaam verplicht is.

Om de verjaringstermijn volledig te onderbreken ten aanzien van andere medeschuldenaren, moeten alle erfgenamen van de overleden schuldenaar worden geïnterpelleerd of moeten al deze erfgenamen worden erkend (artikel 2245 Burgerlijk Wetboek).

De ingebrekestelling van de hoofdschuldenaar of zijn erkenning onderbreekt de verjaringstermijn tegen de waarborg (artikel 2246 Burgerlijk Wetboek).

De verjaringstermijn kan eveneens onderbroken worden door:

- De aanstelling van een deskundige na een schadegeval;
- De verzending van een aangetekende brief met ontvangstbericht (door de verzekeraar gericht aan de verzekerde voor wat betreft de vordering ter betaling van de bijdrage, en door de verzekerde gericht aan de verzekeraar voor wat betreft de betaling van de schadevergoeding voor het schadegeval).

#### **GESCHILLENBESLECHTING**

Alle onenigheden tussen de verzekeraar en de verzekerde in verband met de vaststelling en de betaling van prestaties wordt bij gebrek aan een minnelijke schikking door de meest gereede partij voorgelegd aan de bevoegde rechtbank van het adres van de verzekerde, conform de bepalingen voorzien in artikel R 114-1 van het verzekeringsrecht.

#### **VALSE AANGIFTEN**

**Als ze het onderwerp van het risico veranderen of er onze mening over verminderen:**

- **Het achterhouden van informatie of een bewust valse aangifte door u leidt tot nietigverklaring van het contract. De betaalde premies blijven door ons verworven en wij zullen het recht hebben om betaling van de vervallen premies te eisen, zoals voorzien in artikel L 113.8 van het verzekeringsrecht.**
- **Alle weglatingen of onjuiste verklaringen door u waarvan de kwade trouw niet is vastgesteld, leidt tot verbreking van het contract 10 dagen na de kennisgeving die u via een aangetekende brief wordt verzonden en/of de toepassing van de vermindering van de vergoedingen van het verzekeringsrecht zoals voorzien in artikel L 113.9.**

#### **TOEZICHTHOUDENDE AUTORITEIT**

De autoriteit die belast is met het toezicht op MUTUAIDE ASSISTANCE is de Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.