

# AU PAIR 21

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Formules

- Zonder medische kosten: 7429
- Medische kosten tot 30.000 €: 7430
- Medische kosten tot 500.000 €: 7431

**INFORMATIEBROCHURE VAN HET VERZEKERINGSCONTRACT****HOE CONTACT OP TE NEMEN MET ONZE BIJSTANDSDIENST  
MUTUAIDE ASSISTANCE**

126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX  
7 dagen op 7 - 24 uur op 24

- **per telefoon: +33.1.55.98.58.32**  
*(Niet-aangerekende oproep, kost afhankelijk van operator, oproep kan opgenomen worden)*
- **per fax: +33.1. 45.16.63.92**
- **via e-mail: [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr)**

**Om u in de beste omstandigheden te kunnen helpen, denk eraan de volgende gegevens bij de hand te hebben die u tijdens uw oproep gevraagd zullen worden:**

- Het nummer van uw contract,
- Uw naam en voornaam,
- Uw woonadres,
- Het land, de stad of gemeente waar u zich bevindt op het moment van uw oproep,
- Exacte adresgegevens (nummer, straat, eventueel hotel, enz.),
- Het telefoonnummer waarop we u kunnen bereiken,
- De aard van uw probleem.

**Bij de eerste oproep zal u een dossiernummer worden meegedeeld. Houd dit nummer goed bij in functie van toekomstige betrekkingen met onze Bijstandsdienst.**

## TABEL VAN WAARBORGEN

BIJSTANDSWAARBORGEN	LIMIET
<b>1/ BIJSTAND REPATRIËRING</b>	
- Teleconsultatie voor vertrek (A)	(A) 1 telefoongesprek
- Repatriëring of medisch transport (ook in het geval van een epidemie of pandemie) (B)	(B) Reële kosten
- Terugkeer naar de werkplaats na repatriëring (C)	(C) Reële kosten
- Bezoek van een naaste (D)	(D) Reële kosten
- Onmogelijke terugkeer (E)	(D) Hotelkosten 65 € per nacht / Maximaal 10 nachten
- Hotelkosten door onmogelijke terugkeer (F)	(E) 1.000 € per persoon
- Hotelkosten door quarantainemaatregelen (G)	(F) Hotelkosten 80 € per nacht / Maximaal 14 nachten
- Medische kosten buiten het land van verblijf (ook in geval van epidemie of pandemie) (H)	(G) Hotelkosten 80 € per nacht / Maximaal 14 nachten
✓ Franchise (H1)	(H) 30.000 € of 500.000 € (in functie van de gekozen optie)
✓ Tandheelkundige zorg (H2)	(H1) 50 €
- Het verzenden van medicatie naar het buitenland (I)	(H2) 75 €
- Het verzenden van prothesen naar het buitenland (J)	(I) Verzendingskosten
- Repatriëring van een lichaam	(J) Verzendingskosten
✓ Repatriëring van het lichaam (K1)	(K1) Reële kosten
✓ Begraveniskosten noodzakelijk voor het vervoer (K2)	(K2) 750 €
- Vervroegde terugkeer (L)	(L) Vervoerbewijs terugreis*
- Betaling van een plaatselijk telefoonabonnement (M)	(M) Tot 80 €
- Rechtsbijstand in het buitenland	(N1) 12.500 €
✓ Voorschieten van de strafrechtelijke borgtocht (N1)	(N2) 1.250 €
✓ Betaling van advocatenkosten (N2)	
- Verzending van dringende berichten (O)	(O) Reële kosten
- Psychologische bijstand ten gevolge van quarantainemaatregelen (P)	(P) 6 gesprekken per voorval
- Hulpkoffer (Q)	(Q) Maximaal 100 € per persoon en maximaal 350 € per gezin

\* per trein 1<sup>ste</sup> klasse of per lijnvliegtuig in economyclass

**ARTIKEL 1 – DEFINITIES EN TOEPASSINGSGBIED****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 € - Bedrijf dat onder de verzekeringswet valt en onder toezicht is van de 'Autorité de contrôle prudentiel de résolution' (ACPR) - 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 - 383 974 086 RCS Bobigny - Btw FR 31 383 974 086.

**Ongeval met ernstige lichamelijke schade**

Plotselinge verslechtering van de gezondheid als gevolg van het plotseling optreden van een onbedoelde externe oorzaak van het slachtoffer, vastgesteld door een bevoegde medische autoriteit, die leidt tot de uitgifte van een voorschrift voor medicatie ten behoeve van de patiënt en tot de stopzetting van een professionele of andere activiteit.

**Aanslag**

Elke daad van geweld, zijnde een criminele of illegale aanval op personen en/of eigendommen in het land waar u verblijft, bedoeld om de openbare orde ernstig te verstoren door middel van intimidatie en terreur en waarover in de media bericht wordt.

Deze 'aanslag' zal moeten worden geregistreerd door de Belgische FOD Buitenlandse of Binnenlandse Zaken.

Als er meerdere aanslagen plaatsvinden op dezelfde dag, in hetzelfde land, en als de autoriteiten het beschouwen als een en dezelfde gecoördineerde actie, zal deze gebeurtenis worden beschouwd als een en dezelfde gebeurtenis.

**Verzekerde**

Natuurlijke persoon die naar behoren is verzekerd onder dit contract en hierna "u" wordt genoemd.

**Verwonding**

Acute verslechtering van de gezondheid als gevolg van het plotseling optreden van een onbedoelde externe oorzaak van het slachtoffer, vastgesteld door een bevoegde medische autoriteit

**Natuurramp**

Ongunstige weersomstandigheid van een abnormale intensiteit die niet het gevolg is van menselijk ingrijpen. Natuurfenomenen zoals een aardbeving, een vulkaanuitbarsting, een vloedgolf, een overstroming of een natuurramp, veroorzaakt door de abnormale intensiteit van een weersomstandigheid, en als zodanig door de overheid erkend.

**Definitie van bijstand aan personen**

Bijstand aan personen omvat alle diensten die worden verleend in geval van ziekte, letsel of overlijden van de verzekerde personen tijdens een gedekte reis.

**Gewaarborgde verplaatsing**

Verblijf waarvoor u verzekerd bent en waarvoor u de bijbehorende premie heeft betaald.

**Domicilie**

De gebruikelijke hoofdverblijfplaats wordt beschouwd als het domicilie. In het geval van een geschil is de fiscale woonplaats het domicilie.

**Looptijd van de waarborgen.**

De looptijd van de andere waarborgen komt overeen met de verblijfsdata.

**Epidemie**

Abnormaal hoge incidentie van een ziekte gedurende een bepaalde periode en in een bepaalde regio.

### **Buitenland**

Elk land buiten uw land van woonst.

### **Verzekerde gebeurtenissen voor bijstand**

Ziekte, kwetsuur of overlijden tijdens een verzekerde verplaatsing.

### **Uitvoering van de diensten**

De diensten die door deze overeenkomst worden gegarandeerd, kunnen alleen worden geactiveerd mits voorafgaandelijke toestemming van MUTUAIDE ASSISTANCE. Bijgevolg kunnen geen door de Verzekerde gedane uitgaven door MUTUAIDE ASSISTANCE worden vergoed.

### **Franchise**

Een deel van de schade die ten laste is van de Verzekerde zoals voorzien in het contract in geval van schadevergoeding na een ongeval. De vrijstelling kan uitgedrukt worden in bedrag, in procent, in dag, in uur, of in kilometer.

### **Plaats van verblijf**

Het adres van de plaats waar u op reis verblijft tijdens de looptijd van de waarborgen, wordt beschouwd als plaats van verblijf.

### **Ziekte**

Plotselinge en onvoorziene verslechtering van de gezondheid, vastgesteld door een bevoegde medische autoriteit.

### **Ernstige ziekte**

Plotselinge verslechtering van de gezondheid, vastgesteld door een bevoegde medische autoriteit, die leidt tot de uitgifte van een voorschrift voor medicatie ten behoeve van de patiënt en tot de stopzetting van een professionele of andere activiteit.

### **Limiet per voorval**

Ingeval de waarborg wordt uitgeoefend ten gunste van meerdere verzekerden die het slachtoffer zijn van dezelfde gebeurtenis en verzekerd zijn onder dezelfde specifieke voorwaarden, is de waarborg van de verzekeraar in ieder geval beperkt tot het maximumbedrag dat onder deze waarborg wordt voorzien, ongeacht het aantal slachtoffers. Als gevolg hiervan worden de vergoeding verlaagd en betaald in verhouding tot het aantal slachtoffers.

### **Familieleden**

Uw partner in rechte of in feite of enige persoon die met u is verbonden door een samenlevingscontract, wettelijke samenwoning of partnerschap, uw voorouders of afstammelingen of die van uw echtgenoot, uw stiefvaders, stiefmoeders, broers, zussen, inclusief kinderen van de echtgenoot of samenwonende partner van een van uw rechtstreekse voorouders, schoonbroers, schoonzussen, schoonzonen, schoondochters of die van uw echtgenoot. Zij dienen gedomicilieerd te zijn in hetzelfde land als u, tenzij bij overeenkomst anders is bepaald.

### **Wat wij regelen**

Wij ondernemen de nodige stappen zodat u toegang heeft tot de dienstverlening.

### **Wat wij op ons nemen**

Wij financieren de dienstverlening.

### **Nietigheid**

Elke fraude, vervalsing of alle valse verklaringen en valse getuigenissen die tot de uitvoering kunnen leiden van de waarborgen voorzien in de overeenkomst, brengen de nietigheid van onze verbintenissen en het verlies van de rechten voorzien in de genoemde overeenkomst met zich mee.

**Pandemie**

Epidemie die zich over een uitgestrekt gebied en voorbij de landsgrenzen verspreidt, en door de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) en/of door lokale bevoegde overheden van het land waar het schadegeval zich voordeed als pandemie wordt beschouwd.

**Quarantaine**

Afzondering van de persoon, in geval van een vermoedelijke of bewezen ziekte, beslist door een lokale bevoegde overheid, om het risico van verspreiding van die ziekte in de context van een epidemie of pandemie te vermijden.

**Ongeval**

Willekeurige gebeurtenis die de waarborg van dit contract kan activeren.

**Territorialiteit**

De hele wereld, met uitzondering van het land van herkomst.

**ARTIKEL 3 – BESCHRIJVING VAN DE BIJSTANDSWAARBORGEN VOOR PERSONEN**

U wordt ziek, raakt gewond of u overlijdt tijdens een verzekerde verplaatsing. Wij treden op onder de volgende voorwaarden:

**TELECONSULTATIE VOOR VERTREK**

Voor elk verzoek om informatie en nuttige inlichtingen voor de organisatie en het goede verloop van uw reis, kunt u vóór uw reis contact met ons opnemen; 24 uur per dag en 7 dagen op 7. Deze inlichtingen hebben betrekking op de volgende punten.

*Inlichtingen betreffende gezondheid:* Gezondheid, hygiëne, vaccinatie, te nemen voorzorgsmaatregelen, belangrijkste ziekenhuizen, advies aan vrouwen, tijdsverschillen, dieren meenemen op reis.

Ook onze artsen geven u graag alle inlichtingen die u nodig heeft wanneer u een reis moet ondernemen ten gevolge van een epidemie of pandemie.

De inlichtingen worden per telefoon gegeven. Ze worden niet schriftelijk bevestigd en er worden geen documenten verstuurd.

Het verstrekken van inlichtingen en informatie gebeurt tussen 8.00 u. en 19.00 u. en binnen de termijnen die normaal gesproken nodig zijn om aan het verzoek te voldoen.

Ongeacht het tijdstip van de oproep, noteren we uw vraag en uw contactgegevens zodat we u kunnen contacteren om u de verwachte feedback te geven.

**REPATRIËRING OF MEDISCH TRANSPORT:**

U bent ziek, ook in het kader van een epidemie of pandemie, of u raakt gewond tijdens een verzekerde verplaatsing. Wij organiseren en betalen uw repatriëring naar uw woonplaats of een ziekenhuis dicht bij uw verblijfplaats.

Bij het bepalen van de datum van repatriëring, de keuze van het vervoermiddel of de plaats van ziekenhuisopname wordt alleen rekening gehouden met medische vereisten.

De beslissing tot repatriëring wordt genomen door onze adviserende arts, na overleg met de lokale behandelende arts en eventueel de huisarts.

Tijdens uw repatriëring en op voorschrift van onze adviserende arts, organiseren en betalen wij het vervoer van een begeleider aan uw zijde.

**Indien u de oplossing die door ons medisch team wordt voorgesteld weigert, vervalt de waarborg voor persoonlijke bijstand.**

**TERUGKEER NAAR DE WERKPLAATS**

Wanneer u gebruik heeft gemaakt van de repatriëringswaarborg, zorgen wij, in overleg met de behandelend arts, gedurende de 90 dagen na de datum van repatriëring voor de terugkeer naar de werkplek, indien uw toestand dit toelaat.

**BEZOEK VAN EEN NAASTE**

Voor uw medische repatriëring bent u bij besluit van ons medisch team ter plaatse gedurende 7 dagen of langer gehospitaliseerd. Wij betalen de verblijfskosten van een van uw familieleden.

Onze tussenkomst voor zijn/haar logies moet binnen de limiet blijven zoals aangegeven in de tabel van waarborgen.

**De kosten voor maaltijden en verfrissingen of andere uitgaven blijven in elk geval voor rekening van deze persoon.**

**TERUGKEER ONMOGELIJK:**

Uw vlucht is geannuleerd door maatregelen van lokale overheden of luchtvaartmaatschappijen om de verplaatsing van grote groepen van mensen te beperken in het geval van een epidemie of pandemie.

Indien u genoodzaakt bent uw verblijf te verlengen, dan organiseren en betalen wij de hotelkosten (kamer en ontbijt), ook van begunstigde familieleden of van een verzekerde begeleider, binnen de limiet zoals aangegeven in de tabel van waarborgen.

Wij organiseren en betalen uw repatriëring naar uw woonplaats, binnen de limiet zoals aangegeven in de tabel van waarborgen.

**HOTELKOSTEN TEN GEVOLGE VAN QUARANTAINE**

Indien u wegens quarantainemaatregelen genoodzaakt bent uw verblijf te verlengen, dan organiseren en betalen wij de hotelkosten (kamer en ontbijt), ook van begunstigde familieleden of van een verzekerde begeleider, binnen de limiet zoals aangegeven in de tabel van waarborgen.

**MEDISCHE KOSTEN (BUITEN HET LAND VAN WOONST)**

Wanneer medische kosten (ook in het geval van ziekte die verband houdt met een epidemie of pandemie) zijn gemaakt met onze voorafgaande toestemming, vergoeden wij u het deel van deze kosten dat niet gedekt is door eventuele verzekeringsinstellingen waar u bij aangesloten bent.

Wij komen pas tussen als de terugbetalingen zijn gedaan door de bovengenoemde verzekeringsinstellingen, na aftrek van een franchise waarvan het bedrag wordt vermeld in de tabel met waarborgen, en onder voorlegging van het originele bewijs van terugbetaling van uw verzekeringsinstelling.

Deze vergoeding dekt de hieronder omschreven kosten, mits deze betrekking hebben op een behandeling die u buiten uw land van woonst heeft gekregen als gevolg van een ziekte of een ongeval buiten uw land van woonplaats.

In dat geval vergoeden wij de gemaakte kosten tot het maximumbedrag zoals aangegeven in de tabel van waarborgen.

In het geval dat de verzekeringsinstelling waaraan u bijdraagt de gemaakte medische kosten niet dekt, vergoeden wij de gemaakte kosten binnen de limiet van het bedrag dat is aangegeven in de tabel met waarborgen, op voorwaarde dat u de originele facturen en het attest van niet-terugbetaling van de verzekeringsinstelling hebt verstrekt.



**Deze prestatie loopt af vanaf de dag waarop wij uw repatriëring kunnen uitvoeren.**

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

- medisch honorarium,
- kosten voor medicatie voorgeschreven door een arts of chirurg,
- kosten van een ambulance voorgeschreven door een arts voor vervoer naar het dichtstbijzijnde hospitaal en dit enkel wanneer de verzekeringsinstellingen de kosten weigeren te dekken,
- hospitalisatiekosten op voorwaarde dat u door onze adviesartsen als onvervoerbaar wordt beschouwd; een beslissing die genomen werd na het inwinnen van informatie bij de plaatselijke arts (kosten van ziekenhuisopname vanaf de dag dat we uw repatriëring kunnen uitvoeren, zijn niet gedekt),
- kosten voor dringende tandheelkundige zorg (beperkt tot de limietbedragen zoals aangegeven in de tabel van waarborgen, zonder toepassing van franchise).

### **HET VERZENDEN VAN MEDICATIE NAAR HET BUITENLAND**

Tijdens een verzekerde verplaatsing in het buitenland beschikt u niet over uw noodzakelijke medicatie, ten gevolge van verlies of diefstal. Wij betalen de opsporing en de levering van deze medicijnen, in het geval dat deze medicijnen of hun equivalenten aanbevolen door de artsen van MUTUAIDE ASSISTANCE niet ter plaatse worden gevonden (op voorwaarde dat u ons de contactgegevens van uw behandelende arts geeft).

Wij betalen de verzending van deze medicatie via de snelste weg, onder voorbehoud van lokale wettelijke beperkingen.

**De douanekosten en aankoopkosten van de medicatie blijven voor uw rekening.**

### **HET VERZENDEN VAN PROTHESEN NAAR HET BUITENLAND**

Tijdens een verzekerde verplaatsing buiten het land waar u woont, kunt u ten gevolge van breuk of verlies niet beschikken over de bril, corrigerende lenzen of hoortoestellen die u gewoonlijk draagt. Wij zorgen voor de levering van deze prothesen (op voorwaarde dat we van u de volledige kenmerken van de prothesen en de contactgegevens van uw gebruikelijke oogarts of prothesemaker hebben verkregen)

Wij betalen de verzending van deze medicatie via de snelste weg, onder voorbehoud van lokale wettelijke beperkingen.

**De douanekosten evenals de ontwerpkosten van de bril, de lenzen of de hoortoestellen blijven voor uw rekening.**

### **REPATRIËRING VAN HET LICHAAM**

U overlijdt tijdens een verzekerde verplaatsing. Wij organiseren de overbrenging van uw lichaam tot aan de begraafplaats in uw land van woonst.

In dat kader betalen wij:

- ✓ De kosten voor transport van het lichaam,
- ✓ De kosten voor het conserveren van het lichaam volgens de toepasselijke wetgeving,
- ✓ De kosten die rechtstreeks verbonden zijn aan het transport van het lichaam (behandeling, specifieke transportfaciliteiten, voorbereiding) binnen de limiet zoals aangegeven in de tabel van waarborgen.

### **VERVROEGDE TERUGKEER**

Als u uw verblijf voortijdig moet onderbreken in de onderstaande gevallen, dekken wij uw extra vervoerskosten en die van de leden van uw begunstigde familie of van een persoon die u vergezelt en die verzekerd is, als de reisdocumenten voor uw terugkeer voorzien zijn en die van hen kunnen niet worden gebruikt als gevolg van dit voorval, op basis van een 1<sup>ste</sup> klasse treinkaartje of een vliegtuigticket in economyclass.

Wij komen tussen in volgende gevallen:

- ziekenhuisopname van een familielid, van een persoon die belast is met de opvang van uw minderjarig en/of gehandicapt kind dat thuis gebleven is, of van de professionele hulpverlener die u vervangt.
- overlijden van een familielid, van een persoon die belast is met de opvang van uw minderjarig en/of gehandicapt kind dat thuis gebleven is, of van de professionele hulpverlener die u vervangt,

### **BETALING VAN EEN PLAATSELIJK TELEFOONABONNEMENT**

Tijdens een verzekerde verplaatsing in het buitenland bent u in quarantaine geplaatst. Wij betalen de kosten voor de ingebruikname van een plaatselijk telefoonabonnement, binnen de limiet zoals aangegeven in de tabel met waarborgen.

### **RECHTSBIJSTAND IN HET BUITENLAND**

Tijdens een verzekerde verplaatsing in het buitenland loopt u het risico van gerechtelijke vervolging, gevangenisstraf wegens niet-naleving of onopzettelijke overtreding van lokale wet- en regelgeving.

We schieten de borgsom voor die de lokale autoriteiten nodig hebben om uw voorlopige invrijheidstelling mogelijk te maken, binnen de limiet zoals aangegeven in de tabel van waarborgen.

De terugbetaling van dit voorschot moet gebeuren binnen een maand na de indiening van ons verzoek om terugbetaling. Als de borgsom voor deze deadline aan u wordt terugbetaald door de autoriteiten van het land, moet deze onmiddellijk aan ons worden geretourneerd.

Tot het bedrag dat is aangegeven in de tabel met waarborgen kunnen wij u de erelonen terugbetalen van juridische vertegenwoordigers bij wie u mogelijk vrij beroep moet aantekenen als er een rechtszaak tegen u wordt aangespannen, op voorwaarde dat de vermeende feiten niet strafrechtelijk kunnen worden bestraft volgens de wetgeving van het land.

**Deze garantie geldt niet voor feiten die betrekking hebben op uw beroepsactiviteit of het beheer van een gemotoriseerd landvoertuig.**

### **DOORGEVEN VAN DRINGENDE BERICHTEN**

U kunt geen contact opnemen met iemand uit uw thuisland. Wij geven het bericht door als u in de onmogelijkheid verkeert om dat te doen.

De verzonden berichten mogen niet van een ernstige of gevoelige aard zijn. Berichten blijven de verantwoordelijkheid van hun auteurs, die identificeerbaar moeten zijn, en zijn enkel bindend voor hen. Wij treden in dit geval slechts op als tussenpersoon.

### **PSYCHOLOGISCHE BIJSTAND TEN GEVOLGE VAN QUARANTAINEMAATREGELEN**

In geval van een ernstig trauma na een gebeurtenis die verband houdt met een epidemie of een pandemie, kunnen we u, op uw verzoek, telefonisch in contact brengen met een psycholoog, binnen de limiet vermeld in de tabel met waarborgen. Deze gesprekken zijn volstrekt vertrouwelijk.

Dit luisterend oor is niet te verwarren met het psychotherapeutische werk dat in de privépraktijk wordt verricht. Door de fysieke afwezigheid van de beller kan deze dienst een psychotherapeutische sessie in geen geval vervangen.

### **HULPKOFFER**

In het geval dat u door uw quarantaine of uw ziekenhuisopname wegens een epidemie of pandemie niet langer over voldoende bruikbare persoonlijke bezittingen beschikt, betalen wij, op vertoon van bewijsstukken, voor de eerste levensbehoeften, tot de limiet zoals aangegeven in de tabel van waarborgen.

## **ARTIKEL 5 – UITZONDERINGEN OP DE BIJSTAND VOOR PERSONEN**

Geven geen recht op onze tussenkomst:

- ◆ Medische kosten en hospitalisatiekosten in het land van woonst,
- ◆ Dronkenschap, zelfdoding of poging tot zelfdoding en de gevolgen daarvan,
- ◆ Elke vrijwillige verminking van de verzekerde,
- ◆ Milde aandoeningen of kwetsuren die ter plaatse behandeld kunnen worden en/of die de Verzekerde niet verhinderen zijn/haar reis verder te zetten,
- ◆ Zwangerschapsomstandigheden, tenzij er een onvoorziene complicatie is, en in alle gevallen, zwangerschapstoestanden na de 36<sup>ste</sup> week, vrijwillige zwangerschapsafbreking, nasleep van de bevalling,
- ◆ Herstel dat nog begeleid wordt en aandoeningen die nog in behandeling zijn en niet geconsolideerd zijn, en waarbij het risico op plotselinge verslechtering bestaat,
- ◆ Eerder vastgestelde ziekten die tot ziekenhuisopname hebben geleid in de 6 maanden voorafgaand aan de vertrekdatum van de reis,
- ◆ Gebeurtenissen die verband houden met een medische behandeling of heelkundige ingreep en die geen onvoorziën, toevallig of incidenteel karakter zouden hebben,
- ◆ De kosten voor prothesen: optisch, dentaal, akoestisch, functioneel, enz.
- ◆ De gevolgen van infectieuze risicosituaties in een epidemiologische context die aanleiding geven tot quarantaine of preventieve maatregelen of specifiek toezicht door de internationale of nationale gezondheidsautoriteiten en/of lokale gezondheidsautoriteiten van het land waar u verblijft en/of van uw land van herkomst, tenzij anders gespecificeerd in de waarborg.
- ◆ De kosten voor thermale kuren, esthetische behandeling, vaccinatie en de kosten die daaruit voortvloeien,
- ◆ Het verblijf in rusthuizen en de kosten die daaruit voortvloeien,

- ◆ Fysiotherapie, kinesitherapie, chiropraxie en de kosten die daaruit voortvloeien
- ◆ De geplande ziekenhuisopnames.

## ARTIKEL 6 – DE ALGEMENE UITZONDERINGEN

Geven geen recht op onze tussenkomst:

- ◆ De prestaties die niet zijn aangevraagd tijdens de reis of die niet door ons of in overleg met ons zijn georganiseerd, geven geen recht, a posteriori, op restitutie of compensatie,
- ◆ De kosten voor maaltijden en verfrissingen, hotel, behalve deze die gedefinieerd zijn in de tekst van de waarborg,
- ◆ Schade die opzettelijk is veroorzaakt door de verzekerde en die het gevolg is van zijn deelname aan een misdrijf, een misdrijf of een vechtpartij, behalve in het geval van zelfverdediging,
- ◆ Het te betalen bedrag in geval van veroordelingen en de gevolgen daarvan,
- ◆ Het gebruik van verdoovende middelen en drugs zonder medisch voorschrift,
- ◆ Staat van dronkenschap,
- ◆ De douanekosten,
- ◆ Deelname als concurrent aan een wedstrijd of aan een rally die recht geeft op een nationaal of internationaal klassement en georganiseerd wordt door een sportfederatie waarvoor een licentie is afgegeven, evenals training voor deze wedstrijden,
- ◆ Het professioneel uitoefenen van eender welke sport,
- ◆ Deelname aan wedstrijden of uithoudings- of snelheidsproeven en de voorbereidende tests daarvan, aan boord van elk land-, water- of luchtvoertuig,
- ◆ De gevolgen van het niet naleven van erkende veiligheidsregels met betrekking tot het beoefenen van sportieve vrijetijdsactiviteiten,
- ◆ Kosten gemaakt na terugkeer van de reis of het aflopen van de waarborg,
- ◆ Ongevallen als gevolg van uw deelname, zelfs als amateur, aan de volgende sporten: motorsport (ongeacht het gebruikte motorvoertuig), luchtsporten, bergbeklimmen, bobsleeën, jacht op gevaarlijke dieren, ijshockey, skeleton, vechtsporten, speleologie, sneeuwspporten met een internationaal, nationaal of regionaal klassement,
- ◆ Opzettelijke niet-inachtneming van de regelgeving van het bezochte land, of van het uitoefenen van activiteiten die niet zijn toegestaan door de plaatselijke autoriteiten,
- ◆ Officiële verbodsbepalingen, inbeslagnames of dwangmaatregelen door de openbare macht,
- ◆ Het gebruik door de Verzekerde van luchtvaartuigen,
- ◆ Het gebruik van oorlogsmateriaal, explosieven en vuurwapens,
- ◆ Schade als gevolg van een opzettelijke fout of opzettelijk wangedrag door de Verzekerde,
- ◆ Zelfdoding of poging tot zelfdoding,
- ◆ Epidemieën en pandemieën tenzij anders bepaald in de garantie, vervuiling, natuurrampen,
- ◆ Burgeroorlog of buitenlandse oorlog, rellen, stakingen, volksbewegingen, terreurdaden, gijzeling,
- ◆ Het uiteenvallen van de atoomkern of elke bestraling die afkomstig is van een radioactieve energiebron.

MUTUAIDE ASSISTANCE kan in geen geval aansprakelijk zijn voor tekortkomingen of tegenslagen in de uitvoering van haar verplichtingen als gevolg van gevallen van overmacht, of gebeurtenissen zoals burgeroorlog of buitenlandse oorlog, rellen of volksbewegingen, uitsluitingen, stakingen, terroristische aanslagen, daden van terrorisme, piraterij, stormen en orkanen, aardbevingen, cyclonen, vulkaanuitbarstingen of andere rampen, het uiteenvallen van de atoomkern, de explosie van nucleaire apparaten en de radioactieve effecten, epidemieën, de effecten van vervuiling en natuurrampen, de effecten van straling of elke andere toevallige gebeurtenis of overmacht, evenals de gevolgen daarvan.

**ARTIKEL 7 – WERKINGSREGELS VAN DE BIJSTANDSPRESTATIES**

Enkel de telefonische oproep van de Verzekerde op het moment van de gebeurtenis maakt de uitvoering van de bijstandsprestaties mogelijk.

Na ontvangst van de oproep en na de rechten van de aanvrager te hebben geverifieerd, organiseert en betaalt MUTUAIDE ASSISTANCE de prestaties zoals voorzien in onderhavige overeenkomst.

Om van een prestatie te genieten, kan MUTUAIDE ASSISTANCE de Verzekerde vragen om bewijs te leveren van zijn recht op deze prestatie en op zijn kosten de stukken en documenten voor te leggen die dit recht bewijzen.

De Verzekerde dient onze artsen toegang te geven tot alle medische informatie betreffende de persoon voor wie wij optreden. Deze informatie valt onder het medisch beroepsgeheim en wordt als dusdanig behandeld.

**MUTUAIDE ASSISTANCE kan op geen enkele manier de lokale noodhulporganisaties vervangen en treedt op binnen de grenzen van de afspraken die door de lokale autoriteiten zijn gemaakt. Ook kan zij de aldus gemaakte kosten niet dekken, met uitzondering van de kosten van ambulance- of taxivervoer naar de dichtstbijzijnde plaats waar passende zorg kan worden toegediend in geval van milde ziekte of kleine verwondingen die geen repatriëring of medisch transport vereisen.**

De interventies die MUTUAIDE ASSISTANCE moet uitvoeren, gebeuren in volledige overeenstemming met de nationale en internationale wet- en regelgeving. Ze zijn dus gekoppeld aan het verkrijgen van de nodige toelatingen door de bevoegde autoriteiten.

Wanneer MUTUAIDE ASSISTANCE het vervoer van een Verzekerde op zich neemt, moet deze laatste haar het aanvankelijk voorziene maar niet gebruikte retourticket terugbetalen.

MUTUAIDE ASSISTANCE beslist welk vliegticket ter beschikking gesteld wordt van de Verzekerde, naargelang de mogelijkheden die de luchtvaartmaatschappijen bieden en de duur van het traject.

**ARTIKEL 8 – TERUGBETALINGSVOORWAARDEN**

Terugbetalingen aan de Verzekerde kunnen alleen door ons worden gedaan op vertoon van de originele betaalde facturen die overeenkomen met de kosten die met onze toestemming zijn gemaakt.

De aanvragen tot terugbetaling moeten gericht zijn aan:

**MUTUAIDE ASSISTANCE  
Dienst Schadebeheer  
126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX**

**ARTIKEL 9 – KLACHTENPROCEDURE**

In geval van onenigheid of ontevredenheid over de uitvoering van uw contract, verzoeken wij u contact op te nemen met MUTUAIDE op het nummer 33.1.55.98.58.32 of via e-mail: [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr)

Indien u niet tevreden bent met de feedback die u krijgt, kunt u een brief sturen naar:

**MUTUAIDE  
KLANTENDIENST  
126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX**

MUTUAIDE verbindt zich ertoe de ontvangst van uw brief binnen 10 werkdagen te bevestigen. Hij zal uiterlijk binnen 2 maanden worden behandeld.

Indien geen overeenstemming wordt bereikt, kunt u zich per post richten tot de Ombudsdienst voor Verzekeringen:

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

## **ARTIKEL 10 – VERZAMELEN VAN GEGEVENS**

De Verzekerde erkent te zijn geïnformeerd dat de Verzekeraar zijn persoonsgegevens verwerkt conform de geldende regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en, bovendien:

- Dat hij verplicht is te antwoorden op de gestelde vragen en dat in geval van valse of onvolledige verklaringen de toetreding tot het contract (artikel L 113-8 van het Wetboek van Verzekeringen) nietig kan worden verklaard, of de tegemoetkomingen (artikel L 113-9 van het Wetboek van Verzekeringen) verminderd kunnen worden,
- De verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk voor de toetreding tot en uitvoering van het contract en de waarborgen, voor het beheer van commerciële en contractuele relaties, of voor de uitvoering van geldende wettelijke, regelgevende of administratieve bepalingen.
- De verzamelde en verwerkte gegevens worden bewaard gedurende de periode die nodig is voor de uitvoering van het contract of de wettelijke verplichting. Deze gegevens worden vervolgens bijgehouden in overeenstemming met de termijnen voorzien in de bepalingen betreffende verjaring.
- De ontvangers van de hem/haar betreffende gegevens zijn, binnen de grenzen van hun bevoegdheden, de diensten van de Verzekeraar die belast is met de ondertekening, het beheer en de uitvoering van het verzekeringscontract en de waarborgen, zijn afgevaardigden, mandatarissen, partners, onderaannemers, herverzekeraars binnen het kader van de uitoefening van hun opdrachten.

Ze kunnen indien nodig ook worden doorgegeven aan beroepsorganisaties en aan alle personen die bij het contract betrokken zijn, zoals advocaten, deskundigen, gerechtsambtenaren en ministeriële functionarissen, curatoren, docenten, onderzoekers.

Hem/haar betreffende informatie kan ook naar de Intekenaar worden gestuurd, evenals naar alle personen die gemachtigd zijn als Gemachtigde Derde Partijen (rechtbanken, experts, bemiddelaars, betrokken ministeries, toezichthoudende en controlerende autoriteiten en alle overheidsinstanties die gemachtigd zijn om ze te ontvangen, evenals de verantwoordelijke controlediensten zoals revisoren, auditeurs en diensten belast met interne controle).

- Als financiële instelling is de Verzekeraar onderworpen aan de wettelijke verplichtingen die voornamelijk voortvloeien uit het monetair en financieel wetboek betreffende de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, en als zodanig voert hij contractbewaking uit die kan resulteren in het opstellen van een melding van verdachte transacties of in een maatregel om tegoeden te bevroren.

De gegevens en documenten betreffende de Verzekerde worden bewaard gedurende een periode van vijf (5) jaar te rekenen vanaf de afsluiting van het contract of de stopzetting van de verbintenis.

- Zijn/haar persoonsgegevens kunnen ook worden gebruikt in het kader van de bestrijding van verzekeringsfraude, wat indien nodig kan leiden tot registratie op een lijst van personen met een risico op fraude.

Deze registratie kan tot gevolg hebben dat de bestudering van zijn dossier wordt uitgebreid, of zelfs het voordeel van een recht, een dienst, een contract of een aangeboden dienst wordt verminderd of ontzegd.

In deze context kunnen persoonsgegevens die op hem (of op personen die betrokken zijn of belang hebben bij het contract) betrekking hebben, worden verwerkt door alle bevoegde personen die werkzaam zijn binnen de

entiteiten van de Verzekeraarsgroep in het kader van de fraudebestrijding. Deze gegevens kunnen ook bestemd zijn voor bevoegd personeel van organisaties die rechtstreeks bij fraude betrokken zijn (andere verzekeringsorganisaties of tussenpersonen; gerechtelijke autoriteiten, bemiddelaars, experts, gerechtsfunctionarissen, ministeriële ambtenaren; externe organisaties die door een wettelijke bepaling zijn gemachtigd en, indien van toepassing, slachtoffers van fraude of hun vertegenwoordigers).

In het geval van een fraudewaarschuwing worden de gegevens maximaal zes (6) maanden bewaard om de waarschuwing te kwalificeren, en vervolgens verwijderd, tenzij de waarschuwing relevant is. In het geval van een relevante waarschuwing worden de gegevens bewaard voor een periode van vijf (5) jaar te rekenen vanaf de afsluiting van het fraudedossier, of tot het einde van de gerechtelijke procedure en de toepasselijke verjaringstermijnen.

Van mensen die op een lijst met vermoedelijke fraudeurs staan geregistreerd, worden de gegevens 5 jaar na de datum van registratie op deze lijst verwijderd.

- In zijn hoedanigheid van Verzekeraar heeft hij het recht om gegevens te verwerken met betrekking tot overtredingen, veroordelingen en veiligheidsmaatregelen, hetzij bij het aangaan van de overeenkomst, hetzij tijdens de uitvoering ervan, hetzij in het kader van het beheer van geschillen.
- Persoonsgegevens kunnen ook worden gebruikt door de Verzekeraar in het kader van de verwerking die hij uitvoert en waarvan het doel onderzoek en ontwikkeling is om de kwaliteit of relevantie van zijn toekomstige verzekeringsproducten en/of aanbod van diensten en bijstand te verbeteren.
- Persoonsgegevens die op hem betrekking hebben, kunnen toegankelijk zijn voor sommige medewerkers van de Verzekeraar of dienstverleners die gevestigd zijn in landen buiten de Europese Unie.
- De Verzekerde heeft, door zijn identiteit aan te tonen, recht op inzage, rechtzetting en verwijdering van en verzet tegen de verwerkte gegevens. Hij/zij kan ook verzoeken om het gebruik van zijn/haar gegevens te beperken wanneer ze niet langer nodig zijn, of om de gegevens die hij/zij heeft verstrekt in een gestructureerd formaat te herstellen wanneer deze nodig zijn voor de overeenkomst of wanneer hij/zij heeft ingestemd met het gebruik van deze gegevens.

Hij/zij heeft het recht om richtlijnen op te stellen over wat er met zijn/haar persoonsgegevens moeten gebeuren na zijn/haar overlijden. Deze richtlijnen, van algemene of specifieke aard, betreffen de bewaring, verwijdering of overdracht van zijn/haar gegevens na overlijden.

Voor de uitoefening van deze rechten kan hij/zij zich wenden tot de Gedelegeerde Functionaris voor Gegevensbescherming van de Verzekeraar:

- via e-mail op volgend adres [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr)
- of
- per post: door een brief te richten aan: Gedelegeerd Functionaris voor Gegevensbescherming – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

Nadat hij/zij een verzoek heeft ingediend bij de functionaris voor gegevensbescherming en geen genoegdoening heeft ontvangen, heeft hij/zij de mogelijkheid om zich te wenden tot de bevoegde autoriteit ter zake in België: GBA (Gegevensbeschermingsautoriteit)

**ARTIKEL 11 – SUBROGATIE**

In het geval van uitkering van een vergoeding door de Verzekeraar onder deze polis, wordt de Verzekeraar de begunstigde, tot aan het bedrag van deze tegemoetkoming, van alle rechten en rechtsvorderingen die de Verzekerde had jegens elke persoon die verantwoordelijk is voor de schade, in overeenstemming met artikel 95 van de wet betreffende verzekeringen van 4 april 2014.

De Verzekerde moet alle nodige documenten en certificaten voorleggen en al het nodige doen zodat de Verzekeraar zijn rechten kan doen gelden.

De verzekerde mag geen enkele actie ondernemen die de rechten van de Verzekeraar met betrekking tot subrogatie zou kunnen schaden en blijft aansprakelijk voor alle schade die hij/zij, door zijn handelen of nalatigheden, toebrengt aan de Verzekeraar in zijn recht op subrogatie. Indien de subrogatie niet langer kan worden uitgeoefend ten gunste van de Verzekeraar, wordt de Verzekeraar ontheven van alle of een deel van zijn verplichtingen jegens de Verzekerde.

**ARTIKEL 12 – VERJARING**

Overeenkomstig artikel 88 van de wet op verzekeringen van 4 april 2014, verjaart elke actie die voortvloeit uit dit contract na een termijn van drie jaar vanaf de gebeurtenis die er aanleiding toe gaf.

**ARTIKEL 13 – TAAL EN TOEPASSELIJK RECHT**

De taal die gebruikt wordt tijdens de looptijd van het contract is het Frans of het Nederlands (artikel 37 van de verzekeringswet van 4 april 2014). De precontractuele betrekkingen en onderhavig contract worden beheerst door het Franse recht, waarbij wordt bepaald dat het Belgisch recht van toepassing is op de verzekerden. De kosten voor verzendingen via de post blijven ten laste van de Verzekerde. De verjaringstermijn kan onderbroken worden door een gewone oorzaak van onderbreking.

**ARTIKEL 14 – BESLECHTING VAN GESCHILLEN**

Elk geschil tussen de Verzekeraar en de Begunstigde met betrekking tot de vaststelling en betaling van prestaties zal, bij gebrek aan een minnelijke schikking, door de meest gereede partij worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank van de woonplaats van de begunstigde.

**ARTIKEL 15 – VALSE VERKLARINGEN**

Wanneer zij het voorwerp van het risico veranderen of onze mening daarover verminderen:

- Elke onwil of opzettelijk valse verklaring van uw kant leidt tot nietigverklaring van het contract. De betaalde premies blijven dan bij ons en wij hebben het recht om betaling van de verschuldigde premies te eisen, zoals bepaald in artikel 59 van de wet op verzekeringen van 4 april 2014;
- Elke nalatigheid of onjuiste verklaring van uw kant waarvan de kwade trouw niet is bewezen, resulteert in de beëindiging van het contract één maand na de kennisgeving die u per aangetekende brief wordt toegezonden en/of de toepassing van de vermindering van de schadevergoeding, zoals voorzien door artikel 60 van de wet van 4 april 2014 met betrekking tot verzekeringen.



**ARTIKEL 16 – TOEZICHTHOUDENDE INSTANTIE**

De instantie belast met de controle van MUTUAIDE ASSISTANCE is in Frankrijk de 'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution' (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

## Inhoudstafel

INFORMATIEBROCHURE VAN HET VERZEKERINGSCONTRACT .....	- 2 -
TABEL VAN WAARBORGEN .....	- 3 -
ARTIKEL 1 – DEFINITIES EN TOEPASSINGSGBIED .....	- 4 -
ARTIKEL 3 – BESCHRIJVING VAN DE BIJSTANDSWAARBORGEN VOOR PERSONEN.....	- 7 -
TELECONSULTATIE VOOR VERTREK.....	- 7 -
REPATRIËRING OF MEDISCH TRANSPORT:.....	- 7 -
TERUGKEER NAAR DE WERKPLAATS .....	- 7 -
BEZOEK VAN EEN NAASTE .....	- 8 -
TERUGKEER ONMOGELIJK:.....	- 8 -
HOTELKOSTEN TEN GEVOLGE VAN QUARANTAINE .....	- 8 -
MEDISCHE KOSTEN (BUITEN HET LAND VAN WOONST).....	- 8 -
HET VERZENDEN VAN MEDICATIE NAAR HET BUITENLAND .....	- 9 -
HET VERZENDEN VAN PROTHESEN NAAR HET BUITENLAND.....	- 9 -
REPATRIËRING VAN HET LICHAAM.....	- 9 -
VERVROEGDE TERUGKEER .....	- 10 -
BETALING VAN EEN PLAATSELIJK TELEFOONABONNEMENT .....	- 10 -
RECHTSBIJSTAND IN HET BUITENLAND.....	- 10 -
DOORGEVEN VAN DRINGENDE BERICHTEN.....	- 10 -
PSYCHOLOGISCHE BIJSTAND TEN GEVOLGE VAN QUARANTAINEMAATREGELEN .....	- 11 -
HULPKOFFER.....	- 11 -
ARTIKEL 5 – UITZONDERINGEN OP DE BIJSTAND VOOR PERSONEN .....	- 11 -
ARTIKEL 6 – DE ALGEMENE UITZONDERINGEN .....	- 12 -
ARTIKEL 7 – WERKINGSREGELS VAN DE BIJSTANDSPRESTATIES .....	- 13 -
ARTIKEL 8 – TERUGBETALINGSVOORWAARDEN.....	- 13 -
ARTIKEL 9 – KLACHTENPROCEDURE.....	- 13 -
ARTIKEL 10 – VERZAMELEN VAN GEGEVENS .....	- 14 -
ARTIKEL 11 – SUBROGATIE.....	- 16 -
ARTIKEL 12 – VERJARING.....	- 16 -
ARTIKEL 13 – TAAL EN TOEPASSELIJK RECHT .....	- 16 -
ARTIKEL 14 – BESLECHTING VAN GESCHILLEN.....	- 16 -
ARTIKEL 15 – VALSE VERKLARINGEN .....	- 16 -
ARTIKEL 16 – TOEZICHTHOUDENDE INSTANTIE .....	- 17 -