

ALGEMENE VOORWAARDEN SCHENGEN 21

Formules :

- Jaarlijks nr. 7589
- Extended nr. 7590
- Tijdelijk nr. 7591

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN HET CONTRACT SCHENGEN 21**CONTACT OPNEMEN MET ONZE BIJSTANDSSERVICE
MUTUAIDE ASSISTANCE**

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

- **telefonisch: +32.2.888.10.83 (België) of +33.1.55.98.58.53 (Frankrijk)**
(Geen betaalnummer, tarief afhankelijk van de operator, oproep kan worden opgenomen)
- **per fax: +33.1.45.16.63.92**
- **per e-mail: voyage@mutuaide.fr**

U verzamelt best de volgende informatie die we tijdens uw oproep van u zullen vragen, zodat we u in de beste omstandigheden kunnen verder helpen:

- Het nummer van uw contract,
- Uw voor- en achternaam,
- Uw huisadres,
- Het land, de stad of de plaats waar u zich bevindt op het moment van de oproep,
- Geef het exacte adres op (nummer, straat, eventueel hotel, enz.),
- Het telefoonnummer waarop wij u kunnen bereiken,
- De aard van uw probleem.

Tijdens de eerste oproep delen we u het nummer van het bijstandsdossier mee. Dat nummer hebt u systematisch nodig tijdens alle volgende contacten met onze bijstandsservice.

TABEL VAN DE WAARBORGEN

DEKKINGEN INZAKE BIJSTAND	PLAFOND
1 / BIJSTAND BIJ REPATRIËRING	
✓ Teleconsult vóór vertrek (A)	1 Oproep (A)
✓ Medische repatriëring of medisch vervoer (ook bij epidemie of pandemie) (B)	Werkelijke kosten (B)
✓ Repatriëring van begeleidende personen (C)	Werkelijke kosten (C)
✓ Repatriëring van kinderen tot 18 jaar (D)	€ 75 per nacht en per kamer (D)
✓ Bezoek van een familielid (E)	€ 75 per nacht en per kamer / maximaal € 750 per gebeurtenis (E)
✓ Terugkeer onmogelijk (F)	Maximaal € 1000 per persoon en maximaal € 50.000 per groep (F)
✓ Hotelkosten door quarantaine (G)	Hotelkosten € 80 per nacht / maximaal 14 nachten (G)
✓ Verlenging van het verblijf van de verzekerde (H)	€ 75 per nacht en per kamer / maximaal € 750 per gebeurtenis (H)
✓ Terugbetaling van kosten bij ziekenhuisopname (I)	€ 50 per dag met een maximum van € 500 geldig vanaf de eerste opnamedag (I)
✓ Medische kosten buiten het land van verblijf na ziekte, ook bij epidemie of pandemie (J)	Maximaal € 30 000 per schadegeval <u>voor de tijdelijke formule</u> en maximaal € 100 000 per schadegeval voor <u>de jaarlijkse formule en extended-formule</u> (J)
✓ Spoedeisende tandheelkundige zorg (D1)	Maximaal € 150 per persoon (D1)
✓ Verzending van medicijnen naar het buitenland (K)	Verzendkosten (K)
✓ Verzending van prothesen naar het buitenland (L)	Verzendkosten (L)
✓ Betaling van een lokaal telefoonabonnement (M)	Tot € 80 (M)
✓ Noodkoffer (N)	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Repatriëring van het lichaam (O) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kosten van doodskest ✓ Formaliteiten i.v.m. overlijden (P) ✓ Zoek- of reddingskosten (Q) ✓ Vroege terugkeer (R) 	<p>Maximaal € 100 per persoon en maximaal € 350 per gezin (N)</p> <p>Maximaal € 750 (O)</p> <p>Werkelijke kosten (P)</p> <p>Maximaal € 5000 per verzekerde (Q)</p> <p>Heen- en terugreis van één verzekerde OF terugreis van twee verzekerden en twee anderen indien jonger dan 18 jaar (R)</p>
<p>2 / BIJKOMENDE BIJSTAND AAN PERSONEN</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Huishoudelijke hulp na repatriëring als gevolg van een ziekte die verband houdt met een epidemie of pandemie (a) ✓ Levering van boodschappen na repatriëring als gevolg van een ziekte die verband houdt met een epidemie of pandemie (b) ✓ Psychologische begeleiding na repatriëring na een ziekte die verband houdt met een epidemie of pandemie (c) 	<p>Werkelijke kosten (S)</p> <p>Maximaal € 100 per verzekerde (T)</p> <p>6 consultaties per gebeurtenis (U)</p> <p>Maximaal € 100 per verzekerde (V)</p> <p>(a) 15 uur gespreid over 4 weken</p> <p>(b) maximaal 15 dagen en 1 levering per week</p> <p>(c) 6 consultaties per gebeurtenis</p>

ARTIKEL 1 - DEFINITIES EN TOEPASSINGSGEBIED**Wij, de verzekeraar**

De verzekeraar is MUTUAIDE ASSISTANCE - 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA met een kapitaal van € 12.558.240 - Maatschappij beheerst door de Franse 'Code des assurances' - Onder toezicht van de "Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution" - 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 - 383 974 086 RCS Bobigny - BTW FR 31 383 974 086.

Ongeval met ernstig lichamelijk letsel

Plotselinge verslechtering van de gezondheid als gevolg van het plotseling optreden van een onbedoelde externe oorzaak van de kant van het slachtoffer, vastgesteld door een bevoegde medische autoriteit, die leidt tot het afgeven 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 die een criminele of illegale aanslag vormt op personen en/of goederen in het land waar u verblijft, gericht op ernstige verstoring van de openbare orde door middel van intimidatie en terreur en die onderwerp is van berichtgeving in de media.

Deze 'aanslag' moet worden geregistreerd door de SPF of het ministerie van Buitenlandse Zaken of Binnenlandse Zaken.

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

Verzekerde

Een fysieke persoon of een groep die naar behoren verzekerd is onder dit contract en hierna 'u' wordt genoemd. De verzekerden verwijzen naar 'niet-Europeanen' die voor een korte periode in het Schengengebied willen verblijven, of Europeanen die tijdelijk in België verblijven.

Letsel

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

Natuurramp

Abnormale intensiteit van een natuurlijke factor die niet het gevolg is van menselijk ingrijpen. Een fenomeen, bijv. een aardbeving, een vulkaanuitbarsting, een vloedgolf, een overstroming of een natuurramp, dat veroorzaakt werd door de abnormale intensiteit van een natuurlijke factor en als zodanig wordt erkend door de openbare autoriteiten.

Bijstand aan personen

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

Domicilie

De gebruikelijke hoofdverblijfplaats wordt als domicilie beschouwd. Bij een geschil vormt het fiscale domicilie het domicilie.

Het domicilie moet buiten Europa of buiten België gelegen zijn.

Gedekte reis

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

Duur van dekkingen

De geldigheidsduur van de dekkingen komt overeen met de data van het verblijf vermeld op de factuur van de reisorganisator, of bij gebreke daarvan de duur voorzien in het contract, met een maximale duur van 90 opeenvolgende dagen.

Levensnoodzakelijke spullen

Kleding- en toiletspullen waarmee u tijdelijk verder kunt wanneer uw persoonlijke bezittingen niet beschikbaar zijn.

Epidemie

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

Schengenzone

Geografisch gebied gedefinieerd door het Verdrag van Schengen dat het vrije verkeer van goederen en personen garandeert tussen de tweeëntwintig lidstaten van de Europese Unie en vier geassocieerde staten (IJsland, Noorwegen, Zwitserland en Liechtenstein).

Buitenland

Elk land buiten uw land van domicilie.

Europa

Met Europa bedoelen we de volgende landen : Duitsland, Andorra, Oostenrijk, België, Bulgarije, Cyprus, Kroatië, Denemarken, Spanje, Estland, Finland, het vasteland van Frankrijk, Gibraltar, Hongarije, Griekenland, Ierland, Italië en eilanden, Liechtenstein, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Vorstendom Monaco, Noorwegen, Nederland, Polen, Portugal, Roemenië, Verenigd Koninkrijk, Slowakije, Slovenië, de Tsjechische Republiek, San Marino, Zweden en Zwitserland.

Gebeurtenissen die in aanmerking komen voor bijstand

Ziekte, letsel of overlijden tijdens gedekte reizen.

Uitvoering van prestaties

De prestaties die door deze overeenkomst worden gedekt, kunnen alleen worden geactiveerd met de voorafgaande toestemming van MUTUAIDE ASSISTANCE. Bijgevolg kan geen enkele door de Verzekerden gemaakte kost zonder voorafgaande toestemming van MUTUAIDE ASSISTANCE door MUTUAIDE ASSISTANCE worden terugbetaald.

Ziekte

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

Ernstige ziekte

Plotselinge en onvoorziene verslechtering van de gezondheid vastgesteld door een bevoegde medische autoriteit met de verstrekking van een voorschrift voor medicatie ten behoeve van de patiënt en de stopzetting van een professionele of andere activiteit als gevolg.

Maximum per gebeurtenis

Indien de dekking wordt uitgeoefend ten gunste van meerdere verzekerde slachtoffers van eenzelfde gebeurtenis en verzekerd onder dezelfde specifieke voorwaarden, is de dekking van de verzekeraar in ieder geval beperkt tot het maximumbedrag voorzien onder deze dekking, ongeacht het aantal slachtoffers. Hierdoor wordt de schadevergoeding verlaagd en aangepast in verhouding tot het aantal slachtoffers.

Gezinsleden

Uw huwelijkspartner of wettelijk samenwonende partner of elke persoon die met u verbonden is door een PACS (geregistreerde partner), partnerschap of wettelijk samenlevingscontract, uw bloedverwanten in opgaande lijn

of nakomelingen of die van uw partner, uw stiefvaders, stiefmoeders, broers, zussen, inclusief de kinderen van de huwelijkspartner of samenwonende partner van een van uw directe bloedverwanten in opgaande lijn, schoonbroers, schoonzussen, schoonzonen, schoondochters of die van uw huwelijkspartner. Ze moeten gedomicilieerd zijn in hetzelfde land als u, tenzij anders bepaald in het contract.

Wij organiseren

Wij nemen de nodige stappen om u toegang te geven tot de prestatie.

Wij zorgen ervoor

Wij financieren de prestatie.

Nietigheid

Elke fraude, vervalsing of valse verklaringen en valse getuigenissen die kunnen leiden tot uitvoering van de dekkingen waarin de overeenkomst voorziet, 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 grondgebied ontwikkelt, grenzen overschrijdt en door de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) en/of door de bevoegde lokale autoriteiten van het land waar de ramp zich heeft voorgedaan, als een pandemie wordt gekwalificeerd.

Quarantaine

Isolatie van de persoon, in geval van een vermoedelijke ziekte of bewezen ziekte, beslist door een plaatselijk bevoegde autoriteit, om het risico van verspreiding van genoemde ziekte in het kader van een epidemie of pandemie te vermijden.

Schadegeval

Willekeurige gebeurtenis die de dekking van dit contract kan activeren.

Territorialiteit

Bijstand aan personen voor de tijdelijke formule is geldig in het Schengengebied, Liechtenstein, San Marino, Monaco, Andorra en Vaticaanstad.

Bijstand aan personen voor de jaarlijkse formule is geldig in het Schengengebied, Liechtenstein, San Marino, Monaco, Andorra, Vaticaanstad, evenals in de andere landen van de Europese Unie.

Bijstand aan personen voor de 'extended' formule is geldig in het Schengengebied, Liechtenstein, San Marino, Monaco, Andorra, Vaticaanstad, evenals in andere landen van de Europese Unie.

ARTIKEL 2 - OMSCHRIJVING VAN DE DEKKINGEN VAN BIJSTAND AAN PERSONEN

U bent ziek, gewond of overlijdt tijdens een gedekte reis. Wij komen tussen onder de volgende voorwaarden :

TELECONSULT VÓÓR VERTREK

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

De informatie heeft betrekking op het volgende.

Gezondheidsinformatie : gezondheid, hygiëne, vaccinatie, te nemen voorzorgsmaatregelen, belangrijkste ziekenhuizen, advies voor vrouwen, tijdsverschil, meereizende dieren.

Onze artsen zijn ook beschikbaar voor alle informatie die u nodig hebt in het geval van een reis die plaatsvindt tijdens een epidemie of pandemie.

De informatie wordt telefonisch meegedeeld en maakt niet het voorwerp uit van een schriftelijke bevestiging of verzending van documenten.

Inlichtingen- en informatiediensten worden verleend tussen 8.00 uur en 19.00 uur en binnen de termijnen die normaal nodig zijn om aan het verzoek te voldoen.

Ongeacht het tijdstip van de oproep verwelkomen en noteren we uw verzoeken en uw contactgegevens om u terug te bellen om u de verwachte antwoorden te geven.

REPATRIËRING OF MEDISCH VERVOER :

U bent ziek, geraakt gewond of overlijdt, ook in het kader van een epidemie of pandemie, tijdens een gedekte reis. Wij organiseren en verzorgen uw repatriëring naar uw domicilie of naar een ziekenhuis bij u in de buurt, via :

- Trein (1^e klas)
- Ambulance
- Regulier vliegtuig, economy class met speciale uitrusting indien nodig
- Medisch vliegtuig

Alleen medische vereisten worden in aanmerking genomen om de datum van repatriëring, de keuze van het vervoermiddel of de plaats van ziekenhuisopname te bepalen.

De beslissing tot repatriëring wordt genomen door onze medisch adviseur, na overleg met de incidentele huisarts en eventueel de huisarts van het gezin.

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

Wij dekken de kosten van het vervoer van de bagage naar het land van uw gebruikelijke verblijfplaats.

Elke weigering van de oplossing die door ons medisch team wordt aangeboden, maakt de dekking voor bijstand aan personen ongeldig.

REPATRIËRING VAN BEGELEIDENDE PERSONEN

U wordt medisch gerepatriëerd of u overlijdt tijdens een gedekte reis.

Wij organiseren en betalen, indien zij niet kunnen terugkeren met de oorspronkelijk geplande middelen, het vervoer naar huis van de begunstigde leden van uw gezin of van een verzekerde die u vergezelt wanneer de gebeurtenis zich voordoet, per trein in 1^e klas of per vliegtuig in economy class.

REPATRIËRING VAN KINDEREN ONDER 18

Als u ziek of gewond bent en niemand kan voor uw kinderen onder de 18 jaar zorgen, organiseren en betalen wij de terugreis per trein in 1^e klas of per vliegtuig in economy class, van één persoon naar keuze of van een van onze reisleidsters om ze terug naar uw domicilie of dat van een lid van uw gezin te brengen.

De hotelkosten van deze persoon worden gedekt, op vertoon van originele bewijsstukken, tot het bedrag vermeld in de Tabel met dekkingen.

BEZOEK VAN EEN GEZINSLID

U wordt ter plaatse gehospitaliseerd op beslissing van ons medische team, vóór uw medische repatriëring, voor een periode van minimaal 5 dagen of 2 dagen als u jonger bent dan 18 jaar. Wij organiseren en betalen de heen- en terugreis per trein in 1^e klas of per vliegtuig in economy class, van een lid van uw gezin dat in hetzelfde land als u woont, evenals zijn of haar verblijfskosten (kamer, ontbijt) om naar uw ziekbed te komen.

Onze betaling van zijn of haar tijdelijke huisvesting gebeurt tot het bedrag vermeld in de Tabel met dekkingen.

De kosten van eten of andere kosten blijven in alle gevallen voor rekening van deze persoon.

Deze dekking is niet cumuleerbaar met de dekking 'Repatriëring van begeleidende personen'.

TERUGKEER ONMOGELIJK

Uw vlucht is geannuleerd als gevolg van maatregelen om de verplaatsing van bevolkingsgroepen te beperken in het geval van een epidemie of pandemie door de lokale overheid of de luchtvaartmaatschappijen.

Als u verplicht bent uw verblijf te verlengen, zullen wij de hotelkosten (kamer en ontbijt) organiseren en dekken, evenals die van uw begunstigde gezinsleden of een verzekerde begeleider, tot het bedrag vermeld in de Tabel met dekkingen.

Wij organiseren en betalen uw repatriëring naar uw domicilie, binnen de limieten vermeld in de Tabel met dekkingen.

HOTELKOSTEN DOOR QUARANTAINES

Als u verplicht bent uw verblijf te verlengen doordat u in quarantaine moet, zullen wij de hotelkosten (kamer en ontbijt) organiseren en dekken, evenals die van uw begunstigde gezinsleden of een verzekerde begeleider, tot het bedrag vermeld in de Tabel met dekkingen.

VERLENGING VAN HET VERBLIJF

U wordt opgenomen in het ziekenhuis tijdens een gedekte reis en onze artsen achten deze ziekenhuisopname noodzakelijk tot na uw initiële terugkeerdatum.

Wij dekken uw verblijfskosten (kamer en ontbijt), evenals die van minderjarige kinderen of een begeleider die verzekerd is om aan uw ziekbed te blijven, tot het bedrag dat wordt vermeld in de Tabel met dekkingen.

Bij het verlenen van deze dekking wordt alleen rekening gehouden met medische vereisten.

Als u bovendien vanwege uw ziekenhuisopname of de behandeling die onder deze dekkingen valt, op een latere datum dan de oorspronkelijk geplande datum naar uw land moet terugkeren, zullen wij de kosten in verband met de wijziging van de datum van de terugreis organiseren en betalen voor u, de verzekerde minderjarige kinderen en een andere verzekerde (vliegticket in toeristenklasse).

De kosten van eten of andere kosten blijven in alle gevallen voor rekening van deze persoon.

Deze dekking is niet cumuleerbaar met de dekking 'Bezoek van een gezinslid'.

TERUGBETALING VAN KOSTEN BIJ ZIEKENHUISOPNAME

Indien uw ziekenhuisopname langer dan 5 dagen duurt, vergoeden wij u op basis van bewijsstukken (originele gedetailleerde factuur), van kracht vanaf de eerste ziekenhuisopnamedag voor uw communicatie- en vermaakkosten, alsook voor vervoerskosten van de andere verzekerden als zij bij u op bezoek komen in het ziekenhuis, tot het bedrag vermeld in de Tabel met dekkingen.

MEDISCHE KOSTEN (BUITEN HET LAND VAN VERBLIJF)

Als er met onze voorafgaande toestemming medische kosten zijn gemaakt, vergoeden wij u het deel van deze kosten dat niet werd vergoed door een verzekeringsinstelling waarbij u bent aangesloten.

Wij komen pas tussen wanneer de terugbetalingen zijn gedaan door voornoemde verzekeringsinstellingen, na aftrek van een eigen risico, waarvan het bedrag vermeld staat in de Tabel met dekkingen, en mits overlegging van de originele bewijsstukken van terugbetaling van uw verzekeringsinstelling.

Deze vergoeding dekt de hieronder genoemde kosten, mits het gaat om zorg die u buiten uw land van domicilie krijgt als gevolg van ziekte of ongeval buiten uw land van domicilie.

In dat geval vergoeden wij, **volgens de gekozen formule**, het bedrag van de gemaakte kosten tot het maximumbedrag vermeld in de Tabel met dekkingen.

In het geval dat de verzekeringsinstelling waarbij u verzekerd bent de gemaakte medische kosten niet dekt, vergoeden wij de gemaakte kosten binnen de limiet van het bedrag vermeld in de Tabel met dekkingen, op voorwaarde dat u de originele facturen van de medische kosten en het attest van niet-terugbetaling van de verzekeringsinstelling aan ons verstrekt.

Deze prestatie stopt vanaf de dag waarop wij uw repatriëring kunnen bewerkstelligen.

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

- artsenhonoraria,
- kosten van medicijnen voorgeschreven door een arts of chirurg,
- ambulancekosten voorgeschreven door een arts voor vervoer naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis en dit enkel bij weigering van dekking door de verzekeringsinstellingen,

- hospitalisatiekosten op voorwaarde dat u niet-verplaatsbaar wordt geacht op beslissing van de artsen van de Mutuaide Assistance, genomen na het verzamelen van informatie bij de plaatselijke arts (hospitalisatiekosten gemaakt vanaf de dag waarop we uw repatriëring kunnen uitvoeren, worden niet ondersteund),
- spoedeisende tandartskosten (maximaal het bedrag aangegeven in de Tabel met dekkingen, zonder toepassing van eigen risico)..
- Kosten van PCR-test, wanneer u een transit maakt, indien deze positief is.

UITBREIDING VAN DE PRESTATIE : VOORSCHOT VAN KOSTEN VAN ZIEKENHUISOPNAME (BUITEN HET LAND VAN VERBLIJF)

De ziekenhuiskosten die u buiten uw land van domicilie moet maken, kunnen wij, binnen de limiet van de hierboven vermelde dekkingbedragen, onder de volgende cumulatieve voorwaarden voorschieten :

- de artsen van MUTUAIDE ASSISTANCE moeten, na informatie te hebben ingewonnen bij de plaatselijke arts, oordelen dat het onmogelijk is om u onmiddellijk naar uw land van domicilie te repatriëren.
- de behandelingen waarvoor het voorschot geldt, moeten worden voorgeschreven in overleg met de artsen van MUTUAIDE ASSISTANCE.
- u of een door u gemachtigde persoon moet zich formeel ertoe verbinden door een specifiek document te ondertekenen, verstrekt door MUTUAIDE ASSISTANCE tijdens de uitvoering van deze prestatie :
 - tot het starten van de procedures voor de betaling van de kosten door de verzekeringsinstellingen binnen 15 dagen vanaf de datum van verzending van de elementen die nodig zijn voor deze procedures door MUTUAIDE ASSISTANCE,
 - tot het uitvoeren van de terugbetalingen aan MUTUAIDE ASSISTANCE van de bedragen ontvangen van de verzekeringsinstellingen binnen de week na ontvangst van deze bedragen.

Het enige dat wij dan nog betalen, en binnen de limiet van het dekkingbedrag voor de prestatie 'medische kosten', zijn de kosten die niet worden gedekt door de verzekeringsinstellingen. U dient het attest van niet-dekking van deze verzekeringsinstellingen binnen een week na ontvangst aan ons te bezorgen.

Om onze verdere rechten te behouden, behouden wij ons het recht voor om u of uw begunstigden om een verbintenisverklaring te vragen waarin u zich ertoe verbindt stappen te ondernemen bij maatschappelijke organisaties en ons de geïnde bedragen terug te betalen.

Als u de procedures voor terugbetaling door de verzekeringsinstellingen niet binnen de termijnen hebt voltooid, of als u niet binnen de termijnen aan MUTUAIDE ASSISTANCE het bewijs van niet-terugbetaling van deze verzekeringsinstellingen voorlegt, kunt u onder geen enkele omstandigheid gebruik maken van de prestatie 'medische kosten' en zult u alle ziekenhuisopnamekosten moeten terugbetalen die zijn voorgeschieden door MUTUAIDE ASSISTANCE, die, indien nodig, een invorderingsprocedure zal starten waarvan de kosten door u worden gedragen.

HOTELKOSTEN DOOR QUARANTAINES

Als u verplicht bent uw verblijf te verlengen doordat u in quarantaine moet, zullen wij de hotelkosten (kamer en ontbijt) organiseren en dekken, evenals die van uw begunstigde gezinsleden of een verzekerde begeleider, tot het bedrag vermeld in de Tabel met dekkingen.

MEDISCHE KOSTEN (BUITEN HET LAND VAN VERBLIJF)

Als er met onze voorafgaande toestemming medische kosten zijn gemaakt, vergoeden wij u het deel van deze kosten dat niet werd vergoed door een verzekeringsinstelling waarbij u bent aangesloten.

Wij komen pas tussen wanneer de terugbetalingen zijn gedaan door voornoemde verzekeringsinstellingen, na aftrek van een eigen risico, waarvan het bedrag vermeld staat in de Tabel met dekkingen, en mits overlegging van de originele bewijsstukken van terugbetaling van uw verzekeringsinstelling.

Deze vergoeding dekt de hieronder genoemde kosten, mits het gaat om zorg die u buiten uw land van domicilie krijgt als gevolg van ziekte of ongeval buiten uw land van domicilie.

In dat geval vergoeden wij het bedrag van de gemaakte kosten tot het maximumbedrag vermeld in de Tabel met dekkingen.

In het geval dat de verzekeringsinstelling waarbij u verzekerd bent de gemaakte medische kosten niet dekt, vergoeden wij de gemaakte kosten binnen de limiet van het bedrag vermeld in de Tabel met dekkingen, op voorwaarde dat u de originele facturen van de medische kosten en het attest van niet-terugbetaling van de verzekeringsinstelling aan ons verstrekt.

Deze prestatie stopt vanaf de dag waarop wij uw repatriëring kunnen bewerkstelligen.

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

- artsenhonoraria,
- kosten van medicijnen voorgeschreven door een arts of chirurg,
- ambulancekosten voorgeschreven door een arts voor vervoer naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis en dit enkel bij weigering van dekking door de verzekeringsinstellingen,
- hospitalisatiekosten op voorwaarde dat u niet-verplaatsbaar wordt geacht op beslissing van de artsen van de Mutuaide Assistance, genomen na het verzamelen van informatie bij de plaatselijke arts (hospitalisatiekosten gemaakt vanaf de dag waarop we uw repatriëring kunnen uitvoeren, worden niet ondersteund),
- spoedeisende tandartskosten (maximaal het bedrag aangegeven in de Tabel met dekkingen, zonder toepassing van eigen risico)..
- Kosten van PCR-test, wanneer u een transit maakt, indien deze positief is.

UITBREIDING VAN DE PRESTATIE : VOORSCHOT VAN KOSTEN VAN ZIEKENHUISOPNAME (BUITEN HET LAND VAN VERBLIJF)

De ziekenhuiskosten die u buiten uw land van domicilie moet maken, kunnen wij, binnen de limiet van de hierboven vermelde dekkingsbedragen, onder de volgende cumulatieve voorwaarden voorschieten :

- de artsen van MUTUAIDE ASSISTANCE moeten, na informatie te hebben ingewonnen bij de plaatselijke arts, oordelen dat het onmogelijk is om u onmiddellijk naar uw land van domicilie te repatriëren.
- de behandelingen waarvoor het voorschot geldt, moeten worden voorgeschreven in overleg met de artsen van MUTUAIDE ASSISTANCE.
- u of een door u gemachtigde persoon moet zich formeel ertoe verbinden door een specifiek document te ondertekenen, verstrekt door MUTUAIDE ASSISTANCE tijdens de uitvoering van deze prestatie :
 - tot het starten van de procedures voor de betaling van de kosten door de verzekeringsinstellingen binnen 15 dagen vanaf de datum van verzending van de elementen die nodig zijn voor deze procedures door MUTUAIDE ASSISTANCE,
 - tot het uitvoeren van de terugbetalingen aan MUTUAIDE ASSISTANCE van de bedragen ontvangen van de verzekeringsinstellingen binnen de week na ontvangst van deze bedragen.

Het enige dat wij dan nog betalen, en binnen de limiet van het dekkingbedrag voor de prestatie 'medische kosten', zijn de kosten die niet worden gedekt door de verzekeringsinstellingen. U dient het attest van niet-dekking van deze verzekeringsinstellingen binnen een week na ontvangst aan ons te bezorgen.

Om onze verdere rechten te behouden, behouden wij ons het recht voor om u of uw begunstigden om een verbintenisverklaring te vragen waarin u zich ertoe verbindt stappen te ondernemen bij maatschappelijke organisaties en ons de geïnde bedragen terug te betalen.

Als u de procedures voor terugbetaling door de verzekeringsinstellingen niet binnen de termijnen hebt voltooid, of als u niet binnen de termijnen aan MUTUAIDE ASSISTANCE het bewijs van niet-terugbetaling van deze verzekeringsinstellingen voorlegt, kunt u onder geen enkele omstandigheid gebruik maken van de prestatie 'medische kosten' en zult u alle ziekenhuisopnamekosten moeten terugbetalen die zijn voorgeschieden door MUTUAIDE ASSISTANCE, die, indien nodig, een invorderingsprocedure zal starten waarvan de kosten door u worden gedragen.

VERZENDING VAN MEDICIJNEN NAAR HET BUITENLAND

Tijdens een gedekte reis buiten uw land van domicilie, hebt u geen toegang tot essentiële medicijnen voor uw gezondheid, als gevolg van een verlies, diefstal of vergeetachtigheid. Wij zorgen voor de zoektocht naar 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 kunnen worden gevonden (op voorwaarde van het verkrijgen van de contactgegevens van uw behandelende arts).

Als de geneesmiddelen niet ter plaatse te vinden zijn, verstrekken wij u de noodzakelijke geneesmiddelen die door een arts zijn voorgeschreven en beschikbaar zijn in het land van de gewone verblijfplaats.

Wij zorgen voor de verzending van medicijnen op de snelste manier, behoudens wettelijke beperkingen.

De douanekosten en de kosten voor de aankoop van medicijnen blijven voor uw eigen rekening.

VERZENDING VAN PROTHESEN NAAR HET BUITENLAND

U bent tijdens een gedekte reis buiten uw land van domicilie niet in staat om, na breuk of verlies, de bril, corrigerende lenzen of hoorapparaten te vinden die u gewoonlijk draagt. Wij zorgen voor de levering van deze bril/lenzen/hoorapparaten (op voorwaarde dat wij de volledige kenmerken van de bril/lenzen/hoorapparaten en de contactgegevens van uw gebruikelijke oogarts of hoorapparaatmaker van u verkrijgen)

Wij zorgen voor de verzending van de bril/lenzen/hoorapparaten op de snelste manier, behoudens lokale en Franse wettelijke beperkingen.

De douanekosten en de kosten voor het ontwerpen van de bril, lenzen of hoorapparaten blijven voor uw eigen rekening.

BETALING VAN EEN LOKAAL TELEFOONABONNEMENT

U wordt in quarantaine geplaatst tijdens een gedekte reis buiten uw land van domicilie. Wij dekken de kosten voor het opzetten van een lokaal telefoonabonnement, tot de limiet vermeld in de Tabel met dekkingen.

NOODKOFFER

Indien u door uw quarantaine of uw ziekenhuisopname als gevolg van een epidemie of pandemie niet meer over voldoende bruikbare persoonlijke spullen beschikt, nemen wij, op vertoon van bewijsstukken, de noodzakelijke spullen voor onze rekening, volgens de bedragen vermeld in de Tabel met dekkingen.

REPATRIËRING VAN HET LICHAAM

U overlijdt tijdens een gedekte reis. Wij organiseren de repatriëring van uw lichaam naar de plaats van uitvaart in uw land van verblijf.

In dit kader dekken wij tot het bedrag vermeld in de Tabel met dekkingen:

- ✓ de kosten van het ter plekke opbaren van het lichaam in de kist,
- ✓ de kosten van een doodskist,
- ✓ de kosten van de begrafenisbehandeling,
- ✓ de kosten die direct noodzakelijk zijn voor het vervoer van het lichaam (behandeling, specifieke transportregelingen, voorbereiding).

Bij begrafenis of crematie in het land van overlijden vergoeden wij dezelfde prestaties als hierboven vermeld.

OVERLIJDENSFORMALITEITEN

Indien de aanwezigheid ter plaatse van een familielid of een naaste van de overledene essentieel is om de herkenning van het lichaam en de repatriërings- of crematieformaliteiten uit te voeren, organiseren en betalen wij een heen- en terugreis per trein in 1^e klas of per vliegtuig in economy class, evenals de verblijfskosten (kamer en ontbijt) die voor deze persoon zijn gemaakt tot het bedrag dat wordt vermeld in de Tabel met dekkingen.

Alle andere kosten zijn voor rekening van de familie van de overledene.

ZOEK- EN REDDINGSKOSTEN

Wij vergoeden, tot het bedrag vermeld in de Tabel met dekkingen, zoek- en reddingskosten na een gebeurtenis die uw leven in gevaar brengt. Alleen de kosten die door een gemachtigd bedrijf voor deze activiteiten worden gefactureerd, kunnen worden vergoed.

Wij kunnen in ieder geval niet de plaats innemen van lokale noodhulporganisaties.

VROEGE TERUGKEER

Als u uw reis voortijdig moet onderbreken in de onderstaande gevallen :

- Ziekenhuisopname van een lid van uw gezin, van een persoon die verantwoordelijk is voor de zorg van uw minderjarig en/of gehandicapt kind dat thuis is gebleven of van uw professionele vervanger.
- overlijden van een lid van uw gezin, van een persoon die verantwoordelijk is voor de zorg van uw minderjarig en/of gehandicapt kind dat thuis is gebleven, van uw professionele vervanger,
- ernstige schade aan uw hoofdverblijfplaats in uw land van verblijf.

Wij betalen, op basis van een treinticket in 1^e klas of een vliegtuigticket in economy class :

- ofwel de heen- en terugreis van een verzekerde ;
- ofwel de terugreis van twee verzekerden en twee andere verzekerden als deze jonger zijn dan 18 jaar, naar hun woonplaats of naar de plaats van begrafenis of crematie in het land van hun gewone verblijfplaats.

VERZENDING VAN DRINGENDE BERICHTEN

U kunt geen contact opnemen met een persoon in uw land van domicilie. We geven het bericht door als u dat niet kunt.

De doorgegeven berichten mogen niet van ernstige of delicate aard zijn. De berichten blijven onder de verantwoordelijkheid van hun auteurs, die moeten kunnen worden geïdentificeerd, en het bericht mag enkel op hen betrekking hebben. We spelen alleen de rol van tussenpersoon voor de overdracht ervan.

BETALING VAN COMMUNICATIEKOSTEN

Wij dekken uw telefoonkosten om het callcenter te bereiken tot het bedrag vermeld in de Tabel met dekkingen en op basis van bewijsstukken. Deze kosten zijn verschuldigd als het verzoek om bijstand effectief wordt gevolgd door een prestatie die onder deze kennisgeving valt.

Tenzij uitdrukkelijk overeengekomen, worden communicatiekosten voor 'data' (3G en gelijkaardig) voor mobiele telefoons in het buitenland niet gedekt.

In geval van verlies of diefstal van identiteitsbewijzen verstrekken wij de verzekerde de contactgegevens van de dichtstbijzijnde consulaten, en indien nodig organiseren wij hun vervoer naar de ambassade of het consulaat en dekken wij de vervoerskosten van de heen- en terugreis naar de ambassade of het consulaat binnen de in de Tabel met dekkingen vermelde limiet.

PSYCHOLOGISCHE BEGELEIDING TER PLAATSE ALS GEVOLG VAN QUARANTAINES

In het geval van een aanzienlijk trauma naar aanleiding van uw quarantaine in verband met een epidemie of pandemie, kunnen wij u, op uw verzoek, tijdens de quarantaineperiode telefonisch in contact brengen met een psycholoog, binnen de limiet die is aangegeven in de Tabel met dekkingen. Deze gesprekken zijn volledig vertrouwelijk.

Dit werk van luisteren moet niet worden verward met het psychotherapeutische werk in de privépraktijk. Door de fysieke afwezigheid van de beller kan deze dienst in geen enkel geval psychotherapie vervangen.

OFFICIËLE DOCUMENTEN (enkel voor de tijdelijke formule)

Tijdens een gedekte reis verliest u uw officiële documenten of worden ze gestolen.

Indien er kopieën of duplicaten van uw officiële documenten naar uw verblijfplaats kunnen worden gestuurd vanuit uw land van domicilie, door een persoon naar keuze, kunnen wij de kosten van verzending van deze documenten vergoeden, op vertoon van de originele bewijsstukken van de verzending en bewijsstukken van verlies of diefstal van deze documenten.

ARTIKEL 3 - OMSCHRIJVING VAN DE DEKKINGEN VAN AANVULLENDE BIJSTAND AAN PERSONEN

Wanneer u tijdens uw reis het slachtoffer wordt van een ziekte of ongeval met als gevolg een spoedopname in het ziekenhuis van meer dan 48 uur en uw repatriëring, bieden wij u aanvullende diensten en prestaties, op voorwaarde dat u het verzoek binnen vijftien dagen na uw terugkeer thuis indient.

Deze prestaties worden geleverd en zijn geldig van maandag tot en met zaterdag (met uitzondering van feestdagen) van 08.00 uur tot 19.00 uur, op voorwaarde dat u de dag ervoor uiterlijk om 19.00 uur contact met ons opneemt.

HUISHOUDELIJKE HULP na repatriëring na een ziekte die verband houdt met een epidemie of pandemie

Na uw repatriëring door ons naar aanleiding van een ziekte die verband houdt met een epidemie of pandemie, kunt u de gebruikelijke huishoudelijke taken niet zelf uitvoeren. Wij zoeken een huishoudelijke hulp, wijzen ze toe en betalen ervoor, binnen de limiet die is aangegeven in Tabel met dekkingen.

LEVERING VAN HUISHOUDELIJKE BOODSCHAPPEN na repatriëring naar aanleiding van een ziekte die verband houdt met een epidemie of pandemie

Als u na uw repatriëring door ons als gevolg van een ziekte die verband houdt met een epidemie of een pandemie zich niet buitenshuis kunt verplaatsen, organiseren en vergoeden wij, binnen de grenzen van de lokale beschikbaarheid, de bezorgkosten van uw boodschappen binnen de limiet die is vastgesteld in de Tabel met dekkingen.

PSYCHOLOGISCHE BEGELEIDING na repatriëring na een ziekte die verband houdt met een epidemie of pandemie

Bij aanzienlijk trauma als gevolg van een gebeurtenis die verband houdt met een epidemie of pandemie, kunnen wij u bij thuiskomst, op uw verzoek, in het kader van een door ons georganiseerde repatriëring telefonisch in contact brengen met een psycholoog, binnen de in de Tabel met dekkingen aangegeven limiet. Deze gesprekken zijn volledig vertrouwelijk.

Dit werk van luisteren moet niet worden verward met het psychotherapeutische werk in de privépraktijk. Door de fysieke afwezigheid van de beller kan deze dienst in geen enkel geval psychotherapie vervangen.

ARTIKEL 4 - UITSLUITINGEN VAN BIJSTAND AAN PERSONEN EN BIJKOMENDE BIJSTAND AAN PERSONEN

Geven geen aanleiding tot onze tussenkomst :

- ◆ Reizen ondernomen met het oog op diagnose en/of behandeling,
- ◆ Medische en ziekenhuiskosten in het land van domicilie,
- ◆ Dronkenschap,
- ◆ Elke vrijwillige verminking van de Verzekerde,
- ◆ Aandoeningen of goedaardige laesies die ter plaatse kunnen worden behandeld en/of die de verzekerde niet beletten zijn of haar reis voort te zetten,
- ◆ Zwangerschapsfasen, tenzij er een onvoorziene complicatie is, en in alle gevallen zwangerschapsfasen na de 36^e week, vrijwillige zwangerschapsafbreking, gevolgen van de bevalling,
- ◆ Herstel en aandoeningen tijdens een behandeling, nog niet geconsolideerd en met een risico op plotselinge verergering,
- ◆ Eerder vastgestelde ziekten die in de 6 maanden voorafgaand aan de vertrekdatum van de reis hebben geleid tot een ziekenhuisopname,
- ◆ Gebeurtenissen die verband houden met een medische behandeling of operatie die niet onvoorzien, toevallig of onopzettelijk zijn,
- ◆ De gevolgen van infectieuze risicosituaties in een epidemische context die onderworpen zijn aan quarantaine of preventieve maatregelen of specifiek toezicht door de internationale gezondheidsautoriteiten en/of lokale gezondheidsautoriteiten van het land waar u verblijft en/of onderdaan van uw land van herkomst, tenzij anders vermeld in de dekking.
- ◆ De kosten van een kuurbehandeling, cosmetische behandeling, vaccinatie en de daarbij behorende kosten,
- ◆ Verblijven in een rustoord en de daarbij behorende kosten,
- ◆ Revalidatie, fysiotherapie, chiropractie en aanverwante kosten,

- ◆ Geplande ziekenhuisopnames.

ARTIKEL 5 - ALGEMENE UITSLUITINGEN

Geven geen aanleiding tot onze tussenkomst :

- ◆ Prestaties die niet tijdens de reis zijn aangevraagd of die niet door ons of in overleg met ons zijn georganiseerd, geven a posteriori geen recht op restitutie of compensatie,
- ◆ De kosten voor eten, hotel, behalve die vermeld in de tekst van de dekkingen,
- ◆ Schade die opzettelijk is veroorzaakt door de Verzekerde en die voortvloeit uit zijn deelname aan een strafbaar feit, misdrijf of vechtpartij, behalve in het geval van zelfverdediging,
- ◆ Het bedrag van de veroordelingen en hun gevolgen,
- ◆ Het gebruik van verdovende middelen of drugs die niet medisch zijn voorgeschreven,
- ◆ De staat van dronkenschap,
- ◆ Douanekosten,
- ◆ Deelname als deelnemer aan een wedstrijd sport of aan een rally met een nationaal of internationaal klassement die wordt georganiseerd door een sportfederatie waarvoor een licentie is afgegeven, alsmede training voor deze wedstrijden,
- ◆ De beoefening, in een professionele hoedanigheid, van elke sport,
- ◆ Deelname aan wedstrijden of uithoudings- of snelheidstests en hun voorbereidende tests, aan boord van een voertuig met motor op het land, in het water of in de lucht,
- ◆ De gevolgen van het niet naleven van erkende veiligheidsregels met betrekking tot de beoefening van een vrijetijdssportactiviteit,
- ◆ Kosten gemaakt na terugkeer van de reis of het verstrijken van de dekking,
- ◆ Ongevallen die voortvloeien uit 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, sneeuw sporten met een internationaal, nationaal of regionaal klassement,
- ◆ Opzettelijke niet-naleving van de voorschriften van het bezochte land of het uitvoeren van activiteiten die niet zijn toegestaan door de lokale autoriteiten,
- ◆ Officiële verboden, inbeslagnemingen of dwangmaatregelen door de openbare macht,
- ◆ Gebruik door de Verzekerde van luchtvaartnavigatieapparatuur,
- ◆ Het gebruik van oorlogstuig, explosieven en vuurwapens,
- ◆ Schade die het gevolg is van opzettelijk of bewust wangedrag van de Verzekerde,
- ◆ Zelfmoord en poging tot zelfmoord,
- ◆ Epidemieën en pandemieën tenzij anders bepaald in de dekkingen, vervuiling, natuurrampen,
- ◆ Burgeroorlog of buitenlandse oorlog, rellen, stakingen, volksbewegingen, terreurdaden, gijzelingen,
- ◆ Het uiteenvallen van de atoomkern of elke bestraling van een energiebron met een radioactief karakter.

De verantwoordelijkheid van MUTUAIDE ASSISTANCE kan in geen geval worden aangegaan voor schendingen of tegenslagen in de uitvoering van haar verplichtingen als gevolg van gevallen van overmacht, of gebeurtenissen zoals burger- of buitenlandse oorlog, rellen of volksbewegingen, lock-outs, stakingen, 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 radioactieve effecten, epidemieën, de effecten van vervuiling en natuurrampen, de effecten van straling of andere toevallige gebeurtenis of overmacht, evenals de gevolgen daarvan.

ARTIKEL 6 - REGELS VAN WERKING VAN BIJSTANDSDIENSTEN

Alleen het telefoontje van de Verzekerde op het moment van de gebeurtenis laat de uitvoering van bijstandsdiensten toe.

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

Opdat de Verzekerde van een prestatie kan genieten, kan MUTUAIDE ASSISTANCE de Verzekerde vragen om de kwaliteit die hij inroept te rechtvaardigen en om op zijn kosten de stukken en documenten te overleggen die dit recht bewijzen.

De Verzekerde moet onze artsen toegang geven tot alle medische informatie over de persoon voor wie we tussenkomen. Deze informatie zal worden behandeld met respect voor het medisch beroepsgeheim.

MUTUAIDE ASSISTANCE kan op geen enkele manier de lokale noodhulporganisaties vervangen en treedt op binnen de grenzen van de afspraken die de lokale autoriteiten hebben gemaakt, en kan niet de kosten dekken die hierdoor worden gemaakt, met uitzondering van de kosten van vervoer per ambulance of per taxi naar de dichtstbijzijnde plaats waar passende zorg kan worden verleend, in het geval van lichte ziekte of lichte verwondingen waarvoor geen repatriëring of geneeskundig vervoer nodig is.

De interventies die MUTUAIDE ASSISTANCE uitvoert, worden uitgevoerd in volledige overeenstemming met de nationale en internationale wet- en regelgeving. Ze zijn dus gekoppeld aan het verkrijgen van de nodige vergunningen van de bevoegde autoriteiten.

Wanneer MUTUAIDE ASSISTANCE het vervoer van een Verzekerde heeft betaald, moet deze zijn oorspronkelijk geplande en ongebruikte retourticket teruggeven.

MUTUAIDE ASSISTANCE beslist over de aard van de aan de Verzekerde ter beschikking gestelde vliegtickets op basis van de mogelijkheden die door de luchtvaartmaatschappijen worden geboden en de duur van de reis.

ARTIKEL 7 - VOORWAARDEN VOOR TERUGBETALING

De terugbetalingen aan de Verzekerde kunnen alleen door ons worden gedaan op vertoon van de originele betaalde facturen die overeenkomen met de met ons akkoord gemaakte kosten.

Terugbetalingsverzoeken moeten worden gericht aan :

MUTUAIDE ASSISTANCE
Afdeling schadebeheer
126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX

ARTIKEL 8 - BEHANDELING VAN KLACHTEN

In geval van onenigheid of ontevredenheid over de uitvoering van uw contract, nodigen wij u uit om dit aan MUTUAIDE kenbaar te maken door te bellen naar **01.55.98.58.53** of door te schrijven naar voyage@mutuaide.fr voor de onderstaande bijstandsdekkingen :

- ✓ Repatriëring van begeleidende personen
- ✓ Bezoek van een gezinslid
- ✓ Hotelkosten
- ✓ Teleconsult vóór vertrek
- ✓ Terugkeer onmogelijk
- ✓ Hotelkosten als gevolg van quarantaine

- ✓ Betaling van een telefoonabonnement
- ✓ Noodkoffer
- ✓ Repatriëring van het lichaam
- ✓ Overlijdensformaliteiten
- ✓ Vroege terugkeer
- ✓ Medische kosten buiten het land van verblijf
- ✓ Verzending van dringende berichten
- ✓ Betaling van zoek- of reddingskosten
- ✓ Betaling van communicatiekosten
- ✓ Psychologische begeleiding als gevolg van quarantaine
- ✓ Officiële documenten (enkel voor de tijdelijke formule)
- ✓ Huishoudelijke hulp
- ✓ Leveren van boodschappen
- ✓ Psychologische begeleiding als gevolg van repatriëring

Als u niet tevreden bent met het antwoord dat u krijgt, kunt u een brief sturen naar :

**MUTUAIDE
KLANTENSERVICE
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. De brief wordt uiterlijk binnen 2 maanden verwerkt.

Als het meningsverschil aanhoudt, kunt u per post contact opnemen met de Verzekeringbemiddeling via:

**Verzekeringbemiddeling
TSA 50110
75441 Parijs Cedex 09**

De Verzekeraar bevestigt de ontvangst van de klacht binnen een termijn die niet langer mag zijn dan 10 werkdagen na ontvangst ervan, tenzij het antwoord zelf binnen deze termijn aan de klant wordt gegeven. Hij stuurt het antwoord naar de Verzekerde binnen een termijn die niet langer mag zijn dan twee maanden vanaf de datum van ontvangst.

ARTIKEL 9 - GEGEVENSVERZAMELING

De Verzekerde erkent te zijn geïnformeerd dat de Verzekeraar zijn of haar persoonsgegevens verwerkt in overeenstemming met de geldende regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens en dat bovendien :

- De antwoorden op de gestelde vragen verplicht zijn en dat in geval van valse verklaringen of weglatingen, de gevolgen voor hem of haar de nietigheid van de naleving van het contract kunnen zijn,
- De verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk voor de naleving en uitvoering van zijn contract en zijn dekkingen, voor het beheer van commerciële en contractuele relaties, of voor de uitvoering van geldende wettelijke, reglementaire of administratieve bepalingen.
- De verzamelde en verwerkte gegevens worden bewaard voor de periode die nodig is voor de uitvoering van het contract of de wettelijke verplichting. Deze gegevens worden vervolgens gearchiveerd in overeenstemming met de termijnen voorzien door de bepalingen met betrekking tot verjaring.
- De ontvangers van de hem betreffende gegevens zijn, binnen de grenzen van hun bevoegdheden, de diensten van de Verzekeraar belast met de ondertekening, het beheer en de uitvoering van het Verzekeringscontract en

dekkingen, zijn afgevaardigden, agenten, partners, onderaannemers, herverzekeraars in de uitvoering van hun taken.

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

Informatie over de Verzekerde kan ook worden verzonden naar de Verzekeringsnemer, evenals naar alle personen die bevoegd zijn als Bevoegde Derden (rechtbanken, arbiters, bemiddelaars, betrokken ministeries, toezichthoudende en controlerende autoriteiten en alle overheidsinstanties die bevoegd zijn om ze te ontvangen, evenals bevoegde diensten van controle zoals wettelijke auditors, auditors en afdelingen belast met interne controle).

- Als financiële organisatie is de Verzekeraar onderworpen aan de wettelijke verplichtingen in de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en voert hij als zodanig contractbewakingsverwerking uit, wat kan leiden tot het opstellen van een melding van een verdachte transactie of een bevroering van tegoeden.

De gegevens en documenten met betrekking tot de Verzekerde worden bewaard gedurende een periode van vijf (5) jaar vanaf de datum van beëindiging van het contract of de beëindiging van de relatie.

- De persoonsgegevens van de Verzekerde kunnen ook worden gebruikt in het kader van verwerkingen ter bestrijding van verzekeringsfraude, die zo nodig kunnen leiden tot inschrijving op een lijst van frauderisicopersonen.

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

In dit kader kunnen persoonsgegevens die hem of haar betreffen (of betreffende personen die partij zijn bij of betrokken zijn in het contract) 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 geautoriseerd personeel van organisaties die direct betrokken zijn bij fraude (andere verzekeringsorganisaties of tussenpersonen; gerechtelijke autoriteiten, bemiddelaars, arbiters, gerechtsambtenaren, juridische functionarissen; op grond van een wettelijke bepaling gemachtigde externe organisaties en, indien van toepassing, slachtoffers van fraude of hun vertegenwoordigers).

In het geval van een fraudesignalering worden de gegevens maximaal zes (6) maanden bewaard om de signalering te kwalificeren en daarna verwijderd, tenzij de signalering relevant blijkt te zijn. In het geval van een relevante signalering worden de gegevens bewaard tot vijf (5) jaar vanaf de afsluiting van het fraudedossier, of tot het einde van de juridische procedure en de toepasselijke verjaringstermijnen.

Voor mensen die zijn geregistreerd op een lijst van vermoedelijke fraudeurs, worden hun 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 strafbare feiten, veroordelingen en veiligheidsmaatregelen, hetzij bij het afsluiten van het contract, hetzij tijdens de uitvoering ervan, hetzij als onderdeel van het beheer van geschillen.

- Persoonsgegevens kunnen ook door de Verzekeraar worden gebruikt in het kader van de verwerkingen die hij uitvoert en met als doel onderzoek en ontwikkeling om de kwaliteit of relevantie van haar toekomstige verzekeringsproducten en/of bijstands- en serviceaanbiedingen te verbeteren.

- Persoonlijke gegevens die op de Verzekerde betrekking hebben, kunnen toegankelijk zijn voor sommige werknemers of dienstverleners van de Verzekeraar die gevestigd zijn in landen buiten de Europese Unie.

- De Verzekerde heeft, door zijn of haar identiteit te bewijzen, recht op toegang, rectificatie, verwijdering en verzet tegen de verwerkte gegevens. De Verzekerde heeft ook het recht om te vragen om het gebruik van zijn of haar gegevens te beperken wanneer ze niet langer nodig zijn, of om de door hem of haar verstrekte gegevens in een gestructureerd formaat te herstellen wanneer deze nodig zijn voor het contract of wanneer hij/zij heeft ingestemd met het gebruik van deze gegevens.

De Verzekerde heeft het recht richtlijnen vast te stellen met betrekking tot het lot van zijn of haar persoonsgegevens na zijn of haar overlijden. Deze richtlijnen, algemeen of specifiek, hebben betrekking op de opslag, verwijdering en mededeling van zijn of haar gegevens na zijn of haar overlijden.

Deze rechten kunnen worden uitgeoefend bij de Afgevaardigde voor gegevensbescherming van de Verzekeraar :

- per e-mail : naar DRPO@MUTUAIDE.fr
- of
- per post : door te schrijven naar het volgende adres: Afgevaardigde voor gegevensbescherming - MUTUAIDE ASSISTANCE - 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy le Grand CEDEX.

Nadat de Verzekerde een verzoek heeft gedaan aan de Afgevaardigde voor gegevensbescherming en niet tevreden is met het resultaat, heeft hij of zij de mogelijkheid om contact op te nemen met de CNIL (Nationale Commissie voor Informatica en Vrijheden).

ARTIKEL 10 - SUBROGATIE

In het geval van betaling van een vergoeding door de Verzekeraar onder deze Polis, wordt de Verzekeraar de begunstigde tot het bedrag van deze vergoeding van alle rechten en vorderingen die de Verzekerde had tegen een persoon die verantwoordelijk is voor het Schadegeval, in overeenstemming met artikel 95 van de wet van 4 april 2014 met betrekking tot verzekeringen, op voorwaarde dat het genieten van deze rechten de Verzekerde niet schaadt.

De Verzekerde dient alle benodigde documenten en attesten te overleggen en al het mogelijke te doen opdat de Verzekeraar zijn rechten kan doen gelden.

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

ARTIKEL 11 - VERJARING

Elke actie die voortvloeit uit dit contract verjaart drie jaar vanaf de gebeurtenis die er aanleiding toe geeft.

ARTIKEL 12 - TAAL EN TOEPASSELIJK RECHT

De taal die gebruikt wordt tijdens de duur van het Contract is het Frans of het Nederlands. De precontractuele relaties en dit Contract worden beheerst door het recht van het land van verblijf. De portokosten zijn voor rekening van de Verzekerde. De verjaring kan worden onderbroken door een van de gewone oorzaken van onderbreking.

ARTIKEL 13 - GESCHILLENREGELING

Elk geschil dat ontstaat tussen de Verzekeraar en de Verzekerde met betrekking tot de vaststelling en betaling van uitkeringen zal door de meest toegewijde partij, bij gebreke van een minnelijke schikking, worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank van de domicilie van de Verzekerde.

ARTIKEL 14 - VALSE VERKLARINGEN

Wanneer ze het onderwerp van het risico veranderen of afbreuk doen aan ons standpunt :

- Elke verzwijging of opzettelijk valse verklaring van uw kant zal het contract ongeldig maken. Betaalde premies blijven bij ons en wij hebben het recht om betaling van verschuldigde premies te vorderen;
- Elke omissie of onjuiste verklaring van uw kant waarvan de kwade trouw niet is vastgesteld, leidt tot 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.

ARTIKEL 15 - TOEZICHTHOUDENDE AUTORITEIT

De autoriteit die verantwoordelijk is voor 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.

Inhoudstafel

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN HET CONTRACT SCHENGEN 21.....	- 2 -
TABEL VAN DE WAARBORGEN	- 3 -
ARTIKEL 1 - DEFINITIES EN TOEPASSINGSGEBIED	- 5 -
ARTIKEL 2 - OMSCHRIJVING VAN DE DEKKINGEN VAN BIJSTAND AAN PERSONEN.....	- 8 -
TELECONSULT VÓÓR VERTREK	- 8 -
REPATRIËRING OF MEDISCH VERVOER :	- 8 -
REPATRIËRING VAN BEGELEIDENDE PERSONEN	- 8 -
REPATRIËRING VAN KINDEREN ONDER 18.....	- 9 -
BEZOEK VAN EEN GEZINSLID	- 9 -
TERUGKEER ONMOGELIJK.....	- 9 -
HOTELKOSTEN DOOR QUARANTAINES.....	- 9 -
VERLENGING VAN HET VERBLIJF	- 9 -
MEDISCHE KOSTEN (BUITEN HET LAND VAN VERBLIJF)	- 10 -
HOTELKOSTEN DOOR QUARANTAINES.....	- 11 -
MEDISCHE KOSTEN (BUITEN HET LAND VAN VERBLIJF)	- 11 -
VERZENDING VAN MEDICIJNEN NAAR HET BUITENLAND.....	- 13 -
VERZENDING VAN PROTHESEN NAAR HET BUITENLAND	- 13 -
BETALING VAN EEN LOKAAL TELEFOONABONNEMENT	- 13 -
NOODKOFFER.....	- 13 -
REPATRIËRING VAN HET LICHAAM.....	- 14 -
OVERLIJDENSFORMALITEITEN	- 14 -
ZOEK- EN REDDINGSKOSTEN	- 14 -
VROEGE TERUGKEER.....	- 14 -
VERZENDING VAN DRINGENDE BERICHTEN	- 14 -
PSYCHOLOGISCHE BEGELEIDING TER PLAATSE ALS GEVOLG VAN QUARANTAINES	- 15 -
OFFICIËLE DOCUMENTEN (enkel voor de tijdelijke formule)	- 15 -
ARTIKEL 3 - OMSCHRIJVING VAN DE DEKKINGEN VAN AANVULLENDE BIJSTAND AAN PERSONEN.....	- 15 -
HUISHOUDELIJKE HULP na repatriëring na een ziekte die verband houdt met een epidemie of pandemie.....	- 15 -
LEVERING VAN HUISHOUDELIJKE BOODSCHAPPEN na repatriëring naar aanleiding van een ziekte die verband houdt met een epidemie of pandemie.....	- 16 -
PSYCHOLOGISCHE BEGELEIDING na repatriëring na een ziekte die verband houdt met een epidemie of pandemie	- 16 -
ARTIKEL 4 - UITSLUITINGEN VAN BIJSTAND AAN PERSONEN EN BIJKOMENDE BIJSTAND AAN PERSONEN	- 16 -
ARTIKEL 5 - ALGEMENE UITSLUITINGEN	- 17 -
ARTIKEL 6 - REGELS VAN WERKING VAN BIJSTANDSDIENSTEN.....	- 17 -

ARTIKEL 7 - VOORWAARDEN VOOR TERUGBETALING..... - 18 -
ARTIKEL 8 - BEHANDELING VAN KLACHTEN..... - 18 -
ARTIKEL 9 - GEGEVENSVERZAMELING..... - 19 -
ARTIKEL 10 - SUBROGATIE - 21 -
ARTIKEL 11 - VERJARING - 21 -
ARTIKEL 12 - TAAL EN TOEPASSELIJK RECHT - 21 -
ARTIKEL 13 - GESCHILLENREGELING - 21 -
ARTIKEL 14 - VALSE VERKLARINGEN..... - 22 -
ARTIKEL 15 - TOEZICHTHOUDENDE AUTORITEIT - 22 -