

# **ALGEMENE VOORWAARDEN ANNULATIE EN ONDERBREKING VAN DE REIS**

Dit verzekeringsproduct is een Collectieve Verzekeringsspolis die wordt afgesloten door SUNASSISTANCE in het belang van haar klanten die resident zijn in België en die een Reis hebben gekocht via een internetsite, per e-mail, telefonisch of bij een distributeur (met inbegrip van de Reisorganisator), en die Lid worden van de Collectieve Verzekeringsspolis.

Deze Collectieve Verzekeringsspolis is niet verplicht.

De Collectieve Verzekeringsspolis is samengesteld uit de onderhavige Algemene Voorwaarden aangevuld met de Bijzondere Voorwaarden en Uw Lidmaatschapscertificaat. In geval van tegenstrijdigheid hebben de Algemene Voorwaarden voorrang op de Bijzondere Voorwaarden en heeft het Lidmaatschapscertificaat voorrang op zowel de Algemene Voorwaarden als de Bijzondere Voorwaarden.

## **Internationale sancties**

**De Verzekeraar zal geen activiteiten verwerken of anderszins ontplooiën voor of namens een op de lijst geplaatste persoon, entiteit, gebied, land of organisatie waarop de Verenigde Naties, de Europese Unie of een andere toepasselijke sanctieregeling (beperking, embargo, bevrozing van tegoeden of controle) van toepassing is, in het bijzonder activiteiten waarbij direct of indirect landen betrokken zijn die als sanctieland zijn aangemerkt (o.a. Noord-Korea, Soedan, Syrië, de Krim, Irak, Afghanistan, Pakistan) (hierna “het Sanctieregime”).**

**Het wordt overeengekomen en begrepen dat geen enkele actie die een directe of indirecte connectie impliceert met een gesanctioneerde persoon, entiteit, territorium, land of organisatie kan worden uitgevoerd door de Verzekeraar. Geen enkele contractuele verplichting kan een schending van het Sanctieregime tot doel of tot gevolg hebben en de Verzekeraar zal geen enkele aansprakelijkheid of verplichting tot het betalen van schadevergoedingen op zich nemen als gevolg van deze niet-uitvoering.**

## 1. DEFINITIES

### **BEDRIJFSLOCATIE**

Gebouw in eigendom van of gehuurd door de Verzekerde of een bedrijf dat eigendom is van de Verzekerde, ten behoeve van zijn / haar professionele activiteit.

### **BESTAANDE MEDISCHE AANDOENING**

Een ziekte die werd vastgesteld voordat U Lid werd van de Collectieve Verzekeringpolis.

### **BUITENLAND:**

Elk ander land dan Uw Land van Herkomst en de Gesanctioneerde landen zoals hierboven vermeld.

### **COLLECTIEVE VERZEKERINGSPOLIS**

De huidige collectieve verzekeringpolis, afgesloten door de Verzekeringnemer in het belang van zijn klanten, die vrij kunnen kiezen om al dan niet de groepsverzekering te onderschrijven.

### **DERDE**

Eenieder die geen Verzekerde, een Familielid, een Familielid van de Derde Graad of een Reisgenoot is.

### **ERNSTIG LETSEL**

Letsel veroorzaakt door een Ongeval en meer bepaald:

- a. Wanneer het Ernstig letsel betrekking heeft op een Verzekerde, is het noodzakelijk dat een arts verklaart dat U de Reis niet mag bijwonen;
- b. Met betrekking tot andere personen dan een Verzekerde, is het noodzakelijk dat dezelfde arts verklaart dat een ziekenhuisbehandeling noodzakelijk is voor meer dan 48 opeenvolgende uren.

### **ERNSTIGE SCHADE**

Schade aan Uw woonplaats (Domicilie- of secundair verblijf) of aan Uw Bedrijfslocatie die meer bedraagt dan 5000€ en niet wordt gedekt door Uw huisverzekeraar.

### **ERNSTIGE ZIEKTE**

Ziekte gediagnosticeerd door een bevoegde arts, en meer bepaald:

- a. Wanneer een Ernstige Ziekte betrekking heeft op een Verzekerde, is het noodzakelijk dat dezelfde arts verklaart dat U de Reis niet mag bijwonen;
- b. Met betrekking tot andere personen dan een Verzekerde, is het noodzakelijk dat dezelfde arts verklaart dat een ziekenhuisbehandeling noodzakelijk is voor meer dan 48 opeenvolgende uren.

### **FAMILIELID**

Echtgenoot, echtgenote of twee personen die wettelijk of feitelijk samenwonend zijn en onder hetzelfde dak wonen, ouders, schoonfamilie, kinderen, schoonzonen en schoondochters, broers en zussen, schoonbroers en schoonzussen, grootouders en kleinkinderen van de Verzekerde.

### **FAMILIELID VAN DE DERDE GRAAD**

Nonkels, tantes en de kinderen van de broers en zussen van de Verzekerde.

### **GEWELDDADIGE DIEFSTAL**

Dreiging met of gebruik van lichamelijk geweld [tegen de Verzekerde].

### **LID**

De klant van de Verzekeringnemer die met het Lidmaatschap heeft ingestemd en resident is in België gedurende de duur van het onderschreven verzekeringcontract.

### **LIDMAATSCHAP**

Het lidmaatschap van het Lid van de Groepsverzekering, dat hem recht geeft op de voordelen van de daarin vermelde dekkingen met betrekking tot een specifieke Reis.

### **LIDMAATSCHAPSCERTIFICAAT:**

Schriftelijke bevestiging, of elektronisch document dat naar het Lid wordt gestuurd als bevestiging van Lidmaatschap.

### **ONGEVAL**

Een plotse en onvoorziene externe gebeurtenis die een onopzettelijk Lichamelijk Letsel toebrengt aan een natuurlijke persoon.

**ONZE RAADGEVENDE GENEESHEER**

De arts die door de Verzekeraar is aangesteld om de gezondheidstoestand van de Verzekerde vast te stellen.

**PROFESSIONELE VERVANGER**

Diegene die de Verzekerde vervangt op het werk, tijdens de Reis.

**REIS**

De dienst die bij de Verzekeringnemer of de erkende distributeur (met inbegrip van de Reisorganisator) is geboekt en die [verkochte reisdiensten: (vluchten, cruises, reispakketten)] omvat.

**REISGENOOT**

Iedere persoon anders dan een Verzekerde die met U meereist tijdens Uw Reis.

**STAKING**

De collectieve werkbeëindiging of weigering om te werken door een college van werknemers als vorm van protest.

**AANSLAG/TERRORISME**

Elke daad die, zonder daartoe beperkt te zijn, het gebruik van macht omvat, dan wel geweld en/of de dreiging daarmee, en die wordt begaan door een persoon of groep personen, handelend alleen of namens of in verband met een organisatie(s) of regeringen, en die wordt begaan voor politieke, religieuze, ideologische of soortgelijke doeleinden, onder meer met de bedoeling invloed uit te oefenen op een regering of het publiek of een deel van het publiek in angst te brengen. Elke terroristische daad moet officieel als zodanig worden beschouwd door een overheidsinstantie van de plaats waar deze heeft plaatsgevonden.

**DOMICILIE**

Uw respectieve wettelijke verblijfplaats, in Uw Land van Herkomst, waar u bij het Lidmaatschap bent toegetreden.

**LAND VAN HERKOMST**

Land waar Uw Domicilie is.

**VERTREKDATUM**

De begindatum van de Reis, zoals vermeld op de factuur die door de Verzekeringnemer, de Reisorganisator of een erkende distributeur aan het Lid is uitgereikt.

**VERZEKERDE/U/UW/UWE**

Het Lid en de perso(o)n(en) die met het Lid meereizen en voor wie specifiek een premie is betaald.

**VERZEKERAAR/WIJ/ONS/ONZE**

EUROP ASSISTANCE SA, een naamloze vennootschap naar Frans recht, met maatschappelijke zetel te 1, Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Frankrijk, ingeschreven in het handels- en vennootschapsregister van Nanterre onder nummer 451 366 405, en goedgekeurd door de Franse toezichthoudende autoriteit (ACPR - 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09, Frankrijk) onder nummer 4021295.

Deze groepsverzekering wordt onderschreven door haar Ierse dochtermaatschappij EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is op de 4e verdieping 4-8, Eden Quay, Dublin 1, Ierland, D01 N5W8, en die geregistreerd is bij de Ierse Registratiedienst voor Ondernemingen onder nummer 907089, en goedgekeurd is door de Centrale Bank van Ierland (BP 559, New Wapping Street, Dublin 2, Ierland) onder nummer C33673.

Het Ierse bijkantoor is actief op grond van de Irish Insurance Code of Conduct (Code of Ethics for Insurance Companies) van de Central Bank of Ireland, die in de Ierse Republiek is geregistreerd onder nummer 907089.

Het solvabiliteitsrapport van de verzekeraar is beschikbaar op <http://www.europ-assistance.fr/sites/default/files/wwweuropassistancefr/download-doc/pdf/easasfcr2017vf.pdf>

Het Ierse bijkantoor is in België actief in het kader van het vrij verrichten van diensten en is daarom door de Nationale Bank van België (NBB - Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel, België) goedgekeurd onder nummer 888.

**VERZEKERINGNEMER**

SUNASSISTANCE

**VRIJSTELLING**

Bedrag dat voor Uw rekening blijft.

## ZIEKTE

Elke wijziging van de gezondheidscondities om andere redenen dan een Lichamelijk Letsel.

## 2. LIDMAATSCHAP

Aansluiting van het Lid bij de Collectieve Verzekeringpolis kan via elektronische weg (via een website of e-mail), mondeling bij verkoop op afstand via de telefoon, of schriftelijk bij aankoop in de bedrijfslocatie van een distributeur.

Om in aanmerking te komen voor het Lidmaatschap moet aan elk van de volgende voorwaarden zijn voldaan:

- (a) het Lid moet een Reis hebben gekocht van de Verzekeringnemer of een distributeur (met inbegrip van de Reisorganisator) die daartoe door hem of haar is gemachtigd;
- (b) De door het lid aangekochte reizen mogen niet langer duren dan 90 opeenvolgende dagen;

Het Lidmaatschap is afhankelijk van de betaling van de premie door het Lid.

## 3. DUUR

### Duur van het Lidmaatschap

Onder voorbehoud van betaling van de premie door het Lid is de begindatum van het Lidmaatschap:

- a) in geval van verkoop in de bedrijfslocatie van een distributeur (met inbegrip van de Reisorganisator): de datum waarop het Lid zijn toestemming heeft gegeven om Lid te worden van de Collectieve Verzekeringpolis;
- b) bij verkoop per telefoon: de datum waarop het Lid telefonisch zijn instemming met het Lidmaatschap heeft uitgedrukt, per telefoon;
- c) in geval van verkoop per website of e-mail: de datum waarop het Lidmaatschap aan het Lid per e-mail werd bevestigd.

### Duur van de verzekering

Als U toegetreden bent tot de Dekking Annulering, bent U gedekt vanaf de begindatum van het Lidmaatschap tot het moment waarop de Reis start.

Als U toegetreden bent tot de Dekking Bijstand, Bagages, Onderbreking of Vertraagd Vertrek, bent U gedekt vanaf de Vertrekdatum tot de dag dat u terug bent in uw Domicilie..

### Herroepingsrecht

Het Lid heeft het recht zich terug te trekken uit het Lidmaatschap als het Lidmaatschap meer dan 30 dagen vóór de Vertrekdatum gekocht werd en de dekkingsperiode langer is dan een maand, met onmiddellijke ingang na kennisgeving van herroeping.

In dat geval kunt U Uw herroepingsrecht binnen 14 dagen na de begindatum van het Lidmaatschap uitoefenen door een e-mail naar: [office@sunassistance.com](mailto:office@sunassistance.com).

U kunt de volgende template gebruiken: *"Ik meld hierbij (Mevr.,Dhr. naam, volledige naam, adres) mijn herroeping van de Collectieve Verzekeringpolis waartoe ik toegetreden ben op (datum), bewezen door Lidmaatschapscertificaat nr. XXXXX. Datum en handtekening."*

Wij zullen de volledige betaalde bedragen terugbetalen binnen een termijn van maximaal dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van Uw verzoek, op voorwaarde dat er geen verzoek tot schadevergoeding of schademelding is ingediend of wordt ingediend en dat er zich geen voorval heeft voorgedaan dat aanleiding zou kunnen geven tot een dergelijke vordering.

## 4. BETALING VAN DE PREMIE

De premie wordt voorafgaand aan het Lidmaatschap aan het Lid bekendgemaakt en omvat taksen en kosten. Deze wordt betaald aan de Verzekeraar op de datum van het Lidmaatschap.

## 5. SCHADEREGELING

Het bedrag van de schade waarvoor Wij aansprakelijk kunnen worden gesteld, is verschuldigd binnen 30 dagen nadat het bewijs van de schade door Ons is ontvangen, of nadat een schikkingsovereenkomst met betrekking tot de schade door Ons is overeengekomen.

De betaling van de aan de Verzekerde verschuldigde vergoeding geschiedt in dezelfde valuta die door het Lid voor de betaling van de bijdrage wordt gebruikt.

## 6. ONJUISTE MEDEDELING OF VERZWIJGING

Valse of onjuiste mededelingen of verzwijgingen door het Lid kunnen geheel of gedeeltelijk afbreuk doen aan het recht om gedekt te worden onder de Collectieve Verzekeringsspolis, en kunnen ook indien van toepassing, aanleiding geven tot de nietigheid van het Lidmaatschap, voor zover voorzien door het toepasselijke recht.

## 7. VERZWARING OF VERMINDERING VAN HET RISICO

Het Lid dient de Verzekeraar schriftelijk in kennis te stellen van elke verzwarende of verminderende van het door de Collectieve Verzekeringsspolis gedekte risico als gevolg van het Lidmaatschap, voor zover en in de mate waarin dit volgens het toepasselijke recht vereist is.

## 8. REDDINGSKOSTEN

De Verzekerde zal al het mogelijke doen om de schade of de gevolgen ervan veroorzaakt door een gedekt voorval te vermijden of te minimaliseren, op eigen initiatief of in opdracht van de Verzekeraar.

Deze kosten worden gedekt tot het bedrag van het verzekerde bedrag, zelfs indien de genomen maatregelen geen nut hebben.

Indien de uitkering voor de schade het verzekerde bedrag heeft uitgeput, kan het verzekerde bedrag enkel worden overschreden voor de reddingskosten opgelopen door de Verzekerde overeenkomstig de artikelen 106 en 146 van de Wet van 4 april 2014 betreffende Verzekeringen. Deze overschrijding zal beperkt zijn tot de bedragen vermeld in artikel 4 van het Koninklijk Besluit van 24 december 1992 tot uitvoering van de Wet van 25 juni 1992 op de Landverzekeringsovereenkomst of van elk ander decreet dat zal worden uitgevaardigd ter uitvoering van de Wet van 4 april 2014 betreffende Verzekeringen of van elke andere wet/reglementering.

In geval van uitputting van het totaal verzekerd bedrag zijn, voor de dekking van de aansprakelijkheid, de reddingskosten gedekt boven het verzekerd bedrag tot een maximum van:

- 495.787,05 EUR wanneer het verzekerde bedrag lager is dan of gelijk is aan 2.478.935,25 EUR;
- 495.787,05 EUR plus 20% van het verzekerde bedrag tussen 2.478.935,25 EUR en 12.394.676,24 EUR, indien het verzekerde bedrag van het verzekeringscontract lager is dan of gelijk is aan 12.394.676,24 EUR;
- 2.478.935,25 EUR plus 10% van het verzekerde bedrag rood boven 12.394.676,24 EUR, met een maximum van 9.915.740,99 EUR, indien het verzekerde bedrag hoger is dan 12.394.676,24 EUR.

In geval van uitputting van het totale verzekerd bedrag zijn de reddingskosten gedekt, voor de andere dekkingen, boven het verzekerde bedrag tot een maximum van 18.592.014,36 EUR.

Deze bedragen houden verband met de ontwikkeling van het indexcijfer van de consumptieprijzen en het basisindexcijfer is dat van november 1992, namelijk 113,77 (basis 1988 = 100).

## 9. SUBROGATIE

Voor de aansprakelijkheidsdekking neemt de Verzekeraar, na kosten te hebben gemaakt, alle rechten en vorderingen over die Verzekerde zou kunnen hebben op derden die aansprakelijk zijn voor de schade aan Verzekerde.

Ons recht van verhaal is beperkt tot de totale kosten die wij hebben gemaakt in het kader van de uitvoering van deze Collectieve Verzekeringsspolis.

U zult in redelijkheid met Ons meewerken bij de uitoefening van Onze subrogatierechten.

## 10. ANDERE VERZEKERINGEN

Het Lid deelt de Verzekeraar schriftelijk mee of hij/zij een andere verzekeringsovereenkomst heeft afgesloten die dezelfde risico('s) dekt. In geval van schade dient de Verzekerde de schade te melden aan alle verzekeraars onder vermelding van de naam van de anderen.

Elke Verzekeraar is slechts aansprakelijk voor de betaling van de schadevergoeding ten belope van een deel van zijn respectief risicoaandeel.

## 11. TOEPASSELIJK RECHT EN RECHTSMACHT

De Collectieve Verzekeringsspolis, het Lidmaatschap, de interpretatie ervan, of enige andere kwestie met betrekking tot de constructie, de geldigheid of de werking en de prestaties ervan, zijn onderworpen aan het Belgische recht.

Alle geschillen of vorderingen die voortvloeien uit of verband houden met de Collectieve Verzekeringsspolis, het Lidmaatschap, of het onderwerp of de totstandkoming ervan (met inbegrip van niet-contractuele geschillen of vorderingen) zijn onderworpen aan de exclusieve bevoegdheid van de Belgische rechtbanken.

## 12. VERJARINGSTERMIJN

De rechten die voortvloeien uit deze Collectieve Verzekeringsspolis kunnen door de Verzekerde niet meer worden uitgeoefend na drie jaar te rekenen vanaf de datum van het voorval dat aan het recht ten grondslag ligt.

U dient onmiddellijk contact met ons op te nemen bij het optreden van een gedekt schadegeval. Indien Wij niet rechtstreeks zijn tussengekomen en toch een vergoeding wordt verstrekt onder de dekking, bent U verplicht om bewijs van de relevante omstandigheden te leveren.

## 13. OVERDRACHT

U mag het Lidmaatschap niet overdragen zonder Onze voorafgaande schriftelijke toestemming.

## 14. BESCHERMING PERSOONSgegevens

De bescherming van uw Persoonsgegevens is belangrijk voor ons. Het doel van deze privacyverklaring is om uit te leggen hoe en voor welke doeleinden wij uw Persoonsgegevens gebruiken. Lees deze privacyverklaring zorgvuldig door.

### 1. Welke rechtspersoon zal uw Persoonsgegevens gebruiken?

De verwerkingsverantwoordelijke is het Iers bureau van Europ Assistance S.A., gevestigd te 4<sup>e</sup> verdieping, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01N5W8, Ierland. Het bureau is geregistreerd bij de *Irish Companies Registration Office* onder nummer 907089 (hierna de "**Verwerkingsverantwoordelijke**"). Europ Assistance S.A. is een onderneming die wordt gereguleerd onder de Franse Verzekeringwet (*Code des assurances*) met maatschappelijke zetel te Promenade de la Bonnette 1, 92230 Genevilliers, Frankrijk, een société anonyme geregistreerd in het *Régistre du Commerce et des Sociétés de Nanterre* onder het nummer 450 366 405.

Indien u vragen heeft met betrekking tot de verwerking van uw Persoonsgegevens of indien u gebruik wenst te maken van uw rechten met betrekking tot uw Persoonsgegevens, kunt u contact opnemen met onze Functionaris voor Gegevensbescherming via onderstaande contactgegevens:

Europ Assistance SA – DPO  
4/8 Eden Quay  
D01N5W8  
Dublin  
Ireland

[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

### 2. Op welke wijze gebruiken wij uw Persoonsgegevens?

De Verwerkingsverantwoordelijke zal uw Persoonsgegevens gebruiken voor:

- het afsluiten van verzekeringen en risicobeheer;
- uitgifte van polissen en administratie;
- behandeling van vorderingen; en
- gegevensuitwisseling ten behoeve van fraudepreventie.

De verwerking van uw Persoonsgegevens is rechtmatig omdat het noodzakelijk is deze gegevens te verwerken voor de uitvoering van een overeenkomst of om te genieten van de verzekeringsgaranties of ook omdat het noodzakelijk is om maatregelen te nemen vóór de sluiting van de overeenkomst.

### 3. Welke Persoonsgegevens worden verwerkt?

Uitsluitend Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn ten behoeve van bovengenoemde doeleinden zullen worden verwerkt. In het bijzonder zal de Verwerkingsverantwoordelijke de volgende Persoonsgegevens verwerken:

- naam, adres en identiteitsbewijzen;
- bankgegevens.

#### 4. Met wie delen wij uw Persoonsgegevens?

We kunnen uw Persoonsgegevens delen met aan Europ Assistance Group gelieerde partijen of met entiteiten die behoren tot de Generali Group, externe organisaties zoals onze auditors, herverzekeraars of medeverzekeraars, schadebeheerders, agenten, distributeurs die van tijd tot tijd de diensten gedekt door uw verzekeringspolis dienen te leveren en alle andere entiteiten die een technische, organisatorische en operationele activiteit uitvoeren ter ondersteuning van de verzekering. Dergelijke organisaties of entiteiten kunnen u afzonderlijk toestemming vragen om uw Persoonsgegevens voor hun eigen doeleinden te verwerken.

#### 5. Waarom het verstrekken van uw Persoonsgegevens noodzakelijk is

Het verstrekken van uw Persoonsgegevens is noodzakelijk om de polis aan te kunnen bieden en te beheren, uw vorderingen te behandelen, in het kader van herverzekering of medeverzekering, om controles of tevredenheidsonderzoek uit te voeren, om datalekken en fraude te beheersen, om te voldoen aan wettelijke verplichtingen en, meer in het algemeen, om onze verzekeringsactiviteiten uit te voeren. Als u uw Persoonsgegevens niet verstrekt, is het voor ons niet mogelijk om de diensten onder de polis aan u te leveren.

#### 6. Waarheen geven wij uw Persoonsgegevens door?

Wij kunnen uw Persoonsgegevens doorgeven naar landen, gebieden of organisaties die zich buiten de Europese Economische Ruimte (**EER**) bevinden, welke landen door de Europese Commissie niet worden geacht een passend niveau van bescherming te bieden, zoals de VS. Deze situatie doet zich voor wanneer u de verzekeringsdekking inroept terwijl u in één van deze landen verblijft.

In een dergelijk geval zal de doorgifte van uw Persoonsgegevens aan niet in de EER gevestigde partijen plaatsvinden in overeenstemming met passende en geschikte waarborgen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving. U hebt het recht om informatie te verkrijgen en, indien van toepassing, een kopie van de waarborgen die zijn geïmplementeerd voor de doorgifte van uw Persoonsgegevens buiten de EER. Dit kunt u doen door contact op te nemen met de Functionaris voor Gegevensbescherming.

#### 7. Uw rechten met betrekking tot uw Persoonsgegevens

U kunt de volgende rechten uitoefenen met betrekking tot uw Persoonsgegevens:

- **Toegang:** u mag de Verwerkingsverantwoordelijke om inzage van uw Persoonsgegevens verzoeken;
- **Rectificatie:** u mag de Verwerkingsverantwoordelijke verzoeken incorrecte of onvolledige Persoonsgegevens te corrigeren;
- **Gegevenswissing:** u mag de Verwerkingsverantwoordelijke verzoeken uw Persoonsgegevens te verwijderen indien een van onderstaande gronden van toepassing is:
  - a. indien de Persoonsgegevens niet langer noodzakelijk zijn in verband met de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld of anderszins zijn verwerkt;
  - b. u trekt de toestemming in waarop de verwerking is gebaseerd en wanneer er geen andere wettelijke grond is voor de verwerking;
  - c. u maakt bezwaar tegen geautomatiseerde besluitvorming en er zijn geen prevalerende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking of u maakt bezwaar tegen de verwerking voor direct marketing;
  - d. de Persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt; of
  - e. de Persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan wettelijke verplichtingen van het recht van de Unie of de lidstaat waaraan de Verwerkingsverantwoordelijke is onderworpen;
- **Beperking:** u mag de Verwerkingsverantwoordelijke verzoeken om de verwerking van uw Persoonsgegevens te beperken indien een van de volgende situaties zich voordoet:
  - a. u betwist de juistheid van uw Persoonsgegevens, gedurende een periode die de Verwerkingsverantwoordelijke in staat stelt om de juistheid van uw Persoonsgegevens te verifiëren; De verwerking is onrechtmatig en u bent tegen het wissen van de Persoonsgegevens en vraagt in plaats daarvan om de beperking van het gebruik ervan;

- b. de Verwerkingsverantwoordelijke heeft de Persoonsgegevens niet langer nodig voor de doeleinden van de verwerking, maar u hebt deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering; of
  - c. u hebt bezwaar gemaakt tegen verwerking op grond van het recht om bezwaar aan te tekenen tegen geautomatiseerde besluitvorming, in afwachting van het antwoord op de vraag of de gerechtvaardigde gronden van de Verwerkingsverantwoordelijke prevaleren op die van u.
- Overdraagbaarheid: u mag de Verwerkingsverantwoordelijke verzoeken om de Persoonsgegevens die u ons heeft verstrekt over te dragen aan een andere organisatie en/of te vragen om uw Persoonsgegevens te ontvangen in een gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm.

Uw rechten, inclusief het recht om bezwaar te maken, kunnen worden uitgeoefend door contact op te nemen met de Functionaris voor Gegevensbescherming van de Verwerkingsverantwoordelijke via:

Europ Assistance SA – DPO

4/8 Eden Quay  
D01N5W8  
Dublin  
Ireland

[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

Het verzoek is kosteloos, tenzij het verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is.

#### 8. Hoe u een klacht kunt indienen

U hebt het recht om een klacht in te dienen bij een Toezichthoudende Autoriteit; de contactinformatie voor de relevante Toezichthoudende Autoriteiten wordt hieronder verstrekt:

**België:**

Gegevensbeschermingautoriteit  
Drukpersstraat 35,  
1000 Brussel  
België  
Tel : +32 (0)2 274 48 00  
Fax :+32 (0)2 274 48 35  
E-mail : [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

**Ierland:**

Data Protection Commissioner  
Canal House, Station Road, Portarlinton, Co. Laois,  
R32 AP23, Ierland  
E-mail: [info@dataprotection.ie](mailto:info@dataprotection.ie)

#### 9. Hoe lang bewaren wij uw Persoonsgegevens?

Wij bewaren uw Persoonsgegevens zolang als nodig voor de hierboven uiteengezette doeleinden, of zolang als door de wet vereist.

### 15. ONS CONTACTEREN BIJ EEN SCHADEGEVAL

Voor het indienen van een verzekeringsclaim kunt U terecht op Onze gebruiksvriendelijke website:

[claimssunassistance@roleurop.com](mailto:claimssunassistance@roleurop.com)

Dit is de snelste manier om contact met ons op te nemen.

U kunt zich ook schriftelijk tot ons richten op het volgende adres:

**Europ Assistance GCC**  
**P.O. Box 36364**  
**28020 Madrid - Spain**

Als u hulp nodig heeft, belt u het volgende nummer: **+32 (0)2 200 76 98**



## 16. KLACHTENPROCEDURE

Wij streven ernaar U het hoogste serviceniveau te bieden. In geval van ontevredenheid dient U Uw klacht eerst naar het volgende adres te sturen:

EUROP ASSISTANCE – INTERNATIONAL COMPLAINTS  
P. O. BOX 36009  
28020 Madrid, Spanje  
complaints@roleurop.com

Wij zullen de ontvangst van uw klacht binnen 10 dagen bevestigen, tenzij wij direct een antwoord kunnen geven. Wij verbinden ons ertoe binnen twee maanden een definitief antwoord te geven.

Als U niet tevreden bent over de manier waarop uw klacht is afgehandeld, kunt U een schriftelijke melding sturen:

The Compliance Officer (de toezichthouder)  
Europ Assistance S.A. Irish Branch  
4th Floor, 4-8 Eden Quay,  
Dublin 1, Ierland, N5W8 D01  
E-mail: complaints\_eaib\_fr@roleurop.com

Als er geen oplossing is gevonden, kunt u ook contact opnemen met de Franse Ombudsman:

**La Médiation de l'Assurance**  
**TSA 50110**  
**75441 Parijs Cedex 09**  
<http://www.mediation-assurance.org/>

of met de Belgische Ombudsman:

**Ombudsman voor de Verzekeringen**  
**de Meeûssquare 35, 1000 Brussel**  
**Tel. 02 547 58 71 – Fax 02 547 59 75**  
**info@ombudsman.as – www.ombudsman.as.**

Het indienen van een klacht heeft geen invloed op Uw mogelijkheid om een gerechtelijke procedure te starten.

# BIJZONDERE VOORWAARDEN ANNULATIE EN ONDERBREKING VAN DE REIS

Deze Bijzondere Voorwaarden zijn een aanvulling op en gelden boven de Algemene Voorwaarden.

## ANNULERINGSDEKING

### Wat onder de dekking valt:

Het doel van de dekking is om U een garantie te bieden voor de onkosten die U direct heeft geleden als gevolg van een annulering van de gedekte Reis indien één van de volgende verzekerde gebeurtenissen zich voordoet vóór aanvang van de Reis, onder voorbehoud van toepasselijkheid van een uitsluiting en met inachtneming van de begrenzings zoals vermeld in de Garantietabel.

De kosten van de volgende posten zullen in elk geval niet worden geacht deel uit te maken van de te dekken onkosten: luchthavenbelastingen, havenbelastingen, Verzekeringspremie, servicekosten en geboekte activiteiten tijdens de Reis.

De verzekerde gebeurtenissen betreffen:

1. Ernstige Ziekte, Ernstig Letsel of overlijden of dringende transplantatie van een orgaan (als ontvanger of donor) van:
  - een Verzekerde;
  - een Familielid;
  - de kinderen van nieuw samengestelde gezinnen;
  - de persoon die belast is met de zorg voor minderjarige kinderen of mindervaliden voor wie U wettelijk verantwoordelijk of wettelijke voogd bent;
  - de persoon die onder hetzelfde dak woont als de verzekerde en die onder zijn hoede staat
  - de Professionele vervanger op voorwaarde dat de verzekerde een medische verklaring of een overlijdensakte in verband met de professionele vervanging kan voorleggen en kan aantonen dat deze al was bepaald vóór de reserveringsdatum van de reis

De verzekeraar waarborgt de gevolgen van een chronische of reeds bestaande ziekte of gezondheidstoestand van de verzekerde indien de behandelende geneesheer verklaart dat de verzekerde medisch in staat was om te reizen, zowel op het ogenblik dat de reis werd geboekt als op het ogenblik dat het contract werd onderschreven, en op de vertrekdatum blijkt dat de verzekerde de reis niet meer kan aanvatten omdat hij/zij een medische behandeling nodig heeft.
2. Overlijden van een Familielid in de derde graad.
3. Aanzienlijke schade aan de woning of de bedrijfsruimte van een Verzekerde die optreedt binnen 30 dagen vóór de datum van vertrek, wanneer de aanwezigheid van de verzekerde essentieel is en niet kan worden uitgesteld
4. Ontslag van de Verzekerde.
5. Een nieuwe arbeidsovereenkomst bij een nieuw bedrijf gedurende een periode van ten minste 6 opeenvolgende maanden waarbij de Verzekerde in de afgelopen zes maanden niet werd tewerkgesteld.
6. Oproeping van een Verzekerde om te verschijnen als partij, getuige of jurylid door een rechtbank of andere openbare autoriteit.
7. Diefstal van documenten waardoor een Verzekerde de Reis niet kan aanvangen of voortzetten.
8. Pech of ongeval met het voertuig van de Verzekerde, waardoor het voertuig niet kan starten of de Reis niet kan worden verdergezet als gevolg van een ongeval, diefstal of brand.
9. Onvoorspelbaar en ongerechtvaardigd falen van een Verzekerde om een visum aan te vragen.

10. De noodzakelijke aanwezigheid van de Verzekerde als gevolg van ontslag, overlijden, ziekte of ongeval van de professionele vervanger van de verzekerde, op voorwaarde dat de verzekerde hiervoor bewijs kan leveren.
11. Intrekking van het door de werkgever reeds toegekende verlof wegens vervanging van een collega (die de verzekerde tijdens zijn reis zou vervangen), wegens ziekte, ongeval of overlijden, op voorwaarde dat de verzekerde persoon hiervoor bewijs kan leveren
12. Mogelijke problemen en complicaties tijdens de zwangerschap
13. Herexamens die de Verzekerde dient af te leggen, in de periode tussen de dag van vertrek en 30 dagen na de datum van terugkeer van de reis, en die niet kan worden uitgesteld (niet bekend op het moment van boeking);
14. Oproep van de verzekerde voor de adoptie van een kind
15. Oproep van de verzekerde persoon voor humanitaire hulp of voor een militaire missie, op voorwaarde dat de verzekerde hiervan op het moment van de boeking niet op de hoogte was
16. Zelfmoord van een familielid tot de 2e graad (de verzekerde is uitgesloten)
17. Dringende en niet-uitstelbare verhuis van een bejaard familielid tot de 2e graad van een rustoord naar een ander rustoord, wegens faillissement of sluiting van het rustoord, in de periode tussen de datum van vertrek en 30 dagen na de terugkeerdatum van de reis (niet bekend op het moment van boeking)
18. Beëindiging van de huurovereenkomst van de woning van de verzekerde door de eigenaar, op voorwaarde dat dit niet bekend was op het moment van boeking van de reis en dat de verzekerde zijn accommodatie moet verlaten tussen de datum van reservering en 30 dagen na de terugkeerdatum van de reis
19. Ontvoering van de verzekerde, zijn wettelijke of feitelijke echtgeno(o)t(e) of personen die bij de verzekerde inwonen, elke familielid tot de 2de graad
20. Als de verzekerde om medische redenen niet kan worden gevaccineerd of geïmmuniseerd, op voorwaarde dat vaccinatie of immunisatie door de lokale autoriteiten wordt vereist
21. Annulering door een reisgenoot die op hetzelfde moment als de verzekerde de verzekering is aangegaan, gedekt door een identiek contract bij dezelfde verzekeraar, om een van de genoemde redenen en voor een groep van maximaal 4 personen die tegelijkertijd de verzekering zijn aangegaan. Kinderen exclusief. Een gezin wordt als 1 persoon beschouwd
22. Echtscheiding, als de gerechtelijke procedure is gestart na de boeking van de reis en op vertoon van een officieel document
23. Feitelijke scheiding, als een van de partners van woonplaats veranderde na de boeking van de reis en op vertoon van een officieel document
24. Er vond een home- of carjacking plaats in de week vóór de datum van vertrek (gerechtvaardigd door een proces-verbaal); De verzekeraar verstaat onder
  - Carjacking: de diefstal van de auto onder bedreiging van of met geweld voor de bestuurder.
  - Homejacking: binnendringen in het huis van de verzekerde met de bedoeling om de auto te stelen met of zonder bedreigingen van de inwoners

De aansprakelijkheid van de Verzekeraar is beperkt tot de in de Garantietabel vermelde bedragen.

Indien de gebeurtenis alleen betrekking heeft op één Verzekerde hebben de andere Verzekerden recht op dekking voor dezelfde annuleringsgebeurtenis.

#### **Wat niet onder de dekking valt:**

U heeft uitsluitend dekking voor de verzekerde gebeurtenissen zoals vermeld onder paragraaf "Wat er onder de dekking valt" en voor zover daarin is beschreven. Daarnaast heeft U geen dekking voor de gevolgen van een van de volgende gebeurtenissen, die zijn uitgesloten van deze dekking:

1. Ziekte of Ongeval als gevolg van het gebruik van alcoholische drank (met een alcoholpromillage van 0,5 of meer voor niet-beginnend bestuurders of een alcoholpromillage van 0,2 of meer voor beginnend bestuurders, in geval van een ongeval met een voertuig), door Verzekerde of de Reisgenoot.
2. Die welke opzettelijk zijn veroorzaakt door een Verzekerde, een Familielid of een Reisgenoot;
3. Gebruik van narcotica, drugs of medicijnen, anders dan die welke zijn voorgeschreven door een arts.
4. Epidemieën of besmettelijke ziekten die zich plotseling voordoen en zich snel verspreiden onder de bevolking, alsmede die welke worden veroorzaakt door vervuiling en/of besmetting van de atmosfeer.
5. Oorlogen, demonstraties, opstanden, Terreurdaden, sabotage en Stakingen.

6. Gebrek aan of de onmogelijkheid tot vaccinatie of om de nodige medische behandeling te ondergaan teneinde te kunnen reizen naar bepaalde landen.
7. De gevolgen van een psychose, neurose, persoonlijkheidsstoornis, stoornis, psychosomatische stoornis of depressieve staat van Verzekerde.
8. Deelname door Verzekerde aan weddenschappen, uitdagingen of gevechten.
9. Deelname aan sportwedstrijden of gemotoriseerde wedstrijden (racen of rally).
10. Het beoefenen van een van de volgende gevaarlijke sporten en activiteiten: boksen, gewichtheffen, worstelen, vechtsporten, alpinisme, bobsleeën, duiken met zuurstofapparatuur, speleologie, skispringen, skydiven, paragliden, vluchten in ULM of zweefvliegtuig, springplank duiken, scubaduiken, deltavliegen, bergbeklimmen, paardrijden, hete luchtballonvaren, parachutespringen, schermen, defensieve sporten, avontuursporten zoals raften, bungee, wildwatervaren (hydrospeed), kanoën.
11. Gevolgen van de transmutatie van de atoomkern, alsmede straling als gevolg van kunstmatige versnelling van atoomdelen of enige bestraling van een energiebron van radioactieve aard.
12. De tellurische bewegingen (zoals aardbevingen en aardverschuivingen), overstromingen, vulkanische uitbarstingen en, in algemene zin, elk verschijnsel dat zich voordoet als gevolg van natuurkrachten;
13. De gevolgen van het gebruik of bezit van explosieven of vuurwapens;
14. De gevolgen van alcoholcirrose.

#### Documenten en informatie die nodig zijn voor annulering van de Reis

De volgende documenten moeten worden voorgelegd om een Claim in behandeling te kunnen nemen:

1. Documenten waaruit de feiten blijken die een verzekerde gebeurtenis vormen die onder deze dekking valt (medisch verslag, overlijdensverklaring, ziekenhuisdocumenten, politierapport, aangiften bij de politie...).
2. Een door ons verstrekt formulier dat moet worden ingevuld door de geregistreerde behandelend medisch beroepsbeoefenaar van Verzekerde of een andere persoon die een medische behandeling ondergaat in verband met de annulering. Dit document is uitsluitend nodig in gevallen waarin onvoldoende informatie is verstrekt over de gezondheidstoestand van de persoon.
3. Een kopie van een bevestigingse-mail en/of kwitanties voor de afgenomen Reis.
4. Een kopie van documenten van de kosten die zijn veroorzaakt door annulering van de Reis, verstrekt door de Reisorganisator, waarin een specificatie wordt gegeven van de betrokken bedragen en kostenposten, alsmede een kopie van de algemene voorwaarden van de verkoop.
5. Een kopie van een document dat bevestigt dat de Reis is geannuleerd, verstrekt door de Reisorganisator of een andere tussenpersoon, waaruit de onkosten blijken die zijn geleden als gevolg van de annulering van de Reis.
6. Indien de annulering het gevolg is van een van voornoemde verzekerde gebeurtenissen met betrekking tot een Familielid of een Familielid in de derde graad., moet een document waaruit de relatie tussen Verzekerde en het Familielid of het Familielid in de derde graad blijkt worden voorgelegd (zoals een geboorteakte / verklaring van familierelatie voor elk van de betrokken partijen), indien die documenten bestaan in het land waar Verzekerde de Reis heeft geboekt.

Wij zetten ons in voor de geheimhouding van informatie die wordt verstrekt in het kader van de verzekering of een claim. Alle medische informatie dient te worden verzonden in een enveloppe met daarop de aantekening "vertrouwelijk/medisch geheim" om er zeker van te zijn dat het document alleen wordt gelezen door Onze Medische Adviseur.

## DEKKING BIJ ONDERBREKING VAN DE REIS

### Wat onder de dekking valt:

Het doel van de dekking is om U een garantie te bieden voor de geldelijke schade die U direct heeft geleden als gevolg van het onderbreken van de gedekte Reis indien een van de volgende verzekerde gebeurtenissen zich voordoet en onder voorbehoud van toepasselijkheid van een uitsluiting. U bent gedekt vanaf de Vetrekkdatum tot de Einddatum.

**N.B.:** Als U eerder dan gepland naar Uw Domicilie moet terugkeren, dient U zo spoedig mogelijk contact met ons op te nemen.

Verzekeraar dekt de onkosten die overeenkomt met de kosten van accommodatie voor de ongebruikte dagen van de Reis en de kosten die Verzekerde maakt om terug te keren naar ieders Domicilie tot een maximumbedrag zoals vermeld in de **Garantietabel en na toepassing van het eigen risico zoals vermeld in de Garantietabel.**

De volgende posten zijn niet begrepen in het vergoede bedrag: luchthavenbelastingen, havenbelasting, Verzekeringspremie, servicekosten en geboekte activiteiten tijdens de Reis.

N.B.: Indien betaling heeft plaatsgevonden met gebruikmaking van frequent flyer-punten, airmiles, klantenkaartpunten e.d. wordt Uw claim afgehandeld op basis van het laagst beschikbare en gepubliceerde vlucht- of hoteltarief voor de vlucht die of het hotel dat oorspronkelijk was geboekt indien de boeking niet kan worden gewijzigd.

Wij bieden deze dekking indien de onderbreking van Uw Reis noodzakelijk en onvermijdelijk is als gevolg van een van de volgende verzekerde gebeurtenissen:

1. Ernstige Ziekte of Ernstig Letsel of overlijden van:
  - een Verzekerde;
  - een Familielid;
  - de persoon die belast is met de zorg voor minderjarige kinderen of mindervaliden voor wie U verantwoordelijk of wettelijke voogd bent;
  - de Professionele Vervanger.
2. Overlijden van een Familielid in de derde graad.
3. Ernstige Schade aan de Domicilie of het Bedrijfspan van een Verzekerde.
4. Oproeping van een Verzekerde om te verschijnen als partij, getuige of jurylid door een rechtbank of andere openbare autoriteit.

### Bijzonderheden van deze dekking:

U dient eerst contact met Ons op te nemen om toestemming te verkrijgen teneinde eerder terug te keren naar ieders Domicilie.

Wij berekenen claims wegens het onderbreken van Uw Reis vanaf de dag waarop U naar het Domicilie terugkeert of de dag waarop U wordt opgenomen in het ziekenhuis. Uw claim wordt uitsluitend gebaseerd op het aantal volledige dagen dat U niet heeft gebruikt, met inbegrip van de dag waarop U bent uitgecheckt om naar Uw Huisadres terug te keren.

Indien U Uw Reis moet onderbreken en niet naar Uw Domicilie terugkeert, zijn Wij uitsluitend aansprakelijk voor de evenredige kosten die U zou hebben moeten maken als U naar Uw Domicilie teruggekeerd was.

De kosten van Uw oorspronkelijk geplande terugreis zijn niet gedekt indien Wij extra reiskosten hebben betaald zodat U Uw Reis kon onderbreken.

### Wat niet onder de dekking valt:

U heeft uitsluitend dekking voor de verzekerde gebeurtenissen zoals vermeld onder paragraaf "Wat er onder de dekking valt" en voor zover daarin is beschreven. Daarnaast heeft U geen dekking voor de gevolgen van een van de volgende gebeurtenissen, die zijn uitgesloten van deze dekking:

1. Die welke opzettelijk zijn veroorzaakt door een Verzekerde, een Familielid of een Reisgenoot.
2. Ziekte of Ongeval als gevolg van het gebruik van alcoholische drank (met een alcoholpromillage van 0,5 of meer voor niet-beginnend bestuurders of een alcoholpromillage van 0,2 of meer voor beginnend bestuurders, in geval van een ongeval met een voertuig), door Verzekerde of de Reisgenoot.
3. Gebruik van narcotica, drugs of medicijnen, anders dan die welke zijn voorgeschreven door een arts.
4. Zelfmoord, poging tot zelfmoord of zelfbeschadiging door Verzekerde, een Familielid of een Reisgenoot.
5. Epidemieën of besmettelijke ziekten die zich plotseling voordoen en zich snel verspreiden onder de bevolking, alsmede die welke worden veroorzaakt door vervuiling en/of besmetting van de atmosfeer.

6. Oorlogen, demonstraties, opstanden, Terreurdaden, sabotage en Stakingen.
7. De gevolgen van een psychose, neurose, persoonlijkheidsstoornis, stoornis, psychosomatische stoornis of depressieve staat van Verzekerde.
8. Deelname door Verzekerde aan weddenschappen, uitdagingen of gevechten.
9. Deelname aan sportwedstrijden of gemotoriseerde wedstrijden (racen of rally).
10. Het beoefenen van een van de volgende gevaarlijke sporten en activiteiten: boksen, gewichtheffen, worstelen, vechtsporten, alpinisme, bobsleeën, duiken met zuurstofapparatuur, speleologie, skispringen, skydiven, paragliden, vluchten in ULM of zweefvliegtuig, springplank duiken, scubaduiken, deltavliegen, bergbeklimmen, paardrijden, hete luchtballonvaren, parachutespringen, schermen, defensieve sporten, avontuursporten zoals raften, bungee, wildwatervaren (hydrospeed), kanoën.
11. Gevolgen van de transmutatie van de atoomkern, alsmede straling als gevolg van kunstmatige versnelling van atoomdelen of enige bestraling van een energiebron van radioactieve aard.
12. De tellurische bewegingen (zoals aardbevingen en aardverschuivingen), overstromingen, vulkanische uitbarstingen en, in algemene zin, elk verschijnsel dat zich voordoet als gevolg van natuurkrachten;
13. De gevolgen van het gebruik of bezit van explosieven of vuurwapens;
14. De gevolgen van alcoholische levercirrose.

#### Documenten en informatie die nodig zijn voor het onderbreken van de Reis

1. Documenten waaruit de feiten blijken die een verzekerde gebeurtenis vormen die onder deze dekking valt (medisch verslag, overlijdensverklaring, ziekenhuisdocumenten, politierapport, aangiften bij de politie...).
2. Een door ons verstrekt formulier dat moet worden ingevuld door de geregistreerde behandelend medisch beroepsbeoefenaar van de Verzekerde of een andere persoon die een medische behandeling ondergaat in verband met het onderbreken van de Reis. Dit document is uitsluitend nodig in gevallen waarin onvoldoende informatie is verstrekt over de gezondheidstoestand van de persoon.
3. Een kopie van een bevestigingsmail en/of kwitanties van de geboekte Reis.
4. Een kopie van documenten van de kosten die zijn veroorzaakt door het onderbreken van de Reis, verstrekt door de Reisorganisator of een andere tussenpersoon, waarin een specificatie wordt gegeven van de betrokken bedragen en kostenposten, alsmede een kopie van de algemene voorwaarden van de verkoop.
5. Indien de onderbreking het gevolg is van een van voornoemde verzekerde gebeurtenissen met betrekking tot een Familielid of een Familielid in de derde graad, moet een document waaruit de relatie tussen Verzekerde en het Familielid of het Familielid in de derde graad blijkt worden voorgelegd (zoals een geboorteakte/verklaring van familierelatie voor elk van de betrokken partijen).

Verzekeraar zet zich in voor de geheimhouding van informatie die wordt verstrekt in het kader van de verzekering of een claim. Alle medische informatie dient te worden verzonden in een enveloppe met daarop de vermelding "vertrouwelijk/medisch geheim" om er zeker van te zijn dat het document alleen wordt gelezen door Onze Medische Adviseur.

## Garantietabel

Onderstaande bedragen gelden onder voorbehoud van de toepassing van een eventuele uitsluiting en op de voorwaarden zoals beschreven in de Algemene en Bijzondere Voorwaarden.

GARANTIE	LIMIETEN
ANNULERINGSDEKKING	Max. 10 000 EUR
DEKKING BIJ AFBREKING	Pro rata – Max. 10 000 EUR