

# **Baloise Assistance voor Cycle Safe Plus**

## Algemene Voorwaarden

**Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen**

0096-B9129V0000.01-01022021



## Inleiding

### De Algemene Voorwaarden van Baloise Assistance voor Cycle Safe Plus

Dit zijn de Algemene Voorwaarden Baloise Assistance die horen bij uw polis Cycle Safe Plus van Baloise Insurance. Het is belangrijk dat u deze Algemene Voorwaarden goed leest. Lees ook alle andere documenten die horen bij de polis. Hebt u vragen over uw polis? Neem dan contact op met uw makelaar.

### Welke voorwaarden gelden voor de polis?

Voor uw polis Cycle Safe Plus gelden minstens de voorwaarden die hieronder staan. Al die voorwaarden samen noemen wij de polis.

1. Bijzondere Voorwaarden
2. Algemene Voorwaarden Cycle Safe Plus
3. Algemene Voorwaarden Baloise Assistance voor Cycle Safe Plus
4. Algemene Voorwaarden Administratieve Bepalingen

#### 1. Bijzondere Voorwaarden

In de Bijzondere Voorwaarden staat bijvoorbeeld het volgende:

- de persoonlijke gegevens van de verzekeringnemer;
- het verzekerde voertuig;
- welke verzekeringen u precies hebt;
- welke Algemene Voorwaarden voor u gelden.

Alle Algemene Voorwaarden hebben een referentie. In de Bijzondere Voorwaarden staan de referenties van de voorwaarden die voor u gelden. Met die referenties vindt u op onze website [www.baloise.be](http://www.baloise.be) de juiste voorwaarden.

#### 2. Algemene Voorwaarden Cycle Safe Plus

In de Algemene Voorwaarden Cycle Safe Plus staat bijvoorbeeld het volgende:

- welke personen wij verzekeren;
- welke voertuigen wij verzekeren;
- voor welke schade wij betalen;
- hoeveel wij betalen;
- voor welke schade wij niet betalen;
- welke rechten en plichten u én wij hebben.

#### 3. Algemene Voorwaarden Baloise Assistance voor Cycle Safe Plus

In de Algemene Voorwaarden Baloise Assistance voor Cycle Safe Plus staat wanneer wij hulp verlenen en wat wij dan doen, maar ook wanneer wij geen hulp verlenen.

#### 4. Algemene Voorwaarden Administratieve Bepalingen

In de Algemene Voorwaarden Administratieve Bepalingen staan nog andere rechten en plichten:

- wat u moet doen voor deze verzekering;
- vóór wanneer u bepaalde dingen moet doen;
- welke informatie u aan ons moet melden;
- wat de gevolgen zijn wanneer u iets niet doet of te laat doet.

De volgorde van de documenten is belangrijk. Verschillen de afspraken in die documenten? Dan gaan de Bijzondere Voorwaarden voor op de Algemene Voorwaarden Cycle Safe Plus en op de Algemene Voorwaarden Baloise Assistance voor Cycle Safe Plus. Die gaan op hun beurt voor op de Algemene Voorwaarden Administratieve Bepalingen.

## Inhoud

Onmiddellijke hulp na een schadegeval.

Hebt u een vraag? Bekijk dan de inhoud en lees het juiste hoofdstuk. Daarin vindt u het antwoord.

Hoofdstuk 1. Waarvoor is Baloise Assistance voor Cycle Safe Plus nuttig? .....	4
Hoofdstuk 2. Begrippen.....	4
Hoofdstuk 3. Welke personen zijn verzekerd?.....	6
Hoofdstuk 4. Wanneer krijgt u hulp? .....	6
Hoofdstuk 5. Wanneer krijgt u geen hulp?.....	6
Hoofdstuk 6. Welke hulp kunt u krijgen?.....	7
Hoofdstuk 7. Wat moet u nog meer weten over Baloise Assistance?.....	8
Hoofdstuk 8. Wat moet u doen als u hulp krijgt? .....	10
Hoofdstuk 9. Van wie mogen wij onze uitgaven terugvragen .....	10
Hoofdstuk 10. Klachten .....	11

## Hoofdstuk 1. Waarvoor is Baloise Assistance voor Cycle Safe Plus nuttig?

Hebt u een verzekerd *schadegeval*? En kan uw *verzekerde voertuig* niet meer rijden? Dan kunt u hulp krijgen van Baloise Assistance.

Wat moet u doen als u onze hulp nodig hebt? Bel of mail ons als u hulp nodig hebt. Doe dat onmiddellijk of zo snel mogelijk. Wij helpen u of zorgen ervoor dat u hulp krijgt.

Telefoon: +32 3 870 95 70

E-mail: [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)

De diensten zijn 24 uur per dag, 7 dagen op 7 bereikbaar.

Europ Assistance Belgium en Baloise Insurance

De verzekering Baloise Assistance voor Cycle Safe Plus is van Europ Assistance Belgium. Baloise Insurance heeft toestemming van Europ Assistance Belgium om die verzekering aan u aan te bieden, de polis met u af te sluiten, de polis te veranderen, tijdelijk te stoppen of helemaal te stoppen en de premie te innen.

Gebruikt u Baloise Assistance? Dan krijgt u geen medewerker van Baloise Insurance aan de lijn. Dat is omdat Europ Assistance Belgium de hulpverlening verzorgt voor Baloise Insurance in België en in het buitenland. Hieronder staan de technische gegevens van Europ Assistance Belgium.

Europ Assistance Belgium, BTW BE 0738.431.009 RPR Brussel, Triomflaan 172 te 1160 Brussel, Belgisch bijkantoor van Europ Assistance SA, verzekeraar naar Frans recht met maatschappelijke zetel te 1, Promenade de la Bonnette in 92230 Gennevilliers, Frankrijk (451 366 405 RCS Nanterre), erkend onder code 0888 voor de takken 1, 9, 13, 16 en 18 onder toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel.

Lees de Algemene Voorwaarden goed.

In die Algemene Voorwaarden staat wanneer wij hulp verlenen en wat wij dan doen, maar ook wanneer wij geen hulp verlenen.

Lees ze daarom goed.

Hebt u vragen? Neem dan contact op met uw bemiddelaar.

Lees de Bijzondere Voorwaarden goed.

Daarin staat of onze hulp voor u geldt. Hebben u en wij extra afspraken gemaakt? Dan staan die ook in de Bijzondere Voorwaarden. Lees ze daarom goed.

Hebt u vragen? Neem dan contact op met uw bemiddelaar.

## Hoofdstuk 2. Begrippen

De begrippen die hieronder staan, hebben in deze Algemene Voorwaarden en in de Bijzondere Voorwaarden de betekenis die hieronder staat. Wij schrijven die begrippen en hun betekenis hier op om misverstanden te voorkomen. Wij zetten die begrippen cursief.

Om de tekst vlot te kunnen lezen, hebben wij Baloise Assistance en Europ Assistance Belgium vervangen door 'wij'.

Als wij 'ons' of 'onze' schrijven, bedoelen wij ook Baloise Assistance en Europ Assistance Belgium.

Als wij 'u' schrijven, bedoelen wij de *verzekerde*.

Hebben die begrippen in uw polis een andere betekenis? Dan staat dat in uw Bijzondere Voorwaarden.

### Bagage en kampeermateriaal

De persoonlijke spullen die u vervoert op het *verzekerde voertuig* behalve dingen die u wilt verkopen, wetenschappelijk materiaal, bouw materiaal, meubels en vee.

### Diefstal

Het stelen of doen verdwijnen van het *verzekerde voertuig*.

### Fiets

- elke fiets met twee of drie wielen zonder motor (voor maximaal 2 personen);
- elektrische fiets: dat is een fiets met een elektrische hulpmotor.  
Zorgt de hulpmotor ervoor dat de fiets rijdt zonder dat u moet trappen? Dan mag de maximale snelheid zonder trappen niet hoger zijn dan 25 km/h.  
Zorgt de hulpmotor voor steun terwijl u trapt? Dan mag de maximale snelheid met die steun niet hoger zijn dan 45 km/h;
- het wagentje dat u aan de fiets hangt.

### Hersteller

Een erkende handelszaak die een wettelijke vergunning heeft om *fietsen* te bewaren, te onderhouden en te herstellen.

### Immobiliserend ongeval

Elke aanrijding, het omvallen, het uit de bocht of van de baan gaan of elke brand van het *verzekerde voertuig* dat u al dan niet gebruikt. Het onmiddellijke gevolg is dat het *verzekerde voertuig* niet meer kan rijden of dat het gevaarlijk is ermee te rijden volgens het verkeersreglement.

### Natuurramp

*Storm*, hagel, bliksem, neerstortende rotsen, vallende stenen, lawine, druk van heel veel sneeuw, *overstroming*, aardbeving, grondverschuiving of grondverzakking en vulkaanuitbarsting.

### Overstroming

- water dat buiten de oevers treedt van beken, rivieren, kanalen, meren, vijvers of zeeën. Dat komt door regen, hagel of smeltende sneeuw of ijs;
- water door een dijkbreuk of door een vloedgolf;
- water en modder die wegvloeien doordat het heel veel regent of heel veel hagelt en de grond al het water niet kan opnemen. Dat komt doordat er al te veel water in de grond zit;
- water doordat openbare riolen overlopen of het water opstuwen doordat het heel veel regent of heel veel hagelt, door het smelten van sneeuw of ijs of bij *storm*.

### Pech

Elke gebeurtenis waarbij een onderdeel kapot gaat of een elektrisch defect voorkomt waardoor het *verzekerde voertuig* niet meer kan rijden.

### Schadegeval

Een gebeurtenis waarvoor Baloise Assistance kan gelden.

### Storm

- wind van 80 kilometer per uur of meer. De snelheid van de wind wordt gemeten door het dichtstbijgelegen waarnemingsstation van het Koninklijk Meteorologisch Instituut of door een vergelijkbare instelling;
- wind die binnen een straal van 10 kilometer rond het *verzekerde voertuig* ook schade aan andere dingen veroorzaakt. Die andere dingen hebben dezelfde weerstand tegen die wind als het *verzekerde voertuig*.

### Vandalisme

Iemand vernielt of beschadigt met opzet het *verzekerde voertuig*. Poging tot *diefstal* stellen wij gelijk met vandalisme.

Blijven uitgesloten:

- vernieling door of met medewerking van een *verzekerde*;
- kleine schade, *diefstal* van toebehoren of van persoonlijke spullen en andere schade waarmee het *verzekerde voertuig* nog kan rijden.

### Verblijfplaats

De plaats waar de *verzekerde* tijdelijk verblijft. Die plaats is niet de *woonplaats*.

### Verzekerde

De personen die onder hoofdstuk 3 staan.

### Verzekerd voertuig

Alle *fietsen* en *voortbewegingstoestellen* die in de Bijzondere Voorwaarden staan met hun toebehoren.

### Verzekeringnemer

De persoon die de polis Cycle Safe Plus neemt.

### Voortbewegingstoestel

- elk voertuig dat geen *fiets* is, dat kan rijden door middel van spierkracht en zonder motor, bijvoorbeeld een step, een skateboard of rolschaatsen.
- elk voertuig dat geen *fiets* is, met een elektrische motor, maar dat niet sneller kan rijden dan 25 km/h. En de elektrische motor van dat voortbewegingstoestel heeft een vermogen van maximaal 4 kW. Bijvoorbeeld een monowheel, een hoverboard of een elektrische step.

### Woonplaats

De plaats in België waar de *verzekerde* woont en is ingeschreven.

## Hoofdstuk 3. Welke personen zijn verzekerd?

Hieronder staan de personen die Baloise Assistance kunnen gebruiken. Zij moeten wel officieel in België wonen.

- De *verzekeringsnemer*
- De eigenaar van het *verzekerde voertuig*
- De persoon die toestemming heeft van de eigenaar om het *verzekerde voertuig* te besturen.

## Hoofdstuk 4. Wanneer krijgt u hulp?

U kunt onze hulp krijgen als u aan alle volgende voorwaarden voldoet:

1. U hebt een polis Cycle Safe Plus bij Baloise Insurance.
2. U hebt een *immobiliserend ongeval* met het *verzekerde voertuig*. Het *verzekerde voertuig* bevindt zich op een publiek toegankelijke rijweg. U hebt direct hulp nodig. En u hebt ons daar ook direct om gevraagd.
3. U krijgt hulp in de landen van geografisch Europa.

**Let op!** Baloise Assistance geldt niet als er oorlog is in een van die landen. Of als het land niet veilig is door bijvoorbeeld oproer of opstand of andere onvoorziene omstandigheden die het ons onmogelijk maken om hulp te geven. De situatie in de landen waar Baloise Assistance niet geldt, kan veranderen. Om te weten of de situatie verandert, volgen wij het advies van de FOD Binnenlandse Zaken.

**Let op!** Heeft de Belgische overheid een algemeen reisverbod of een verbod op niet-essentiële reizen opgelegd voor bepaalde landen, regio's of gebieden? Dan geldt Baloise Assistance niet in die landen, regio's of gebieden.

**Let op!** Baloise Assistance geldt ook niet voor landen die een inreisverbod hebben opgelegd voor burgers van het land waarvan u de nationaliteit hebt.

## Hoofdstuk 5. Wanneer krijgt u geen hulp?

In de situaties die hieronder staan, krijgt u van Baloise Assistance geen hulp of wij betalen niet voor het vervoer van het *verzekerde voertuig*.

1. Sancties VN, Europese Unie of Verenigde Staten van Amerika  
Baloise Assistance geldt niet als wij u niet mogen helpen:
  - door een VN-resolutie;
  - door een commerciële of economische sanctie van de Europese Unie of de Verenigde Staten van Amerika, of;
  - door een wet of een reglement van de Europese Unie of de Verenigde Staten van Amerika.Helpen wij u toch? Dan riskeren wij een sanctie.
2. Op het moment dat u hulp vraagt, kan het *verzekerde voertuig* nog rijden. Of het bevindt zich bij u thuis of niet op een publiek toegankelijke rijweg.
3. U hebt een *schadegeval* terwijl u deelneemt aan een wedstrijd.
4. U hebt schade door een *natuurramp*.
5. Het *verzekerde voertuig* is in onderhoud.

6. Bij herhaalde defecten doordat u het *verzekerde voertuig* niet hebt laten herstellen nadat u voor het eerst hulp van ons hebt gekregen.
7. Als de *diefstal* gepleegd is door of met medewerking van u of van uw familieleden.
8. Als het *schadegeval* ontstaat terwijl de bestuurder meer dan 1,2 g/l alcohol in het bloed heeft. Dat noemen wij ook 1,2 promille. Hebt u toch hulp gekregen en kunnen wij bewijzen dat er een verband is tussen het gebruik van alcohol en het *schadegeval*? Dan moet u ons de kosten die wij gemaakt hebben, terugbetalen.
9. Als het *schadegeval* ontstaat terwijl de bestuurder drugs, medicijnen of andere zaken heeft gebruikt die invloed kunnen hebben op zijn rijgedrag. Hebt u toch hulp gekregen en kunnen wij bewijzen dat er een verband is tussen het gebruik van drugs, medicijnen of andere zaken die invloed kunnen hebben op het rijgedrag en het *schadegeval*? Dan moet u ons de kosten die wij gemaakt hebben, terugbetalen.

De volgende kosten betalen wij niet:

- de kosten voor maaltijden en dranken;
- de douanekosten;
- de prijs van de wisselstukken, de onderhoudskosten van het *verzekerde voertuig*;
- de kosten of schade voor een andere dan in Algemene Voorwaarden vermelde *diefstal*;
- de diagnosekosten van de *hersteller* en de kosten van de demontage;
- alle kosten die wij niet uitdrukkelijk vermelden in deze Algemene Voorwaarden.

## Hoofdstuk 6. Welke hulp kunt u krijgen?

In hoofdstuk 4 staat wanneer u hulp krijgt. In dit hoofdstuk staat welke hulp u krijgt.

### A. Het verzekerde voertuig kan niet meer rijden door pech, ongeval, vandalisme, poging tot diefstal of diefstal.

#### 1. Pech en vervoer

Het *verzekerde voertuig* kan niet meer rijden door *pech*, ongeval of *vandalisme*. De *fiets* heeft bijvoorbeeld een lekke band of een gebroken ketting. Of u bent de sleutels van het hangslot van het *verzekerde voertuig* kwijt. Of het hangslot blokkeert. Dan sturen wij een pechverhelpster ter plaatse.

Kan hij het *verzekerde voertuig* niet binnen het uur herstellen en rijklaar krijgen? Dan zorgen wij dat iemand het *verzekerde voertuig* brengt naar een *hersteller* die u kiest. Die *hersteller* bevindt zich dicht bij uw *woonplaats* of *verblijfplaats*.

Wij zorgen ervoor dat iemand u samen met uw persoonlijke *bagage en kampeermateriaal* brengt naar die *hersteller*, naar uw *woonplaats* of *verblijfplaats* of naar uw bestemming in België.

Beslist u om uw reis voort te zetten naar uw bestemming? Dan betalen wij voor uw vervoerskosten naar uw bestemming en van daar terug naar huis.

Wij betalen hiervoor in totaal maximaal 200 EUR inclusief BTW.

**Let op!** Wij zijn niet verantwoordelijk voor de uitvoering van de diensten. Daar is alleen de pechverhelpster voor verantwoordelijk.

#### 2. Vervangfiets

Kan het *verzekerde voertuig* niet meer rijden door het verzekerde ongeval? En laat u uw *verzekerde voertuig* herstellen door een erkende *hersteller*? En moet u wachten op de herstelling? Dan kunt u voor maximaal 7 dagen na elkaar een gelijkaardige vervangfiets of voortbewegingstoestel gebruiken.

Als er geen vervangfiets of voortbewegingstoestel/beschikbaar is, dan betalen wij voor uw verplaatsingskosten tot maximaal 200,00 EUR inclusief BTW.

Wanneer krijgt u een vervangfiets of voortbewegingstoestel?

- Als u ons belt op het ogenblik van het *immobiliserend ongeval*. Wij zorgen dan dat er een pechverhelpster komt om het *verzekerde voertuig* te herstellen of, als dat niet lukt, om het *verzekerde voertuig* naar de *hersteller* te brengen.
- En als de herstelling minstens 24 uur duurt. Die 24 uren starten vanaf het ogenblik dat de pechverhelpster bij u is.

**Let op!** U kunt alleen een vervangfiets of voortbewegingstoestel krijgen als er een beschikbaar is. En u moet de voorwaarden van de verhuurder van de fiets of het voortbewegingstoestel volgen.

Gebruikt u een vervangfiets? Dan moet u ook de voorwaarden volgen die in hoofdstuk 7, punt 4.4. staan.

Kan het *verzekerde voertuig* niet meer rijden door een verzekerd ongeval in het buitenland? Dan betalen wij de kosten om een gelijkaardige vervangfiets of voortbewegingstoestel te huren voor maximaal 7 dagen na elkaar en tot maximaal 200,00 EUR inclusief BTW.

### 3. Het voertuig is gestolen

Is het *verzekerde voertuig* gestolen tijdens een verplaatsing? En had u alles gedaan om de kans op *diefstal* kleiner te maken? U had bijvoorbeeld de *fiets* vastgemaakt met een goed slot? Leg dan klacht neer bij de politie binnen 24 uur nadat u de *diefstal* hebt opgemerkt. U geeft ons de verklaring die u aan de politie hebt afgelegd of het nummer van het proces-verbaal.

Wij brengen u naar uw *woonplaats*, naar uw *verblijfplaats* of naar uw bestemming in België samen met uw persoonlijke *bagage en kampeermateriaal*.

Beslist u om uw reis voort te zetten naar uw bestemming? Dan betalen wij voor uw vervoerkosten naar uw bestemming en van daar terug naar huis.

Wij betalen hiervoor in totaal maximaal 200,00 EUR inclusief BTW.

Wordt het *verzekerde voertuig* teruggevonden in België? Dan betalen wij voor een vervoerbewijs zodat u uw voertuig kunt ophalen.

### 4. Bewaking van het verzekerde voertuig

Vervoeren wij het *verzekerde voertuig*? Of brengen wij hem terug naar België? Dan betalen wij voor de bewakingskosten vanaf de dag waarop wij het vervoer aanvragen tot de dag waarop de vervoerder het *verzekerde voertuig* ophaalt.

### 5. Terugkeer en begeleiding van kinderen

Hebt u hulp van ons gekregen na een *schadegeval*? En u bent onderweg met minderjarige kinderen waarvoor u verantwoordelijk bent? Dan organiseren en betalen wij voor hun terugkeer en begeleiding naar hun *woonplaats* of *verblijfplaats*.

### 6. Bijstand bij een lekke band

Hebt u een lekke band? En kan de pechverhelpster die niet direct herstellen? Dan brengen wij u naar uw *woonplaats*, naar uw *verblijfplaats* of naar uw bestemming in België samen met uw persoonlijke *bagage en kampeermateriaal*.

Beslist u om uw reis voort te zetten naar uw bestemming? Dan betalen wij voor uw vervoerkosten naar uw bestemming en van daar terug naar huis.

Wij betalen hiervoor in totaal maximaal 200,00 EUR inclusief BTW.

### 7. Bijstand bij verlies van de sleutels van het hangslot of bij een handslot dat blokkeert

Bent u de sleutels van het hangslot kwijt? Of is het hangslot stuk en krijgt u het niet meer open? En kan de pechverhelpster dat niet direct herstellen? Dan brengen wij u naar uw *woonplaats*, naar uw *verblijfplaats* of naar uw bestemming in België samen met uw persoonlijke *bagage en kampeermateriaal*.

Beslist u om uw reis voort te zetten naar uw bestemming? Dan betalen wij voor uw vervoerkosten naar uw bestemming en van daar terug naar huis.

Wij betalen hiervoor in totaal maximaal 200,00 EUR inclusief BTW.

## B. Welke hulp krijgt u nog?

De hulp die wij hier bieden komt nooit in de plaats van de hulp die hulpdiensten bieden. Dat geldt zeker in noodgevallen.

### 1. Psychologische bijstand na een ongeval met een verzekerd voertuig

Bent u door een *schadegeval* met het *verzekerde voertuig* het slachtoffer van een ernstige psychologische schok, bijvoorbeeld na een verkeersongeval of een geval van agressie? En keurt onze dokter de tussenkomst van een psycholoog goed? Dan organiseren en betalen wij voor de eerste gesprekken (maximaal 3) in België met een gespecialiseerde psycholoog. Die psycholoog is door ons erkend en aangeduid door de adviserende dokter. Een psycholoog zal contact met u opnemen om een afspraak te maken binnen 24 uur na uw eerste oproep.

### 2. Sturen van dringende berichten

Hebt u een ernstig ongeval waarvoor deze verzekering geldt? Dan sturen wij in België uw dringende berichten door. Wij betalen ook de kosten voor het versturen van die berichten.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud van die berichten.

## Hoofdstuk 7. Wat moet u nog meer weten over Baloise Assistance?

Gebruikt u onze hulp? Dan gelden volgende afspraken.

**Let op!** Wij betalen nooit meer dan de kosten die u hebt gemaakt.



### 1. Neem onmiddellijk contact met ons op na een verzekerd schadegeval

Telefoon: +32 3 870 95 70

E-mail: [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)

Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen op 7 bereikbaar.

### 2. Bent u in het buitenland? En hebt u hulp nodig? En kunnen wij die hulp geven volgens deze verzekering?

Dan betalen wij de kosten voor de eerste keer dat u contact met ons opneemt vanuit het buitenland.

Wij betalen ook de kosten voor alle telefoongesprekken die u voert op onze vraag.

### 3. Wilt u contact met ons opnemen? Hou dan deze informatie klaar:

- uw polisnummer;
- de naam en het adres van de *verzekeringnemer*;
- het telefoonnummer waarop wij u kunnen bereiken;
- waar u bent (zodat wij een pechverhelfer kunnen sturen);
- hoe het *schadegeval* gebeurde;
- alle andere informatie die nuttig is om u te kunnen helpen.

### 4. Andere afspraken die gelden als u hulp krijgt

#### 4.1 Het vervoer van het verzekerde voertuig

Kan het *verzekerde voertuig* niet meer rijden? Dan betalen wij het transport ervan. Zijn de transportkosten hoger dan wat het *verzekerde voertuig* nog waard is op het moment van het *schadegeval*? Dan moet u een deel zelf betalen. U betaalt dan het verschil tussen de transportkosten en de waarde van het *verzekerde voertuig*.

#### 4.2 De dienstverlener

Sturen wij u hulp, bijvoorbeeld een *hersteller* of een pechverhelfer? Dan mag u die hulp weigeren. Wij stellen u dan andere dienstverleners in de buurt voor.

Is er geen andere dienstverlener in de buurt? En weigert u de hulp van de dienstverlener die wij stuurden? Dan kunnen wij geen andere hulp bieden.

U controleert en keurt de werken, herstellingen of diensten van de dienstverlener goed.

**Let op!** Wij betalen niet altijd alles van een herstelling. De kosten waarvoor wij niet betalen, staan in Hoofdstuk 5. Vraag steeds aan de *hersteller* hoeveel een herstelling en de onderdelen kosten.

Alleen de dienstverlener is verantwoordelijk voor zijn diensten en herstellingen.

#### 4.3 Uw bagage en kampeermateriaal

Hebt u een *schadegeval* waarvoor u van ons hulp krijgt? En kunt u daardoor niet zelf voor uw *bagage en kampeermateriaal* zorgen? Dan brengen wij die naar huis.

Laat u uw *bagage* achter? Of moet de *bagage* nog vervoerd worden? En raakt de *bagage* verloren of beschadigd? Of wordt uw *bagage* gestolen? Dan zijn wij hiervoor niet verantwoordelijk.

#### 4.4 Vervangfiets

Wij kunnen u een vervangfiets geven als er een verhuurder van fietsen in de buurt van het ongeval is. En als de winkel van de verhuurder geopend is.

Soms moet u documenten invullen of ondertekenen om de fiets te kunnen huren of terug te brengen. Hebt u vervoerskosten om tot bij de verhuurder te geraken? Dan betalen wij die kosten.

U moet de voorwaarden van de verhuurder naleven. U moet misschien een minimumleeftijd hebben. Of de verhuurder kan een waarborg voor de fiets vragen. Die moet u zelf betalen.

Krijgt u een boete? Dan moet u die ook zelf betalen.

Gebruikt u de fiets langer dan 7 dagen na elkaar? Dan moet u ook de kosten betalen voor het huren van de fiets vanaf de achtste dag.

Neemt u een extra verzekering bij de huur van de fiets? Dan betaalt u de kosten hiervoor zelf.

Is er schade aan de huurfiets? En moet u een franchise betalen? Dan moet u die zelf betalen.

#### 4.5 Terugbetalingen van kosten

Vraagt de pechverhelfer of iemand anders aan u om kosten te betalen die wij verzekeren? Dan moeten wij u daar eerst toestemming voor geven. Wij betalen die kosten dan aan u terug wanneer wij alle facturen, rekeningen en bonnen hebben gekregen. Als u ons die niet geeft, dan kunnen wij u ook niet terugbetalen. Wij betalen maximaal het bedrag dat wij verzekeren. De kosten waarvoor wij niet betalen, staan in Hoofdstuk 5.

#### 4.6 Hulp die u zelf vraagt buiten uw verzekeringsovereenkomst

Kunt u geen hulp van ons krijgen? Maar wilt u toch onze middelen en kennis gebruiken? Dan kan dat. U moet dan wel zelf alle kosten betalen.

#### 4.7 Wettelijke regels

Als wij u helpen, dan moeten wij ons houden aan de wettelijke regels van het land waar wij u helpen. Dat kan betekenen dat onze hulpverlening door de wet van dat land kan beperkt worden.

## Hoofdstuk 8. Wat moet u doen als u hulp krijgt?

Als u onze hulp krijgt, moet u zich aan een aantal afspraken houden. Die afspraken staan hieronder:

- U moet zo snel mogelijk contact met ons opnemen. Zo kunnen wij u het beste onze hulp bieden. Of u onze toelating geven om kosten te betalen.  
**Let op!** Kunt u ons niet onmiddellijk verwittigen door overmacht? Dan kunt u ons later verwittigen.
- U moet alles doen om de gevolgen van het *schadegeval* zoveel mogelijk te voorkomen en te beperken.
- U geeft ons zo snel mogelijk en in ieder geval binnen 8 dagen alle informatie en documenten over het *schadegeval* en de schade.
- U antwoordt op de vragen die wij stellen.
- Hebt u nog andere informatie of documenten? Dan geeft u die aan ons.
- U moet ons laten weten of u nog andere verzekeringen hebt die u hulp bieden.
- U gaat akkoord met de oplossingen die wij voorstellen.
- U moet de verplichtingen van de polis nakomen.
- Hebt u met onze toestemming rekeningen en facturen betaald? En wilt u dat wij die kosten terugbetalen? Dan moet u ons de originele facturen, rekeningen en bonnen bezorgen.
- Hebben wij voor uw repatriëring betaald? En hebt u nog vervoersbewijzen die u daardoor niet hebt moeten gebruiken? Dan moet u die bewijzen aan ons bezorgen.
- Bent u gekwetst? Dan moet u eerst hulp krijgen van de hulpdiensten in de buurt zoals een dokter of ziekenwagen. Daarna moet u ons zo snel mogelijk verwittigen.
- Is het *verzekerde voertuig* gestolen? En hebt u onze hulp nodig? Dan moet u ook klacht neerleggen bij de politie binnen 24 uur nadat u de *diefstal* hebt opgemerkt.

Houdt u zich niet aan die regels? En hebben wij hierdoor een nadeel?

Dan mogen wij beslissen om voor de schade een lager bedrag te betalen. Of wij kunnen het bedrag dat wij al betaald hebben, terugvragen. Hoeveel wij de schadevergoeding verlagen of hoeveel wij terugvragen, hangt af van hoeveel nadeel wij hebben. Hebt u de regels met opzet niet nageleefd? Dan kunnen wij beslissen dat wij niets betalen.

## Hoofdstuk 9. Van wie mogen wij onze uitgaven terugvragen

### A. Wanneer mogen wij onze uitgaven terugvragen?

Betalen wij voor hulp die wij verleend hebben bij een verzekerd *schadegeval*? Dan vragen wij onze uitgaven terug van de persoon die het *schadegeval* heeft veroorzaakt.

Wij eisen onze uitgaven niet terug van een van de personen die hieronder staan:

- de *verzekerden*;
- de personen waarvan in de wet staat dat wij van hen geen uitgaven mogen terugvragen. En ook niet van de personen die bij u onder een dak wonen, van uw gasten en van uw huispersoneel.

Hebben die personen het *schadegeval* met opzet veroorzaakt? Of hebben zij een aansprakelijkheidsverzekering die voor de schade in hun plaats betaalt? Dan kunnen wij onze uitgaven wel terugvragen.

### B. Soms moet u onze uitgaven voor de hulp die u van ons kreeg terugbetalen

Hebt u hulp van ons gekregen? En had u daar geen recht op volgens de Algemene of Bijzondere Voorwaarden? Dan moet u ons de kosten die wij gemaakt hebben binnen een maand terugbetalen.

Kunt u uitgaven terugvragen aan ons? Dan kunt u dat maximaal 3 jaar na het verzekerde ongeval doen. Doet u dat later, dan betalen wij niet.

## Hoofdstuk 10. Klachten

Hebt u een klacht? Neem dan eerst contact op met uw makelaar.

Kan hij uw probleem niet oplossen? Geef uw klacht dan aan ons door. Dat kan op de volgende manieren:

- Met een brief. Stuur de brief naar Europ Assistance Belgium ter attentie van de Complaints Officer, Triomflaan 172, 1160 Brussel.
- Stuur een e-mail naar [complaints@europ-assistance.be](mailto:complaints@europ-assistance.be).
- Bel ons. Het telefoonnummer is 02 541 90 48. U kunt ons bereiken van maandag tot donderdag van 10h00 tot 12h00 en van 14h00 tot 16h00.

Is uw probleem nog niet opgelost? Dan kunt u contact opnemen met de Ombudsman van de Verzekeringen.

Dat kan op de volgende manieren:

- Met een brief. Stuur de brief naar de Meeûssquare 35, 1000 Brussel.
- Via [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as). Daar vindt u een formulier dat u kunt invullen.
- Stuur een e-mail naar [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as).

U mag ook naar een Belgische rechter gaan.