



In samenwerking met



# **Basis & Plus Reisannulerings- en Reisonderbrekingsverzekering**





## Noodbijstand

24/7, 365 dagen per jaar  
+31 205740521

## Team verantwoordelijk voor schadegevallen:

<https://www.axapartners.nl/nl/bladzijde/generic-claimsform>

Hoofdstuk	Pagina
<b>Uitkeringstabel</b>	3
<b>Over uw dekking</b>	3
Inleiding	3
Belangrijke informatie	3
Belangrijke beperkingen in geval van reisannulering of reisonderbreking	3
Wederzijdse zorgovereenkomsten	4
Belangrijke gezondheidsvoorschriften	4
Definities	4
<b>Voorwaarden van toepassing op alle garanties</b>	6
<b>Uw vergoedingen</b>	6
Basis annulering	6
Basis reisonderbreking	8
Plus annulering & reisonderbreking omwille van elke gerechtvaardigde reden	10
<b>Uitsluitingen van toepassing op alle uitkeringen</b>	11
<b>Contact opnemen</b>	12
Hoe een schade geval melden	12
Klachtenprocedure	12
Opzegging van uw polis	13
Gebruik van uw persoonsgegevens	13

# Uitkeringstabel

Dekking	Limiet
<b>Basis Annulering</b>	
Omwille van een benoemde reden, verzekert u van een dekking van	100% reissom
Annulering, bijkomend begrenst tot maximum per persoon	tot €10.000
<b>Basis Reisonderbreking</b>	
Omwille van een benoemde reden, verzekert u van een dekking van	100% reissom
Reisonderbreking, bijkomend begrenst tot maximum per persoon	tot €10.000
<b>Plus – Elke gerechtvaardigde reden</b>	
Omwille van een niet benoemde reden verzekert u van een dekking van	80% reissom
Eigen aandeel	20% reissom
Annulering & reisonderbreking, bijkomend begrenst tot maximum per person	tot €10.000

## Over uw dekking

### Inleiding

Bedankt voor het kiezen van deze polis.

Dit zijn de voorwaarden die op uw reisverzekering van toepassing zijn. Ze bevatten de details van de dekking, voorwaarden en uitsluitingen met betrekking tot elke persoon die op het polis certificaat wordt genoemd en vormen de basis waarop alle schadegevallen zullen worden afgehandeld. Het reisverzekeringsbewijs zal aan de polis worden gehecht. U dient het mee te nemen op uw vakantie om te bewijzen dat u een geldige verzekeringspolis bij ons heeft.

Het reisverzekeringsbewijs en eventuele aanhangsels maken integraal deel uit van de polis.

### Verzekeraar

AXA Partners biedt en beheert, de uitkeringen en diensten die beschikbaar zijn onder deze polis. AXA Partners is een merknaam van Inter Partner Assistance NV, vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Regentlaan 7, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0415.591.055, verzekeringsmaatschappij erkend door de NBB onder het nummer 0487.

### Dubbele verzekering

Als er op het moment van een voorval dat aanleiding geeft tot een claim onder deze polis een andere verzekering is die hetzelfde verlies, dezelfde schade, dezelfde kosten of dezelfde aansprakelijkheid dekt, zullen wij niet meer betalen dan ons evenredige deel.

## Belangrijke informatie

1. Claims die voortvloeien uit reeds bestaande medische aandoeningen worden niet gedekt.
2. De schadegevallen die ontstaan wanneer u tegen het advies van een arts in reist (of dat u tegen het advies van een arts in zou reizen als u advies had ingewonnen) zijn niet gedekt.
3. De schadegevallen die ontstaan wanneer u reist met de bedoeling in het buitenland een medische behandeling te ondergaan of een consult te krijgen, zijn niet gedekt.
4. De schadegevallen die voortvloeien uit niet-geïdiagnosticeerde symptomen die in de toekomst aandacht of onderzoek behoeven (d.w.z. symptomen waarvoor u tests of consulten afwacht, of in afwachting bent van testresultaten, waarbij de onderliggende oorzaak niet is vastgesteld) worden niet gedekt. Als u uw reis moet onderbreken, moet u contact met ons opnemen op het nummer **+31 205740521**
5. Deze polis wordt beheerst door het recht van Nederland.
6. De duur van een reis mag niet meer bedragen dan 45 opeenvolgende dagen. Let op: als uw reis langer duurt dan de maximale duur, geldt de dekking niet voor een deel van die reis. De reizen moeten beginnen en eindigen in het land van de gewone woon- en verblijfplaats. Reizen met enkele tickets of open tickets enkele reis zijn niet gedekt, tenzij de tickets voor de heen- en terugreis vóór de aanvang van de reis zijn gekocht. Reizen binnen het land van de gewone woon- en verblijfplaats zijn alleen gedekt als u meer dan 100 kilometer van huis reist en vooraf ten minste twee overnachtingen heeft geboekt bij een geregistreerde aanbieder en voor logies betaald heeft.
7. Deze dekkingen zijn inbegrepen bij het boeken van uw reis en staan vermeld op uw reisverzekeringscertificaat. Als u uw reis annuleert, worden alle dekkingen stopgezet.

## Belangrijke beperkingen in verband met reisannulering of reisonderbreking

Deze polis biedt geen dekking voor aanvragen voor REISANNULERING of REISONDERBREKING ten gevolge van een medische aandoening waarvan u vóór het afsluiten van de polis of vóór het boeken van een reis (indien dit later is) op de hoogte bent en die u, een naast familielid, naaste zakenpartner, persoon met wie u reist of persoon bij wie u verblijft, treft, indien:

1. een diagnose van het einde van het leven is ontvangen van een arts; of
2. op een wachtlijst stonden voor, of wisten dat zij een operatie, een klinische behandeling zouden ondergaan.
3. 1 maand onmiddellijk voorafgaand aan het intekenen op de polis of vóór de boeking van een reis (naargelang de datum later valt), de ziekte niet als een stabiele aandoening kon worden beschouwd.

# Wederzijdse zorgovereenkomsten

## De Europese Unie (EU), de Europese Economische Ruimte (EER) en Zwitserland

Voordat u naar een land in de Europese Unie (EU), de Europese Economische Ruimte (EER) of naar Zwitserland reist, raden wij u aan een Europese ziekteverzekeringskaart (EZVK) aan te vragen. Deze kaart geeft u recht op bepaalde gratis of goedkopere ziektekosten in de EU, de EER of Zwitserland.

## Belangrijke gezondheidsvoorschriften

U moet aan de volgende voorwaarden voldoen om volledig gedekt te zijn. Indien u niet aan de volgende voorwaarden voldoet, kunnen wij weigeren uw claim in behandeling te nemen of het bedrag van een eventuele betaling verminderen.

Deze dekkingen zijn niet van toepassing indien u:

- reist tegen het advies van een arts in (of zou reizen tegen het advies van een arts in);
- reist om in het buitenland een medische behandeling te ondergaan of een consult te ondergaan;

Verder bent u niet gedekt voor een REISANNULERING of REISONDERBREKING om medische redenen, als u:

- ongediagnosticeerde symptomen heeft die in de toekomst aandacht of onderzoek behoeven (d.w.z. symptomen waarvoor u in afwachting bent van tests/raadplegingen of testresultaten waarbij de onderliggende oorzaak nog niet is vastgesteld);
- geen permanente inwoner bent en (indien van toepassing) ingeschreven bent bij een huisarts in het land van de gewone woon- en verblijfplaats.

**Let op!** geen enkel schadegeval dat direct of indirect voortvloeit uit een reeds bestaande medische aandoening, wordt gedekt.

## Indirect gerelateerde aandoeningen

Ter informatie volgen hieronder enkele voorbeelden van aandoeningen die indirect verband kunnen houden met een medisch probleem dat u heeft of gehad:

- een persoon met ademhalingsmoeilijkheden die vervolgens lijdt aan een borstinfectie van welke aard dan ook;
- een persoon met hoge bloeddruk of diabetes die vervolgens een hartaanval, beroerte of miniberoerte krijgt;
- een persoon die kanker heeft of heeft gehad en aan secundaire kanker lijdt;
- een persoon met osteoporose die later een breuk of een botbreuk oploopt.

## Definities

Elk woord of zinsdeel dat betrekking heeft op een definitie zal overal in de uitkeringstabel dezelfde betekenis hebben en zal vetgedrukt staan. Er kunnen specifieke definities zijn met betrekking tot dit hoofdstuk van het beleid, die aan het begin van het beleidshoofdstuk zullen worden vermeld.

<b>Slechte weersomstandigheden</b>	Regen, wind, mist, donder of bliksem, overstroming, sneeuw, ijzel, hagel, orkaan, cycloon, tornado of tropische storm die niet wordt veroorzaakt door of het gevolg is van een geologische of catastrofale gebeurtenis zoals een aardbeving, vulkaan of tsunami.
<b>Uitkeringstabel</b>	De tabel met de uitkeringsbedragen vindt u op pagina 3.
<b>Lichamelijke letsels/ lichamelijk letsel</b>	Een identificeerbaar lichamelijk letsel veroorzaakt door een specifieke, plotselinge, gewelddadige, externe en onverwachte gebeurtenis. Een letsel dat het gevolg is van uw onvermijdelijke blootstelling aan de elementen wordt beschouwd als lichamelijk letsel.
<b>Bedrijfsuitrusting</b>	Computerapparatuur (waaronder laptops, hardware en software, randapparatuur en PDA's), communicatieapparatuur (waaronder mobiele telefoons). Dit omvat voorraad en monsters, alsmede andere bedrijfsgerelateerde apparatuur die u voor uw bedrijf nodig heeft en die elders niet wordt gedekt.
<b>Beëindigingsperiode</b>	De 14 dagen na het intekenen van de verzekeringspolis.
<b>Naaste zakenpartner</b>	Elke persoon wiens afwezigheid gedurende een of meer volledige dagen gelijktijdig met uw afwezigheid de voortzetting van de activiteit verhindert.
<b>Naast familielid</b>	Moeder, vader, zus, broer, echtgeno(o)t(e), verloofde of feitelijke echtgeno(o)t(e) (een paar, wettelijk samenwonend, dat permanent op hetzelfde adres woont) dochter, zoon, inclusief geadopteerde dochter of zoon, grootouder, kleinkind, schoonouder, schoonzoon, schoondochter, schoonzus, schoonbroer, schoonzoon, halfzus, halfbroer, pleegkind, wettelijke voogd.
<b>Complicatie bij zwangerschap</b>	De volgende onvoorziene complicaties van de zwangerschap, vastgesteld door een arts: toxemie, zwangerschapshypertensie, pre-eclampsie, buitenbaarmoederlijke zwangerschap, hydatidiforme moedervlek (molaire zwangerschap), hyperaemesis gravidarum, antepartum bloeding placenta praevia, postpartum bloeding, loslaten van de placenta, miskraam, stilgeboorte, medisch noodzakelijke spoedkeizersnede/zwangerschapsafbreking, en elke vroeggeboorte of dreigende vroeggeboorte van meer dan 8 weken (of 16 weken in het geval van een meerlingzwangerschap) voor de verwachte bevallingsdatum.
<b>Land van de gewone woon- en verblijfplaats</b>	Het land waar u legaal verblijft. U moet daar een woonadres hebben waarnaar u kunt verwijzen en u moet er bij een arts zijn ingeschreven.
<b>Reisonderbreking</b>	Onderbreking van uw reis en terugkeer naar uw woonplaats als gevolg van een door ons goedgekeurde noodsituatie.
<b>Cyberaanval</b>	Het feitelijke gebruik of het dreigen met het gebruik van versturende activiteiten tegen computers en netwerken, met de bedoeling schade te berokkenen, angst te zaaien of de infrastructuur ernstig te ontwrichten, met inbegrip van een Malware-, Ransomware- of Hacking-aanval.
<b>Woonplaats</b>	Uw gebruikelijke verblijfplaats in het land van de gewone woon- en verblijfplaats.
<b>Terugreis</b>	Het reizen van uw reisbestemming naar uw thuis in het land van de gewone woon- en verblijfplaats.
<b>Handarbeid</b>	Elk werk op hoogte; werken met snijwerktuigen, elektrisch gereedschap en machines; werken waarbij rechtstreeks wordt deelgenomen aan de installatie, montage, onderhoud of reparatie van elektrische, mechanische of hydraulische installaties; loodgieter, elektricien, licht- of geluidstechnicus, timmerman, schilder/ decorator of bouwer, of handarbeid van welke aard ook, met uitzondering van bar- en restaurantwerk, bedieningspersoneel, huishoudelijke hulp, au pair en kinderopvang, en incidenteel lichte handarbeid op grondniveau, met inbegrip van detailhandel en fruitplukken.

<b>Medische aandoening(en)</b>	Elke medische of psychologische ziekte, aandoening of verwonding die u, een naast familielid, reisgenoot of persoon bij wie u tijdens uw reis wilt verblijven, of uw naaste zakenpartner heeft opgelopen.
<b>Stabiele ziekte</b>	Onder een stabiele aandoening wordt begrepen een gezondheidsaandoening waarbij gedurende één maand vooraf aan de reservering van de reis of vóór de boeking van een reis (naargelang de datum later valt) geen nieuwe medische behandeling of medicatie vereist is en er geen medische tegenindicatie is volgens de behandelende arts om de reis te maken (of er zou geen geweest zijn mocht u er op dat moment naar gevraagd hebben).
<b>Medisch noodzakelijke</b>	Redelijke en noodzakelijke medische diensten en benodigdheden, op bevel van een arts die een zorgvuldig klinisch oordeel velt, die noodzakelijk zijn om een diagnose te stellen of een ziekte, verwonding, aandoening of de symptomen ervan te behandelen, en die voldoen aan de algemeen aanvaarde normen van de medische praktijk.
<b>Behandelend arts</b>	Een beoefenaar van een medisch beroep die wettelijk bevoegd is, erkend is door de wet van het land waar de behandeling wordt verstrekt en die bij het verstrekken van die behandeling handelt binnen het kader van zijn of haar vergunning en opleiding, en die niet verwant is aan u, uw reisgenoot is of degene is bij wie u logeert.
<b>Heenreis</b>	Reizen tussen uw woning of werkplek in het land van de gewone woon- en verblijfplaats en uw bestemming, met inbegrip van internationale vluchten, overtochten op zee of treinreizen die zijn geboekt vóór uw vertrek uit het land van de gewone woon- en verblijfplaats en die rechtstreeks verband houden met de heenreis.
<b>Dekkingsperiode</b>	De duur van de reis, zonder de op het reisverzekeringscertificaat vermelde duur te overschrijden. Uw reisannuleringsverzekering gaat in op het moment dat u de polis afsluit en eindigt op het moment dat uw reis begint. Deze dekkingen zijn inbegrepen bij het boeken van uw reis en staan vermeld op uw reisverzekeringscertificaat. Als u de reis annuleert, worden alle dekkingen stopgezet. <u>Verlenging van verzekeringsperiode</u> De dekkingsperiode wordt automatisch verlengd voor de duur van de vertraging indien uw terugkeer naar het land waar u verblijft onvermijdelijk wordt vertraagd door een gedekte gebeurtenis. Een reis die al begonnen was toen u deze verzekering afsloot, wordt niet gedekt.
<b>Verzekeringnemer</b>	De hoofdreiziger die de verzekeringspolis afsluit voor alle verzekerde personen.
<b>Bestaande medische aandoeningen</b>	Elke vroegere of huidige medische aandoening waarbij gedurende één maand vooraf aan de reservering van de reis of vóór de boeking van een reis (naargelang de datum later valt) nieuwe medische behandeling(en) of medicatie vereist zijn en er een medische tegenindicatie is volgens de behandelende arts om de reis te maken (of er zou zijn geweest mocht u er op dat moment naar gevraagd hebben)
<b>Openbaar vervoer</b>	Elk vervoer over de weg, over het spoor, over zee of door de lucht met een erkende vervoersmaatschappij die een lijndienst en/of de charterdienst voor passagiers heeft, waarvoor u heeft gereserveerd.
<b>Staking of syndicale actie</b>	Elke vorm van collectieve actie die wordt gevoerd met de bedoeling de productie van goederen of de verrichting van diensten stop te zetten, te beperken of te verstoren.
<b>Territoriale grenzen</b>	Reizen naar de volgende landen zijn gedekt: Albanië, Andorra, Armenië, Oostenrijk, Azerbeidzjan, Wit-Rusland, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Kanaaleilanden (concessies Guernsey en Jersey), Kroatië, Cyprus, Tsjechië, Denemarken (inclusief Faeröer), Estland, Egypte, Finland, Frankrijk (inclusief Corsica), Georgië, Duitsland, Gibraltar, Griekenland (inclusief Griekse eilanden), Hongarije, IJsland, Ierland, Eiland Man, Italië (inclusief Eolische eilanden, Sardinië, Sicilië), Kosovo, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Moldavië, Monaco, Montenegro, Nederland, Noorwegen, Polen, Portugal (inclusief Azoren en Madeira), Marokko, Roemenië, Rusland (ten westen van de Oeral), San Marino, Servië, Slowakije, Slovenië, Spanje (inclusief Balearen en Canarische Eilanden), Zweden, Zwitserland, Tunesië, Turkije, Oekraïne, Verenigd Koninkrijk (Engeland, Schotland, Wales, Noord-Ierland, Hebriden, Isle of Man, Orkney Islands, Shetland Islands), Vaticaanstad en Canada <b>Let op!</b> Reizen naar een specifiek land, gebied of evenement waar Ministerie van Buitenlandse Zaken of een regelgevende instantie van een land adviseert om er niet naartoe te reizen, zijn niet gedekt.
<b>Terrorisme</b>	Een handeling, met inbegrip van maar niet beperkt tot het gebruik van geweld en/of bedreiging met geweld, door een persoon of een groep personen, alleen of namens of in verband met een organisatie of regering, begaan met politieke, religieuze, ideologische of soortgelijke bedoelingen, met inbegrip van de bedoeling om een regering te beïnvloeden en/of het publiek, of een deel van het publiek, angst aan te jagen.
<b>Onder invloed</b>	Als er een toxicologische test is uitgevoerd en het resultaat is meer dan 0,02% (niet uitgevoerd, elk rapport van het tijdstip van het incident bevestigt dat of het alcoholpercentage) of indien de drugstest positief is. Als een toxicologisch onderzoek enig vermoeden van uw drugs- of alcoholgebruik/-misbruik aantoont.
<b>Wij/ons</b>	De dienstverlener, georganiseerd door AXA Partners
<b>U/Uw/gedekte perso(o)n(en)</b>	Alle personen die deelnemen aan een reis die in het verzekeringscertificaat staan vermeld.

# Voorwaarden van toepassing op alle garanties

U moet aan de volgende voorwaarden voldoen om volledig van deze polis te kunnen profiteren. Indien u niet aan de volgende voorwaarden voldoet, kunnen wij weigeren uw claim in behandeling te nemen of het bedrag van een eventuele betaling verminderen.

1. U moet voldoen aan onze belangrijke gezondheidsvoorschriften.
2. U moet alle redelijke voorzorgsmaatregelen nemen om te voorkomen dat een verlies zich voordoet. U moet handelen alsof u niet gedekt bent en stappen ondernemen om uw verlies zoveel mogelijk te beperken en redelijke stappen ondernemen om een nieuw incident te voorkomen en vermiste eigendommen terug te krijgen. Als u uw reis moet onderbreken, moet u contact met ons opnemen op het nummer +31 205740521
3. Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar om u te adviseren en u te helpen weer thuis te geraken. Wij zullen ook zorgen voor vervoer naar huis indien u bericht heeft gekregen van een ernstige ziekte, verslechtering of overlijden van een naast familielid thuis.
4. U moet de juiste premie betalen voor het totale aantal dagen van uw geplande reis.
5. Wij verzoeken u ons binnen 28 dagen op de hoogte te stellen van de noodzaak om een claim tot terugbetaling in te dienen en ons het ingevulde aanvraagformulier en eventuele aanvullende informatie zo spoedig mogelijk terug te sturen.
6. U moet op eigen kosten alle noodzakelijke documenten voorleggen die wij u op pagina 17 vragen. Wij kunnen ook om meer documenten vragen dan dewelke zijn opgesomd om uw claim te staven. Indien u deze documenten niet voorlegt, kan uw claim worden geweigerd.
7. U of uw wettelijke vertegenwoordigers moeten ons, op uw eigen kosten, alle informatie, bewijzen, certificaten en details van andere verzekeringspolissen bezorgen die de claim kunnen dekken. Wij kunnen weigeren u te vergoeden voor kosten waarvoor u geen kwitanties of facturen kunt voorleggen. Bewaar kopieën van alle documenten die u ons stuurt.
8. U mag geen enkele vordering erkennen, ontkennen, schikken, verwerpen, onderhandelen of regelen zonder onze toestemming.
9. In geval van een schadegeval en indien wij dit eisen, moet u ermee instemmen om u te laten onderzoeken door een arts van onze keuze, op onze kosten, zo vaak als redelijkerwijs noodzakelijk is alvorens een schadegeval te betalen. In geval van overlijden kunnen wij ook een autopsie aanvragen en betalen.
10. Als wij vervoer verzorgen of uw claim uitbetalen en u daarom een of meer ongebruikte vervoerbewijzen heeft, moet u deze aan ons teruggeven. Doet u dit niet, dan trekken wij het bedrag van deze tickets af van het aan u betaalde geld.
11. Wij hebben het recht om, indien wij dat wensen, in uw naam, maar op onze kosten:
  - de verantwoordelijkheid te nemen voor de afwikkeling van eventuele claims;
  - in uw naam gerechtelijke stappen te ondernemen om in ons eigen belang schadevergoeding van een ander te verkrijgen of om reeds gedane betalingen van een ander terug te vorderen;
  - alle nodige stappen te ondernemen om verloren of vermeend verloren gegane eigendommen terug te vorderen.
12. Indien u of iemand die in uw naam handelt, in welke hoedanigheid dan ook, fondsen, informatie of andere activa tracht te verkrijgen door bedrog of op enige andere onwettige wijze, met inbegrip van het opzettelijk verkeerd voorstellen of weglaten van feiten om de werkelijke situatie verkeerd voor te stellen, kunt u geen rechten ontlenen aan deze polis. Wij kunnen de politie in kennis stellen en u moet ons alle bedragen terugbetalen die reeds onder de polis zijn ontvangen.
13. Als wij kosten betalen die niet gedekt zijn, moet u die binnen een maand na ons verzoek terugbetalen.
14. Wij zullen trachten in alle omstandigheden het volledige scala van diensten toe te passen, zoals in het beleid is uiteengezet. Afgelegen geografische locaties of onvoorziene ongunstige plaatselijke omstandigheden kunnen de normale dienstverlening verhinderen.
15. U moet eerst een vergoeding aanvragen bij uw particuliere verzekeraar, uw openbare zorgverlener en/of uw andere reisverzekeraar.
16. De verzekeraar wordt niet geacht een vordering te verstrekken of een uitkering te doen uit hoofde van deze overeenkomst voor zover de verstrekking van een dergelijke dekking, betaling of claim van een dergelijke uitkering de verzekeraar zou blootstellen aan een sanctie, verbod of beperking krachtens de resoluties van de Verenigde Naties of de handels- of economische sancties, wet- of regelgeving van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten van Amerika.

## Uw dekking

### Basis annulering

#### Wat is gedekt?

U bent verzekerd voor annuleringskosten vanaf het moment dat u deze dekking heeft gesloten tot het moment waarop uw reis begint.

De garantie voorziet in de terugbetaling van annulerings- of onderbrekingskosten voor de reis, tot een maximum van de reissom die gefactureerd is door de reisorganisator. Tevens rekening houdend met een maximum bedrag dat in de uitkeringstabel vermeld wordt per persoon en dit met betrekking tot alle verzekerde personen die samen reizen. Verzekerd is de reissom, inclusief toeslagen die u heeft (aan) betaald, en dit voor ongebruikte niet-verhaalbare reis- en verblijfkosten en eventuele vooruitbetaalde excursies, tours of activiteiten op uw reisbestemming die u heeft betaald of zult moeten betalen voor de verzekerde personen. Verzekerd zijn eveneens alle redelijke extra gemaakte reiskosten indien annulering of omboeking van de reis noodzakelijk en onvermijdelijk is ten gevolge van een van de BENOEMDE redenen die plaatsvonden buiten uw macht en waarvan u niet op de hoogte was op het moment dat u de reis boekte of aanving, naargelang welk tijdstip het laatst valt.

De volgende lijst van reden kunnen door u worden ingeroepen, ongeacht of u koos voor de standaard dan wel Plus dekking. De door u gekozen type dekking vindt u terug op het verzekeringscertificaat. De annuleringsredenen die erkend worden voor een terugbetaling van maximum 100% van het reissom en conform bedragen in de uitkeringstabel, zijn:

#### Ziekenhuisopname ziekte, ongeval of bij overlijden:

1. In geval van ziekenhuisopname of in geval van overlijden (inclusief terugvallen van kanker of chronische ziekten, mits de toestand één maand voor het boeken van de reis als stabiel aandoening kon worden beschouwd):
  - van u, uw wettelijke of feitelijke echtgeno(o)te of elke persoon die met u verbonden is door een geregistreerd partnerschap, een van hun nakomelingen, met inbegrip van degenen die niet fiscaal ten laste zijn, broers of zussen, schoonbroers of schoonzussen die wettelijke schoonzonen of schoondochters, schoonvaders of schoonmoeders, uw wettelijke voogd; ongeacht hun land van domicilie, evenals elke persoon die gewoonlijk bij u woont;
  - een gehandicapte persoon die onder hetzelfde dak woont als u;
  - van de persoon vermeld op het verzekeringscertificaat aangeduid als uw professionele vervanger of de persoon die verantwoordelijk is voor de zorg voor uw minderjarige kinderen, (op het registratieformulier voor de reis kan slechts één naam worden vermeld van de professionele vervanger of kinderopvang);
2. In geval van overlijden of ziekenhuisopname van meer dan 48 aaneengesloten uren van een oom of tante, neef, nicht van u of uw wettelijke of feitelijke echtgeno(o)te;

## Ernstig lichamelijk letsel of ernstige ziekte

3. In geval van ernstig lichamelijk letsel of ernstige ziekte buiten een ziekenhuisopname (inclusief terugvallen van kanker of chronische ziekten, mits de toestand één maand voor het boeken van de reis als stabiel aandoening kon worden beschouwd):
  - van u, uw wettelijke of feitelijke echtgeno(o)te of elke persoon die met hen verbonden is door een geregistreerd partnerschap, een van hun nakomelingen, met inbegrip van degenen die niet fiscaal ten laste van hen zijn, broers of zussen, schoonbroers of schoonzussen, de wettelijke schoonzonen of schoondochters, schoonvaders of schoonmoeder, de wettelijke voogd; ongeacht hun land van domicilie, evenals elke persoon die gewoonlijk bij u woont;
  - van een gehandicapte persoon die onder hetzelfde dak woont als u;
  - van de persoon vermeld op het verzekeringscertificaat aangeduid als uw professionele vervanger of de persoon die verantwoordelijk is voor de zorg voor uw minderjarige kinderen, (op het registratieformulier voor de reis kan slechts één naam worden vermeld van de professionele vervanger of kinderopvang);
4. In geval van een contra-indicatie voor de noodzakelijke vaccinaties voor de reis
5. Bij een duidelijke en onvoorzienbare complicatie tijdens uw zwangerschap, bij een miskraam, een therapeutische zwangerschapsafbreking en de gevolgen daarvan.
6. Alsook indien uw zwangerschap de reis voor u onmogelijk maakt vanwege de aard van de reis zelf.
7. In geval van een depressieve toestand, een zenuw- of geestesziekte die leidt tot uw ziekenhuisopname gedurende meer dan 3 opeenvolgende dagen;

## Professioneel

8. Als u of uw echtgeno(o)t(e) wordt ontslagen, buiten uw wil om, en op voorwaarde dat de procedure niet was gestart op de dag van ondertekening van dit contract;
9. U krijgt een nieuwe baan in loondienst of een betaalde stage, en u dient te starten vóórdát u terugkeert van reis. De garantie is niet van toepassing op opdrachten (verkrijgen, verlengen, hernieuwen) geleverd door een uitzendkantoor (interim arbeid);
10. In het geval van een professionele overdracht of transfer, waarbij u moet verhuizen voordat u terugkeert van de reis, op voorwaarde dat de overdracht niet bekend was op het moment van ondertekening van dit contract en dat deze niet volgt op uw eigen verzoek. Deze garantie wordt toegekend aan werknemers in loondienst, met uitzondering van leden van een vrij beroep, zaakvoerders, zelfstandigen, ambachtslieden en ad interim werknemers in de entertainmentindustrie.
11. In geval van intrekken of wijziging van het door uw werkgever reeds toegekende betaald verlof, op voorwaarde dat u uw reis boekte, nadat de periode van betaald verlof was toegekend. U dient bewijst te leveren dat het om een terugtrekking of wijziging door uw werkgever gaat en niet door uw eigen initiatief.
  - De garantie geldt alleen voor werknemers in loondienst waarvan de toekenning en schrapping /wijziging van dit verlof onder het gezag valt van een hiërarchisch gezag.
  - De garantie is niet van toepassing op bedrijfsleiders, vrije beroepen, zelfstandigen, ambachtslieden en ad interim werknemers in de entertainmentindustrie.

## U wordt opgeroepen voor een reden van dwingende, onvoorspelbare en niet-uitstelbare aard

12. U wordt opgeroepen als getuige voor de rechtbank, of als assisenjurylid, de oproep is dwingend en wordt bekrachtigd door een officieel document. De oproep is van onvoorzienbare aard en kan niet uitgesteld worden naar een datum die niet tijdens de reis valt, en op voorwaarde dat de dagvaarding niet bekend was bij ondertekening van dit contract;
13. U dient een herexamen af te leggen op een datum die valt tijdens de duur van uw reis, op voorwaarde dat het niet slagen voor het examen niet bekend was op de dag van ondertekening van dit contract;
14. U wordt opgeroepen voor de adoptie van een kind of voor een orgaantransplantatie op een datum die tijdens de reis valt, op voorwaarde dat de uitnodiging niet bekend was op de dag van aansluiting op dit contract.

## Visum en identiteitspapieren

15. In geval van weigering van uw toeristenvisum, gecertificeerd door de bevoegde autoriteiten van het voor de reis gekozen land, onder voorbehoud van:
  - Dat het verzoek is ingediend binnen de voor de bestemming van de reis aanbevolen termijnen,
  - Dat er voor een eerdere reis niet eerder een verzoek is ingediend en afgewezen door deze autoriteiten;
16. In geval van diefstal van uw identiteitspapieren of het vervoersbewijs, essentieel voor uw reis, binnen de 48 uur voorafgaand aan uw vertrek en waardoor u niet kan voldoen aan de formaliteiten van de grenspolitie ;

## Schade

17. In geval van aanzienlijke materiële schade, ontstaan aan uw woning, uw bedrijfspand of uw landbouwbedrijf, waarvan u eigenaar, huurder of gebruiker bent, en waarbij meer dan de helft van de eigendommen vernietigd is en uw aanwezigheid op de plaats en op de dag van vertrek noodzakelijk is om de schade te beperken of om de nodige voorzorgsmaatregelen te treffen;
18. In geval van diefstal uit uw woning, uw bedrijfspand of uw landbouwbedrijf waarvan u de eigenaar, huurder of bewoner bent, en dat zich maximum 72 uur vóór uw vertrek voordoet en waarbij uw aanwezigheid op de dag van uw vertrek of tijdens de duur van uw reis vereist is, om de nodige voorzorgsmaatregelen te treffen;
19. In geval van ernstige schade aan uw voertuig in de 48 uur voorafgaand aan uw vertrek, waardoor het voertuig onbruikbaar en onherstelbaar wordt binnen de tijd die nodig is om de door de reisorganisator vastgestelde ontmoetingsplaats of de verblijfplaats op de oorspronkelijk geplande datum te bereiken, en de mate waarin het voertuig essentieel is om er te komen.

## Reisgezel annuleert of verderzetten reis

20. In geval van opzegging onder deze garantie door een of meer personen die Begunstigden van deze garantie zijn, ingeschreven op hetzelfde verzekeringscertificaat als dat van u en als gevolg van deze intrekking verplicht zijn om alleen of met z'n tweeën te reizen;
21. Als u besluit om alleen te vertrekken, omwille van de annulering van de reis van de persoon die met u voor het verblijf gereserveerde dubbele hotelkamer moet delen, voorziet de garantie in de terugbetaling van de extra hotelkosten die hieruit voortvloeien. Annulering binnen de limiet van het schadevergoedingsbedrag dat bij annulering aan u zou zijn betaald;
22. Indien u onder deze garantie uw reis aan een andere persoon overdraagt, zullen wij de kosten voor het wijzigen van de naam van de begunstigde bij de reisorganisator dekken.

## Andere

23. In geval van gebrek aan of teveel aan sneeuw alleen in skigebieden gelegen op een hoogte van meer dan 1.500 meter, tussen 15 december en 15 april en resulterend in de sluiting van meer dan 2/3 van de skiliften, die normaal gesproken in gebruik zijn op de plaats van verblijf, gedurende minimaal 2 opeenvolgende dagen in de 5 dagen voorafgaand aan het vertrek.
24. Uw duurzame relatie of huwelijk wordt onverwacht ontbonden. Onder 'een duurzame relatie' verstaan we een relatie met een gezamenlijk huishouden.
25. Indien de afdeling "reisadvies" van de regelgevende instantie zoals Ministerie van Buitenlandse Zaken of een andere regelgevende instantie van het land waarheen u reist, afraadt om af te reizen naar dat gebied, behalve indien dit van essentieel belang is, kan slechts als geldige reden aangenomen worden indien het gaat om een kennisgeving die is uitgegeven als gevolg van een pandemie of een regionale quarantaine, op voorwaarde dat de kennisgeving van kracht is geworden nadat u deze verzekering heeft afgesloten of de reis heeft geboekt (afhankelijk van welke datum later valt) en binnen 21 dagen na uw vertrekdatum is gegeven.
26. Als uw heenreis met het openbaar vervoer op het eindpunt van vertrek meer dan 24 uur vertraging oploopt ten gevolge van staking of syndicale actie, slechte weersomstandigheden, mechanisch defect of technische storing in het openbaar vervoer waarvoor u heeft geboekt.

## Wat is niet gedekt

1. Elk schadegeval als gevolg van het feit dat u niet kunt reizen of ervoor gekozen heeft niet te reizen omdat het Ministerie van Buitenlandse Zaken (of een gelijkwaardige overheidsinstantie in een ander land) reizen afraadt in verband met de pandemie.
2. Een reeds bestaande medische aandoening tenzij deze een maand voor het boeken van de reis als een stabiel aandoening konden worden beschouwd
3. Elk schadegeval in verband met een ivf-behandeling, Esthetische behandelingen en kuren
4. Elk schadegeval als gevolg van uw depressieve toestand, zenuw- of geestesziekte die niet leidt tot uw ziekenhuisopname of uw ziekenhuisopname van minder dan of gelijk aan 3 opeenvolgende dagen;
5. Alle kosten die u hebt betaald of moet betalen voor gedekte personen die niet zijn opgenomen op uw reisverzekeringcertificaat.
6. Alle ongebruikte of extra kosten die u heeft gemaakt en die u kunt terugvorderen van:
  - Accommodatieverstrekkers, hun boekingsagenten, hun reisbureau of een ander compensatiesysteem.
  - Vervoersbedrijven, hun boekingsagenten, het reisbureau, de compensatieregeling.
  - De verstrekker van uw krediet- of debetkaart of Paypal.
7. Schadegevallen waarvoor u niet de nodige documenten heeft verstrekt die wij hebben gevraagd.
8. Elk schadegeval als gevolg van een regionale quarantaine.
9. Ieder verlies dat direct of indirect voortvloeit uit omstandigheden waarvan u op de hoogte was vóór de datum van intekening van de polis of het moment van boeking of aanvang van de reis (afhankelijk van welke datum later valt) en waarvan redelijkerwijs verwacht had kunnen worden dat deze aanleiding zouden geven tot een schadegeval.
10. Alle kosten van reisannulering wegens lichamelijk letsel of ziekte wanneer u geen medisch attest van de arts van de gewonde/zieke persoon voorlegt waarin staat dat het noodzakelijk was dat u annuleerde en dat u verhinderd was te reizen of terug te keren naar het land van de gewone woon- en wegens lichamelijk letsel of ziekte.
11. Depressieve toestand, zenuw- of geestesziekte die niet leidt tot ziekenhuisopname of ziekenhuisopname van minder dan of gelijk aan 3 opeenvolgende dagen van de verzekerde;
12. Aanvragen voor terugbetaling voor reisgenoten indien zij niet verzekerd zijn.
13. Alle vergoedingen die worden betaald voor het gebruik van een beloningssysteem voor luchtvaartmijlen, bijvoorbeeld Avios (voorheen Air Miles), of een bonuspuntensysteem, Timeshare, Holiday Property Bond of een ander vakantiepuntenstelsel en/of alle daarmee verband houdende onderhoudskosten.
14. Alle kosten die de aanbieder van openbaar vervoer u vergoedt.
15. Vorderingen tot schadevergoeding wegens niet-naleving van de contractuele voorwaarden van de reisagent, touroperator of vervoerder.
16. Staking of syndicale actie of vertragingen van de luchtverkeersleiding die bezig zijn of openbaar zijn gemaakt op de ingangsdatum van deze uitkeringen of op de datum waarop u uw reis heeft geboekt (afhankelijk van wat zich het eerst voordoet).
17. Het (al dan niet tijdelijk) uit de vaart nemen van een luchtvaartuig of schip op aanbeveling van de luchtvaartautoriteit, een havenautoriteit of een andere soortgelijke instantie van een land.
18. Elk schadegeval dat voortvloeit uit het falen van de leverancier van een dienst die deel uitmaakt van uw geboekte reis om een deel van uw geboekte reis uit te voeren (met uitzondering van excursies), met inbegrip van fouten, insolventie, weglating of verzuim.
19. Elk schadegeval als gevolg van vertraging bij het verkrijgen van uw visum of dat van een lid van het reisgezelschap
20. Elk schadegeval wanneer u het reisbureau, de touroperator of de aanbieder van vervoer/accommodatie te laat of niet op de hoogte brengt wanneer het noodzakelijk wordt geacht de reis te annuleren. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot de annuleringskosten die van toepassing zouden zijn als de staking of vertraging zich niet had voorgedaan.
21. Aanvragen voor terugbetaling van ongebruikte reistickets naar een bestemming waar wij al voor uw andere reisarrangementen hebben betaald.
22. Vorderingen tot afbreking van de reis wanneer u van de vervoerders (of hun afhandelaars) geen bevestiging heeft gekregen over de duur en de reden van de vertraging.
23. Elk schadegeval dat voortvloeit uit zwangerschapscomplicaties die zich voordoen vóór de boeking of betaling van de reis, naargelang welk tijdstip het laatst valt.
24. Claims waarbij niet met bewijsstukken wordt gestaafd dat verlof om onvoorziene operationele redenen wordt geannuleerd.
25. Omboekingskosten die de kosten van de oorspronkelijk geboekte reis overschrijden.
26. Claims om terugbetaling als u niet de aan u verstrekte reisroute heeft gevolgd.
27. Alle kosten indien binnen 24 uur voor de geplande vertrektijd redelijke alternatieve reisarrangementen zijn getroffen.
28. Elk schadegeval als gevolg van de vertraging of wijziging van uw geboekte reis als gevolg van overheidsmaatregelen of beperkende regelgeving.
29. Elk bedrag waarvoor u een vergoeding heeft geclaimd onder het deel REISONDERBREKING.

## Basis reisonderbreking

**Let op!:** U moet altijd contact met ons opnemen voordat u uw reis onderbreekt! Telefoonnummer : [+31 205740521](tel:+31205740521)

## Wat is gedekt

U bent tijdens uw hele reis verzekerd. De ingangs- en einddatum van uw reis staan op uw verzekeringcertificaat.

Met deze dekking heeft u recht op een vergoeding, als u tijdens uw reis vroegtijdig moet terugkeren naar uw thuisland, in acht genomen de toegestane redenen. De terugbetaling zal strikt berekend worden vanaf de datum van uw terugkeer naar uw thuisland. U dient steeds voorafgaand aan uw onderbreking met ons contact op te nemen.

De garantie voorziet in de terugbetaling van de ongebruikte reisdagen tot een maximum van de reissom die gefactureerd is door de reisorganisator. Tevens rekening houdend met een maximum bedrag dat in de uitkeringstabel vermeld wordt per persoon en dit met betrekking tot alle verzekerde personen die samen reizen. Verzekerd is de reissom, inclusief toeslagen die u heeft (aan) betaald, en dit voor ongebruikte niet-verhaalbare reis- en verblijfkosten en eventuele vooruitbetaalde excursies, tours of activiteiten op uw reisbestemming die u heeft betaald of zult moeten betalen voor de verzekerde personen en alle redelijke



extra gemaakte reiskosten indien annulering of omboeking van de reis noodzakelijk en onvermijdelijk is ten gevolge van een van de gelijste redenen die plaatsvonden buiten uw macht en waarvan u niet op de hoogte was op het moment dat u de reis boekte of aanving, naargelang welk tijdstip het laatst valt.

De volgende lijst van redenen kunnen door u worden ingeroepen, ongeacht of u koos voor de standaard dan wel Plus dekking. De door u gekozen type dekking vindt u terug op het verzekeringscertificaat. De onderbrekingsredenen, die erkend worden voor een terugbetaling van maximum 100% van het reissom en conform bedragen in de uitkeringstabel, zijn:

### Ziekenhuisopname ziekte, ongeval of bij overlijden:

1. In geval van ziekenhuisopname of in geval van overlijden (inclusief terugvallen van kanker of chronische ziekten, mits de toestand één maand voor het boeken van de reis als stabiel aandoening kon worden beschouwd):
  - van u, uw wettelijke of feitelijke echtgeno(o)te of elke persoon die met u verbonden is door een geregistreerd partnerschap, een van hun nakomelingen, met inbegrip van degenen die niet fiscaal ten laste zijn, broers of zussen, schoonbroers of schoonzussen, de wettelijke schoonzonen of schoondochters, schoonvaders of schoonmoeders, uw wettelijke voogd; ongeacht hun land van domicilie, evenals elke persoon die gewoonlijk bij u woont;
  - een gehandicapte persoon die onder hetzelfde dak woont als u;
  - van de persoon vermeld op het registratieformulier aangeduid als uw professionele vervanger of de persoon die verantwoordelijk is voor de zorg voor uw minderjarige kinderen, (op het registratieformulier voor de reis kan slechts één naam worden vermeld van de professionele vervanger of kinderopvang);
2. In geval van overlijden of ziekenhuisopname van meer dan 48 aaneengesloten uren van een oom of tante, neef, nicht van u of uw wettelijke of feitelijke echtgeno(o)te;

### Ernstig lichamelijk letsel of ernstige ziekte

3. In geval van ernstig lichamelijk letsel of ernstige ziekte buiten een ziekenhuisopname (inclusief terugvallen van kanker of chronische ziekten, mits de toestand één maand voor het boeken van de reis als stabiel aandoening kon worden beschouwd):
  - van u, uw wettelijke of feitelijke echtgeno(o)te of elke persoon die met hen verbonden is door een geregistreerd partnerschap, een van hun nakomelingen, met inbegrip van degenen die niet fiscaal ten laste van hen zijn, broers of zussen, schoonbroers of schoonzussen, de wettelijke schoonzonen of schoondochters, schoonvaders of schoonmoeder, de wettelijke voogd; ongeacht hun land van domicilie, evenals elke persoon die gewoonlijk bij u woont;
  - van een gehandicapte persoon die onder hetzelfde dak woont als u;
  - van de persoon vermeld op het verzekeringscertificaat aangeduid als uw professionele vervanger of de persoon die verantwoordelijk is voor de zorg voor uw minderjarige kinderen, (op het registratieformulier voor de reis kan slechts één naam worden vermeld van de professionele vervanger of kinderopvang);

### Professioneel

4. Als u of uw echtgeno(o)t(e) wordt ontslagen, buiten uw wil om, en op voorwaarde dat de procedure niet was gestart op de dag van ondertekening van dit contract;
5. U krijgt een nieuwe baan in loondienst of een betaalde stage, en u dient te starten vóórdat u terugkeert van reis. De garantie is niet van toepassing op opdrachten (verkrijgen, verlengen, hernieuwen) geleverd door een uitzendkantoor (interim arbeid) ;
6. In het geval van een professionele overdracht of transfer, waarbij u moet verhuizen voordat u terugkeert van de reis, op voorwaarde dat de overdracht niet bekend was op het moment van ondertekening van dit contract en dat deze niet volgt op uw eigen verzoek. Deze garantie wordt toegekend aan werknemers in loondienst, met uitzondering van leden van een vrij beroep, zaakvoerders, zelfstandigen, ambachtslieden en ad interim werknemers in de entertainmentindustrie.

### U wordt opgeroepen voor een reden van dwingende, onvoorspelbare en niet-uitstelbare aard

7. U wordt opgeroepen als getuige voor de rechtbank, of als assisenjurylid, de oproep is dwingend en wordt bekrachtigd door een officieel document. De oproep is van onvoorzienbare aard en kan niet uitgesteld worden naar een datum die niet tijdens de reis valt, en op voorwaarde dat de dagvaarding niet bekend was bij ondertekening van dit contract;
8. U wordt opgeroepen voor de adoptie van een kind of voor een orgaantransplantatie op een datum die tijdens de reis valt, op voorwaarde dat de uitnodiging niet bekend was op de dag van aansluiting op dit contract.

### Schade

9. In geval van aanzienlijke materiële schade, ontstaan aan uw woning, uw bedrijfspand of uw landbouwbedrijf, waarvan u eigenaar, huurder of gebruiker bent, en waarbij meer dan de helft van de eigendommen vernietigd is en uw aanwezigheid op de plaats noodzakelijk is om de schade te beperken of om de nodige voorzorgsmaatregelen te treffen;
10. In geval van diefstal uit uw woning, uw bedrijfspand of uw landbouwbedrijf waarvan u de eigenaar, huurder of bewoner bent, waarbij uw aanwezigheid tijdens de duur van uw reis vereist is, om de nodige voorzorgsmaatregelen te treffen;

### Reisgezel onderbreekt

11. In geval van opzegging onder deze garantie door een of meer personen die Begunstigden van deze garantie zijn, ingeschreven op hetzelfde verzekeringscertificaat als dat van u en als gevolg van deze intrekking verplicht zijn om alleen of met z'n tweeën te reizen;

### WAT IS NIET GEDEKT

1. Elke claim waarvoor u geen voorafgaande toestemming van ons krijgt voordat u terugkeert naar het land van de gewone woon- en verblijfplaats. Wij zullen de noodzaak om naar uw land terug te keren bevestigen vóór elke onderbreking van de reis ten gevolge van persoonlijk letsel of ziekte.
2. Een reeds bestaande medische aandoening tenzij deze een maand voor het boeken van de reis als een stabiel aandoening konden worden beschouwd
3. Elke vordering in verband met een ivf-behandeling, esthetische behandelingen en kuren
4. Elk schadevoorzorg als gevolg van uw depressieve toestand, zenuw- of geestesziekte die niet leidt tot uw ziekenhuisopname of uw ziekenhuisopname van minder dan of gelijk aan 3 opeenvolgende dagen
5. Alle kosten die u hebt betaald of moet betalen voor gedekte personen die niet zijn opgenomen op uw reisverzekeringscertificaat.
6. Schadegevallen waarvoor u niet de nodige documenten heeft verstrekt die wij hebben gevraagd.
7. Elke vordering die direct of indirect voortvloeit uit omstandigheden waarvan u op de hoogte was vóór de datum van intekening van de polis of het moment van boeking of aanvang van een reis (afhankelijk van welke datum later valt) en waarvan redelijkerwijs verwacht kon worden dat deze aanleiding zouden geven tot een vordering.

8. Alle kosten van de reisonderbreking wegens lichamelijk letsel of ziekte wanneer u geen medisch attest van de arts van de gewonde/zieke persoon voorlegt waarin staat dat het noodzakelijk was dat u annuleerde en dat u verhinderd was te reizen of terug te keren naar het land van de gewone woon- en verblijfplaats wegens lichamelijk letsel of ziekte.
9. Aanvragen voor terugbetaling voor reisgenoten indien zij niet verzekerd zijn.
10. Alle vergoedingen die worden betaald voor het gebruik van een beloningssysteem voor luchtvaartmijlen, bijvoorbeeld Avios (voorheen Air Miles), of een bonuspuntensysteem, Timeshare, Holiday Property Bond of een ander vakantiepuntenstelsel en/of alle daarmee verband houdende onderhoudskosten.
11. Alle kosten die de aanbieder van openbaar vervoer u vergoedt.
12. Vorderingen tot schadevergoeding wegens niet-naleving van de contractuele voorwaarden van de reisagent, touroperator of vervoerder.
13. Stakingen, vakbondsacties of vertragingen van de luchtverkeersleiding die bezig zijn of openbaar zijn gemaakt op de ingangsdatum van deze uitkeringen of op de datum waarop u uw reis heeft geboekt (afhankelijk van wat zich het eerst voordoet).
14. Het (al dan niet tijdelijk) uit de vaart nemen van een luchtvaartuig of schip op aanbeveling van de luchtvaartautoriteit, een havenautoriteit of een andere soortgelijke instantie van een land.
15. Elke vordering die voortvloeit uit het falen van de leverancier van een dienst die deel uitmaakt van uw geboekte reis om een deel van uw geboekte reis uit te voeren (met uitzondering van excursies), met inbegrip van fouten, insolventie, weglating of verzuim.
16. Elke vordering als gevolg van uw onvermogen om te reizen doordat een lid van het reisgezelschap niet in het bezit is van een geldig paspoort of een vereist visum, of dit niet heeft kunnen verkrijgen of tonen.
17. Alle ongebruikte of extra kosten die u heeft gemaakt en die u kunt terugvorderen van:
  - Accommodatieverstrekkers, hun boekingsagenten, hun reisbureau of een ander compensatiesysteem.
  - Vervoersbedrijven, hun boekingsagenten, het reisbureau, de compensatieregeling.
  - De voorziener van uw krediet- of debetkaart of Paypal.
18. Alle kosten van vervoer- en/of verblijf die niet door ons zijn georganiseerd of zonder onze voorafgaande toestemming zijn gemaakt.
19. Elk schadegeval als gevolg van zwangerschapscomplicaties die zich vóór de reis voordoen.
20. Elk bedrag waarvoor u een ANNULERING heeft geclaimd.

## Plus 'Elke gerechtvaardigde reden' annulering of onderbreking

**Let op!** U moet altijd contact met ons opnemen voordat u uw reis onderbreekt! Telefoonnummer : [+31 205740521](tel:+31205740521)

### Wat is gedekt

De annulering of onderbreking voor 'elke gerechtvaardigde reden' is verzekerd als deze type dekking Plus op uw verzekeringscertificaat staat en u hiervoor premie heeft betaald.

De Plus garantie laat u toe uw reis te annuleren of af te breken om een reden die niet in de lijst van toegestane redenen onder de garantie ANNULERING of REISONDERBREKING staat. Deze garantie geeft u dan toch recht op een vergoeding omwille van "Elke gerechtvaardigde reden" voor annuleringskosten of afbrekingsvergoeding en dit voor 80% van de reissom, tevens rekening houdend met een maximum bedrag per persoon dat in de uitkeringstabel vermeld wordt en met betrekking tot alle verzekerde personen die samen reizen. Het betekent eveneens dat 20% van de reissom of resterende reissom bij onderbreking, voor uw eigen rekening blijft.

Voor redenen die wél in de lijst van geldige redenen staan ( zie de garantie ANNULERING en REISONDERBREKING), houdt u natuurlijk recht op de gewone vergoeding (100% reissom mits in acht name van maximum bedrag per persoon in de uitkeringstabel vermeld).

U bent verzekerd als u uw reis wilt annuleren of vervroegd wilt afbreken om een aantoonbare reden (elke gerechtvaardigde reden) die voor u persoonlijk belangrijk is en is gevolg is van een ernstig voorval. Voor de toepassing van de garantie wordt een voorval als ernstig beschouwd indien het aan alle volgende voorwaarden voldoet, het voorval is:

- Onvoorzien en plots: Het voorval is onvoorzienbaar voor u op de dag van de ondertekening van dit contract, zodat u niet in staat bent om het intreden ervan te voorzien, te voorkomen of te verhinderen.
- Onafhankelijk van uw wil en extern van aard: Het voorval dat aanleiding geeft tot de annulering/onderbreking is volledig onafhankelijk van uw wil. U heeft geen enkele directe of indirecte controle over het intreden ervan.
- Bewijsbaar: het voorval kan gerechtvaardigd worden door u
- Onvermijdelijk: het voorval maakt de annulering of onderbreking van de reis voor u onvermijdelijk, of voor één of meerdere personen die op dezelfde verzekeringscertificaat zijn ingeschreven (tot maximum 9 personen).

Verzekerd is de reissom, inclusief toeslagen die u heeft (aan) betaald, en dit voor ongebruikte niet- verhaalbare reis- en verblijfkosten en eventuele vooruitbetaalde excursies, tours of activiteiten op uw reisbestemming die u heeft betaald of zult moeten betalen voor de verzekerde personen en alle redelijke extra gemaakte reiskosten indien annulering of omboeking van de reis noodzakelijk en onvermijdelijk is ten gevolge van een van de gelijste redenen die plaatsvonden buiten uw macht en waarvan u niet op de hoogte was op het moment dat u de reis boekte of aanving, naargelang welk tijdstip het laatst valt.

### Wat is niet gedekt

1. "Elke gerechtvaardigde reden" kan niet ingeroepen worden, en bijgevolg heeft u geen recht op vergoeding, om voorvallen te dekken die uw reis annuleren of onderbreken omdat:
  - de weersomstandigheden niet goed zijn. Bijvoorbeeld te veel regen of te weinig zon;
  - u of één of meerdere van uw reisgenoten vermeld op het verzekeringscertificaat niet langer zin hebben om de reis te maken.
  - de reisorganisatie of luchtvaartmaatschappij failliet is;
  - zich een calamiteit voordoet waarvoor het Calamiteitenfonds een vergoeding biedt.
2. Elk bedrag waarvoor u reeds een BASIS ANNULERING of BASIS REISONDERBREKING heeft geclaimd.
3. Elk schadegeval als gevolg van het feit dat u niet kunt reizen of ervoor gekozen heeft niet te reizen omdat het Ministerie van Buitenlandse Zaken (of een gelijkwaardige overheidsinstantie in een ander land) reizen afraadt in verband met de pandemie.
4. Een reeds bestaande medische aandoening tenzij deze een maand voor het boeken van de reis als een stabiel aandoening konden worden beschouwd
5. Elk schadegeval in verband met een ivf-behandeling, Esthetische behandelingen en kuren
6. Elk schadegeval als gevolg van uw depressieve toestand, zenuw- of geestesziekte die niet leidt tot uw ziekenhuisopname of uw ziekenhuisopname van minder dan of gelijk aan 3 opeenvolgende dagen;
7. Alle kosten die u hebt betaald of moet betalen voor gedekte personen die niet zijn opgenomen op uw reisverzekeringcertificaat.
8. Alle ongebruikte of extra kosten die u heeft gemaakt en die u kunt terugvorderen van:
  - Accommodatieverstrekkers, hun boekingsagenten, hun reisbureau of een ander compensatiesysteem.
  - Vervoersbedrijven, hun boekingsagenten, het reisbureau, de compensatieregeling.
  - De verstrekker van uw krediet- of debetkaart of Paypal.
9. Schadegevallen waarvoor u niet de nodige documenten heeft verstrekt die wij hebben gevraagd.

10. Elk schadegeval als gevolg van een regionale quarantaine.
11. Ieder verlies dat direct of indirect voortvloeit uit omstandigheden waarvan u op de hoogte was vóór de datum van intekening van de polis of het moment van boeking of aanvang van de reis (afhankelijk van welke datum later valt) en waarvan redelijkerwijs verwacht had kunnen worden dat deze aanleiding zouden geven tot een schadegeval.
12. Alle kosten van reisannulering wegens lichamelijk letsel of ziekte wanneer u geen medisch attest van de arts van de gewonde/zieke persoon voorlegt waarin staat dat het noodzakelijk was dat u annuleerde en dat u verhinderd was te reizen of terug te keren naar het land van de gewone woon- en wegens lichamelijk letsel of ziekte.
13. Aanvragen voor terugbetaling voor reisgenoten indien zij niet verzekerd zijn.
14. Alle vergoedingen die worden betaald voor het gebruik van een beloningssysteem voor luchtvaartmijlen, bijvoorbeeld Avios (voorheen Air Miles), of een bonuspuntenstelsel, Timeshare, Holiday Property Bond of een ander vakantiepuntenstelsel en/of alle daarmee verband houdende onderhoudskosten.
15. Alle kosten die de aanbieder van openbaar vervoer u vergoedt.
16. Vorderingen tot schadevergoeding wegens niet-naleving van de contractuele voorwaarden van de reisagent, touroperator of vervoerder.
17. Staking of syndicale actie of verdragen van de luchtverkeersleiding die bezig zijn of openbaar zijn gemaakt op de ingangsdatum van deze uitkeringen of op de datum waarop u uw reis heeft geboekt (afhankelijk van wat zich het eerst voordoet).
18. Het (al dan niet tijdelijk) uit de vaart nemen van een luchtvaartuig of schip op aanbeveling van de luchtvaartautoriteit, een havenautoriteit of een andere soortgelijke instantie van een land.
19. Elk schadegeval dat voortvloeit uit het falen van de leverancier van een dienst die deel uitmaakt van uw geboekte reis om een deel van uw geboekte reis uit te voeren (met uitzondering van excursies), met inbegrip van fouten, insolventie, weglating of verzuim.
20. Elk schadegeval als gevolg van vertraging bij het verkrijgen van uw visum of dat van een lid van het reisgezelschap
21. Elk schadegeval wanneer u het reisbureau, de touroperator of de aanbieder van vervoer/accommodatie te laat of niet op de hoogte brengt wanneer het noodzakelijk wordt geacht de reis te annuleren. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot de annuleringskosten die van toepassing zouden zijn als de storting of vertraging zich niet had voorgedaan.
22. Aanvragen voor terugbetaling van ongebruikte reistickets naar een bestemming waar wij al voor uw andere reisarrangementen hebben betaald.
23. Vorderingen tot afbreking van de reis wanneer u van de vervoerders (of hun afhandelaars) geen bevestiging heeft gekregen over de duur en de reden van de vertraging.
24. Elk schadegeval dat voortvloeit uit zwangerschapscomplicaties die zich voordoen vóór de boeking of betaling van de reis, naargelang welk tijdstip het laatst valt.
25. Claims waarbij niet met bewijsstukken wordt gestaafd dat verlof om onvoorziene operationele redenen wordt geannuleerd.
26. Omboekingskosten die de kosten van de oorspronkelijk geboekte reis overschrijden.
27. Claims om terugbetaling als u niet de aan u verstrekte reisroute heeft gevolgd.
28. Alle kosten indien binnen 24 uur voor de geplande vertrektijd redelijke alternatieve reisarrangementen zijn getroffen.
29. Elk schadegeval als gevolg van de vertraging of wijziging van uw geboekte reis als gevolg van overheidsmaatregelen of beperkende regelgeving.

Deze uitsluitingen gelden voor uw gehele polis. Wij betalen niet voor schadegevallen die direct of indirect voortvloeien uit:

1. Een reeds bestaande medische aandoening.
2. In alle hoofdstukken, elk schadegeval dat voortvloeit uit een reden die niet vermeld is in WAT IS GEDEKT.
3. Elke claim voor een reis die niet is opgenomen in uw reisverzekeringcertificaat.
4. Schadegevallen waarvoor u de door ons op pagina 17 gevraagde noodzakelijke documenten niet op uw kosten heeft verstrekt. Wij kunnen u ook om meer documenten vragen dan die op de lijst staan om uw claim te ondersteunen.
5. Uw activiteit of praktijk: handenarbeid; vliegen, behalve als betalende passagier in een passagiersvliegtuig met volledige vergunning; besturen van twee- of driewielige gemotoriseerde voertuigen, tenzij u in het bezit bent van een geldig rijbewijs voor het besturen van dergelijke voertuigen in het land waar u verblijft en op de plaats waar u reist en u een veiligheidshelm draagt; professionele entertainment; beoefenen van professionele sporten; racen (anders dan te voet); motor rally's en -wedstrijden; rijden op circuit(s); en iedere proef van snelheid en/of uithouding.
6. Iedere claim die voortvloeit uit uw gebruik van drugs of medicijnen die niet zijn voorgeschreven door een arts, iedere claim die voortvloeit uit het verslaafd zijn aan, misbruiken van, of onder de invloed zijn van drugs, niet door een arts voorgeschreven medicijnen, of alcohol.
7. Zelf blootstellen aan onnodig gevaar (behalve in een poging om een mensenleven te redden).
8. Elke schadegeval ten gevolge van hulp bij zelfdoding/euthanasie.
9. Elk schadegeval als gevolg van uw deelname aan een gevecht, behalve in geval van zelfverdediging.
10. Uw reis die niet in overeenstemming is met alle gezondheidsvoorschriften van de vervoerder, zijn afhandelaars of een andere openbare vervoersmaatschappij.
11. Uw eigen onrechtmatige handelingen of strafvervolgning tegen u of enig verlies of schade die opzettelijk door u is gemaakt of veroorzaakt.
12. Alle andere verliezen, schade of bijkomende kosten die het gevolg zijn van de gebeurtenis waarvoor u schadevergoeding eist. Voorbeelden van dergelijk verlies, schade of bijkomende uitgaven zijn de kosten voor de voorbereiding van een claim tot vergoeding, inkomstenderving, schade of kosten als gevolg van de onderbreking van uw bedrijf, ongemak, leed of verlies van genot.
13. Iedere claim waarbij u reeds recht heeft op vergoeding uit hoofde van een andere verzekering, of een andere bron, met uitzondering van het deel van uw claim dat hoger is dan het gedekte bedrag dat onder die andere verzekering of andere bron gedekt zou zijn indien de onderhavige verzekering niet bestond.
14. Uw reis naar een land, specifieke regio of evenement waarvoor Ministerie van Buitenlandse Zaken of een andere regelgevende instantie in het land waarheen of van waaruit u reist een negatief reisadvies heeft gegeven.
15. Het klimmen op of springen van een balkon of van het ene balkon naar het andere gaan, ongeacht de hoogte van het balkon.
16. Alle kosten die u zou hebben moeten betalen indien de gebeurtenis die aanleiding geeft tot de vordering zich niet had voorgedaan.
17. Elke omstandigheid waarvan u op de hoogte was voordat u de polis afsloot of op het moment dat u een reis boekte en waarvan u redelijkerwijs kon verwachten dat deze aanleiding zou geven tot een schadegeval onder deze polis.
18. De kosten van telefoongesprekken of faxen, internetkosten, tenzij ze gedocumenteerd zijn als kosten om contact op te nemen met ons.
19. Een aandoening waarvoor u de aanbevolen behandeling niet volgt of de door een arts voorgeschreven medicijnen niet inneemt.
20. Oorlog, invasie, daden van buitenlandse vijanden, vijandelijkheden of oorlogshandelingen (ongeacht of de oorlog is verklaard), burgeroorlog, rebelle, terrorisme, revolutie, opstand, burgerlijke onlusten van de omvang of gelijkwaardig aan een opstand, militaire of usurperende macht.
21. Ioniserende straling of radioactieve besmetting ten gevolge van splijtstoffen of kernafval, van de verbranding van splijtstoffen, van de radioactieve, toxische, explosieve of andere gevaarlijke eigenschappen van een nucleaire samenstelling of een nucleaire component van een dergelijke samenstelling.
22. Verlies, vernietiging of schade rechtstreeks veroorzaakt door drukgolven van vliegtuigen en andere luchtvaartuigen die zich voortbewegen met sonische of supersonische snelheid.
23. Geen enkele verzekeraar wordt geacht een vordering te dekken of een uitkering te verstrekken voor zover de verstrekking van die dekking, de betaling van die uitkering of de claim om die uitkering de verzekeraar zou blootstellen aan een sanctie, een verbod of een beperking uit hoofde van de resoluties van de Verenigde Naties of de handels- of economische sancties, wetten of voorschriften van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten van Amerika.
24. Elke virtuele valuta, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, cryptogeld, waaronder ook waardeschommelingen.
25. Uitval van luchtverkeersleiding, luchthavencomputersystemen of reisboekingsystemen, inclusief verlies van toegang, gebruik, verlies van gegevens en systeemuitval als gevolg van een cyberaanval.

## Hoe een schadegeval melden

In geval van nood, moet u ons bellen op het nummer [+31 205740521](tel:+31205740521)

Voor alle andere vragen kunt u onze hulplijn bellen op het nummer +31 205740521 (maandag - vrijdag 09:00 - 17:00) om een schadeformulier aan te vragen of u kunt ons online schadeformulier gebruiken via <https://www.axapartners.nl/nl/bladzijde/generic-claimsform>

U moet het volgende vermelden:

- uw naam
- uw polisnummer
- een korte samenvatting van uw claim

Wij verzoeken u ons binnen 28 dagen (tenzij anders vermeld) op de hoogte te stellen van de noodzaak om een claim tot terugbetaling in te dienen en de ingevulde aanvraagformulieren met eventueel gevraagde aanvullende documenten zo spoedig mogelijk aan ons terug te sturen.

Bewaar een kopie van alle documenten die u ons stuurt. Om ons te helpen een snelle en billijke regeling van een vordering overeen te komen, kan het soms nodig zijn een schadebehandelaar aan te stellen.

U zult informatie moeten inwinnen over uw claim tijdens uw afwezigheid. Wij kunnen u vragen om ons meer dan de hieronder vermelde documenten te bezorgen ter ondersteuning van uw claim. Indien u de vereiste documenten niet verstrekt, kan uw claim worden geweigerd. Hieronder vindt u een lijst van de documenten die wij nodig hebben om uw claim zo snel mogelijk te kunnen behandelen.

### Voor alle claims

- Uw originele reserveringsfacturen en reisdocumenten met vermelding van de reisdata en de boekingsdatum.
- De originele ontvangstbewijzen en rekeningen van alle uitgaven die u moet betalen.
- De originele facturen of facturen die u gevraagd wordt te betalen.
- De gegevens over eventuele andere verzekeringen die ook het incident kunnen dekken.
- Alle documenten die u heeft om uw claim te ondersteunen.
- Voor alle schadegevallen wegens ziekte of ongeval moet een medisch attest worden ingevuld door de behandelend arts van u, een naast familielid of de persoon met wie u reist of bij wie u verblijft. Voor alle aanvragen in verband met overlijden moet een medische verklaring worden ingevuld door de arts die u behandelt, een naast familielid of de persoon met wie u reist of bij wie u verblijft, en een kopie van de overlijdensakte.
- Bij overlijden een overlijdensakte en bewijs van verwantschap en/of woonplaats
- Bij ontslag: een kopie van de ontslagbrief en een kopie van de arbeidsovereenkomst,
- Bij grote zaakschade de schadeaangifte bij de verzekeraar,
- Bij diefstal: een kopie van het politierapport

### Annulering

- De originele annuleringsfacturen met vermelding van alle gemaakte annuleringskosten en gedane terugbetalingen.
- Om na een vertraging van 24 uur een claim tot afbreking in te dienen, moet u van de vervoerder een schriftelijk verslag krijgen waarin de duur en de reden van de vertraging worden bevestigd.
- Als uw claim betrekking heeft op andere gedekte omstandigheden, zullen wij u in de aanvraagformulieren vertellen welke documenten u moet verstrekken.

### Reisonderbreking

- Het originele boekingsbewijs of de factuur voor de nieuwe vlucht.
- De originele factuur van de reservering van de voorafbetaalde excursies waaraan niet werd deelgenomen, met bevestiging van de datum en het betaalde bedrag.
- Voor alle aanvragen in verband met een ziekte of blessure moet een medische verklaring worden ingevuld door de behandelend arts van u, een naast familielid of de persoon met wie u reist of bij wie u verblijft. Als u niet kunt werken wegens een overlijden, hebben wij een medisch attest nodig van de behandelend arts van u, een naast familielid of de persoon met wie u reist of bij wie u verblijft tijdens de reis, samen met een kopie van hun overlijdensakte.

### Elke gerechtvaardigde reden

Voor voorvallen gedekt door "elke gerechtvaardigde reden":

- het bewijs dat de gebeurtenis die de reden voor de annulering/reisonderbreking vormt, zich daadwerkelijk heeft voorgedaan.
- Het aantonen van een ernstige gebeurtenis: bewijs dat de gebeurtenis aan de bovenstaande voorwaarden voor ernstig voorval voldoet en de datum waarop de gebeurtenis heeft plaatsgevonden.

Wij behouden ons echter het recht voor om u om elk ander bewijs te vragen dat wij nodig achten.

### Klachtenprocedure

Wij streven ernaar u service van de hoogste kwaliteit te bieden. Als onze dienstverlening niet voldoet aan de normen die u van ons verwacht, wordt in de onderstaande procedure uitgelegd wat u moet doen.

U kunt contact opnemen met het klachtenteam, dat ten behoeve van u een onderzoek zal uitvoeren:

Als het, na het voltooien van ons onderzoek onmogelijk is om tot een overeenstemming te komen, dan kunt u het recht hebben een klacht in te dienen door te schrijven naar:

KIFID – Het Financiële Klachtinstituut Kantoren Stichtage

Koningin Julianaplein 10 2595 AA Den Haag

Telefoonnummer: +31 70 333 8999

Faxnummer: +31 70 333 8000

E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl) Website Address: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Deze procedures doen geen afbreuk aan uw recht om gerechtelijke stappen te ondernemen. De verzekerde kan zich eveneens richten tot een erkend organisme voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, zoals bepaald op het online platform voor geschillenbeslechting:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

# Opzegging en verlenging van uw polis

## Wettelijke beëindigingsrechten

U kunt deze polis opzeggen binnen 14 dagen na ontvangst van de polisdocumenten (nieuwe zaken) of, voor jaarpolissen met multireizen, de verlengingsdatum (de beëindigingsperiode) door ons tijdens deze beëindigingsperiode te schrijven of te bellen op het adres of het nummer dat op uw reisverzekeringsbewijs vermeld staat. Reeds betaalde premie voor de lopende verzekeringstermijn zullen aan u worden terugbetaald op voorwaarde dat u tot het moment van de opzegging niet heeft gereisd en er geen schadeclaim is ingediend of wordt verwacht en er zich geen incident heeft voorgedaan dat aanleiding kan geven tot een schadeclaim. Opzeggingen na deze periode van 14 dagen worden niet terugbetaald.

## Opzegging buiten de wettelijke termijn

U kunt deze polis op elk moment na de beëindigingsperiode met onmiddellijke ingang of per een datum in de toekomst schriftelijk opzeggen op het adres dat op uw reisverzekeringsbewijs vermeld staat. Als u na de opzegtermijn beëindigingsperiode opzegt, wordt er geen premie terugbetaald. Wij behouden ons het recht voor de polis op te zeggen door u daarvan twee maanden van tevoren in kennis te stellen per aangetekende brief aan uw laatst bekende adres tegen het einde van de verzekeringstermijn, of op ieder eerder gelegen moment in geval van:

- Melding van meer schades dan gemiddeld en u komt de afspraken die wij naar aanleiding hiervan hebben gemaakt niet na.
- Een vertrouwensbreuk.

Indien u richting ons handelt met opzet tot misleiding, hebben wij het recht om deze polis met onmiddellijke ingang tussentijds op te zeggen.

## Niet-betaling van de premies

De premie, vermeerderd met belastingen en bijdragen, moet vooraf betaald worden op vraag van de verzekeraar of de onder de bijzondere voorwaarden aangestelde verzekeringstussenpersoon.

De dekking van het huidige verzekeringscontract is pas van kracht nadat de eerste premie is betaald.

Indien de premie niet betaald is op de vervaldag, kunnen wij de dekking schorsen en het contract opzeggen indien de verzekeringnemer na de vervaldag vruchteloos is aangemaand om de premie binnen een termijn van 14 dagen na de aanmaning alsnog te voldoen onder vermelding van deze sancties, hetzij per deurwaardersexploot, hetzij per post per aangetekende brief. Als de dekking door ons wordt opgeschort, gaat zij pas weer in op de dag na de betaling van de premie, eventueel vermeerderd met de verschuldigde rente.

**LET OP!** Deze dekkingen zijn inbegrepen bij het boeken van uw reis, zoals te zien is op uw reisverzekeringcertificaat. Als u de reis annuleert, worden alle dekkingen stopgezet.

## Gebruik van uw persoonsgegevens

Door uw persoonsgegevens te verstrekken in verband met de aankoop van dit beleid en door gebruik te maken van onze diensten, erkent u dat wij uw persoonsgegevens kunnen verwerken. U stemt ook in met ons gebruik van uw gevoelige informatie. Als u ons informatie over andere personen verstrekt, stemt u ermee in hen te informeren over ons gebruik van hun gegevens zoals hier beschreven en in onze privacyverklaring op de website

[www.axapartners.com/en/page/en.privacy-policy](http://www.axapartners.com/en/page/en.privacy-policy).

De verwerking van uw persoonsgegevens is noodzakelijk om u een verzekeringspolis en andere diensten te kunnen aanbieden. Wij gebruiken uw gegevens ook om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen, of wanneer het in ons legitiem belang is om dit te doen in het kader van de uitvoering van onze activiteiten. Als u deze informatie niet verstrekt, kunnen wij u geen polis aanbieden of uw claim tot terugbetaling behandelen.

Wij gebruiken uw informatie voor een aantal legitieme doeleinden, waaronder:

- Intekening, polisadministratie, schadebehandeling, reisbijstand, klachtenbehandeling, sanctiecontrole en fraudepreventie.
- Het gebruiken van gevoelige informatie over uw gezondheid of kwetsbaarheid of die van anderen, wanneer dit relevant is voor een vordering tot schadevergoeding of bijstand, om de in dit beleid beschreven diensten te verlenen. Door onze diensten te gebruiken, stemt u ermee in dat wij deze informatie voor deze doeleinden gebruiken.
- Het monitoren en/of opnemen van uw telefoongesprekken in verband met dekking voor het bijhouden van gegevens, voor opleidingen en kwaliteitscontrole.
- Technische studies voor de analyse van schadegevallen en premies, de aanpassing van de prijsstelling, de ondersteuning van het acceptatieproces en de consolidatie van de financiële verslaglegging (ook wat de regelgeving betreft). Gedetailleerde analyse van schadegevallen om dienstverleners en activiteiten beter te kunnen controleren. Analyse van de klantentevredenheid en opbouwen van klantensegmenten om de producten beter af te stemmen op de marktbehoeften.
- Het verkrijgen en bewaren van alle relevante en passende bewijsstukken voor uw claim tot terugbetaling, met het oog op het verlenen van diensten onder deze polis en het valideren van uw claim.
- U verzoeken om feedback te geven of enquêtes in te vullen in verband met onze diensten te sturen, en andere mededelingen over de klantendienst.

Wij kunnen informatie over u en uw verzekeringsdekking bekendmaken aan bedrijven van de AXA-groep, onze dienstverleners en agenten, om uw verzekeringsdekking te beheren en te handhaven, om u reisbijstand te verlenen, om fraude te voorkomen, om betalingen te innen, en voor andere doeleinden zoals vereist of toegestaan door de toepasselijke wetgeving.

Wij zullen u om extra toestemming vragen voordat wij uw persoonsgegevens gebruiken of bekendmaken aan een andere partij met het doel contact met u op te nemen over andere producten of diensten ("direct marketing"). U kunt uw toestemming voor marketing te allen tijde intrekken, of verzoeken om feedback weigeren, door contact op te nemen met de afgevaardigde voor gegevensbescherming (zie onderstaande contactgegevens).

In het kader van deze activiteiten kunnen wij uw persoonsgegevens doorgeven buiten het Verenigd Koninkrijk of de Europese Economische Ruimte (EER). In dat geval zullen wij ervoor zorgen dat de nodige waarborgen zijn ingebouwd om uw persoonsgegevens te beschermen. Dit houdt onder meer in dat ervoor moet worden gezorgd dat normen worden toegepast die vergelijkbaar zijn met die in het Verenigd Koninkrijk en de EER en dat de partij aan wie wij persoonsgegevens doorgeven, contractueel verplicht wordt deze gegevens afdoende te beschermen.

Wij bewaren uw persoonsgegevens zo lang als redelijkerwijs nodig is om de in deze kennisgeving vermelde doeleinden te verwezenlijken en om te voldoen aan onze wettelijke en reglementaire verplichtingen.

U heeft het recht om een kopie te vragen van de informatie die wij over u bewaren. U heeft ook andere rechten met betrekking tot de manier waarop wij uw gegevens gebruiken, zoals uiteengezet in onze privacyverklaring op de website. Laat het ons weten als u denkt dat de informatie die wij over u hebben onjuist is, zodat wij die kunnen aanpassen.

Als u wilt weten hoe u een klacht kunt indienen bij uw gegevensbeschermingsautoriteit of andere verzoeken of zorgen hebt over ons gebruik van uw gegevens, inclusief het verkrijgen van een gedrukt exemplaar van de privacyverklaring op de website, kunt u ons schrijven op:

Verantwoordelijke gegevensbescherming AXA Partners

Data Protection Officer Regentlaan 7

1000 Brussel

E-mail: [dpo.BNL@axa-assistance.com](mailto:dpo.BNL@axa-assistance.com)