



# Gemeenschappelijke bepalingen

Algemene voorwaarden

# INLEIDING

## Structuur van het contract

Het contract bestaat uit twee delen:

1. De algemene voorwaarden beschrijven de wederzijdse verbintenissen, de inhoud van de waarborgen en de uitsluitingen.
2. Het bevestigingsdocument (zie definitie). Dit document vult de algemene voorwaarden waarnaar het verwijst aan en wijkt ervan af in de mate dat het er tegenstrijdig mee zou zijn.

## Hoe de algemene voorwaarden van het contract te raadplegen?

De inhoudsopgave geeft een overzicht van de algemene voorwaarden van het contract en laat toe gemakkelijk een specifiek artikel terug te vinden.

## Informatie of schadegeval

Bij vragen, opmerkingen of problemen met betrekking tot het contract of een schadegeval, neemt de verzekerde contact op met Protections. Zij zullen alles in het werk stellen om een zo goed mogelijke dienst te verlenen.

## Correspondentieadres

Om geldig te zijn moeten de berichten die voor ons bestemd zijn, tenzij anders vermeld, worden gestuurd naar: Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek (België).

De voor de verzekerde bestemde berichten zijn geldig verzonden, zelfs ten aanzien van de erfgenamen of rechthebbenden, naar het adres, dat in het bevestigingsdocument vermeld is, of naar ieder ander adres, eventueel elektronisch, dat ons zou zijn meegedeeld.

## Een klacht

Onverminderd het recht om een rechtsvordering in te stellen, kan de verzekerde de klacht schriftelijk verzenden naar:

Protections  
Sleutelplasstraat 6,  
1700 Dilbeek (België)  
E-mail: [claims@protections.be](mailto:claims@protections.be)

Als de voorgestelde oplossing de verzekerde geen voldoening schenkt, kan het geschil voorgelegd worden aan:

Ombudsman van de Verzekeringen  
De Meeûssquare 35  
1000 Brussel  
Website: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

## Toepasselijke wetgeving en verjaringstermijn

De Belgische wetgeving is van toepassing op dit contract en in het bijzonder de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen, die onder andere bepaalt dat de verjaringstermijn voor elke rechtsvordering voortvloeiend uit een verzekeringsovereenkomst drie jaar bedraagt (artikel 88 en 89). De verjaring tegen minderjarigen, onbekwaamverklaarden en andere onbekwamen loopt niet tot de dag van de meerderjarigheid of van de opheffing van de onbekwaamheid.

Dit document bevat de gemeenschappelijke bepalingen van de algemene voorwaarden van het product Protections. De specifieke bepalingen met betrekking tot de verschillende beschikbare waarborgen/opties zijn het onderwerp van afzonderlijke individuele documenten. De specifieke bepalingen en verduidelijkingen met betrekking tot de verschillende beschikbare waarborgen/opties, weergegeven in dit document, zijn enkel van toepassing indien de desbetreffende waarborg/optie is afgesloten. De onderschreven waarborgen/opties staan vermeld in het bevestigingsdocument.

# INHOUDSTAFEL

INLEIDING.....	2
<b>1. GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN.....</b>	<b>5</b>
1.1. Definities.....	5
1.1.1. Ongeval.....	5
1.1.2. Verzekerden.....	5
1.1.3. Verzekeraar, Bijstandsverlener, Agent en Verzekeringnemer.....	5
1.1.4. Bagage.....	6
1.1.5. Natuurramp.....	6
1.1.6. Reisgezel.....	6
1.1.7. Levensgezel.....	6
1.1.8. Reiscontract.....	6
1.1.9. Schadeaangifte.....	6
1.1.10. Graad van verwantschap.....	7
1.1.11. Bevestigingsdocument.....	7
1.1.12. Woonplaats.....	7
1.1.13. Inbraak.....	7
1.1.14. Minderjarig kind.....	7
1.1.15. Ziekte en ernstige ziekte.....	7
1.1.16. Voorafbestaande ziekte en stabiele ziekte.....	7
1.1.17. Schade.....	7
1.2. Algemene bepalingen.....	8
1.2.1. Opzegging van de toetreding en opzeggingsmodaliteiten.....	8
1.2.2. Betaling van de premie.....	9
1.2.3. Het verloop van het contract.....	9
1.2.4. Betaling aan minderjarigen, onbekwaamverklaarden of andere onbekwamen.....	10
1.2.5. Verdeling van de schadelast bij meerdere contracten.....	10
1.2.6. Bescherming van de persoonsgegevens.....	10
1.3. Bepalingen met betrekking tot terrorisme.....	11
1.4. Adviserend arts.....	12
1.5. Fraude.....	12
<b>2. TUSSENKOMST – ALGEMEEN.....</b>	<b>13</b>
2.1. Omvang van de prestaties: algemeen.....	13
2.2. Indeplaatsstelling.....	13
2.3. Uitzonderlijke omstandigheden.....	13
2.4. Algemene uitsluitingen.....	14
2.5. Aanvraag om tussenkomst en verplichtingen bij een schadegeval.....	15

# 1. GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN

Tenzij anders vermeld, zijn de onderstaande bepalingen van toepassing ongeacht de onderschreven waarborg(en) en eventuele optie(s).

## 1.1. Definities

### 1.1.1. Ongeval

**Voor de waarborg bijstand aan personen en de waarborg reisannulering en reiscompensatie:** een plotselinge gebeurtenis gelinkt aan externe factoren buiten de wil van de verzekerde, die een lichamelijke of psychologische schade tot gevolg heeft, die vastgesteld en gediagnosticeerd werd door een geneesheer.

**Voor alle andere waarborgen:** een plotse en uitwendige gebeurtenis, buiten de wil van de verzekerde om, die een vastgestelde schade tot gevolg heeft.

**In elk geval** worden zelfmoorden en zelfmoordpogingen nooit gelijkgesteld met een ongeval.

### 1.1.2. Verzekerden

De verzekerde personen zijn de natuurlijke personen waarvan de naam vermeld is in het bevestigingsdocument, die dezelfde woonplaats hebben of een gemeenschappelijke reis boeken, voor zover ze gedomicilieerd zijn in een lidstaat van de Europese Economische ruimte [EER].

De verzekerde passagiers zijn alle verzekerde personen die met de bestuurder in het verzekerde voertuig meereizen. Het aantal verzekerde passagiers mag het maximum toegelaten aantal zoals bepaald door de constructeur, niet overschrijden.

Kunnen ook opgenomen worden als verzekerde personen, erkende kinderen van wie de andere ouder een ex-levensgezel is en die bij deze andere ouder op een ander adres wonen, indien hun identiteit wordt vermeld in het bevestigingsdocument en het adres gesitueerd is in een lidstaat van de Europees Economische Ruimte.

In de algemene voorwaarden worden de verzekerde personen aangeduid als de verzekerde[n].

In het geval van wijziging in de loop van contract, indien de samenstelling van het gezin wijzigt na een scheiding, een nieuwe levensgezel of geboorte van kinderen, meldt de verzekerde dit aan de agent zodat hij de lijst van de verzekerden kan aanpassen.

In het geval van toevoeging van een verzekerde, geldt een wachttijd van 30 dagen vooraleer de dekking in werking treedt. Deze wachttijd gaat van start vanaf het ogenblik dat de agent op de hoogte is van dit feit.

### 1.1.3. Verzekeraar, Bijstandsverlener, Agent en Verzekeringnemer

#### De Bijstandsverlener:

- Touring NV, Koning Albert II-laan 4 bus 12, 1000 Brussel, RPR Brussel BTW BE0403.471.401, in deze algemene voorwaarden "Touring" genoemd.
- Voor de dekkingen Reisannulering & reiscompensatie, Reiswijzigingskosten en Oponthoud in het buitenland [Mora Mora], Flight Garantie, Reisbijstand, Bijstand aan voertuigen, en Bagage, handelt hij als dienstverlener voor rekening van de verzekeraar. Hij ontvangt de oproepen, organiseert de bijstand en betaalt de kosten terug die voorzien zijn door de waarborgen.

Alle communicatie met betrekking tot een schadegeval in één van de waarborgen zoals hierboven vermeld, moet gericht worden aan de Bijstandsverlener waarvan de gegevens hierboven vermeld zijn.

De verzekeraar behoudt zich het recht voor om van bijstandsverlener te veranderen in de loop van het contract.

#### De verzekeraar:

- AG Insurance [afgekort AG] NV - E. Jacquainlaan 53, 1000 Brussel - RPR Brussel BTW BE 0404.494.849 - Belgische verzekeringsonderneming toegelaten onder code 0079, onder toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel, in deze algemene voorwaarden aangeduid als "verzekeraar" of als "wij".
- Neemt de prestaties financieel ten laste, zoals voorzien in dit contract binnen de daarin bepaalde limieten en voorwaarden.
- Neemt het beheer op zich van de schadegevallen in de waarborgen Kapitaal Reisongeval.

## **De Agent:**

De verzekeraar wordt vertegenwoordigd door Protections BV met maatschappelijke zetel te Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek, België [RPR Brussel 0881.262.717]. Protections BV is een verzekeringstussenpersoon [agent] erkend door de FSMA [gelegen Congresstraat 12/14, 1000 Brussel, België]. In de algemene voorwaarden wordt Protections aangeduid met de term "agent".

## **De verzekeringnemer**

Door Protections BV met maatschappelijke zetel te Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek, België [RPR Brussel 0881.262.717]. In de algemene voorwaarden wordt de verzekeringnemer aangeduid door "de verzekeringnemer".

### **1.1.4. Bagage**

De term "bagage" verwijst naar alle roerende goederen die de verzekerde toebehoren en die hij meeneemt op reis voor persoonlijk gebruik of die hij tijdens de reis koopt om mee te nemen.

### **1.1.5. Natuurramp**

Een natuurramp is een ramp die het gevolg is van een natuurlijke gebeurtenis zoals:

- Een overstroming, te weten het buiten de oevers treden van waterlopen, kanalen, meren, vijvers of zeeën ten gevolge van atmosferische neerslag, het afvloeien van water wegens onvoldoende absorptie door de grond ten gevolge van atmosferische neerslag, het smelten van sneeuw of ijs, een dijkbreuk of een vloedgolf, alsmede de aardverschuivingen of grondverzakkingen die eruit voortvloeien;
- Een orkaan, een tsunami, een vulkaanuitbarsting of een aardbeving van natuurlijke oorsprong;
- Een overlopen of een opstuwning van openbare riolen veroorzaakt door het wassen van water of door atmosferische neerslag, een storm, het smelten van sneeuw of ijs of een overstroming;
- Een aardverschuiving of grondverzakking die geheel of gedeeltelijk te wijten is aan een natuurlijk fenomeen anders dan een overstroming of een aardbeving.

### **1.1.6. Reisgezel**

De ene persoon of het koppel, met inbegrip van de familieleden die dezelfde woonplaats hebben, met wie de verzekerde of het koppel verzekerden heeft besloten een reis te ondernemen of een vakantieverblijf te huren, waarvoor ze zich tegelijk hebben ingeschreven en van wie de aanwezigheid noodzakelijk is voor de vervulling van de reis.

### **1.1.7. Levensgezel**

De persoon met wie de verzekerde een wettelijke of feitelijke levensgemeenschap vormt en die op hetzelfde adres gedomicilieerd is.

### **1.1.8. Reiscontract**

Elk reiscontract dat door de verzekerde voor zichzelf en/of voor andere verzekerden afgesloten is, voor zover de reis verkocht werd door een reisorganisator of een reisbemiddelaar die beschikt over een vergunning conform de wet van 21 april 1965 [bijvoorbeeld een reisagentschap of touroperator] en/of door elke erkende vervoermaatschappij, door elke hotelketen en door elk officieel en erkend verhuurbedrijf. Een betalingsbewijs van het contract moet voorgelegd kunnen worden.

### **1.1.9. Schadeaangifte**

De "schadeaangifte" is het document dat voorzien wordt door Touring en de verzekerde ingevuld terugstuurt om de omstandigheden van de schade aan te geven.

#### **1.1.10. Graad van verwantschap**

De graad van verwantschap wordt bepaald door de lijn te volgen naar het gemeenschappelijke familielid van een verwant en van daar terug te gaan naar de andere verwant.

#### **1.1.11. Bevestigingsdocument**

E-mail of een ander document (bv reiscontract) uitgegeven door een reisorganisator of een reisbemiddelaar dat een overzicht geeft van de belangrijkste informatie betreffende de reis en de onderschreven verzekering (de onderschreven waarborgen, de gegevens van de verzekerde personen, de nummerplaat van het voertuig indien bijstand voertuig onderschreven is, de premie, de begin -en einddatum van de reis, verwijzing naar de algemene voorwaarden en IPID-fiches van de onderschreven waarborgen).

#### **1.1.12. Woonplaats**

Wordt beschouwd als woonplaats: de hoofdverblijfplaats van de verzekerde, vermeld in het bevestigingsdocument.

#### **1.1.13. Inbraak**

Het illegaal openbreken van een sluitingssysteem om in een slotvast afgesloten ruimte binnen te dringen met achterlating van duidelijk zichtbare inbraaksporen.

#### **1.1.14. Minderjarig kind**

Een kind jonger dan 18 jaar.

#### **1.1.15. Ziekte en ernstige ziekte**

Een ziekte is een plotse en onvoorzienbare aantasting van de gezondheid van de verzekerde, naar behoren gediagnosticeerd door een geneesheer, die ernstige medische verzorging vereist en die elke uitvoering van een reiscontract of andere geplande activiteit werkelijk onmogelijk maakt.

Het positief resultaat van een test of controle ter opsporing van een ziekte of bestrijding van die ziekte, ongeacht of die vereist wordt door de bevoegde overheden of niet, die ertoe leidt dat aan de verzekerde de toegang wordt ontzegd tot het voor de reis voorziene vervoermiddel (bijvoorbeeld: bus, trein, vliegtuig, boot), wordt gelijkgesteld met de ziekte zelf.

Zwangerschap wordt niet beschouwd als een ziekte.

Een ernstige ziekte is een stoornis in de gezondheidstoestand, niet veroorzaakt door een ongeval, die vastgesteld en gediagnosticeerd werd door een geneesheer en voor dewelke deze geneesheer alle buitenhuisactiviteiten verbiedt.

#### **1.1.16. Voorafbestaande ziekte en stabiele ziekte**

Een voorafbestaande ziekte is een stoornis in de gezondheidstoestand die vastgesteld en gediagnosticeerd werd door een geneesheer en waarvoor regelmatige medische controles en gepaste zorgen nodig zijn.

Een ziekte wordt als stabiel beschouwd indien er geen wijziging is in de [para] medische behandeling van die ziekte, indien er geen hospitalisatie of verergering is geweest en indien er volgens de behandelende geneesheer geen medische tegenindicatie is om te reizen. Deze drie voorwaarden dienen cumulatief vervuld te zijn. Dit moet aangetoond kunnen worden door een medisch rapport van de behandelende geneesheer dat die stabiele toestand bevestigt bij het afsluiten van het reiscontract en/of het verzekeringscontract.

#### **1.1.17. Schade**

Elke gebeurtenis die aanleiding kan geven tot de toepassing van de waarborgen van het contract.

## 1.2. Algemene bepalingen

### 1.2.1. Opzegging van de toetreding en opzeggingsmodaliteiten

#### 1.2.1.1. Opzegging

##### a) De verzekerde kan het toetredingscontract opzeggen:

- I. Als het contract een looptijd heeft van meer dan 30 dagen

De verzekerde kan dit contract beëindigen binnen veertien dagen na ontvangst van het bevestigingsdocument. De opzegging gaat onmiddellijk in na kennisgeving.

- II. Na schadegeval

De verzekerde kan het toetredingscontract geheel of gedeeltelijk opzeggen na een schadegeval. Deze opzegging moet gebeuren ten laatste 1 maand na betaling of weigering van betaling van de vergoeding (of de prestatie).

De opzegging gaat in 1 maand vanaf de dag die volgt op de datum van de betekening, van de dag die volgt op de datum van het ontvangstbewijs of, in geval van een aangetekende zending, te rekenen vanaf de dag die volgt op de afgifte ervan.

##### b) De verzekeraar kan het toetredingscontract opzeggen

- I. Indien het contract een looptijd heeft van meer dan 30 dagen.

De verzekeraar kan het toetredingscontract beëindigen binnen veertien dagen na kennisname van de onderschrijving. De opzegging gaat in acht dagen na de kennisgeving ervan.

- II. Na schadegeval

De verzekeraar kan het toetredingscontract geheel of gedeeltelijk opzeggen na een schadegeval. Deze opzegging gaat in ten laatste 1 maand na de uitbetaling (of prestatie) of de weigering tot uitbetaling van de schadevergoeding (of weigering tot toekenning van de prestatie), met uitwerking één maand te rekenen van de dag volgend op de betekening van het deurwaardersexploot, de dag volgend op de datum van het ontvangstbewijs of, in geval van een aangetekende zending, te rekenen van de dag die volgt op de afgifte ervan.

Indien de verzekerde na een schadegeval één van de verplichtingen die voortvloeien uit het schadegeval niet heeft nageleefd met de bedoeling de verzekeraar te misleiden, dan kan de verzekeraar het contract te allen tijde opzeggen. De opzegging wordt van kracht 1 maand te rekenen van de dag volgend op de betekening, de dag volgend op de datum van het ontvangstbewijs of, ingeval van een aangetekende zending, te rekenen van de dag die volgt op de afgifte ervan, op voorwaarde dat de verzekeraar bij een onderzoeksrechter een klacht met burgerlijke partijstelling heeft ingediend tegen deze persoon of hem voor het vonnisgerecht heeft gedagvaard, op basis van de artikelen 193, 196, 197, 496 of 510 tot 520 van het Strafwetboek.

#### 1.2.1.2. Opzeggingsmodaliteiten

##### a) Opzeggingswijze

- I. Het contract kan worden opgezegd via:

- Aangetekende brief;
- Deurwaardersexploot;
- Afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs.

##### b) Ingangsdatum van de opzegging

Tenzij andere termijnen voorzien in andere contractuele bepalingen, gaat de opzegging in na het verstrijken van een termijn van 1 maand te rekenen van de dag volgend op de betekening, de dag volgend op de datum van het ontvangstbewijs of, ingeval van een aangetekende zending, te rekenen van de dag die volgt op de afgifte ervan.



## 1.2.2. Betaling van de premie

### 1. Te betalen bedrag

De verzekerde moet het bedrag betalen vermeld op de betalingsaanvraag dat de belastingen, de bijdragen en de kosten omvat.

### 2. Tijdstip van betaling

De premie moet betaald worden op het moment van onderschrijving van het reiscontract.

### 3. Niet-betaling van de premie

Bij niet-betaling van de premie, komt het contract niet tot stand.

## 1.2.3. Het verloop van het contract

### 1. Ingangsdatum en duur van het contract

De onderschreven waarborgen hebben uitwerking op de datum zoals bepaald in het bevestigingsdocument, ten vroegste de dag die volgt op de aankoop van de reis op voorwaarde dat de premie betaald werd en onder voorbehoud van de specifieke wachttijden bepaald in de algemene voorwaarden.

De duur van de waarborgen wordt bepaald in het bevestigingsdocument. De waarborgen worden beëindigd op de datum van terugkeer zoals bepaald in het bevestigingsdocument. De totale duurtijd van de waarborgen kan nooit 12 maanden overschrijden.

Bovendien geldt, onverminderd het voorgaande:

- De waarborg Reisannulering eindigt bij de aanvang van de betrokken reis zoals bepaald in het bevestigingsdocument.

De waarborg Reisannulering moet ten laatste 30 dagen na de boekingsdatum van de reis worden onderschreven. Indien de reis minder dan 30 dagen vóór vertrek geboekt wordt, moet het verzekeringscontract binnen de 24 uur na de datum van afsluiting van het reiscontract onderschreven worden.

- De andere waarborgen vangen aan om 0 uur op de dag die als aanvangsdatum van de reis in het bevestigingsdocument vermeld is en eindigen om 24 uur op de dag die als einddatum van de reis bepaald is in datzelfde document. De waarborgen gelden enkel indien ze voor de totaliteit van de reis onderschreven werden [vertrek, verblijf en terugkeer].

Bij verlenging van het verblijf van de verzekerde op medisch voorschrift of omdat het voorziene vervoermiddel voor de terugreis naar zijn woonplaats onbruikbaar is door pech, een ongeval, diefstal, brand, vandalisme of een staking, wordt de waarborg reisbijstand en, indien onderschreven, de optie bijstand aan voertuigen automatisch verlengd voor zo lang als nodig is. Om van die verlenging te genieten, dient de verzekerde Touring binnen de 24 uur vanaf het ogenblik waarop hij kennis kreeg of redelijkerwijze kennis had moeten hebben van die gebeurtenis, te informeren en hem binnen de 7 dagen nadat de verzekerde hem op de hoogte heeft gebracht, een door een bevoegde overheid afgeleverd schriftelijk attest toe te sturen.

### 2. Overlijden van de verzekerde

Bij overlijden van de verzekerde gaan de rechten en verplichtingen ontstaan uit het toetredingscontract, over op de nieuwe houder van het verzekerde belang.

Zowel de nieuwe houders van het verzekerde belang als de verzekeraar kunnen het toetredingscontract echter opzeggen, de nieuwe houders per aangetekend schrijven binnen drie maanden en veertig dagen na het overlijden en de verzekeraar, overeenkomstig één van de vormen voorzien in artikel 1.2.1.2, binnen drie maanden te rekenen vanaf de dag waarop zij van het overlijden kennis hebben gekregen.

#### 1.2.4. Betaling aan minderjarigen, onbekwaamverklaarden of andere onbekwamen

Als de verzekeraar aan een minderjarige, onbekwaamverklaarde of andere onbekwame een betaling moeten verrichten in toepassing van het verzekeringscontract, doet hij dit op een rekening die op naam van de minderjarige, onbekwaamverklaarde of andere onbekwame is geopend en die onbeschikbaar is tot de meerderjarigheid of het opheffen van de onbekwaamheid, onverminderd het recht op wettelijk genot.

Na bijzondere machtiging van de vrederechter kunnen de aldus gestorte bedragen op verzoek van de voogd of de bewindvoerder over de goederen worden vrijgemaakt volgens dezelfde regels die van toepassing zijn op de omstandigheden bedoeld in de artikelen 410, §1, of 499/7, §2 van het Burgerlijk Wetboek.

#### 1.2.5. Verdeling van de schadelast bij meerdere contracten

Indien de verzekerde voor hetzelfde risico bij een andere verzekeraar is gedekt, is hij verplicht dit bij schade aan de agent te melden.

#### 1.2.6. Bescherming van de persoonsgegevens

De persoonsgegevens verbonden met een verzekeringscontract van AG Insurance NV onderschreven via Protections BV kunnen verwerkt worden door AG Insurance NV als verwerkingsverantwoordelijke, en/of door Protections BV, als verwerkingsverantwoordelijke of als verwerker van AG Insurance NV.

##### a) Wat betreft de persoonsgegevens verwerkt door AG

Wanneer AG Insurance, met zetel te Emile Jacqmainlaan 53, B-1000 Brussel en met ondernemingsnummer 0404.494.849 [hierna "AG"] verwerkingsverantwoordelijke is, gebeurt de verwerking van persoonsgegevens overeenkomstig de Verordening [EU] 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, alsook conform de [Privacyverklaring van AG](#) (beschikbaar via de "Privacy" knop op [www.ag.be](http://www.ag.be)).

Deze persoonsgegevens worden verwerkt door AG in het bijzonder met het oog op:

- het beheer en de uitvoering van verzekeringsdiensten, met inbegrip van het beheer van de relaties met de gemeenschappelijke klanten van beide entiteiten en dit op basis van de uitvoering van het contract;
- het uitvoeren van alle doeleinden opgelegd aan AG door een wettelijke, reglementaire of administratieve bepaling en dit op basis van deze bepaling;
- de analyse van gegevens, de opmaak van statistieken, modellen en profielen, het voorkomen en het opsporen van misbruiken en fraude, het samenstellen van bewijzen, de beveiliging van IT-netwerken en -systemen van AG, de beveiliging van goederen en van personen, de optimalisering van processen (bijvoorbeeld de evaluatie en de aanvaarding van risico's, interne processen, enz.), de ontwikkeling van nieuwe producten, alsook, desgevallend, de profilering en het nemen van beslissingen op basis van een profiel voor de voornoemde doeleinden, en dit op basis van het gerechtvaardigd belang van AG.

In bepaalde gevallen kunnen uw gegevens eveneens worden verwerkt met uw toestemming.

Deze gegevens kunnen, in voorkomend geval, worden meegedeeld aan uw verzekeringstussenpersoon (Protections BV), aan andere tussenkomende verzekeringsmaatschappijen, hun vertegenwoordigers in België, hun contactpunten in het buitenland, de betrokken herverzekeringsmaatschappijen, schaderegelingskantoren, een expert, een advocaat, een technisch adviseur of een andere persoon of instantie die louter optreedt als verwerker van AG en overeenkomstig de instructies van AG. Bovendien kunnen de gegevens worden meegedeeld aan om het even welke persoon of instantie in het kader van een wettelijke verplichting of een rechterlijke of administratieve beslissing.

AG kan uw gegevens overdragen naar een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER) dat geen passend beschermingsniveau van persoonsgegevens waarborgt. In dat geval biedt AG passende waarborgen door de informaticabeveiliging te verhogen en contractueel een verhoogd beveiligingsniveau van haar internationale tegenpartijen te eisen. Specifiek voor wat betreft de bijstand buiten de EER zullen de noodzakelijke persoonsgegevens incidenteel worden bezorgd aan onze partners in het desbetreffende land waar u bijstand behoeft

en dit op basis van de strikte noodzaak voor de uitvoering van uw contract indien dergelijke passende waarborgen niet zouden kunnen worden geboden door AG.

De verwerkte gegevens worden bewaard gedurende de looptijd van het verzekeringscontract, de wettelijke verjaringstermijn, alsook gedurende elke andere toepasselijke wettelijke en reglementaire bewaartermijn.

Binnen de grenzen van de toepasselijke regelgeving heeft u het recht om kennis te nemen van uw gegevens, om ze, in voorkomend geval, te laten corrigeren of om ze te laten overdragen aan derden, heeft u het recht zich te verzetten tegen de verwerking van uw gegevens, het recht om de verwerking van uw gegevens te laten beperken, alsook het recht om uw gegevens te laten verwijderen. In die gevallen is het mogelijk dat AG de contractuele relatie niet kan voortzetten.

U kan uw rechten uitoefenen door middel van een gedagtekende en getekende aanvraag, samen met een identificatiedocument of een ander identificatiemiddel te verzenden per post naar AG, Data Protection Officer, Emile Jacquemainlaan 53, 1000 Brussel of per email: [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be).

Meer informatie kan u verkrijgen via hetzelfde adres alsook in de [Privacyverklaring van AG](#) [beschikbaar via de "Privacy" knop op [www.ag.be](http://www.ag.be)].

Klachten kunnen eventueel worden ingediend bij de Gegevensbeschermingsautoriteit.

#### **b) Wat betreft de persoonsgegevens verwerkt door Protections**

De persoonsgegevens worden eveneens verwerkt door Protections BV, met zetel te Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek en met ondernemingsnummer 0881.262.717 (hierna "Protections") als verwerker wanneer deze handelt als verzekeringstussenpersoon voor AG Insurance. In dit geval handelt Protections uitsluitend overeenkomstig de instructies van AG Insurance.

Daarnaast verwerkt Protections uw persoonsgegevens als verwerkingsverantwoordelijke voor haar eigen verwerkingsdoeleinden als verzekeringstussenpersoon. Hierbij verwerkt Protections uw persoonsgegevens overeenkomstig de Verordening [EU] 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, alsook overeenkomstig de [Privacy Policy](#) [beschikbaar via de "Privacy policy" knop onderaan van de pagina van de website [www.protections.be](http://www.protections.be)].

Zoals aangeduid in de [Privacy Policy van Protections](#) kan u uw rechten die erin zijn opgelijst, uitoefenen door een gedateerde en ondertekende aanvraag samen met een kopie van een identificatiedocument of een ander identificatiemiddel te verzenden per post naar Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek, of per e-mail naar: [privacy@protections.be](mailto:privacy@protections.be).

Klachten kunnen eventueel worden ingediend bij de Gegevensbeschermingsautoriteit.

## **1.3. Bepalingen met betrekking tot terrorisme**

### **Lidmaatschap van TRIP**

Wij verzekeren in bepaalde gevallen de schade veroorzaakt door daden van terrorisme. Wij zijn lid van de VZW TRIP, met maatschappelijke zetel gevestigd in 1000 Brussel, de Meeûsplantsoen 29. Overeenkomstig de wet van 1 april 2007 betreffende de verzekering tegen schade veroorzaakt door terrorisme, wordt de uitvoering van alle verbintenissen van alle verzekeringsondernemingen die lid zijn van de VZW, beperkt tot 1 miljard euro per kalenderjaar voor de schade veroorzaakt door alle gebeurtenissen erkend als terrorisme voorgevallen tijdens dat kalenderjaar. Dit bedrag wordt elk jaar aangepast op 1 januari volgens de ontwikkeling van het indexcijfer der consumptieprijsen, met als basis het indexcijfer van december 2005. Ingeval van wettelijke of reglementaire wijziging van dit basisbedrag, zal het gewijzigde bedrag automatisch van toepassing zijn vanaf de eerstvolgende vervalddag na de wijziging, tenzij de wetgever uitdrukkelijk in een andere overgangsregeling voorziet.

Indien het totaal van de berekende of geraamde schadevergoedingen groter is dan het bedrag genoemd in de vorige alinea, wordt een evenredigheidsregel toegepast: de uit te keren schadevergoedingen worden beperkt ten belope van de verhouding van het bedrag genoemd in de vorige alinea of de nog beschikbare middelen voor dat kalenderjaar ten opzichte van de uit te keren schadevergoedingen toegerekend aan dat kalenderjaar.

## **Uitbetalingsregeling**

Overeenkomstig voornoemde wet van 1 april 2007, beslist het Comité of een gebeurtenis beantwoordt aan de definitie van terrorisme. Opdat het bedrag genoemd in de paragraaf hierboven niet zou worden overschreden, bepaalt dit Comité, ten laatste zes maanden na de gebeurtenis, het percentage van de schadevergoeding dat door de verzekeringsondernemingen die lid zijn van de VZW ingevolge de gebeurtenis dient te worden vergoed. Het Comité kan dit percentage herzien. Ten laatste op 31 december van het derde jaar volgend op het jaar van de gebeurtenis, neemt het Comité een definitieve beslissing omtrent het uit te betalen percentage van schadevergoeding.

De verzekerde of de begunstigde kan tegenover ons pas aanspraak maken op de schadevergoeding nadat het Comité het percentage heeft vastgesteld. Wij betalen het verzekerde bedrag uit overeenkomstig het percentage vastgesteld door het Comité.

Indien het Comité het percentage verlaagt, zal de verlaging van de schadevergoeding niet gelden voor de reeds uitgekeerde schadevergoedingen, noch voor de nog uit te keren schadevergoedingen waarvoor wij reeds een beslissing aan de verzekerde of de begunstigde hebben meegedeeld.

Indien het Comité het percentage verhoogt, geldt de verhoging van de schadevergoeding voor alle aangegeven schadegevallen voortvloeiend uit de gebeurtenis erkend als terrorisme.

Indien het Comité vaststelt dat het bedrag genoemd in de paragraaf hierboven onvoldoende is voor het vergoeden van alle geleden schade of over onvoldoende elementen beschikt om te oordelen of dit bedrag voldoende is, wordt de schade aan personen bij voorrang vergoed.

De morele schadevergoeding wordt na alle andere schadevergoedingen vergoed.

Elke beperking, uitsluiting en/of spreiding in de tijd van de uitvoering van onze verbintenissen, bepaald in een koninklijk besluit, zal van toepassing zijn overeenkomstig de modaliteiten voorzien in dat koninklijk besluit.

## **1.4. Adviserend arts**

Touring behoudt zich het recht voor een adviserend arts aan te stellen om een lichaamsonderzoek uit te voeren, de diagnose te controleren of de medische prestaties na te kijken.

## **1.5. Fraude**

Elke fraude, poging tot fraude, veinzing of opzettelijk valse verklaring door de verzekerde, met de bedoeling de verzekeraar te misleiden wat betreft de omstandigheden of de gevolgen van een schadegeval, leidt tot verlies van alle rechten op prestaties of vergoeding voor dat schadegeval.

De vervallen premies tot het ogenblik waarop de verzekeraar kennis heeft gekregen van de fraude, zijn verschuldigd als schadevergoeding.

## 2. TUSSENKOMST – ALGEMEEN

### 2.1. Omvang van de prestaties: algemeen

De verzekeraar komt tussen binnen de grenzen van de algemene voorwaarden en die welke eventueel zijn vastgelegd in het bevestigingsdocument. De waarborgen worden steeds toegekend onder voorbehoud van toepassing van een van de uitsluitingsgronden bepaald in deze algemene voorwaarden.

Overeenkomstig artikel 93 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen, kan de verschuldigde prestatie de door verzekerde geleden schade niet te boven gaan. De verzekeraar komt dus maar tussen na de terugbetaling door andere instanties (bijvoorbeeld: ziekenfonds, de professioneel onderworpen aan de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten) en voor het aan de verzekerde ten laste gebleven bedrag.

Indien deze instanties de tussenkomst weigeren, moet de verzekerde een attest van de weigering evenals de originele facturen voorleggen.

### 2.2. Indeplaatsstelling

De verzekeraar, Touring en de agent zijn gesubrogeerd in de rechten en vorderingen van de verzekerde tegen de aansprakelijke derden ten belope van de tussenkomst, behalve voor de waarborg Kapitaal reisongeval.

Bijgevolg kan de verzekerde geen afstand van verhaal aanvaarden ten voordele van de aansprakelijke derde.

Als, door toedoen van de verzekerde, de indeplaatsstelling geen uitwerking meer kan hebben in het voordeel van de verzekeraar, Touring of de agent, dan kunnen zij de betaalde schadevergoeding terugvorderen in de mate van het geleden nadeel.

De indeplaatsstelling mag de verzekerde, die slechts gedeeltelijk vergoed is, niet benadelen. In dat geval kan de verzekerde, bij voorrang voor de verzekeraar, Touring of de agent, zijn rechten uitoefenen voor hetgeen nog verschuldigd is.

De verzekeraar, Touring of de agent hebben geen enkel recht van verhaal op de bloedverwanten in opgaande of dalende lijn van de verzekerde, de echtgeno(o)t(e) en aanverwanten in rechte lijn, noch op de bij hem inwonende personen, zijn gasten en huispersoneel, behalve in geval van kwaad opzet.

De verzekeraar, Touring of de agent kunnen evenwel verhaal uitoefenen op deze personen voor zover hun aansprakelijkheid daadwerkelijk door een verzekeringscontract is gedekt.

### 2.3. Uitzonderlijke omstandigheden

Noch de verzekeraar noch Touring zijn verantwoordelijk voor schade, vertragingen, gebreken of belemmeringen die zich kunnen voordoen bij de uitvoering van de prestaties als deze niet te wijten zijn aan hen of als ze het gevolg zijn van overmacht of uitzonderlijke omstandigheden, zoals oorlog, burgeroorlog, invasie, daden van vijandelijke buitenlandse troepen, vijandelikheden (met of zonder oorlogsverklaring), inbeslagname, nationalisatie, staking, opstand, terrorisme, epidemieën, pandemieën, quarantaine, sabotage, staat van beleg, vordering, een aardverschuiving of bodemverzakking, overstroming evenals elke andere natuurramp.

## 2.4. Algemene uitsluitingen

Wanneer zich meerdere gebeurtenissen, al dan niet gedekt, voordoen, wordt alleen rekening gehouden met de gebeurtenis die zich het eerst voordoet om te bepalen of er dekking wordt verleend.

De uitsluitingen zijn van toepassing ten aanzien van de verzekerde en van de personen wiens medische toestand de oorzaak is van de aanvraag om tussenkomst.

De gewaarborgde prestaties, voorzien in deze algemene voorwaarden, worden niet toegekend in de volgende omstandigheden:

- Elke gebeurtenis die gekend was vóór en bij het sluiten van het reiscontract en/of het onderschrijven van het verzekeringscontract, tenzij anders vermeld in de algemene voorwaarden;
- De normaal voorzienbare schadelijke gevolgen van een opzettelijke daad waaraan de verzekerde zich schuldig maakt;
- De schadegevallen die plaatsvonden buiten de geldige verzekeringsperiode;
- Landen in staat van oorlog, burgeroorlog, krijgswet, die getroffen zijn door gezondheidsproblemen op wereldniveau (epidemieën en pandemieën inbegrepen), of die gebukt gaan onder terrorisme, oproer of gewelddadige stakingen voor zover de Belgische FOD Buitenlandse Zaken een negatief reisadvies (reizen afgeraden of verboden) op zijn website publiceerde.
- Alle gebeurtenissen of situaties die rechtstreeks verband houden met epidemieën, pandemieën, quarantainemaatregelen en lock- down;
- De gevolgen van een natuurramp;
- Aandoeningen en gebeurtenissen ingevolge het momentaan of chronisch gebruik van drugs, van alcohol boven het wettelijk toegelaten maximum of van enige andere niet door een arts voorgeschreven stof;
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van het gebruik van vuurwapens;
- Elke prestatie die niet gevraagd werd of die geweigerd werd of die niet door de verzekeraar of Touring georganiseerd of toegestaan werd;
- Het onvermogen van de aansprakelijke derde;
- Lichamelijke letsels en materiële schade opgelopen bij de uitoefening of als gevolg van een beroepsactiviteit, aangaande elke verzekerde die tewerkgesteld is krachtens een arbeidsovereenkomst of leercontract;
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks is veroorzaakt door luchtreizen, behalve als betalende passagier van een meermotorig toestel dat erkend is voor het openbaar vervoer van passagiers;
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks toe te schrijven is aan of voortvloeit uit opzettelijk of met bedrieglijk opzet veroorzaakte gebeurtenissen, kwaadwillige of onrechtmatige daden of nalatigheid van de verzekerde;
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks toe te schrijven is aan of voortvloeit uit de exploitatie van een handelszaak, het beheer van een onderneming of de uitoefening van een beroep;
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks toe te schrijven is aan of het gevolg is van kosten die voortvloeien uit gerechtelijke vervolgingen, behalve de gevallen voorzien in punt 1.19 van de waarborg Bijstand aan personen;
- Gedekte gebeurtenissen die zich voordoen in landen die niet opgenomen zijn in de waarborg of die uitgesloten zijn van de waarborg;
- De annuleringskosten van een verblijf, uitgezonderd de in deze algemene voorwaarden voorziene gevallen;
- Alle bijkomende kosten van een hotel (minibar, betaaltelevisie, telefoon), ziekenhuis (eenpersoonskamer) of luchthaven (overgewicht van bagage);
- Stakingen, oproer, oorlogen en burgeroorlogen en de gevolgen ervan;
- De onmogelijkheid om te reizen doordat de verzekerde en/of de reisgezel zich om andere dan medische redenen (bijvoorbeeld: persoonlijke overtuiging, vaccin niet beschikbaar, nalatigheid of gebrek aan vooruitziendheid) niet heeft laten vaccineren terwijl deze vaccinatie vereist of aanbevolen wordt door de WHO (Wereldgezondheidsorganisatie), de overheid van de of een plaats van bestemming, het vervoer- of logiesbedrijf of door de reisorganisator;
- De onmogelijkheid om te reizen doordat de verzekerde en/of de reisgezel geen screeningstest heeft laten afnemen;
- Alle kosten waarin niet uitdrukkelijk is voorzien in deze algemene voorwaarden.

- Elke schade die het gevolg is van het verlies, de vernietiging of de beschadiging van goederen of alle verliezen of uitgaven die daarvan het gevolg zijn of elk verlies dat het rechtstreeks of onrechtstreeks gevolg zou zijn of geheel of gedeeltelijk veroorzaakt zou worden door:
  - Een ioniserende straling of een radioactieve besmetting ten gevolge van nucleaire brandstof of afval van de verbranding van een nucleaire brandstof; of
  - De toxische radioactieve explosie of elke onzekere eigenschap van een explosieve nucleaire samenstelling of een van de componenten daarvan.

## 2.5. Aanvraag om tussenkomst en verplichtingen bij een schadegeval

Bij een schadegeval in het buitenland, dient de verzekerde alleen contact op te nemen met Touring:

- Per telefoon: +32 2 286 31 47 [24h/7]

In de andere gevallen neemt de verzekerde contact op met de agent [Klantendienst Protections]:

- Per telefoon: +32 2 463 50 00
- Per fax: +32 2 463 55 55
- Per e-mail: [claims@protections.be](mailto:claims@protections.be)

Bovenop de specifieke verplichtingen per waarborg, moet de verzekerde:

- De agent of Touring onmiddellijk op de hoogte brengen van het optreden van het schadegeval [eventueel na het verstrekken van de eerste dringende medische zorgen];
- Zich schikken naar de instructies van de agent of Touring en hem alle nodig of nuttig geachte stukken en/of documenten [met name de originelen] bezorgen;
- Alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van de schade te voorkomen en te beperken;
- Zonder verwijl en in elk geval binnen de 30 dagen aan de agent of Touring alle nuttige inlichtingen verstrekken en de gestelde vragen beantwoorden zodat deze de omstandigheden en de omvang van de schade kan vaststellen;
- Melding maken van eventuele andere dekkingen voor hetzelfde risico bij andere verzekeraars met opgave van de identiteit van die verzekeraar(s) en de polisnummers.

De gemaakte kosten en de bijstands- of dienstprestaties geven geen recht op enige vergoeding indien niet vooraf toegestaan door de agent of Touring.

Als de verzekerde één van de opgelegde verplichtingen niet nakomt en Touring, de agent of de verzekeraar daardoor nadeel ondervinden, kunnen zij hun prestatie verminderen tot beloop van het door hen geleden nadeel.

Indien de niet-nakoming door de verzekerde van één van de bovenvermelde verplichtingen het gevolg is van bedrieglijk opzet, kan Touring iedere tegemoetkoming weigeren of de vergoeding die reeds betaald werd, terugvorderen.