

Informatienota over de Reis- en aankoopverzekering



INHOUD

UITKERINGSTABEL	2
UW REISWAARBORGEN	2
Inleiding	2
Leeftijds Beperkingen	3
Belangrijke Gezondheidsvereisten	3
Belangrijke Informatie	3
Definities	3
Algemene Voorwaarden	5
Algemene Uitsluitingen	6
DEKKINGEN	7
Overval bij een Geldautomaat	7
Bagagevertraging	7
Beste Prijsbescherming	7
Vertraagd Vertrek	8
Instapweigering	8
Ziekenhuisvoordeel	8
Aankoopbescherming	9
Reisongeval	10
CONTACT OPNEMEN	10
Een Claim Indienen	10
Klachtenprocedure	11
Gebruik Van Uw Persoonsgegevens	11

UITKERINGSTABEL

Alle bedragen zijn maximaal per **begunstigde** per claim, tenzij anders vermeld.

Uitkering	Vergoedingslimiet
Overval bij een geldautomaat	
Overval op een bankautomaat, per incident en per periode van 365 dagen	tot €500
Bagagevertraging	
Bagagevertraging, na 4 uur, maximum in totaal voor alle begunstigten die samen reizen	tot €125
Beste prijsbescherming	
Optimale prijsbescherming, maximum per periode van 365 dagen	tot €750
• Minimaal aankoopbedrag	€50
Vertraagd vertrek	
Vertraagd vertrek, na 4 uur, maximum in totaal voor alle begunstigten die samen reizen	tot €125
Instapweigering	
Instapweigering, maximum na 4 uur	tot €125
Ziekenhuisvoordeel	
ziekenhuisvoordeel	tot €750
• per dag, maximaal 30 dagen	€25
Aankoopbescherming	
Aankoopbescherming, maximaal per incident en per periode van 365 dagen	tot €1.500
• Enkel artikel, minimaal aankoopbedrag	€50
Reisongeval	
Reisongeval	tot €25.000
• Verlies van leven (jonger dan 18 of ouder dan 71)	tot €2.000
• Alle uitkeringen (71 jaar en ouder)	tot €2.000

UW REISWAARBORGEN

Inleiding

Dit document is geen verzekeringsovereenkomst maar bevat een overzicht van de uitkeringen die **u** geniet via **uw** kaart van Gold via Cofidis. De voorziening van deze uitkeringen wordt mogelijk gemaakt door een verzekeringspolis in eigendom van en uitgegeven aan Mastercard Europe S.A. door Inter Partner Assistance S.A.

Mastercard Europe S.A. is de enige polishouder onder de verzekeringspolis en alleen hij heeft directe rechten jegens de verzekeraar onder deze polis. Deze overeenkomst geeft **u** geen directe rechten onder de verzekeringspolis. U hebt als **kaarthouder** van Cofidis Gold het recht vergoedingen te ontvangen. Het strikt naleven van de algemene voorwaarden van deze overeenkomst is verplicht als **u** in aanmerking wilt komen voor een uitkering.

Voor wie is deze Verzekering

De uitkeringen die in dit document worden vermeld, zijn onderhevig aan het feit dat **u een geldig kaarthouder** bent

van Cofidis Gold ten tijde van een incident dat recht geeft op schadevergoeding. Cofidis stelt **u** op de hoogte van materiële wijzigingen aan deze voorwaarden of als de polis met uitkeringen die beschikbaar zijn onder deze overeenkomst geannuleerd wordt of anderszins vervalft zonder verlenging op basis van vergelijkbare voorwaarden.

Dit is **uw** uitkeringsoverzicht en overeenkomst met **ons**. Het bevat informatie over uitkeringen, voorwaarden en uitsluitingen met betrekking tot Kaarthouders van Cofidis Gold en vormt de basis waarop alle claims die **u** indient, wordt afgehandeld.

Verzekeraar

Inter Partner Assistance NV biedt en beheert, direct of via haar dochterondernemingen (en alle bedrijven van AXA Group die door IPA worden aangewezen) de uitkeringen en diensten die beschikbaar zijn onder deze polis. INTER PARTNER ASSISTANCE NV vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, 7 Boulevard du Régent, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder

het nummer 0415.591.055, verzekeringsmaatschappij erkend door de NBB onder het nummer 0487.

Verzekeringnemer

Mastercard Europe S.A., Chaussée de Tervuren 198, 1410 Waterloo, België.

Dubbele Verzekering

Als er op het moment van een incident dat aanleiding geeft tot een claim onder deze polis een andere verzekering is die hetzelfde verlies, dezelfde schade, kosten of aansprakelijkheid dekt, betalen **we** niet meer dan **ons** proportionele deel (niet van toepassing op REISONGEVAL).

Annulering van de Uitkering

Deze verzekering is opgenomen in **uw gedekte kaart**, de verschillende verzekeringen kunnen niet afzonderlijk geannuleerd worden. Als **u** de **gedekte kaart** annuleert, stopt de dekking en zijn de uitkeringen ongeldig. Zie **uw** creditcardovereenkomst voor meer informatie over het annuleren van de **gedekte kaart**.

Leeftijdsbeperkingen

De maximale leeftijdsgrens voor uitkeringen onder ZIEKENHUISVOORDEEL is 80 jaar.

De maximale leeftijdsgrens voor kinderen die onder deze uitkeringen vallen is 24 jaar bij de start van een **reis**.

Belangrijke Gezondheidsvereisten

U moet voldoen aan de volgende voorwaarden voor volledige dekking onder deze voordelen. Als **u** niet voldoet, kunnen **we** naar ons eigen inzicht weigeren **uw** claim af te handelen, of het bedrag van een claimbetaling verlagen.

Deze uitkeringen dekken **u** niet als **u**:

- reist tegen het advies van een **arts** in (of als **u** zou reizen tegen het advies van een **arts** in als **u** zijn advies had ingewonnen);
- reist met de bedoeling medische behandeling of consultatie in het buitenland te verkrijgen;

LET OP: Geen enkele claim die direct of indirect voortvloeit uit een **bestaande medische aandoening** waaraan **u** leidt wordt gedekt.

Indirect Gerelateerde Aandoeningen

Voor **uw** informatie zijn voorbeelden van aandoeningen die indirect gekoppeld kunnen zijn aan een **medische aandoening die u** heeft of heeft gehad:

- iemand met ademhalingsmoeilijkheden die vervolgens een infectie aan de borst heeft;
- iemand met hoge bloeddruk of diabetes die vervolgens een hartaanval, beroerte of mini-beroerte heeft;
- iemand die kanker heeft of heeft gehad en die leidt aan secundaire kanker;
- iemand met osteoporose die vervolgens een botbreuk of botfractuur heeft.

Belangrijke Informatie

1. Claims die direct of indirect voortvloeien uit een **bestaande medische aandoening** worden NIET gedekt.
2. Claims die ontstaan wanneer **u** reist tegen het advies van een **arts** in (of zou gaan reizen tegen het advies van een **arts** in mocht **u** advies hebben ingewonnen) zijn niet gedekt.
3. Claims die ontstaan wanneer **u** reist met de bedoeling

medische behandeling of consult in het buitenland te verkrijgen zijn niet gedekt.

4. Claims die ontstaan wanneer **u** niet gediagnosticeerde symptomen hebt die in de toekomst onderzocht moeten worden (dit zijn symptomen waarvoor **u** in afwachting bent van onderzoek of behandeling, of wacht op onderzoeksresultaten, waarvan de onderliggende oorzaak niet is vastgesteld) zijn niet gedekt.
5. Deze polis valt onder de wetten van België.
6. De duur van een **reis** mag niet langer zijn dan 60 opeenvolgende dagen met een maximum van 180 reisdagen in een periode van 12 maanden. Let erop dat wanneer **uw reis** langer is dan de maximumduur, uitkeringen niet van toepassing zijn op een deel van die **reis**. **Reizen** moeten beginnen en eindigen in **het land van woonplaats**. Enkele **reizen** of reizen met een open ticket zijn niet gedekt, tenzij de uitgaande en inkomende reistickets gekocht zijn voor aanvang van de **reis**. Een **reis** die uitsluitend in **het land van woonplaats** plaatsvindt, is alleen gedekt als **u** meer dan 100 kilometer van **huis** reist of vooraf geboekt vervoer of accommodatie hebt.
7. Om in aanmerking te komen voor een uitkering onder dit Uitkeringsoverzicht, moet **u uw reis** volledig op **uw** kaart van Cofidis Gold afrekenen en moeten eventuele borgsommen voor reizen en/of accommodatie op **uw gedekte kaart** worden afgeschreven.

Definities

Alle woorden of uitdrukkingen die betrekking hebben op een definitie hebben in ieder uitkeringsschema dezelfde betekenis, en worden vetgedrukt weergegeven. Er kunnen ook specifieke definitieën zijn die betrekking hebben op bepaalde paragrafen van de polis. Deze worden aan het begin van de polisparagraaf vermeld.

- **Arts:** Een wettelijk gelicentieerd lid van het medisch beroep, erkend door de wet van het land waar de behandeling wordt gegeven en die, tijdens het toedienen van een dergelijke behandeling handelt binnen het bereik van zijn/haar licentie en opleiding, en die geen familie is van **u**, een **reisgenoot**, of een persoon bij wie **u** verblijft.
- **Bagage:** Kleding, persoonlijke bezittingen, **bagage** en andere artikelen die van **u** zijn (met uitzondering van **waardevolle spullen**, **skiuitrusting**, golfuitrusting, **persoonlijke contanten** en documenten van enigerlei aard) en die gedragen, gebruik of meegenomen zijn door **u** tijdens een **reis**.
- **Bestaande Medische Aandoening(en):** Iedere vroegere of huidige **medische aandoening** die aanleiding geeft tot symptomen waarvoor een vorm van behandeling of voorgeschreven medicatie, medisch consult, onderzoek of controle nodig is of ontvangen is gedurende de 2 jaar voordat **u** een **gedekte kaart** aanschafte en/of voor de boeking van en/of aanvang van een **reis**:
en
Een cardiovasculaire of doorbloedingsaandoening (bijv. hartaandoening, hoge bloeddruk, bloedproppen, verhoogd cholesterol, beroerte, aneurysma) die is

opgetreden op enig moment vóór aanvang of dekking onder dit Uitkeringsoverzicht en/of vóór een reis.

- **Blijvende Totale Invaliditeit:** Een invaliditeit die, indien ze ten minste 12 achtereenvolgende maanden heeft geduurd, te rekenen vanaf de datum waarop ze zich heeft voorgedaan, naar het oordeel van een onafhankelijke bevoegde deskundige de uitoefning van een commerciële of professionele activiteit voor de rest van uw verhindert.
- **Dekkingsperiode:** De dekking begint voor elke reis die begint op of na 01/01/2024 of de startdatum van uw gedekte kaart (wat later is). De dekking eindigt wanneer de rekening van de kaart beëindigd wordt of wanneer deze dekkingsvoorwaarden geannuleerd worden of vervallen. De duur van een reis mag niet langer zijn dan 60 opeenvolgende dagen met een maximum van 180 reisdagen in een periode van 12 maanden. Let erop dat wanneer uw reis langer is dan de maximumduur, uitkeringen niet van toepassing zijn op een deel van die reis. Vangt de uitkering aan wanneer u uw huis of uw bedrijf verlaat (wat later is) om de reis te beginnen en eindigt op het moment dat u terugkeert naar uw huis of bedrijf (wat eerder is) na voltooiing van de reis.
Aankopen na 01/01/2024 of de startdatum van uw gedekte kaart uw gedekte kaart (wat later komt) worden gedekt door AANKOOPBESCHERMING, BESTE PRIJSBESCHERMING.
Verlenging van de dekkingsperiode
De dekkingsperiode wordt automatisch verlengd voor de periode van de vertraging in de gebeurtenis waardoor uw terugkeer naar uw land van woonplaats onvermijdelijk vertraagd is door een gebeurtenis buiten uw controle om waarvan u niet op de hoogte was voor uw uw vertrek op uw reis.
- **Diefstal:** Een diefstal gepleegd door middel van geweld, de dreiging van geweld, een overval, een aanval of via inbraak door een derde (een persoon die geen familielid, nauwe verwante of reisgenoot is).
- **Gebiedsbeper-Kingen: Reizen** naar alle landen van de wereld zijn gedekt.
LET OP: Alle reizen naar een land, specifiek gebied of event waar de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken of een regelgevende instantie in een land van/of waarnaar u reist alle reizen heeft afgeraden, zijn niet gedekt.
- **Gedekte Kaart:** Een Gold kaart, uitgegeven door Cofidis. Deze kaart moet geldig en geactiveerd zijn ten tijde van een incident dat aanleiding geeft tot een claim.
- **Handarbeid:** 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/decorateur of bouwer, of handarbeid van welke aard ook, met uitzondering van bar- en restaurantwerk, bedieningspersoneel, huishoudelijke hulp, au pair en kinderoppas, en incidenteel lichte handarbeid op grondniveau, met inbegrip van detailhandel en fruitplukken.
- **Heenreis:** Reizen vanaf uw thuis- of bedrijfsadres in het land van woonplaats naar uw reisbestemming inclusief internationale vluchten, zeereizen of treinreizen die geboekt zijn voordat u uw land van woonplaats verlaat die direct gerelateerd zijn aan de heenreis.
- **Kaarthouder:** De houder van een gedekte kaart.
- **Lichamelijk Letsel:** Een aantoonbare lichamelijke verwonding veroorzaakt door een plotselinge, gewelddadige, uitwendige, onverwachte specifieke gebeurtenis. Een verwonding als

gevolg van uw onvermijdelijke blootstelling aan de elementen wordt gezien als lichamelijk letsel.

- **Medisch Noodgeval:** Een lichamelijk letsel of plotseling en onvoorziene ziekte die u getroffen heeft terwijl u op reis bent buiten het land van woonplaats en een bevoegd arts vertelt u dat u onmiddellijk een medische behandeling of medisch onderzoek nodig heeft.
- **Medisch Noodzakelijk:** Redelijke en essentiële medische diensten en middelen, aangevraagd door een arts onder verstandig klinisch inzicht, benodigd voor het diagnosticeren of behandelen van een verwonding, medische aandoening, ziekte of de symptomen daarvan, en die voldoen aan algemeen geaccepteerde standaard van de geneeskundige praktijk.
- **Medische Aandoening(En):** Een medische of psychologische aandoening, conditie, ziekte of verwonding die u of een nauwe verwante, reisgenoot of persoon bij wie u wilde verblijven tijdens uw reis of uw nauwe zakelijke relatie heeft getroffen.
- **Nauwe Verwante:** Moeder, vader, zus, broer, echtgeno(o)t(e) of verloofde of juridisch partner (elk stel in een juridische relatie die permanent op hetzelfde adres wonen), dochter, zoon (inclusief geadopteerde dochter of zoon), grootouder, kleinkind, schoonouder, schoonzoon, schoondochter, schoonzus, zwager, stiefouder, stiefkind, stiefzuster, stiefbroer, pleegkind, wettelijke voogd van de kaarthouder.
- **Nauwe Zakelijke Relatie:** Iedere persoon wiens afwezigheid van het bedrijf gedurende één of meer volledige dagen tegelijkertijd met uw afwezigheid de correcte voortzetting van dat bedrijf voorkomt.
- **Onbewaakt:** Wanneer u niet het volledige zicht hebt over en niet in een positie bent om onbevoegde bemoeienis met uw eigendommen te voorkomen.
- **Onder Invloed:** 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 aantoot.
- **Openbaar Vervoer:** Elk vervoer per weg, spoor, water of lucht met een gelicentieerde vervoerder die een regelmatige en/of charterpassagiersdienst onderhoudt waarmee u reist.
- **Paar Of Set:** Items die onderdeel zijn van een set of die normaal gesproken samen gebruikt worden.
- **Persoonlijke Contanten:** Bankbiljetten, valutabiljetten en munten die op dit moment in gebruik zijn, reis- en andere cheques, post- of geldorders, prepaid kaarten, coupons of vouchers, reistickets, hotelvouchers, allemaal voor privédoeleinden.
- **Reis:** Een vakantie, of zaken- of privéreis door u wereldwijd, binnen de territoriale grenzen, die begint en eindigt in uw land van woonplaats, tijdens de dekkingsperiode. Enkele reizen of reizen met een open ticket zijn niet gedekt, tenzij de uitgaande en inkomende reistickets gekocht zijn voor aanvang van de reis.
Een reis die uitsluitend in het land van woonplaats plaatsvindt, is alleen gedekt als u minstens 100 kilometer van huis bent of vooraf geboekt vervoer of accommodatie hebt.
Om in aanmerking te komen voor dekking onder deze Uitkeringstabel, moet u uw reis volledig op uw gedekte kaart afrekenen en moeten alle eventuele borgsommen voor reizen en/of accommodatie op uw gedekte kaart worden afgeschreven.
LET OP: Een reis naar een land, specifiek gebied of event

wanneer het Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken of een regelgevende instelling in een land waaruit/waarheen u reis, alle reizen heeft afgeraden, is niet gedekt.

- **Slechte Weersomstandigheden:** Regen, wind, mist, onweer of bliksem, overstroming, sneeuw, ijzel, hagel, orkaan, cycloon, tornado of tropische storm, niet veroorzaakt door of niet ontstaan door een geologische of rampzalige gebeurtenis zoals maar niet beperkt tot een aardbeving, vulkaan of tsunami.
- **Staking of Industriële Actie:** Elke vorm van industriële actie die uitgevoerd wordt met als doel het stoppen, beperken of onderbreken van de productie van goederen of voorziening van diensten.
- **Terrorisme:** 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.
- **Terugreis:** Reizen naar uw thuisadres in het land van woonplaats vanaf uw reisbestemming.
- **U/Uw/Begunstigde(N):** De **Kaarthouder** en zijn/haar echtgeno(o)t(e) of wettige partner (elk stel, juridisch samenwonend op hetzelfde adres), hun ongehuwde kinderen, jonger dan 25, die financieel afhankelijk zijn (conform de regels van **het land van woonplaats**) van de **Kaarthouder**, allemaal wonend in het **land van woonplaats** en meereizend op de **reis**. **Begunstigden** zijn gedekt voor de uitkeringen indien ze onafhankelijk van elkaar reizen, met uitzondering van: BAGAGEVERTRAGING, VERTRAAGD VERTREK waar alle **begunstigden** moeten reizen op de **reis** met en naar dezelfde bestemming als de **kaarthouder**. Om in aanmerking te komen voor dekking onder deze Uitkeringstabel, moet u **uw reis** volledig op uw **gedekte kaart** afrekenen en moeten alle eventuele borgsommen voor reizen en/of accommodatie op uw **gedekte kaart** worden afgeschreven. U bent alleen gedekt voor de volgende uitkeringen als 100% van de totale kosten op de **gedekte kaart** is aangerekend: AANKOOPBESCHERMING, BESTE PRIJSBESCHERMING – dekking voor in aanmerking komende items die zijn gekocht met de **gedekte kaart**. **LET OP:** U bent alleen gedekt voor AANKOOPBEVEILIGING of BESTE PRIJSBESCHERMING als het in **aanmerking komende item** met de **gedekte kaart** wordt gekocht en voor alle andere uitkeringen 100% van de **reis** is gekocht op de **gedekte kaart**.
- **Uitkeringstabel:** De tabel op pagina waarin de uitkeringsbedragen vermeld worden.1
- **Verlies Van Ledemaat:** Totaal en onherstelbaar **verlies van zicht** in één of beide ogen. Dit wordt geacht te hebben plaatsgevonden als de mate van zicht die resteert na correctie 3/60 of minder is op de schaal van Snellen. (Dit betekent dat u op 90 cm of minder ziet wat u zou moeten zien op 18,5 meter afstand).
- **Waardevolle Spullen:** Sieraden, edelmetalen of edelstenen of items gemaakt van edelmetalen of edelstenen, horloges, bont, lederen artikelen, fotografische audio-, video-, computer-, televisiegames

(inclusief maar niet beperkt tot cd's, dvd's, geheugenapparaten en hoofdtelefoons), telescopen, verrekijkers, laptops, tablets en notebooks, E-readers.

- **Wij/Ons/Onze:** De serviceprovider, geregeld door Inter Partner Assistance SA.

Algemene Voorwaarden

U moet voldoen aan de volgende voorwaarden voor volledige dekking onder deze polis. Als u niet voldoet, kunnen we naar ons eigen inzicht weigeren uw claim af te handelen, of het bedrag van een claimbetaling verlagen.

1. Om in aanmerking te komen voor dekking onder deze Uitkeringstabel, moet u **uw reis** volledig op uw **gedekte kaart** afrekenen en moeten alle eventuele borgsommen voor reizen en/of accommodatie op uw gedekte kaart worden afgeschreven.
2. De maximale leeftijdsgrens voor uitkeringen onder ZIEKENHUISVOORDEEL is 80 jaar.
3. U moet alle redelijke zorg en voorzorgsmaatregelen treffen om een claim te voorkomen. U moet handelen alsof u niet gedekt bent en stappen ondernemen om uw verlies zoveel als mogelijk te beperken om verdere ongelukken te voorkomen en verloren items terug te vinden.
4. We vragen u ons binnen 28 dagen nadat u opmerkt dat u een claim moet indienen, te informeren, en uw ingevulde claimformulier en aanvullende informatie zo spoedig als mogelijk aan ons te retourneren.
5. U moet alle incidenten melden bij de lokale politie in het land waar ze optreden en een aangiftebewijs vragen, waarop een incidentnummer moet staan.
6. U mag geen eigendommen achterlaten waarmee wij moeten handelen en bewaarde items moet u bewaren, omdat we die wellicht moeten zien.
7. U moet alle benodigde documentatie die door ons gevraagd wordt op pagina 10 verstrekken op uw kosten. We kunnen ook meer documentatie vragen dan die is vermeld om uw claim te onderbouwen. Als u deze niet verstrekt, kan uw claim geweigerd worden.
8. U of uw wettelijke vertegenwoordigers moeten ons op uw eigen kosten alle informatie, bewijs, medische certificaten, originele facturen, bonnen, hulp die nodig kan zijn inclusief details van andere verzekeringspolissen die het verlies kunnen dekken, overleggen. We kunnen weigeren kosten te vergoeden waarvoor u geen facturen of bonnen kunt overleggen. Bewaar een kopie van alle documenten die u aan ons verzendt.
9. U mag zonder onze **onze** toestemming geen claim toegeven, weigeren, afhandelen, onderhandelen of een regeling treffen voor eenc claim.
10. Als we vervoer regelen of uw claim betalen en u hebt als gevolg daarvan ongebruikte reistickets moet u deze tickets aan ons overhandigen. Als u dat niet doet dan trekken we het bedrag van die tickets af van het bedrag dat we aan u betalen.
11. Wij hebben het recht om, als we hiervoor kiezen, in uw naam maar op onze kosten het volgende te doen:
 - de afhandeling van een claim overnemen;
 - een juridische procedure voeren in uw naam om compensatie te vragen van iemand anders in ons voordeel of terug te vragen van iemand anders aan

- wie al betalingen zijn gedaan;
 - actie ondernemen om verloren eigendommen of eigendommen waarvan vermoedt wordt dat ze verloren zijn, terug te krijgen.
12. Als **u** of iemand die op enigerlei wijze handelt namens **u** probeert gelden, informatie of andere middelen te verkrijgen door middel van misleiding of andere illegale middelen, inclusief opzettelijk bedrog of weglating van feiten om de ware situatie te verbergen, wordt deze polis ongeldig. **We** kunnen de politie inschakelen en **u** moet ons ieder bedrag dat **u** al onder deze polis ontvangen hebt, terugbetalen.
 13. Als **we** kosten betalen waarvoor **u** niet gedekt bent, moet **u** deze binnen één maand nadat wij hierom gevraagd hebben, terugbetalen.
 14. **We** zullen alles in het werk stellen onder alle omstandigheden de volledige reeks diensten toe te passen als weergegeven in de polis. Door afgelegen geografische locaties of onvoorziene slechte lokale condities kan het voorkomen dat niet de normale servicestandaard geboden kan worden.
 15. **U** moet eerst een claim indienen bij **uw** particuliere zorgverzekeraar, nationale zorgverzekeraar en/of reisverzekeraar voor eventuele kosten.
 16. Als **u** meerdere Cofidis-kaarten hebt, betalen **we** slechts de hoogste enkele limiet van de kaarten; de uitkeringswaarden zijn niet cumulatief.

Algemene Uitsluitingen

Deze uitsluitingen gelden voor **uw** gehele polisduur. **We** betalen niet voor claims die direct of indirect voortvloeien uit:

1. Alle bestaande medische aandoeningen.
 2. Onder alle paragrafen een claim die voortvloeit uit een reden die niet vermeld is onder WAT GEDEKT IS.
 3. Claims waar **u** niet de benodigde documentatie overlegt die door **ons** gevraagd wordt op pagina 10 op **uw kosten**. **We** kunnen ook meer documentatie vragen dan die is vermeld om **uw** claim te onderbouwen.
 4. **Uw** betrokkenheid bij of uitvoering van: **handarbeid**, vliegen, met uitzondering van als betalend passagier in een volledig gelicentieerd passagiersvliegtuig, het gebruik van motorvoertuigen met twee of drie wielen, tenzij in het bezit van een passend geldig rijbewijs dat u toestaat dergelijke voertuigen te besturen in **uw land van woonplaats** en **uw reisbestemming** en er een helm gedragen wordt, professionele entertainment, professionele sportbeoefening, racen (anders dan te voet), motorraces en motorwedstrijden, track-races of een wedstrijd die draait om snelheid of uithoudingsvermogen.
 5. Een claim die voortvloeit uit **uw** gebruik van medicijnen die niet zijn voorgeschreven door een **arts**, een verslaving aan, het misbruiken van of het **onder de invloed** zijn van drugs of alcohol.
 6. Elke claim als gevolg van hulp bij zelfmoord/euthanasie.
 7. Uzelf blootstellen aan nodeloze risico's (met uitzondering van in een poging een mensenleven te redden).
 8. Een claim voortvloeiend uit **uw** betrokkenheid bij een gevecht, met uitzondering van zelfverdediging.
 9. **Reizen door u** tegen gezondheidsvereisten die gesteld zijn door de vervoerder, hun afhandelaars of een andere **openbaar vervoerder**.
 10. **Uw** eigen illegale handeling of een strafzaak tegen **u** of verlies of schade opzettelijk veroorzaakt door **u**.
 11. Een ander verlies, andere schade of aanvullende kosten volgend op de gebeurtenis waarvoor **u** een claim indient.
- Voorbeelden van dergelijk verlies, schade of aanvullende kosten zijn de kosten die gemaakt zijn voor het voorbereiden van een claim, inkomstenderving, verlies of kosten gemaakt door de onderbreking van **uw** bedrijf, ongemak, leed of derving van genot.
 12. Operationele taken als lid van de krijgsmacht, politie, brandweer, verpleegkundigendienst of ambulancedienst of werknemers van een overheidsinstelling.
 13. Een claim waarbij **u** het recht hebt op schadevergoeding onder een andere verzekering, inclusief bedragen die terug te vorderen zijn bij een andere bron, met uitzondering van met betrekking tot een bedrag boven het bedrag dat gedekt is onder dergelijke andere verzekering, of een bedrag dat terug te vorderen is bij een andere bron, als deze uitkeringen niet hadden plaatsgevonden.
 14. **Uw** reis naar een land, specifiek gebied of event wanneer het Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken of een regelgevende autoriteit in een land waaruit/waarheen **u** reist alle reizen heeft afgeraden.
 15. **Uw** klimmen, springen of verplaatsen van het ene balkon naar het andere, ongeacht de hoogte van het balkon.
 16. Kosten die **u** moest betalen als de gebeurtenis die leidt tot de claim niet was voorgevallen.
 17. Alle omstandigheden die **u** bekend zijn voordat u uw polis aanschaft of ten tijde van het boeken van uw **reis** en waarvan redelijkerwijs te verwachten is dat ze leiden tot een claim onder deze polis.
 18. Kosten voor telefoongesprekken of faxen, internetkosten, tenzij deze gedocumenteerd zijn als kosten om contact met **ons** op te nemen.
 19. Een aandoening waarvoor **u** niet de aanbevolen behandeling volgt of de medicijnen slijkt als voorgeschreven door een **arts**.
 20. Oorlog, invasie, acties van buitenlandse machten, vijandigheden of oorlogsconflicten (ongeacht of de oorlog verklaard is of niet), burgeroorlog, rebellie, terrorisme, revolutie, opstand, civiele onrust die de omvang aanneemt van of uitloopt op een opstand, militaire of wederrechtelijke macht, maar deze uitsluiting is niet van toepassing op schade onder ZIEKENHUISVOORDEEL tenzij dergelijke schade veroorzaakt is door verliezen veroorzaakt door nucleaire, chemische of biologische aanvallen, of de onlusten die al plaatsvonden bij aanvang van de **reis**.
 21. Ioniserende straling of besmetting door radioactiviteit van een nucleaire brandstof of van nucleair afval, van ontbranding van nucleaire brandstof, de radioactieve, giftige, explosieve of andere gevaarlijke eigenschappen van een nucleair geheel of nucleaire component daarvan.
 22. Verlies, vernietiging of schade direct veroorzaakt door drukgolven veroorzaakt door een luchtvaartuig of andere vliegende apparaten die voortbewegen op sonische of supersonische snelheden.
 23. Elke virtuele valuta, inclusief maar niet beperkt tot cryptovaluta, inclusief waardeschommelingen.
 24. Geen enkele verzekeraar wordt geacht een claim te verstrekken en geen enkele verzekeraar is aansprakelijk om een claim te betalen of een voordeel hierin te verstrekken in de mate dat het verstrekken van een dergelijke dekking, betaling of dergelijke claim van een dergelijk voordeel die verzekeraar zou blootstellen aan een sanctie, verbod of beperking krachtens resoluties van de Verenigde Naties of de handels- of economische sanctie, wetten of regelgeving van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten van Amerika.

DEKKINGEN

Overval bij een Geldautomaat

Definities – Van Toepassing op deze Paragraaf

- **Overval(len)**: elke bedreiging of elk lichamelijk geweld gepleegd door een derde (een andere persoon dan een **naast familielid**, familielid of persoon in **uw** dienstbetrekking) met de bedoeling **u uw** geld te ontnemen.
- **U/Uw**: de **kaarthouder**.

Wat is gedekt

Tot het bedrag vermeld in de **uitkeringstabel** als **u** tijdens een **reis** wordt **overvallen** en het geld dat **u** bij een geldautomaat hebt opgenomen binnen 4 uur na de opname van **u** wordt afgenomen.

Zie EEN CLAIM INDIENEN voor de documenten die **u** moet overleggen.

Wat is niet gedekt

1. Elke geldopname die 4 uur voor het tijdstip van de **overval** plaatsvindt.
2. Claims waarbij de **overval** niet binnen 24 uur na de **overval** bij de lokale politie is gemeld en een schriftelijk rapport met een incidentnummer ontvangen is.
3. Elk incident dat niet binnen 72 uur na de **overval** aan **ons** gemeld werd.
4. Claims waarbij er geen bewijs is van het bedrag, de datum en het tijdstip van de geldopname.

Bagagevertraging

Wat is gedekt

We betalen in totaal tot het bedrag dat is weergegeven in de **Uitkeringstabel** voor alle **begunstigden** die samen reizen, voor de noodvervanging van kleding, medicatie en toiletartikelen als de ingecheckte **bagage** met persoonlijke eigendommen tijdelijk tijdens transport verloren is geraakt tijdens de **heenreis** en niet binnen 4 uur na **uw** aankomst aan ugeretourneerd is, op voorwaarde dat er een schriftelijke bevestiging verkregen worden van de vervoerder, waarin het aantal uren dat de **bagage** vertraagd is, vermeld wordt.

Belangrijke voorwaarden voor een Claim

1. **U** moet een schriftelijke bevestiging verkrijgen van de vervoerder, waarin het aantal uren dat de **bagage** vertraagd is, vermeld wordt. **U** moet:
 - een Property Irregularity Report verkrijgen van de luchtvaartmaatschappij of hun afhandelaars
 - de vordering schriftelijk indienen binnen de termijnen van de vervoerder en een kopie bewaren.
 - alle reistickets en labels bewaren om in te dienen als **u** een claim indient.
2. Alle bedragen zijn alleen voor feitelijke uitgaven boven een compensatie die door de vervoerder betaald is.
3. De bedragen die worden weergegeven in de **Uitkeringstabel** zijn het totaal voor iedere vertraging, ongeacht het aantal **begunstigden** dat samen reist.
4. Als de **gedekte kaart** niet gebruikt kan worden voor de benodigde aankopen, moeten gespecificeerde bonnen voor deze aankopen bewaard worden.
Zie EEN CLAIM INDIENEN voor de documenten die **u** moet overleggen.

Wat is niet gedekt

1. Claims die geen verband houden met **uw heenreis**.
2. Claims door vertraging, confiscatie of detentie door de

douane of andere autoriteiten.

3. Claims voortvloeiend uit **bagage** die verscheept is als vracht onder een cognossement.
4. Kosten of uitgaven waarvoor een vervoerder of provider **u** moet of gaat compenseren.
5. Vergoeding van artikelen die zijn gekocht nadat **uw bagage** is getourneerd.
6. Terugbetaling wanneer gespecificeerde ontvangstbewijzen niet worden verstrekt.
7. Claims waarbij **u** geen schriftelijke bevestiging ontvangt van de vervoerder (of diens verwerkers), waarin het aantal uren wordt bevestigd dat de **bagage** vertraging heeft opgelopen en wanneer de **bagage** naar **u** is teruggezonden.
8. Eventuele aankopen buiten de 4 dagen na de effectieve aankomst op de bestemming.

Beste Prijsbescherming

Definities – Van Toepassing op deze Paragraaf

- **In aanmerking komend item**: een artikel met de naam of het merk van de verkoper of fabrikant met een minimum aankoopprijs van €50, door **u** uitsluitend gekocht voor persoonlijk gebruik (inclusief geschenken), dat volledig in één enkele transactie in rekening is gebracht op **uw gedekte kaart** in een **winkel** en niet vermeld staat als een artikel dat niet gedekt is.
- **Schadedatum**: de datum waarop **u** een identiek item vindt dat beschikbaar is in een winkel in het **land van woonplaats**.
- **U/Uw**: de **kaarthouder**.
- **Winkel**: een plaats die **u** fysiek kunt betreden en waar **u** aankopen kunt doen in het **land van woonplaats**. Dit omvat geen internetwebsites, postorderbedrijven, enige vorm van veiling of markthandelaars.

Wat is gedekt

We betalen het verschil terug tussen de oorspronkelijke betaalde prijs voor een **in aanmerking komend item** en de verlaagde verkoopprijs voor het identieke **in aanmerking komende item** (productiejaar, merk, model en identieke accessoires) die in een **winkel** wordt gevonden, als de korting wordt ontdekt binnen 30 dagen na aankoop en gelijk is aan of hoger is dan €50.

We betalen niet meer dan het maximumbedrag per **in aanmerking komend item** dat vermeld is in de **uitkeringstabel** voor één event, of meer dan het maximale bedrag dat vermeld is in de **uitkeringstabel** in een periode van 365 dagen.

Belangrijke voorwaarden voor een claim

1. Het aantal aankopen dat **u** kunt doen, is onbeperkt.
2. De oorspronkelijke verkoopprijs van het artikel moet minstens €50 bedragen.
3. Het artikel moet volledig betaald worden met **uw gedekte kaart**.
4. Het **in aanmerking komende item** moet worden gekocht in een **winkel** die fysiek aanwezig is in het **land van woonplaats**, met uitzondering van belastingvrije **winkels** en mag niet worden vermeld als een artikel dat niet gedekt is.
5. Alleen artikelen die bedoeld zijn voor persoonlijk gebruik zijn gedekt.
6. **BESTE PRIJSBESCHERMING** biedt alleen dekking

voor claims die niet gedekt zijn door andere toepasbare garanties, verzekerings- of vergoedingspolissen, onderhevig aan de vermelde aansprakelijkheidsbeperkingen.

Zie EEN CLAIM INDIENEN voor de documenten die **u** moet overleggen.

Wat is niet gedekt

1. In **aanmerking komende items**, of artikelen met een lagere verkoopprijs, aangetroffen buiten het **land van woonplaats**.
2. Incidenten die niet bewezen kunnen worden op basis van de bestaande documentatie.
3. Items te koop in een **winkel** die tot dezelfde keten behoort op een andere locatie, met een lagere prijs.
4. Aangekochte items die reeds werden gebruikt, aangepast, tweedehands zijn of frauduleus of illegaal werden aangekocht.
5. Diensten of een immaterieel voorwerp.
6. Geld, reischeques, tickets, documenten, munten, verhandelbare instrumenten, aandelen van welke aard ook, onbewerkt goud, zilver en goud.
7. Kunst, antiek, bont, zeldzame munten, postzegels, unieke items en collector's items.
8. Sieraden, edelmetalen en edelstenen.
9. Speciale bestelling of postorderitems.
10. Dieren, levende planten of andere levende dingen.
11. Verbruiksartikelen of bederfelijke goederen, brandstof.
12. Permanente installaties zoals garagedeuropeners en alarmen.
13. PC's, computers, laptops, tablets, E-Readers, mobiele telefoons (of een ander type draagbaar handheld communicatieapparaat) en onderdelen of accessoires voor een van deze items.
14. Opnames van allerlei aard (geluid, foto, video, digitale en computersoftware).
15. Motorvoertuigen van enigerlei aard, fietsen, vaartuigen, caravans, trailers, hovercrafts, luchtvaartuigen en onderdelen of accessoires voor een van deze items en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik en het onderhoud daarvan.
16. Zaken bedoeld voor zakelijke, professionele of commerciële doeleinden.
17. Kleding.
18. Vakanties of excursies.
19. Land, onroerend goed, gebouwen of appartementen.
20. Items afkomstig uit een veiling, inclusief veilingwebsites en televisiekanalen.
21. Items die alleen beschikbaar zijn op een internetsite en niet voor dezelfde prijs in een **winkel**.
22. Items die zijn gekocht in het kader van een uitverkoop wegens stopzetting, seizoensuitverkoop of cash only-uitverkoop.
23. Maatwerk of speciaal vervaardigde items.
24. Medische, gezondheidszorg-, optische of tandheelkundige apparaten of apparatuur of farmaceutische producten.
25. Belastingen, leverings-, verzendings-, verwerkings- of andere gelijkaardige kosten.
26. Behandelingskosten.
27. Onjuist geprijsde artikelen, fouten of weglatingen.
28. Belastingvrije items of items uit zones met lagere belastingen of belastingvrije zones.
29. Elke aankoop die wordt gedaan door het personeel, de directeurs of de eigenaar (en hun echtgenoten) van de **winkel** waar het **in aanmerking komende items** is gekocht of van de **winkel** waar het **in aanmerking komende items** is gekocht of van de winkel waar het prijsverschil werd vastgesteld.

Vertraagd vertrek

Wat is gedekt

Tot het bedrag vermeld in de **Uitkeringstabel** als **u** bent aangekomen op de terminal en heeft ingecheckt of heeft proberen in te checken tijdens uw **heenreis** of **terugreis** en het vertrek van **uw** vooraf geboekte geplande **openbaar vervoer** is vertraagd op het definitieve vertrekpunt gedurende meer dan 4 uur vanaf de geplande vertrektijd door:

1. **staking of industriële actie**; of
2. **slechte weersomstandigheden**; of
3. mechanische storing van of een technische fout in het geplande **openbaar vervoer** waarmee **u** uw reis geboekt heeft;

Zie EEN CLAIM INDIENEN voor de documenten die **u** moet overleggen.

Wat is niet gedekt

1. Kosten of uitgaven die een vervoerder of leverancier **u** moet vergoeden en alle betaalde compensatiebedragen door de vervoerder.
2. Claims waarbij **u** niet heeft ingecheckt of niet heeft proberen in te checken conform de reisroute die aan **u** verstrekt is. **U** moet ook op het vertrekpunt aankomen op de geadviseerde vertrektijd.
3. Claims waarbij **u** zich niet heeft gehouden aan de contractvoorwaarden van de reisagent, touroperator of vervoerder.
4. Claims waarbij **u** geen schriftelijke bevestiging heeft aangevraagd bij de vervoerder (of hun agenten) van het aantal uren vertraging en de reden voor de vertraging.
5. **Staking of industriële actie** of vertraging bij de luchtverkeersleiding die is aangevangen voor of waarvan de startdatum is aangekondigd voor **u** **uw** reisplannen maakte voor **uw reis**, en/of **u** de polis aanschafte.
6. Terugtrekken van de dienstverlening (tijdelijk of anderszins) van **openbaar vervoer** op aanbeveling van de Luchtvaartautoriteit of een Havenautoriteit of vergelijkbare autoriteit in een land.
7. Een claim waarbij **u** niet langer dan 4 uur vertraagd was vanaf de geplande vertrektijd.
8. Particulier gecharterde vluchten.

Instapweigering

Wat is gedekt

Als **u** hebt ingecheckt of geprobeerd in te checken voor een bevestigde geplande vlucht, binnen de gepubliceerde inchecktijden, en **u** onvrijwillig het instappen geweigerd wordt als gevolg van overboeking, betalen **we u** de kosten terug voor restaurantmaaltijden en versnaperingen die **u** hebt geconsumeerd na minimaal 4 uur vertraging en **uw** werkelijke vertrektijd, tot het bedrag vermeld in de **uitkeringstabel**.

Speciale voorwaarden

1. **U** kunt slechts eenmaal claimen onder VERTRAAGD VERTREK of INSTAPWEIGERING voor dezelfde gebeurtenis, niet twee keer of elke keer.

Wat is niet gedekt

1. Kosten of uitgaven waarvoor de luchtvaartmaatschappij **u** compenseert.
2. Kosten of lasten die zijn gemaakt wanneer de instapweigering niet onvrijwillig en/of op verplichte basis was.
3. Claims waar geen schriftelijk bewijs verkregen is van de luchtvaartmaatschappij waarin bevestigd wordt dat **u** niet kunt reizen door overboeking en de vertragingperiode tot **uw** volgende beschikbare vlucht bevestigd is.

Ziekenhuisvoordeel

Wat is gedekt

Wij betalen **u** tot het bedrag vermeld in de **uitkeringstabel** voor bijkomende kosten voor elke ononderbroken periode van 24 uur die **u** tijdens een **reis** in het ziekenhuis als patiënt moet doorbrengen.

Zie EEN CLAIM INDIENEN voor de documenten die **u** moet overleggen.

Wat is niet gedekt

1. Een aanvullende periode van ziekenhuisopname met betrekking tot behandeling of operatie, inclusief oriënterende onderzoeken die niet direct gerelateerd zijn aan het **lichamelijk letsel** of de **medische aandoening** waarvoor u in het ziekenhuis bent opgenomen.
2. Een aanvullende periode van ziekenhuisopname met betrekking tot de behandeling of diensten die geleverd worden door een **nazorg- of verzorgingstehuis** of een revalidatiecentrum.

Aankoopbescherming

Definities – Van Toepassing op deze Paragraaf

- **Aankoopprijs:** Cofidis-overzicht of de factuur van de winkel voor het **in aanmerking komende item**, voor ten minste €50 (of equivalent in lokale munteenheid).
- **In aanmerking komend item:** een item dat door de **Kaarthouder** uitsluitend voor persoonlijk gebruik is gekocht (inclusief geschenken), dat volledig (100%) in rekening is gebracht op de **gedekte kaart** in een winkel op of via een internetsite waar het verkoopbedrijf is geregistreerd in de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen of Zwitserland (behalve een belastingvrije zone), dat is bedoeld voor persoonlijk gebruik in het **land van verblijf** en dat niet is vermeld als een voorwerp dat niet gedekt is.

Wat is gedekt

In het geval van **diefstal** en/of onbedoelde schade aan een **in aanmerking komend item** binnen 90 dagen na aankoop, vervangen of repareren **wij**, naar **ons** inzicht, het **in aanmerking komende item** of crediteren wij de rekening van de **kaarthouder** met een bedrag dat niet hoger is dan de **aankoopprijs** van het **in aanmerking komende item**, of de limiet voor een enkel item als vermeld in de **uitkeringstabel**, wat lager is.

We betalen niet meer dan het bedrag dat vermeld is in de **uitkeringstabel** voor één event, of meer dan het maximale bedrag dat vermeld is in de **uitkeringstabel** in een periode van 365 dagen.

Zie EEN CLAIM INDIENEN voor de documenten die u moet overleggen.

Belangrijke voorwaarden voor een claim

1. AANKOOPBESCHERMING biedt alleen dekking voor claims of een deel van een claim die niet gedekt zijn door andere toepasbare garanties, verzekerings- of vergoedingspolissen, onderhevig aan de vermelde aansprakelijkheidsbeperkingen.
2. Claims voor een **in aanmerking komend item** dat onderdeel is van een **paar of set**, worden betaald tot de volledige **aankoopprijs** van de **paar of set**, op voorwaarde dat de items niet individueel bruikbaar zijn en niet individueel gerepareerd kunnen worden.
3. Als u het **in aanmerking komende item** koopt als geschenk voor een ander, dan betalen **wij** als u dat wilt, een geldige claim aan de ontvanger, onderhevig aan het feit dat u de claim moet indienen.
4. U moet grondig onderzoek uitvoeren en alles doen wat redelijk praktisch is om directe fysieke **diefstal** van of schade aan een **in aanmerking komend item** te voorkomen.
5. U moet **ons** op uw kosten, als **wij** dat verzoeken, een beschadigd **in aanmerking komend item** of onderdeel van een **paar of set** sturen en de wettelijke rechten overdragen tot het terugvorderen van de verantwoordelijke partij tot het bedrag dat **we** betaald hebben.
6. U moet vastleggen dat de claim niet verzonden is naar andere verzekeringsmaatschappijen.

7. U moet **ons** voorzien van de originele verkoopbon van de winkel, het origineel van het kaartoverzicht, het origineel van de rekening waarop de transactie staat en een aangifte als het item gestolen is.

Wat is niet gedekt

1. Gebeurtenissen die niet gerelateerd zijn aan **diefstal** of schade die per ongeluk veroorzaakt is.
2. Mysterieuze verdwijning van **in aanmerking komende items**.
3. Gebeurtenissen veroorzaakt door fraude, verkeerd gebruik, onzorgvuldigheid of het niet opvolgen van de handleiding van de fabrikant.
4. **In aanmerking komende items** die gebruik zijn vóór aankoop, tweedehands zijn, veranderd zijn of op frauduleuze wijze gekocht zijn.
5. Schade aan **in aanmerking komende items** veroorzaakt door productdefecten of fouten tijdens productie.
6. **Diefstal** die niet binnen 24 uur na ontdekking gemeld zijn aan de politie en waarvan geen aangifteformulier verkregen is.
7. **In aanmerking komende items** die **onbeheerd** zijn achtergelaten op een plek die openbaar toegankelijk is.
8. **Diefstal** van of schade aan **in aanmerking komende items** in een motorvoertuig als gevolg van de **diefstal** van het motorvoertuig.
9. **Diefstal** van een eigendom, land of onroerend goed tenzij toegang tot of uitgang van het eigendom of het onroerend goed verkregen is door middel van geweld, leidend tot zichtbare fysieke schade aan het eigendom of onroerend goed.
10. Sieraden, horloges, edelmetalen, edelstenen en een item gemaakt van edelmetalen of edelstenen.
11. Motorvoertuigen, motorfietsen, fietsen, boten, caravans, trailers, hovercrafts, luchtvaartuigen en hun accessoires.
12. Service, contanten, reischeques, tickets, documenten, valuta, zilver, goud, kunst, antiek, zeldzame munten, postzegels en verzamelobjecten.
13. Dieren, levende planten, gebruiksartikelen, bederfelijke goederen of permanente installaties.
14. Schade door normale slijtage, normaal gebruik of normale activiteit tijdens sport en spel (bijvoorbeeld golf- of tennisballen).
15. **Diefstal** of schade als het **in aanmerking komende item** onder supervisie, controle of beveiliging is van een derde partij anders dan benodigd volgens veiligheidsvoorschriften.
16. **In aanmerking komende items** die niet ontvangen zijn door de **kaarthouder** of andere partij aangewezen door de **kaarthouder**.
17. Postorder of door een koerier geleverde items tot de items ontvangen, op schade gecontroleerd zijn en voor ontvangst getekend is op het leveringsadres.
18. Kosten door reparaties die niet zijn uitgevoerd in door **ons** goedgekeurde werkplaatsen.
19. Schade door water, vocht of aardbeving.
20. Verlies door verklaarde of niet-verklaarde oorlog, confiscatie onder bevel van een overheids- of openbare autoriteit, of voortvloeiend uit illegale activiteiten.
21. **Diefstal** of onbedoelde schade aan een **in aanmerking komend item** waarbij er geen andere verzekering is die dezelfde **diefstal** of onbedoelde schade dekt, waarbij de voorwaarden van een dergelijke andere verzekering overtreden zijn of voor de vergoeding van een duidelijk hoger bedrag.

Reisongeval

Wat is gedekt

Tot het bedrag vermeld in de **uitkeringstabel**, indien **u** last heeft van **lichamelijk letsel** veroorzaakt door een ongeluk tijdens een **reis** met het **openbaar vervoer**, dat binnen 12 maanden direct leidt tot **uw**

• Overlijden; of • **Verlies van zicht**; of • **Verlies van een ledemaat**; of • **Blijvende totale invaliditeit**

Als **u** een **verlies van een ledemaat** of **verlies van zicht** hebt geleden, dan kunnen de volgende bedragen betaald worden, maar zullen in ieder geval niet hoger zijn dan 100% van het uitkeringsbedrag voor **Blijvende totale invaliditeit**.

VERLIES VAN:	UITKERINGSBEDRAG
Beide handen	100% van de uitkering voor Blijvende totale invaliditeit
Beide voeten	
Volledig zicht in beide ogen	
Eén hand en één voet	
Eén hand of voet en volledig zicht in één oog	
Eén hand	50% van de uitkering voor Blijvende totale invaliditeit
Eén voet	
Volledig zicht in één oog	

Zie EEN CLAIM INDIENEN voor de documenten die **u** moet overleggen.

Belangrijke voorwaarden voor een claim

1. **Onze arts** kan **u** zo vaak als redelijkerwijs nodig is onderzoeken voor het uitbetalen van een claim.
2. De uitkering kan niet betaald worden onder **Blijvende totale invaliditeit** tot één jaar na de datum waarop u het **lichamelijk letsel** opliep.
3. **We** betalen niet meer dan:
 - één uitkering voor hetzelfde **lichamelijk letsel**.
 - €2000 als **u** ouder dan 71 jaar op het moment van het **lichamelijk letsel**.

Wat is niet gedekt

1. Een claim die direct of indirect voortvloeit uit een **bestaande**

medische aandoening.

2. Een claim wanneer **u** niet reist met het **openbaar vervoer**
3. Schadegevallen die niet het gevolg zijn van een onopzettelijk ongeval.
4. Een handicap of overlijden veroorzaakt door een verslechtering van fysieke gezondheid (bijv. een beroerte of een hartaanval) en geen direct resultaat is van **lichamelijk letsel**.
5. Betaling onder permanente totale invaliditeit een jaar voor de datum waarop **u** **lichamelijk letsel** oploopt.
6. Normale en gebruikelijke reizen tussen **uw huis** en werkplek of tweede huis worden niet geacht te zijn gedekt onder het begrip **reis**.

CONTACT OPNEMEN

Een claim indienen

In geval van nood kunt **u ons** bellen op +3278156012.

Bel voor alle andere claims met **onze** claims hulplijn op +3278156012 (maandag – vrijdag 09:00 – 17:00 GMT) om een claimformulier aan te vragen of kunt **u** gebruik maken van ons online schadeformulier: cm.claims.axa.travel. **U** moet de volgende informatie verstrekken:

- **uw** naam,
- korte omschrijving van **uw** claim.

We vragen **u ons** binnen 28 dagen (tenzij anders vermeld) nadat **u** een incident hebt opgemerkt dat tot een verlies leidt uw volledig ingevulde claimformulieren te retourneren, inclusief alle aanvullende informatie zo spoedig als mogelijk is aan ons te overhandigen.

Bewaar een kopie van alle documenten die u aan **ons** verzendt. Om **ons** te helpen tot een snel en eerlijk oordeel over een claim te komen, kan het voor **ons** soms nodig zijn een agent aan te wijzen voor het afhandelen van een claim.

U moet informatie verzamelen over **uw** claim als **u** weg bent.

We kunnen om meer informatie vragen dan die vermeld is om **uw** claim te onderbouwen. Als **u** niet de nodige informatie verstrekt, kan het zijn dat **uw** claim geweigerd wordt. Hieronder staat een lijst met de benodigde documenten voor **ons** om **uw** claim zo snel mogelijk af te handelen:

Voor alle claims

- **Uw** originele boekingsfactu(u)r(en) en reisdocumenten met daarop de reisdata en boekingsdatum.
- Originele facturen en rekeningen van alle contante uitgaven die **u** moet betalen.
- Originele rekeningen of facturen die **u** gevraagd wordt te betalen.
- Details van een eventuele andere verzekering die dit incident ook kan dekken.
- Eventuele documentatie die **u** hebt die **uw** claim kan onderbouwen.
- Voor alle claims met betrekking tot ziekte of verwonding moet een medisch certificaat ingevuld worden door de behandelend **arts** die **u**, een **nauwe verwante**, of een persoon met wie **u** reist of verblijft, behandelt. Voor claims door een overlijden vragen **we** een medisch certificaat van de **arts** die **u**, een **nauwe verwante** of een persoon met wie **u** reist of bij wie **u** verblijft, behandelt, en een kopie van hun overlijdenscertificaat.
- Originele facturen of bewijs van eigendom van gestolen, verloren of beschadigde item(s).

Vertraagd vertrek

- Schriftelijke bevestiging van vervoerder (of hun verantwoordelijken) waarin de lengte en de reden van de

vertraging worden bevestigd.

- Originele ontvangstbewijzen voor de aankoop van versnaperingen en maaltijden, of indien nodig extra accommodatie.
- Als **u** na 24 uur vertraging op **uw** eerste heenreis ervoor kiest om te annuleren, een annuleringsfactuur en brief van de vervoerder waarin de duur en de reden van de vertraging worden bevestigd.

Bagagevertraging

- Property Irregularity Report (PIR) van de vervoerder of hun agenten.
- Brief van luchtvaartmaatschappij waarin de reden en de duur van de vertraging en het tijdstip van terugzending van het/de artikel(en) worden bevestigd.
- Originele gespecificeerde ontvangstbewijzen voor noodaankopen.

Ziekenhuisvoordeel

- Originele ontvangstbewijzen voor eventuele bijkomende kosten.
- Medisch rapport met bevestiging van de opname- en ontslagdata.

Reisongeval

- Gedetailleerde beschrijving van de omstandigheden van het ongeval, inclusief foto's en videobewijs (indien beschikbaar).
- Een medisch certificaat van de **arts** om de mate van de verwonding en gegeven behandeling te bevestigen, inclusief ziekenhuisopname/ontslag.
- Een overlijdenscertificaat (waar van toepassing).
- Volledige details van alle getuigen, die indien mogelijk een schriftelijke verklaring geven.

Klachtenprocedure

We doen alle inspanningen om **u** te voorzien van service van de hoogste kwaliteit. Als in een specifiek geval **onze** dienstverlening niet voldoet aan de standaard die **u** van **ons** mag verwachten, kunt u in onderstaande procedure lezen wat **u** moet doen.

U kunt contact opnemen met ons Klachtenteam, dat namens **u** een onderzoek uitvoeren: +3278156012.

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 bij de relevante toezichthouder door te schrijven naar:

Mail: info@ombudsman.as

Correspondentie: Square de Meeûs 35 in 1000 Brussel.

Telefoon: 02/547.58.71

Fax: 02/547.59.75

Deze procedures zijn niet van invloed op **uw** rechten om juridische actie te ondernemen.

De verzekerde kan zich ook wenden tot een erkend orgaan voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, zoals vermeld op het platform voor de onlinebeslechting van geschillen:

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

De verzekerde kan op dit platform een klachtenformulier invullen, dat de klacht onmiddellijk in een zeer begrijpelijke vorm doorstuurt naar de verweerder. De volledige procedure is te vinden op bovengenoemd platform.

Gebruik van uw persoonsgegevens

Door **uw** persoonsgegevens te verstrekken tijdens het aanschaffen van deze polis en door gebruik te maken van **onze** diensten, erkent **u** dat **we uw** persoonsgegevens mogen verwerken. **U** geeft ook toestemming voor **ons** gebruik van **uw** gevoelige informatie. Als **u ons** gegevens van andere personen verstrekt, gaat **u** ermee akkoord ze te informeren over **ons** gebruik van hun gegevens als hierin en in **ons** websiteprivacybeleid beschreven, dat u hier kunt inzien www.axapartners.com/en/page/en.privacypolicy.

Het verwerken van **uw** persoonsgegevens is noodzakelijk om **u** te voorzien van een verzekeringspolis en andere diensten **We** gebruiken **uw** gegevens ook om te voldoen aan **onze** wettelijke verplichtingen, of wanneer het in **ons** legitieme belang is bij het uitoefenen van **ons** bedrijf. Als **u** deze informatie niet verstrekt, kunnen **wij u** geen polis aanbieden of **uw** claim verwerken.

We gebruiken **uw** informatie voor een aantal legitieme doelen, waaronder:

- Verzekeringen, polisbeheer, verwerking van claims, bieden van reisassistentie, klachtenverwerking, controleren van sancties en preventie van fraude.
- Gebruik van gevoelige informatie over de gezondheid of kwetsbaarheid van **u** of anderen die betrokken zijn bij uw claim, die met uw eerdere toestemming verstrekt zijn, om de diensten te kunnen bieden die vermeld zijn in deze polis. Door gebruik te maken van **onze** diensten geeft **u ons** toestemming voor het gebruik van dergelijke informatie voor deze doeleinden.
- Controleren en/of opnemen van **uw** telefoongesprekken met betrekking tot dekking met als doel het bijhouden van dossiers en voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden.
- Technische onderzoeken voor het analyseren van claims en premies, het aanpassen van prijzen, ondersteunen van het abonnementsproces en het samenvoegen van financiële rapporten (incl. wettelijk verplichte). Gedetailleerde analyse van claims om leveranciers en activiteiten beter te controleren. Analyse van klanttevredenheid en opbouwen van klantsegmenten om producten beter aan te passen aan marktbehoeften.
- Verkrijgen en bewaren van relevant en passend ondersteunend bewijs voor **uw** claim, met als doel het aanbieden van diensten onder deze polis en het valideren van **uw** claim.
- Verzenden van feedbackverzoeken of onderzoeken met betrekking tot **onze** diensten, en andere klantenservicecommunicatie.

We kunnen informatie over **u** en **uw** verzekeringsdekking vrijgeven aan bedrijven binnen de AXAbedrijvengroep, aan **onze** serviceleveranciers en agenten voor het beheer en de uitvoering van **uw** verzekeringsdekking, voor het aanbieden van reishulp aan **u**, ter voorkoming van fraude, voor het inzamelen van betalingen en anderszins als vereist of toegestaan onder toepasselijke wetgeving.

We verkrijgen afzonderlijk **uw** toestemming voor het gebruiken of bekend maken van **uw** persoonsgegevens of aan een andere partij met als doel contact met u opnemen over andere producten of diensten (direct marketing). **U** kunt **uw** toestemming voor het ontvangen van marketing

op ieder gewenst moment intrekken, of ervoor kiezen geen feedbackverzoeken meer te ontvangen door contact op te nemen met de gegevensbeschermingsfunctionaris (zie onderstaande contactgegevens).

Bij het uitvoeren van deze activiteiten kunnen **we uw** persoonsgegevens overdragen buiten het Verenigd Koninkrijk of de Europese Economische Ruimte (EER). Waar dit gebeurt zorgen **we** ervoor dat de passende beveiliging geïmplementeerd is om **uw** persoonsgegevens te beschermen. Hieronder valt het controleren of er vergelijkbare standaards als in het Verenigd Koninkrijk en de EER gelden en de partij waarnaar **we** persoonsgegevens verzenden onder contractuele verplichtingen stellen om de gegevens te beschermen volgens voldoende standaards.

We bewaren **uw** persoonsgegevens zo lang als redelijkerwijs nodig voor het voldoen aan alle relevante doelen in deze verklaring en om te voldoen aan **onze** wettelijke en regelgevende verplichtingen.

U heeft het recht een kopie aan te vragen van de informatie die **we** over **u** bewaren. **U** heeft ook andere rechten met betrekking tot hoe **we uw** gegevens gebruiken, als vermeld in **onze** websiteprivacyverklaring. Laat het **ons** weten als **u** denkt dat informatie die **we** over **u** bewaren onjuist is, zodat **we** deze kunnen corrigeren.

Als **u** wilt weten hoe u een klacht kunt indienen bij **uw** gegevensbeveiligingsautoriteit of een ander verzoek of een andere vraag heeft met betrekking tot **ons** gebruik van **uw** gegevens, inclusief het aanvragen van een gedrukt exemplaar van de websiteprivacyverklaring, kunt u **ons** aanschrijven op:

Data Protection Officer
AXA

106-108 Station Road
Redhill

RH1 1PR, Verenigd Koninkrijk

E-mail: dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk