

A. GEMEENSCHAPPELIJKE TOEPASSINGSVOORWAARDEN

1. GELDIGHEID VAN HET CONTRACT

De waarborgen van het contract treden in werking 48 uur na de handtekening van het contract. In geval het contract een latere begindatum bepaalt, dan treden de waarborgen in werking vanaf de vermelde datum.

2. WEIGERING TOT AFSLUITING EN OPZEGGING VAN BIJSTANDSCONTRACT

Callens Assistance behoudt zich het absolute recht voor het bijstandscontract op te zeggen door middel van een geadresseerde aangetekende brief binnen 15 dagen na de ondertekening met name bij het uitblijven van vroegere betalingen of van vroegere oneerlijke handelwijzen.

3. BESCHERMING VAN HET PRIVÉLEVEN

Conform de wet van 8 december 1992 op de bescherming van het privéleven kunnen de begunstigen de gegevens uit de databank die Callens Assistance beheert altijd consulteren en eventueel rechtzetten.

4. FRAUDULEUZE VERKLARING

Als de onderschrijver of een andere begunstigde opzettelijk een frauduleuze verklaring aflegt of een frauduleuze aanvraag indient, bijvoorbeeld met betrekking tot de terug te betalen bedragen of de aanvragen tot tussenkomst, dan worden de waarborgen nietig verklaard en worden de eisen niet gehonoreerd.

5. UITZONDERLIJKE OMSTANDIGHEDEN

Callens Assistance is niet verantwoordelijk voor schade, vertragingen, gebreken of belemmeringen die zich kunnen voordoen bij de uitvoering van de prestaties als deze niet te wijten zijn aan Callens Assistance of als ze het gevolg zijn van overmacht, zoals oorlog, burgeroorlog, vijandelijke inval, acties van vijandige buitenlandse machten, vijandigheden (onafgezien van het feit of er al dan niet een oorlogsverklaring geweest is), confiscatie, nationalisatie, staking, oproer, terrorisme, epidemieën, pandemieën, quarantaine, sabotage, krijgswet, vordering, verzakking of verschuiving van terreinen, overstroming of elke andere natuurramp.

Callens Assistance behoudt zich het recht voor om de interventie te weigeren wanneer de plaats van het incident niet toegankelijk is en/of de weg ernaar toe niet berijdbaar is.

Hetzelfde geldt voor 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 één van de componenten daarvan.

6. MISBRUIK

Callens Assistance behoudt zich het recht voor de uitvoering van de gewaarborgde prestaties te annuleren of op te schorten wanneer er fraude of misbruik wordt vastgesteld uit hoofde van de begunstigde, zoals herhaalde incidenten die het gevolg zijn van het niet herstellen of het slecht onderhoud van het gedekte voertuig of wanneer mocht blijken dat het gebrek of de immobilisatie gekend was op het moment van de onderschrijving. Hetzelfde geldt

indien vastgesteld wordt dat de bestuurder niet in staat is te rijden, niet in staat is de nodige handelingen uit te voeren of onder invloed is van alcohol, narcotica of alle andere verdovende middelen.

Callens Assistance behoudt zich ook het recht voor de uitvoering van de gewaarborgde prestaties te annuleren of op te schorten wanneer de begunstigde verzuimt eventuele schulden te betalen die hij bij Callens Assistance of haar dienstverleners heeft en die betrekking hebben op vroegere gebeurtenissen.

7. TOEWIJZING VAN RECHTSMACHT

Ingeval van betwisting, zelfs ingeval van rechtsaanhangigheid of samenhang, zijn alleen de rechtbanken van België bevoegd, waarbij het Belgisch recht van toepassing is.

8. SUBROGATIE

De begunstigden verbinden zich ertoe aan Callens Assistance afstand te doen van al hun rechten tegen alle verantwoordelijke derden indien blijkt dat er sprake is van misbruik, fraude of poging tot fraude of tegen herstellende, koetswerkherstellers, concessionarissen, kleinhandelaars, enz. indien blijkt dat de panne het gevolg is van fouten tijdens vroegere herstellingen.

De begunstigden doen ook afstand aan Callens Assistance van hun rechten ten opzichte van hun eigen verzekeraar in het kader van de dekking van de risico's die het voorwerp uitmaken van onderhavig contract.

9. SAMENLOOP

Indien de onderschrijver hetzelfde belang verzekerd heeft bij een verzekeraar dient de onderschrijver Callens Assistance hiervan bij de aangifte van het voorval te berichten.

B. GEWAARBORGDE PRESTATIES IN BELGIË

1. DEFINITIES

1.1 Callens Assistance

Voor de gewaarborgde prestaties in België verwijst «Callens Assistance» naar de vereniging zonder winstoogmerk Koninklijke Belgische Touring Club (RPR 0403.471.597 Brussel), waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is in België, Wetstraat 44 te 1040 Brussel. Deze laatste heeft de uitvoering van een deel van de prestaties voor depannage, slepen en ter beschikking stellen van vervangwagens in België toevertrouwd aan de naamloze vennootschap Touring, waarvan de maatschappelijke zetel eveneens gevestigd is in België, Wetstraat 44 te 1040 Brussel, RPR 0403.471.401 Brussel.

1.2 Begunstigden

Worden beschouwd als begunstigden: de fysieke persoon of de rechtspersoon die het bijstandscontract aanging en eigenaar is van het gedekte voertuig, evenals elke bestuurder die van bovenvermelde persoon de toestemming kreeg het voertuig te besturen en elke passagier die zich gratis en op wettelijke wijze aan boord van dit voertuig bevindt, met een beperking tot het aantal plaatsen die vermeld zijn op het inschrijvingsbewijs van het gedekte voertuig.

1.3 Gedekt voertuig

Wordt beschouwd als gedekt voertuig: elk nieuw of tweedehandsvoertuig (personenwagen, wagen voor gemengd gebruik, motorfiets, bestelwagen, minibus en mobilhome) van elk merk dat ingeschreven is in België en waarvan het hoogst toegelaten gewicht niet hoger ligt dan 3,5 ton en waarvan de nummerplaat vermeld werd bij de onderschrijving.

De nummerplaat moet conform zijn met het inschrijvingsbewijs van het voertuig in kwestie, anders wordt het voertuig niet beschouwd als gedekt voertuig.

Het voertuig mag niet ouder zijn dan 10 jaar bij onderschrijving van het contract.

Wordt eveneens beschouwd als gedekt voertuig: de caravan of de aanhangwagen die door het gedekte voertuig getrokken wordt op het ogenblik van het incident en waarvan het gewicht met lading niet hoger ligt dan 1,5 ton.

Worden niet beschouwd als gedekt voertuig: huurwagens met korte huurtermijn, voertuigen bestemd voor de export, voertuigen ingeschreven in het buitenland (behalve indien de begunstigen een wettelijke verblijfplaats hebben in België), voertuigen met een handelaarsplaat, voertuigen van koerierdiensten, voertuigen die bestemd zijn voor bezoldigd personenvervoer, evenals het gebruik van voertuigen buiten het gebruik waarvoor ze bestemd zijn.

De voertuigen van personeelsleden van buitenlandse ambassades in België, van de Noord-Atlantische Verdragsorganisatie (NAVO) en van de instellingen van de Europese Unie gevestigd in België, worden uitzonderlijk ook beschouwd als zijnde gedekte voertuigen, onafhankelijk van het feit of ze ingeschreven zijn in België of in het buitenland of al dan niet voorzien zijn van een transitplaat.

Wordt beschouwd als tweede gezinswagen: elk voertuig dat voldoet aan de bovenvermelde kenmerken, in zoverre dit voertuig het eigendom is van de fysieke persoon of de rechtspersoon die het bijstandscontract aangegaan is, van zijn/haar wettelijke echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner, of van een van zijn/haar kinderen, op uitdrukkelijke voorwaarde dat deze personen dezelfde wettelijke woonplaats hebben en onder hetzelfde dak wonen als de klant en eveneens begunstigen zijn.

Elke wijziging in adresgegevens of inzake nummerplaat dient onmiddellijk schriftelijk aan Callens Assistance gemeld te worden die hiervan akte neemt onder voorbehoud van naleving van de geldende algemene voorwaarden.

1.4 Incident

Worden beschouwd als incident: alle defecten aan mechanische, elektrische of elektronische onderdelen van het gedekte voertuig die leiden tot het onklaar zijn van het voertuig hetzij thuis of op de openbare weg of waardoor het voertuig niet meer in veilige omstandigheden kan rijden, ongeacht de afstand van de woonplaats.

Er is eveneens dekking bij: verkeersongevallen (enkel geldig voor de formules MEDIUM en VIP), incidenten door problemen met de banden, brandstof-panne, panne ten gevolge van het gebruik van een verkeerde brandstof in het voertuig, vastrijden van het voertuig, vandalisme, diefstal of poging tot diefstal van het voertuig of van onderdelen van het voertuig, onklaar zijn van het voertuig door het verlies van de sleutels of omdat de sleutels zich nog in het afgesloten voertuig bevinden, brand van het voertuig.

De volgende gevallen worden niet beschouwd als incidenten: defecten die te wijten zijn aan het duidelijk niet naleven van het onderhoudsplan dat voorzien wordt door de constructeur, braak of slechte staat van het glas of de lichten, schade die het voertuig niet immobiliseert, die de veiligheid van de inzittenden niet in gevaar brengt en niet in overtreding is met de wegcode, immobilisatie van het voertuig door het ingrijpen van de ordediensten, door de inbeslagname van het voertuig of door iedere andere immobilisatie op wettelijke grond, onklaar zijn ten gevolge van onverantwoord rijgedrag op moeilijk berijdbare wegen (bossen, weiden, enz.), natuurrampen zoals overstromingen, aardbevingen, hagelbuien (of alle andere klimatologische rampen) of ook immobilisatie van het voertuig in een garage of in een werkplaats van een koetswerkhersteller, hetzij voor onderhoudswerken of voor herstellingen die geen verband houden met het incident, hetzij voor onderhoudswerken ten gevolge van een incident dat in de garage zelf werd aangegeven.

Indien het eigen materiaal van Callens Assistance ontoereikend is om het probleem op te lossen dient de klant beroep te doen op de diensten van de politie, brandweer of Civiele Bescherming.

Worden alsook niet beschouwd als incidenten: de gebeurtenissen die zich voordoen terwijl de bestuurder niet in staat is te rijden, niet in staat is om de nodige manoeuvres uit te voeren of onder invloed is van alcohol, narcotica of verdovende middelen.

1.5 Woonplaats

Worden beschouwd als woonplaats: de hoofdverblijfplaats of de gebruikelijke verblijfplaats (vermeld bij de inschrijving) van de fysieke personen of rechtspersonen die het bijstandscontract aangaan, in zoverre deze verblijfplaats zich in België bevindt.

2. WAARBORGEN

2.1 Prestaties in België

De formule Callens Assistance BASE geeft recht op de gratis levering van de gewaarborgde prestaties, zoals voorzien in artikels 2.3, 2.4, 2.6, 2.7, 2.8 voor maximaal 2 interventies tijdens de geldigheidsperiode van het bijstandscontract.

De formule Callens Assistance MEDIUM geeft recht :

- Op de gratis levering van de gewaarborgde prestaties, zoals voorzien in artikels 2.3, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, voor maximaal 5 interventies tijdens de geldigheidsperiode van het bijstandscontract;
- Op de gratis levering van de gewaarborgde prestaties zoals voorzien door artikel 2.6 met een maximum van 5 kalenderdagen terbeschikkingstelling van een vervangwagen tijdens de geldigheidsperiode van het bijstandscontract.
- Op de gratis levering van de gewaarborgde prestaties zoals voorzien door artikel 2.6 met een maximum van 30 kalenderdagen terbeschikkingstelling van een vervangwagen in geval van diefstal of totale verlies na een ongeval in België of in Europa (territorialiteit gedefinieerd onder punt C.3.1).

De formule Callens Assistance VIP geeft recht :

- Op de gratis levering van de gewaarborgde prestaties, zoals voorzien in artikels 2.3, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, tijdens de geldigheidsperiode van het bijstandscontract;
- Op de gratis levering van de gewaarborgde prestaties zoals voorzien door artikel 2.6 met een maximum van 10 kalenderdagen terbeschikkingstelling van een vervangwagen tijdens de geldigheidsperiode van het bijstandscontract.
- Op de gratis levering van de gewaarborgde prestaties zoals voorzien door artikel 2.6 met een maximum van 30 kalenderdagen terbeschikkingstelling van een vervangwagen in geval van diefstal of totale verlies na een ongeval in België of in Europa (territorialiteit gedefinieerd onder punt C.3.1).

Wanneer het aantal voorzien interventies gedurende de geldigheidsperiode van het bijstandscontract bereikt is, behoudt Callens Assistance zich het recht voor haar tussenkomst te weigeren zonder dat ze haar beslissing moet rechtvaardigen en zonder dat de begunstigde zich kan beroepen op een schadevergoeding noch de gedeeltelijke of volledige terugbetaling van het aangegane bijstandscontract kan eisen.

Callens Assistance stelt haar nationale organisatie voor hulp op de weg ter beschikking van de begunstigden. Deze organisatie is 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 bereikbaar door een eenvoudige telefonische oproep op het nummer +32 286 33 30.

Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat Callens Assistance bij ongevallen nooit de plaats kan innemen van organisaties zoals politie, ziekenwagens, brandweer, Rode Kruis, verzekeringsmaatschappijen, enz. In het geval van een sleping door een derde op bevel van de politie, komt Callens Assistance tussen voor maximaal € 375.

Callens Assistance behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden van de diensten die door Callens Assistance worden voorgesteld op elk ogenblik te wijzigen.

2.2 Territoriaal bereik

De prestaties die gewaarborgd zijn in het kader van de bijstandscontracten vermeld in artikel 2.1 zijn enkel geldig in België en enkel ingeval incidenten die zich in België hebben voorgedaan.

2.3 Depannage

Callens Assistance stuurt een wegwachter of gemandateerde monteur/hersteller naar de plaats waar het gedekte voertuig in panne staat ten gevolge van een incident, of dit nu thuis is of elders op de openbare weg in België. Callens Assistance draagt de kosten hiervoor. De wisselstukken, brandstof, smeeroliën, enz. blijven ten laste van de begunstigde.

De kosten voor herstelling, werkuren en levering van onderdelen blijven ten laste van de begunstigde.

Callens Assistance kan in geen geval verantwoordelijk gesteld worden voor de kwaliteit of de prijs van de herstellingen die worden uitgevoerd door een garagist.

2.4 Lokaal slepen

In de gevallen zoals bepaald in artikel 2.1 en wanneer het onmogelijk blijkt om het gedekte voertuig dat onklaar is ten gevolge van een incident opnieuw in het verkeer te brengen of wanneer de minimale veiligheidsvoorwaarden voor het uitvoeren van de herstelling niet gewaarborgd kunnen worden op de plaats waar het voertuig onklaar is of indien de herstelling te lang zou duren, laat Callens Assistance het bovenvermelde voertuig slepen naar de dichtstbijzijnde garage bij de plaats waar het voertuig onklaar is. Callens Assistance draagt de kosten hiervan. Eén sleping per incident.

Tijdens het slepen of het transport van het gedekte voertuig neemt Callens Assistance de verantwoordelijkheid en de zorg voor de sleutels en de boorddocumenten van het bovenvermelde voertuig op zich. Callens Assistance wijst echter elke verantwoordelijkheid met betrekking tot de inhoud af.

2.5 Uitgebreid slepen

Wanneer het onmogelijk blijkt om het gedekte voertuig dat onklaar is ten gevolge van een incident opnieuw in het verkeer te brengen of wanneer de minimale veiligheidsvoorwaarden voor het uitvoeren van de herstelling niet gewaarborgd kunnen worden op de plaats waar het voertuig onklaar is of indien de herstelling te lang zou duren, laat Callens Assistance het bovenvermelde voertuig slepen naar de meest geschikte plaats waar de herstelling kan plaatsvinden of naar de woonplaats van de begunstigde indien hij/zij de herstelling zelf of niet onmiddellijk wil laten uitvoeren. Callens Assistance draagt de kosten hiervan. Eén sleping per incident.

Tijdens het slepen of het transport van het gedekte voertuig neemt Callens Assistance de verantwoordelijkheid en de zorg voor de sleutels en de boorddocumenten van het bovenvermelde voertuig op zich. Callens Assistance wijst echter elke verantwoordelijkheid met betrekking tot de inhoud af.

2.6 Vervangwagen

Indien het onmogelijk blijkt om het gedekte voertuig, dat ten gevolge van een incident in België onklaar is, opnieuw in het verkeer te brengen en indien het bovenvermelde voertuig gesleept of vervoerd wordt, stelt Callens Assistance op verzoek van de begunstigde een vervangwagen van categorie A of B (categorie D voor Callens Assistance VIP) van een willekeurig merk ter beschikking die ingeschreven is in België. Callens Assistance draagt de kosten hiervan. Het verzoek voor het verkrijgen van een vervangwagen moet binnen de 24 uur na het incident gericht worden aan Callens Assistance.

De vervangwagen kan ter beschikking gesteld worden, hetzij in één van de door Callens Assistance erkende centra voor terbeschikkingstelling van vervangwagens, hetzij op een door Callens Assistance aangeduide plaats.

De vervangwagen wordt ter beschikking gesteld voor de door Callens Assistance vastgestelde en voorziene duur van de herstelling van het gedekte voertuig met een maximum van 5 kalenderdagen (10 kalenderdagen voor Callens Assistance VIP) tijdens de geldigheidsperiode van het bijstandscontract, rekening houdende met de aard van de panne en in zoverre het gedekte voertuig al niet stilstond in een herstellingswerkplaats van een concessionaris, koetswerkhersteller, monteur, enz. op het ogenblik dat Callens Assistance werd opgeroepen.

Het aantal opeenvolgende kalenderdagen, dat de vervangwagen ter beschikking wordt gesteld, zal worden bepaald door de wegenwachter of door de gemandateerde monteur/hersteller in functie van de aard van de panne en de door de automobielconstructeurs voorziene gemiddelde herstellingstijd.

Elke panne zal door Callens Assistance worden aangeduid met een pannecode. De lijst van de pannecodes en het overeenkomstig aantal opeenvolgende kalenderdagen terbeschikkingstelling van een vervangwagen kan op eenvoudig verzoek bij Callens Assistance worden aangevraagd. Callens Assistance behoudt zich steeds het recht voor om de maximale duurtijd van de gewaarborgde terbeschikkingstelling van een vervangwagen verbonden aan een bepaalde panne te wijzigen en/of aan te passen.

De vervangwagen wordt uitsluitend toegekend op uitdrukkelijk verzoek van de begunstigde aan de wegenwachter of aan de gemandateerde monteur/hersteller voor zover aan de huidige algemene voorwaarden werd voldaan. Callens Assistance houdt zich het recht voor elke latere aanvraag te weigeren.

De toekenning van de vervangwagen wordt gewaarborgd binnen de limieten van de lokale beschikbaarheid. De begunstigde aanvaardt om zich te houden aan de algemene huurvoorwaarden van de terbeschikkingstelling (borg en andere) zoals vermeld in de verhuurovereenkomst van de door Callens Assistance aangeduide verhuurder.

De algemene huurvoorwaarden van de verhuurder zullen voor de terbeschikkingstelling van de vervangwagen aan de begunstigde ter ondertekening worden voorgelegd.

De klant stelt zich borg wanneer een derde een vervangwagen gebruikt en blijft steeds hoofdelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door deze derde.

De begunstigde, die een vervangwagen ter beschikking krijgt, verbindt zich ertoe deze terug te bezorgen op het einde van de periode van terbeschikkingstelling die uitdrukkelijk vermeld is in de verhuurovereenkomst en dit op de overeengekomen plaats, dag en tijd. Bij laattijdige inlevering van de vervangwagen zal elke dag waarvan meer dan 2 uur verstreken zijn als een volledige dag worden beschouwd en aan de begunstigde worden gefactureerd. Het voertuig moet terugbezorgd worden met een volle brandstoftank.

Indien de begunstigde de vervangwagen langer dan de door Callens Assistance vastgestelde termijn wil behouden, zal deze zich moeten aanbieden bij de verhuurder voor het einde van de door Callens Assistance gewaarborgde duur van terbeschikkingstelling vermeld in de verhuurovereenkomst en zal de begunstigde voor deze verlenging een afzonderlijke verhuurovereenkomst moeten afsluiten met de verhuurder. De verhuurder zal de extra dag(en) aan de begunstigde factureren volgens de voorwaarden vermeld in deze afzonderlijke verhuurovereenkomst.

De vervangwagen is verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid en materiële schade volgens de voorwaarden bepaald in de verhuurovereenkomst van de verhuurder.

Op verzoek van de begunstigde wiens gedekt voertuig speciaal ingericht was om besturing door een mindervalide bestuurder mogelijk te maken, stelt Callens Assistance een vervangwagen ter beschikking die speciaal uitgerust is om besturing door mindervalide bestuurders mogelijk te maken. Deze terbeschikkingstelling gebeurt in functie van de beschikbaarheid en zonder waarborg dat de vervangwagen aangepast is aan de handicap van de begunstigde bestuurder. Callens Assistance neemt de kosten voor de terbeschikkingstelling van deze vervangwagen op zich.

2.7 Terug-naar-huis service (niet cumuleerbaar met vervangwagen)

Callens Assistance organiseert de terugkeer van de bestuurder en de passagiers en/of begunstigden waarvan het gedekte voertuig naar een garage gesleept of vervoerd moest worden, evenals van hun bagage, van de plaats van het incident tot hun woonplaats of de dichtstbijzijnde plaats vanwaar ze hun reis met andere middelen kunnen voortzetten als die niet met hun woonplaats overeenkomt. Callens Assistance neemt de kosten hiervoor op zich.

Callens Assistance bepaalt de transportvorm die nodig is voor het terugbrengen van de begunstigden naar de woonplaats en organiseert dit transport. Dit transport kan gebeuren met de dienstwagen van de wegenwachter, de sleepwagen van de hersteller/monteur, een taxi of het openbaar vervoer. Callens Assistance betaalt de transportkosten terug aan de begunstigde mits voorlegging van de vervoerbewijzen.

2.8 Vervangingschauffeur

Indien de begunstigde ten gevolge van een verkeersongeval (voor de formules MEDIUM of VIP) of van een onvoorziene ziekte van de bestuurder niet in staat is om de weg voort te zetten en geen enkele andere passagier in staat is om te rijden, stuurt Callens Assistance na medisch contact een vervangingschauffeur ter plaatse om het gedekte voertuig en de eventuele passagiers naar de woonplaats te brengen. Callens Assistance neemt de kosten hiervoor op zich.

De kosten voor de brandstof van het voertuig blijven echter ten laste van de begunstigde. Callens Assistance kan ontheven worden van deze verplichting als het voertuig ernstige tekortkomingen vertoont waardoor het niet meer in alle veiligheid in het verkeer gebracht kan worden.

C. GEWAARBORGDE PRESTATIES IN HET BUITENLAND

1. DEFINITIES

1.1 Callens Assistance

Voor de gewaarborgde prestaties in het buitenland verwijst « Callens Assistance » naar de vereniging zonder winstoogmerk Koninklijke Belgische Touring Club (RPR 0403.471.597 Brussel) waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is in België, Wetstraat 44 te 1040 Brussel. Deze laatste is lid van de Fédération Internationale de l'Automobile (F.I.A.), gevestigd Quai Gustave Ador 2 te 1207 Genève, Zwitserland.

De prestaties in het buitenland, zoals de tussenkomsten voor pechverhelping, het slepen door een wegenwachter van een buitenlandse club die aangesloten is bij F.I.A. en de repatriëring, evenals de technische en juridische consultaties zijn gewaarborgd in het kader van dit lidmaatschap van F.I.A.

Daarenboven heeft de vzw Koninklijke Belgische Touring Club voor bepaalde gewaarborgde prestaties, een collectieve polis onderschreven ten voordele van haar klanten bij ATV nv, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is in België, te 1040 Brussel, Wetstraat 44, RPR 0441.208.161 Brussel, verzekeringsonderneming toegelaten bij Koninklijk Besluit van 11/10/1991 en 24/02/1992 (Belgisch Staatsblad van 13/02/1991 en 14/03/1992) om verzekeringsoperaties uit te voeren in de takken 9, 16, 17 en 18 en erkend door de Nationale Bank van België onder het nummer 1015.

In dit kader heeft ATV nv de vzw Koninklijke Belgische Touring Club, die ingeschreven is om dit te doen in het register van de niet-onafhankelijke tussenpersonen bijgehouden door de FSMA (Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten) onder het nummer 011210 cA, de opdracht gegeven om voor haar rekening de gewaarborgde prestaties in het buitenland uit te voeren die zij heeft aanvaard om te verzekeren. Elke aanvraag tot tussenkomst moet gericht worden aan Callens Assistance op het ogenblik dat zich gebeurtenissen voordoen waarvoor de tussenkomst gerechtvaardigd is. Touring blijft schuldenaar van de gewaarborgde prestaties en blijft volledig verantwoordelijk voor hun goede uitvoering.

1.2 Begunstigden

Worden beschouwd als begunstigden: de fysieke persoon die het bijstandscontract aangaat, zijn/haar wettelijke echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner, hun ongehuwde kinderen, ongehuwde kleinkinderen en ongehuwde achterkleinkinderen, de vader en moeder, grootvader, grootmoeder, overgrootvader en overgrootmoeder, die allemaal dezelfde wettelijke woonplaats in België hebben en allemaal onder hetzelfde dak wonen.

Minderjarige kleinkinderen die meereizen met hun grootouders, die een andere wettelijke woonplaats hebben, voor zover deze minderjarige kleinkinderen nog ten laste zijn van hun ouders en voor zover deze grootouders dit bijstandscontract onderschreven hebben en voor zover de ouders niet meereizen.

Studenten en kinderen van gescheiden ouders die economisch afhankelijk zijn van hun ouders op het ogenblik van het onderschrijven van het bijstandscontract, worden eveneens beschouwd als begunstigden in zoverre ze hun woonplaats in België hebben.

Op dezelfde manier genieten maximaal 4 gedekte derden die wettelijk gevestigd zijn in België en die één van de begunstigden op wettelijke wijze en zonder vergoeding vergezellen tijdens een verplaatsing naar het buitenland van de gewaarborgde prestaties in het buitenland zoals beschreven in punt 5 en dit uitsluitend in geval van een incident, panne of ongeval met het gedekte voertuig. Het aantal gedekte inzittenden mag het maximum aantal te vervoeren personen, zoals vermeld op het inschrijvingsbewijs van het gedekte voertuig, niet overschrijden.

Indien het bijstandscontract aangegaan wordt door een rechtspersoon is de persoon die als belangrijkste bestuurder van het gedekte voertuig geregistreerd staat bij de verzekeringsmaatschappij waarbij voor het voertuig een burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering werd aangegaan, gelijkgesteld met de fysieke persoon die het bijstandscontract heeft aangegaan.

1.3 Reisgezel

De persoon met wie de begunstigde beslist heeft een reis te ondernemen of een vakantieverblijf te huren, voor welke ze zich gelijktijdig hebben ingeschreven en wiens aanwezigheid noodzakelijk is voor de vervulling van de reis.

1.4 Levensgezel of partner

De persoon met wie de begunstigde een wettelijke of feitelijke levensgemeenschap vormt en die op dezelfde woonplaats verblijft.

1.5 Familieleden tot de 2^{de} graad

Worden beschouwd als familieleden tot de 2de graad: vader, moeder, kind(eren), zus(sen), broer(s), schoonzus(sen), schoonbroer(s), schoondochter(s), schoonz(o)n(en), schoonmoeder, stiefmoeder, stiefvader, wettelijk of feitelijk samenwonende partner van de moeder of van de vader, schoonvader, grootouders en kleinkinderen.

1.6 Minderjarige kinderen

Kinderen jonger dan 18 jaar.

1.7 Gedekt voertuig

Wordt beschouwd als gedekt voertuig: elk nieuw of tweedehandsvoertuig (personenwagen, wagen voor gemengd gebruik, motorfiets, bestelwagen, minibus en mobilhome) van elk merk dat ingeschreven is in België en waarvan het hoogst toegelaten gewicht niet hoger ligt dan 3,5 ton en waarvan de nummerplaat vermeld werd bij de onderschrijving.

De nummerplaat moet conform zijn met het inschrijvingsbewijs van het voertuig in kwestie, anders wordt het voertuig niet beschouwd als gedekt voertuig.

Het voertuig mag niet ouder zijn dan 10 jaar bij onderschrijving van het contract.

Wordt eveneens beschouwd als gedekt voertuig: de caravan of de aanhangwagen die door het gedekte voertuig getrokken wordt op het ogenblik van het incident en waarvan het gewicht met lading niet hoger ligt dan 1,5 ton.

Worden niet beschouwd als gedekt voertuig: huurwagens met korte huurtermijn, voertuigen bestemd voor de export, voertuigen ingeschreven in het buitenland (behalve indien de begunstigden een wettelijke verblijfplaats hebben in België), voertuigen met een handelaarsplaat, voertuigen van koerierdiensten, voertuigen die bestemd zijn voor bezoldigd personenvervoer, evenals het gebruik van voertuigen buiten het gebruik waarvoor ze bestemd zijn.

De voertuigen van personeelsleden van buitenlandse ambassades in België, van de Noord-Atlantische Verdragsorganisatie (NAVO) en van de instellingen van de Europese Unie gevestigd in België, worden uitzonderlijk ook beschouwd als zijnde gedekte voertuigen, onafhankelijk van het feit of ze ingeschreven zijn in België of in het buitenland of al dan niet voorzien zijn van een transitplaat.

Wordt beschouwd als tweede gezinswagen: elk voertuig dat voldoet aan de bovenvermelde kenmerken, in zoverre dit voertuig het eigendom is van de fysieke persoon of de rechtspersoon die het bijstandscontract aangegaan is, van zijn/haar wettelijke echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner, of van een van zijn/haar kinderen, op uitdrukkelijke voorwaarde dat deze personen dezelfde wettelijke woonplaats hebben en onder hetzelfde dak wonen als de klant en eveneens begunstigden zijn.

Elke wijziging in adresgegevens of inzake nummerplaat dient onmiddellijk, en in elk geval vóór vertrek naar het buitenland, schriftelijk aan Callens Assistance gemeld te worden die hiervan akte neemt onder voorbehoud van naleving van de geldende algemene voorwaarden.

1.8 Incident

Worden beschouwd als incident: alle defecten aan mechanische, elektrische of elektronische onderdelen van het gedekte voertuig die leiden tot het onklaar zijn van het voertuig hetzij thuis of op de openbare weg of waardoor het voertuig niet meer in veilige omstandigheden kan rijden, ongeacht de afstand van de woonplaats.

Er is eveneens dekking bij: verkeersongevallen (enkel geldig voor de formules MEDIUM en VIP), incidenten door problemen met de banden, brandstof-panne, panne ten gevolge van het gebruik van een verkeerde brandstof in het voertuig, vastrijden van het voertuig, vandalisme, diefstal of poging tot diefstal van het voertuig of van onderdelen

van het voertuig, onklaar zijn van het voertuig door het verlies van de sleutels of omdat de sleutels zich nog in het afgesloten voertuig bevinden, brand van het voertuig.

De volgende gevallen worden niet beschouwd als incidenten: defecten die te wijten zijn aan het duidelijk niet naleven van het onderhoudsplan dat voorzien wordt door de constructeur, braak of slechte staat van het glas of de lichten, schade die het voertuig niet immobiliseert, die de veiligheid van de inzittenden niet in gevaar brengt en niet in overtreding is met de wegcode, immobilisatie van het voertuig door het ingrijpen van de ordediensten, door de inbeslagname van het voertuig of door iedere andere immobilisatie op wettelijke grond, onklaar zijn ten gevolge van onverantwoord rijgedrag op moeilijk berijdbare wegen (bossen, weiden, enz.), natuurrampen zoals overstromingen, aardbevingen, hagelbuien (of alle andere klimatologische rampen) of ook immobilisatie van het voertuig in een garage of in een werkplaats van een koetswerkhersteller, hetzij voor onderhoudswerken of voor herstellingen die geen verband houden met het incident, hetzij voor onderhoudswerken ten gevolge van een incident dat in de garage zelf werd aangegeven.

Indien het eigen materiaal van Callens Assistance ontoereikend is om het probleem op te lossen dient de klant beroep te doen op de diensten van de politie, brandweer of Civiele Bescherming.

Worden alsook niet beschouwd als incidenten: de gebeurtenissen die zich voordoen terwijl de bestuurder niet in staat is te rijden, niet in staat is om de nodige manoeuvres uit te voeren of onder invloed is van alcohol, narcotica of verdovende middelen.

1.9 Woonplaats

Worden beschouwd als woonplaats: de hoofdverblijfplaats of de gebruikelijke verblijfplaats (medegedeeld bij de onderschrijving) van de fysieke personen of rechtspersonen die het bijstandscontract aangaan, in zoverre deze verblijfplaats zich in België bevindt.

1.10 Ziekte

Een stoornis in de gezondheidstoestand, niet veroorzaakt door een ongeval, die vastgesteld en gediagnosticeerd werd door een geneesheer. Een ernstige ziekte wordt beschreven als een ziekte waardoor een onmiddellijke terugreis onmogelijk is.

1.11 Ongeval

a. Voor de waarborg «Bijstand aan personen» wordt verstaan: een plotse en uitwendige gebeurtenis, buiten uw wil om, die een lichamelijke schade tot gevolg heeft, die vastgesteld en gediagnosticeerd werd door een geneesheer.

b. Voor de andere waarborgen: een plotse en uitwendige gebeurtenis, buiten uw wil om, die een vastgestelde schade tot gevolg heeft.

1.12 Repatriëring

De terugkeer naar uw woonplaats of land van uw woonplaats.

1.13 Natuurramp

Een natuurramp is een plotselinge gebeurtenis van natuurlijke oorsprong met gevolgen op grote schaal. Natuurrampen zijn gebeurtenissen met oorzaken vanuit en gevolgen voor de aarde: overstromingen (stormvloed), uitdroging en uitzetting van de grond (extreme droogte), aardbevingen, vulkaanuitbarstingen, aardverschuivingen en grondverzakkingen. Stormen en de gevolgen van winden (orkanen, tornado's, sneeuwophopingen ten gevolge van wind,...) worden niet beschouwd als natuurrampen. Een evenement wordt beschouwd als een natuurramp wanneer de meeste media gedurende minstens 3 dagen berichten over dit evenement en wanneer niet-noodzakelijke reizen worden afgeraden door de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken.

1.14 Atmosferische omstandigheden

Elk evenement dat volgt uit een natuurramp volgens de definitie onder paragraaf 1.13.

2. WAARBORGEN

2.1 Gewaarborgde prestaties in het buitenland

Callens Assistance BASE: geen bijstand aan personen in het buitenland (punt 4) en technische dekking niet verder dan 50 km van de Belgische grens.

Callens Assistance MEDIUM geeft recht op de gratis levering van de gewaarborgde prestaties, zoals voorzien in artikels 4 en 5 voor maximum vijf interventies tijdens de geldigheidsperiode van het bijstandscontract;

Callens Assistance VIP geeft recht op de gratis levering van de gewaarborgde prestaties, zoals voorzien in artikels 4 en 5 tijdens de geldigheidsperiode van het bijstandscontract.

2.2 Beroep doen op de prestaties

Callens Assistance stelt haar internationale technische en medische bijstandsorganisatie ter beschikking van de begunstigden. Deze functioneert 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 en is gemakkelijk bereikbaar via het telefoonnummer +32 2 286 33 30. De centrale van Callens Assistance is tevens bereikbaar via fax op het nummer +32 2 233 23 58 of via e-mail op het volgend adres: technicalta@touring.be.

3. TOEPASSINGSVOORWAARDEN

Bovenop de algemene bepalingen die in het eerste hoofdstuk opgenomen zijn, zijn de volgende specifieke voorwaarden eveneens van toepassing.

3.1 Territorialiteit

De prestaties die aan de personen gewaarborgd worden in het kader van het bijstandscontract Reisbijstand Buitenland «Personen» gelden over de hele wereld, met uitzondering van België.

De prestaties voor voertuigen in het kader van de bijstandscontracten Reisbijstand Buitenland «Voertuig(en)» gelden in de landen van de Europese Unie (behoudens Estland, Cyprus, Letland en Litouwen) alsook in Monaco, San Marino, Andorra, Liechtenstein, Vaticaanstad, Zwitserland, Montenegro, Bosnië-Herzegovina, Kosovo, IJsland, Macedonië, Noorwegen en Servië, met uitzondering van België. De prestaties zijn enkel gewaarborgd indien ze het gevolg zijn van een gebeurtenis die plaatsgevonden heeft in één van bovenvermelde landen.

De prestaties aan voertuig(en) zijn niet gewaarborgd op de Canarische Eilanden en Madeira, de Spaanse enclaves Ceuta en Melilla op Afrikaans grondgebied, in Turkije en op het Franse grondgebied buiten Frankrijk zelf.

De waarborgen in het buitenland worden niet toegestaan in landen in staat van oorlog, van burgeroorlog, van krijgswet of die gebukt gaan onder terrorisme, oproer of gewelddadige stakingen voor zover de Belgische of internationale pers er tijdens de zes maanden voorafgaand aan het vertrek bericht over uitbrachten of de Federale Overheidsdienst van buitenlandse zaken via de media oproep deze landen te mijden.

3.2 Verplichtingen bij een schadegeval

3.2.1 Callens Assistance onmiddellijk (eventueel na het toedienen van de dringende eerste medische zorgen) op de hoogte brengen en u schikken naar de gegeven instructies. U kunt Callens Assistance 7 dagen op 7 en 24 uur op 24 bereiken op het telefoonnummer +32 2 286 33 30, per fax op het nummer +32 2 233 23 58 en per e-mail via technicalta@touring.be. Elke kost, hulp- of dienstverlening geeft enkel recht op een vergoeding indien Callens Assistance hiervoor voorafgaandelijk haar akkoord heeft gegeven.

3.2.2 zonder verwijl alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van het schadegeval te voorkomen en te beperken.

3.2.3 zonder verwijl de ziekte of het letsel in geval van een ongeval medisch laten vaststellen.

3.2.4 zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen de 7 kalenderdagen het schadegeval schriftelijk aan Callens Assistance melden.

3.2.5 zonder verwijl en in elk geval binnen de 30 dagen Callens Assistance alle nuttige inlichtingen verstrekken en op de vragen antwoorden die u worden gesteld, teneinde de omstandigheden en de omvang van de schade te kunnen vaststellen.

3.2.6 aan Callens Assistance de originele bewijsstukken van de omstandigheden, van de gevolgen en van uw schade overmaken.

3.2.7 de nodige maatregelen nemen om Callens Assistance de medische informatie in verband met de betrokken persoon te bezorgen, de geneesheren van Callens Assistance toelaten de medische informatie in verband met de betrokken persoon in te winnen en de door Callens Assistance aangestelde geneesheer toelaten de betrokken persoon te onderzoeken.

3.2.8 zowel in het land van uw woonplaats als in het buitenland de nodige maatregelen nemen om uw kosten te kunnen terugvorderen bij de sociale zekerheid en de mutualiteit.

3.2.9 in geval van diefstal of vandalisme onmiddellijk een proces-verbaal laten opmaken door de dichtstbijzijnde bevoegde instantie van de plaats waar de feiten zich voordeden of door u werden vastgesteld.

3.2.10 zowel bij de ophaling als bij de aflevering van uw voertuig een gedetailleerd verslag laten op maken in verband met de staat van uw voertuig.

Alle hulpverleningen, transporten, repatriëringen, herstellingen en slepingen worden met uw akkoord en onder uw toezicht uitgevoerd. Callens Assistance is enkel verantwoordelijk voor de door haar uitgevoerde prestaties.

Indien u één van uw verplichtingen niet nakomt en er een verband bestaat met het schadegeval, vervalt uw recht op de eventuele prestaties.

In geval van niet-naleving van de artikel 3.3.2, 3.3.4 en 3.3.5 kan Callens Assistance haar prestatie enkel verminderen met het door haar geleden nadeel.

Het met bedrieglijk opzet niet nakomen van uw verplichtingen, het opzettelijk verzwijgen van gegevens of het opzettelijk mededelen van onjuiste gegevens geeft steeds aanleiding tot het verlies van alle rechten op de eventuele prestaties.

3.3 Mededelingsplicht i.g.v. verzwaring van het risico

De onderschrijver is verplicht, zowel bij het afsluiten als tijdens de loop van het contract, aan Callens Assistance alle bestaande, nieuwe of gewijzigde omstandigheden mee te delen die hem bekend zijn en die hij redelijkerwijs moet beschouwen als gegevens die van invloed kunnen zijn op de beoordeling van het risico door Callens Assistance.

3.4 Medische en gevoelige gegevens

De onderschrijver, die zowel uit eigen naam als uit naam en voor rekening van de begunstigden van het contract handelt, geeft de toestemming aan Callens Assistance om de medische of persoonlijke gegevens te gebruiken, die zowel slaan op zijn persoon als die van de begunstigden, in die mate die nodig is voor de uitvoering van de gewaarborgde prestaties.

Medische gegevens en/ of andere gevoelige gegevens worden steeds verwerkt onder het toezicht van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg. Een lijst van de categorieën van personen die toegang hebben tot de persoonsgegevens is consulteerbaar op eenvoudige aanvraag.

4. BIJSTAND AAN PERSONEN IN HET BUITENLAND

4.1 Waarborgen

4.1.1 REPATRIËRING BIJ ONGEVAL OF ZIEKTE

Wanneer de begunstigde ten gevolge van een ongeval of een ernstige ziekte in het buitenland wordt opgenomen in een ziekenhuis en de geneesheer van Callens Assistance bevestigt dat de repatriëring medisch gerechtvaardigd is, dan zal Callens Assistance contact opnemen met de geneesheren om vast te stellen onder welke voorwaarden de patiënt kan worden gerepatriëerd.

Callens Assistance organiseert en staat in voor het vervoer per ziekenwagen, (slaap)trein, helikopter, lijnvliegtuig, chartervliegtuig of hospitaalvliegtuig, of elk ander vervoermiddel gekozen door de geneesheer van Callens Assistance in functie van de medische toestand van de begunstigde. Dit vervoer wordt, indien nodig onder medisch of paramedisch toezicht, uitgevoerd van de plaats van hospitalisatie in het buitenland naar de woonplaats of een ziekenhuis, alwaar een bed werd gereserveerd, dicht bij de woonplaats van de begunstigde.

Indien de dokter van Callens Assistance objectief kan bevestigen dat de repatriëring niet dringend is en indien de duurtijd tussen de repatriëring en de oorspronkelijke voorziene terugkeer korter dan een halve dag is, dan zal Callens Assistance de repatriëring weigeren.

Callens Assistance organiseert en staat in voor de terugreis van één persoon per schadegeval die de gerepatrieerde begunstigde vergezelt naar zijn bestemming in België, voor zover deze begunstigde geen voertuig en andere begunstigde(n) ter plaatse laat zonder bestuurder om het voertuig en de personen die ter plaatse gebleven zijn terug te brengen.

Callens Assistance organiseert en staat in voor de terugreis naar België van één gedekte reisgezel indien deze laatste de reis alleen zou moeten verderzetten. Deze waarborg wordt ook toegekend in geval van repatriëring van een begunstigde die een transplantatie afwacht zoals gespecificeerd in artikel 4.1.2.

Callens Assistance behoudt zich het recht voor om de keuze van vervoerwijze en moment van repatriëring te bepalen binnen de 72 uur volgend op het verlaten van het ziekenhuis.

Callens Assistance behoudt zich het recht voor het origineel transportticket van de te repatriëren persoon te gebruiken. Indien dit niet het geval is, behoudt Callens Assistance zich het recht voor om een volmacht van de begunstigde te vragen om de tickets te gebruiken of om in zijn naam de omwisseling of de terugbetaling te vragen van de originele transporttickets.

Callens Assistance wijst alle aansprakelijkheid af voor de medische gevolgen die uit het transport van de begunstigde kunnen voortvloeien.

Indien de terugreis niet met het gedekte voertuig gebeurt en indien geen andere begunstigde kan rijden, dan organiseert en staat Callens Assistance in voor de repatriëring van het gedekte voertuig naar de woonplaats van de begunstigde (middelen en tijdstip blijven de keuze van Callens Assistance).

4.1.2 REPATRIËRING VAN EEN TRANSPLANTATIEAFWACHTENDE BEGUNSTIGDE

Voor een begunstigde die wacht op een orgaantransplantatie en op de wachtlijst van één van de EUROTRANSPLAN-centra staat, zorgt Callens Assistance voor de repatriëring van de begunstigde van zijn vakantieverblijf in het buitenland naar het ziekenhuis in België waar de transplantatie zal gebeuren en dit binnen de kortst mogelijke termijn.

Deze dekking wordt verleend voor zover de begunstigde de medische dienst van Callens Assistance (op het nummer +32 2 286 33 30) heeft ingelicht over zijn voornemen naar het buitenland te reizen, minimaal 5 dagen voor het vertrek, en nog voor de afreis de uitdrukkelijke instemming van de arts van Callens Assistance met de plaats van vakantieverblijf heeft gekregen. De arts van Callens Assistance en de begunstigde kunnen zodoende de eventuele repatriëring voorbereiden voor het geval dat er onverwacht een orgaan in België beschikbaar komt. De begunstigde moet voor het vertrek ook een steekkaart invullen waarop alle nuttige inlichtingen voorkomen die nodig kunnen zijn. Callens Assistance wijst alle aansprakelijkheid af voor de medische gevolgen die uit het transport van de begunstigde kunnen voortvloeien.

4.1.3 TUSSENKOMST BIJ ZIEKTE OF ONGEVAL

Callens Assistance komt onbeperkt tussen in de hierna genoemde prestaties en na uitputting van de vergoedingen waarop de begunstigde recht heeft voor dezelfde risico's bij de sociale zekerheid:

- De chirurgische en hospitalisatiekosten;
- De medische kosten ten gevolge van een ongeval of een ziekte en de farmaceutische kosten die door een dokter worden voorgeschreven.
- De kosten voor dringende tandheelkundige verzorging door een gediplomeerd tandarts ingevolge een ongeval of een acute crisis, tot een bedrag van maximaal € 125 per begunstigde (prothesen worden niet gedekt). In dit geval voorziet Callens Assistance geen repatriëring.
- De verblijfskosten in een hotel van elke zieke of bij een ongeval betrokken begunstigde tot een bedrag van maximaal € 65 per begunstigde en per dag (logies + ontbijt), op voorwaarde dat de bedlegerigheid door een dokter opgelegd is en voor een periode die de voorziene datum van verblijf in het buitenland overschrijdt. De bepalingen

van deze waarborg zullen ook voor de echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner van de zieke of de bij een ongeval betrokken begunstigde van toepassing zijn, of wanneer het een kind betreft ook voor de vader of de moeder ervan. Callens Assistance zal voor maximaal € 500 per begunstigde en per geval tussenkomen. Callens Assistance behoudt zich het recht een gedetailleerde factuur te vragen van de onkosten van de begunstigde. Callens Assistance komt alleen tussen als het reeds gereserveerde hotel op meer dan 100 km van de woonplaats gelegen is.

- De kosten van het eerste vervoer van de begunstigde zijn ten laste van Callens Assistance;
- De andere transportkosten (eventuele bezoeken van de andere begunstigten aan het ziekenhuis inbegrepen) worden ten laste genomen tot een totaalbedrag van maximaal € 500.

Callens Assistance behoudt zich het recht voor om de keuze van het ziekenhuis in geval van hospitalisatie te bepalen. De medische, chirurgische en hospitalisatiekosten worden niet langer ten laste genomen wanneer de repatriëring van de begunstigde door de arts van Callens Assistance werd toegestaan, maar de begunstigde de repatriëring weigert of uitstelt uit persoonlijke overwegingen of eender welke andere oorzaak.

Callens Assistance zal de kostprijs van de uitgestelde repatriëring ten laste nemen, slechts ten belope van de kostprijs van de repatriëring die initieel was voorzien en georganiseerd door Callens Assistance, op het ogenblik dat deze was toegestaan door de arts van Callens Assistance.

Wanneer de begunstigde niet in regel is met de reglementen van zijn ziekenfonds, of de bijdrage van de mutualiteit niet heeft betaald, zal de tussenkomst van Callens Assistance worden beperkt tot een maximumbedrag van € 1.250, voor wat betreft de medische, chirurgische, farmaceutische en hospitalisatiekosten.

4.1.4 MEDISCHE KOSTEN IN BELGIË

In geval van een hospitalisatie in België ten gevolge van een niet geplande medische operatie of ongeval in het buitenland, komt Callens Assistance tussen in de medische, chirurgische en hospitalisatiekosten in België tot maximaal € 6.000 per gedekte persoon. De tussenkomst is beperkt tot maximaal 3 maanden na de medisch vastgelegde ontslagdatum uit de verzorgingsinstelling in het buitenland.

Indien een ziekenhuisopname in België niet medisch voorgeschreven is, dan komt Callens Assistance tussen in de medische ambulante kosten ten gevolge van een medische operatie of ongeval in het buitenland tot maximaal € 745 (de massage, kinesithérapie- en fysiotherapiekosten worden beperkt tot maximaal € 125). Deze tussenkomst is beperkt tot één jaar na het voorval.

Zowel voor de ambulante medische kosten in België als de hospitalisatiekosten in België is er een tussenkomst van Callens Assistance voorzien, op voorwaarde dat tijdens het verblijf in het buitenland de klant gehospitaliseerd werd, er een medisch dossier werd opgestart bij de centrale van Callens Assistance en waarbij medische kosten werden betaald.

De vergoedingen worden terugbetaald na tussenkomst van de sociale zekerheid of van het ziekenfonds.

Voor operaties of ongevallen ten gevolge van het skiën, gelden de voorwaarden onder punt 4.1.17.

4.1.5 MEDISCHE INFOLIJN

De begunstigten met een reisbijstand voor het buitenland kunnen met hun medische vragen, vóór en tijdens hun vakantie, bij de Medische infolijn terecht. Deze vragen moeten een algemeen karakter hebben en kunnen nooit betrekking hebben op een individuele medische diagnose.

Wanneer begunstigten in het buitenland op zoek zijn naar een ziekenhuis of medisch centrum, dan hebben ze de mogelijkheid om via de Centrale van Callens Assistance het adres van het dichtstbijzijnde ziekenhuis of medisch centrum te weten te komen, gesteld dat de begunstigten zich in een stad of streek bevinden waar deze medische faciliteiten voorhanden zijn. In verlaten, dunbevolkte regio's of in sommige landen zal het antwoord gegeven worden na ernstig opzoekingswerk, wat enige tijd kan vergen.

De Centrale van Callens Assistance kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor de geleverde kwaliteit van het medisch centrum, zowel in België als in het buitenland.

Ingeval de begunstigde, in het buitenland, medicijnen op voorschrift nodig heeft, kan de Medische infolijn de begunstigde informeren over het equivalent voor het ontbrekende medicijn in kwestie.

4.1.6 VERZENDING VAN GENEESMIDDELEN, PROTHESEN, BRILLEN OF MEDISCH MATERIAAL

Callens Assistance organiseert en staat in voor het toesturen van geneesmiddelen, prothesen, brillen of medisch materiaal die noodzakelijk zijn voor een medische behandeling en waarvan het equivalent in het buitenland

onvindbaar is. Hun aankoopprijs blijft ten laste van de begunstigde. De begunstigde dient een persoon aan te duiden die ze aan Callens Assistance moet overhandigen.

De verzending blijft onderworpen aan de plaatselijke wetgeving en aan de onmogelijkheid een soortgelijk geneesmiddel in het buitenland te vinden. Verdovende middelen en aanverwante zijn steeds uitgesloten.

4.1.7 VERVROEGDE TERUGREIS

Callens Assistance organiseert en neemt de reiskosten heen en terug ten laste van één begunstigde die naar België wenst terug te komen voor één van de hierna vermelde gevallen en die daarna naar zijn vakantieverblijfplaats in het buitenland terugkeert. De begunstigde kan ook kiezen voor enkel de heenreis en de begunstigde familieleden tot de 2^{de} graad laten genieten van een enkele reis om terug naar België te gaan, voor zover deze begunstigten geen voertuig en andere begunstigde(n) ter plaatse laten zonder bestuurder om het voertuig en de personen die ter plaatse gebleven zijn terug te brengen. Dit geldt eveneens voor één verzekerde reisgezel indien deze de reis alleen zou moeten verderzetten.

Callens Assistance behoudt zich het recht voor het origineel transportticket van de te repatriëren persoon te gebruiken. Indien dit niet het geval is, behoudt Callens Assistance zich het recht voor om een volmacht van de begunstigde te vragen om de tickets te gebruiken of om in zijn naam de omwisseling of de terugbetaling te vragen van de originele transporttickets.

De heen- en terugreis moeten worden gedaan binnen de 7 dagen na de gebeurtenis, ofwel per trein 2^{de} klasse, ofwel per lijnvliegtuig in economy class, ofwel per chartervliegtuig, ofwel met het gedekte voertuig.

Callens Assistance behoudt zich het recht voor om de keuze van vervoerwijze en moment van repatriëring binnen de 72 uur te bepalen, afhankelijk van hoe dringend het is.

Indien de heen- en terugreis met eigen voertuig wordt uitgevoerd, dan zal Callens Assistance de werkelijk gemaakte onkosten terugbetalen (autosnelwegtol en brandstofverbruik), na voorlegging van de nodige bewijsstukken.

Deze waarborg wordt niet toegekend in geval van een definitieve terugkeer naar België met het eigen voertuig. Indien de heen- en terugreis niet wordt gedaan met het gedekte voertuig en geen andere begunstigde dit voertuig kan besturen, dan zal Callens Assistance de repatriëring van het gedekte voertuig naar de woonplaats van de begunstigde ten laste nemen (tijdstip en middelen blijven de keuze van Callens Assistance). Deze prestaties zijn enkel geldig wanneer het gedekte voertuig zich in de territorialiteitszone voor de bijstandscontracten Reisbijstand Buitenland «Voertuig(en)» bevindt, zoals gedefinieerd in artikel 3.1.

Worden als gedekte gevallen voor een vervroegde terugreis beschouwd:

a) De vervroegde terugkeer in geval van hospitalisatie in België van de levensgezel of een familielid tot de 2^{de} graad van de begunstigde of de persoon die op dezelfde woonplaats gedomicilieerd is als de begunstigde kinderen en die de kinderen ten laste heeft.

- Indien de behandelende geneesheer bevestigt dat deze hospitalisatie langer zal duren dan minstens 5 dagen, dat zij onvoorzien was en dat de ernst van de gezondheidstoestand van de patiënt (levensbedreigend) de aanwezigheid van een begunstigde aan zijn/haar ziekbed rechtvaardigt.

- Indien de gehospitaliseerde persoon een kind van de begunstigde is en jonger is dan 18 jaar en indien de aanwezigheid van de begunstigde als vader of moeder wenselijk is. In dit geval geldt de beperking van 5 dagen niet.

In beide gevallen moet men een medisch getuigschrift overhandigen.

b) Vervroegde terugkeer bij het overlijden in België van een familielid tot de 2de graad (met inbegrip van hun echtgeno(o)t(e) of hun samenwonende partner) van de begunstigde.

c) Vervroegde terugkeer bij een zwaar schadegeval aan de woonplaats van de begunstigde: diefstal, brand of waterschade die de woonplaats onbewoonbaar maken en die de aanwezigheid van de begunstigde vereisen voor de vrijwaring van zijn belangen.

d) Vervroegde terugkeer in geval van verdwijning van een minderjarig kind jonger dan 16 jaar van de begunstigde, voor zover het kind langer dan 48 uur vermist is en een officiële verklaring is afgelegd bij de desbetreffende instanties (politie en eventueel Child Focus).

De waarborg vervroegde terugkeer wordt enkel toegekend op vertoon van de bewijsstukken van de uitgaven en een attest dat de vervroegde terugkeer rechtvaardigt (overlijdensakte, schadeaangifte, enz.).

4.1.8 TERUGKEER VAN DE KINDEREN

In geval van hospitalisatie of overlijden in het buitenland van de begeleider van de begunstigde kinderen jonger dan 18 jaar en voor zover geen enkele andere aanwezige (mede)begeleider deze rol kan overnemen, organiseert en staat

Callens Assistance in voor het zenden van een begeleider (familielid of hostess) die deze kinderen jonger dan 18 jaar zal repatriëren.

De verblijfskosten, in een hotel, van deze begeleider zullen vergoed worden tot een bedrag van € 65 per dag (logies + ontbijt). De maximale tussenkomst is beperkt tot € 500 per geval.

4.1.9 BEZOEK AAN DE BEGUNSTIGDE OPGENOMEN IN EEN BUITENLANDS ZIEKENHUIS

Indien de begunstigde langer dan 5 dagen in een buitenlands ziekenhuis verblijft, bezorgt Callens Assistance aan een familielid één vervoerbiljet heen en terug. Al naar gelang de noodzaak zal Callens Assistance bepalen om ofwel een 2de klasse treinsbiljet, ofwel een vliegtuigticket economy class, ofwel een ticket voor een chartervliegtuig, met vertrek uit België te bezorgen.

Wanneer de heen- en terugreis gebeuren met de eigen wagen, zal Callens Assistance de reëel gemaakte onkosten terugbetalen (autosnelwegtollen en brandstofverbruik), zonder evenwel de kostprijs van een treinreis 2de klasse te overschrijden en na voorlegging van de nodige bewijsstukken.

De verblijfskosten, in een hotel, van deze bezoeker zullen vergoed worden tot een bedrag van maximaal € 65 per dag (logies + ontbijt). De maximale tussenkomst wordt beperkt tot € 500.

Indien de begunstigde in het ziekenhuis jonger dan 18 jaar is, geldt de beperking van 5 dagen niet.

4.1.10 HUISDIEREN (HONDEN EN KATTEN)

In geval van repatriëring van de begunstigde organiseert en staat Callens Assistance in voor de terugreis van maximaal 2 kleine huisdieren. Deze prestatie is echter onderworpen aan het ter plaatse in voege zijnde gezondheidsreglement en aan de beperkingen opgelegd door de vervoermaatschappij. In geval een huisdier dat de begunstigde vergezeld bij de heenreis, het slachtoffer wordt van een ongeval of ziekte, vergoedt Callens Assistance de kosten van een dierenarts tot maximaal € 65.

4.1.11 REPATRIËRING VAN HET STOFFELIJK OVERSCHOT

In geval van overlijden in het buitenland van de begunstigde organiseert en staat Callens Assistance in voor de repatriëring van zijn/haar stoffelijk overschot naar België, vanaf het ziekenhuis of het funerarium naar de plaats in België aangeduid door de familie, alsook de kosten van balseming en de kosten voor de administratieve formaliteiten in het buitenland. De kosten voor de kist worden ten laste genomen tot een maximum van € 745.

Callens Assistance organiseert en staat in voor de terugreis naar België van de andere begunstigten.

Callens Assistance organiseert en staat in voor de terugreis naar België van één verzekerde reisgezel indien deze laatste de reis alleen zou moeten verderzetten.

Callens Assistance zal steeds nagaan of de oorspronkelijk voorziene vervoermiddelen gebruikt kunnen worden om de terugreis naar België aan te vatten.

Indien de in het buitenland overleden begunstigde ter plaatse wordt begraven of verast, zal Callens Assistance tussenkomen ten bedrage van maximaal € 1.500 in de hierna gedefinieerde prestaties:

- De kosten voor het kisten en de balseming;
- De kosten voor de lijkstaf of de urne;
- De vervoerskosten ter plaatse van het stoffelijk overschot;
- De kosten voor repatriëring van de urne;
- Een vervoerbewijs heen en terug om het mogelijk te maken aan een familielid om ter plaatse te gaan;
- De administratieve formaliteiten in het buitenland.

De begrafenings-, verassings- en ceremoniekosten worden niet gedekt.

4.1.12 COMMUNICATIEKOSTEN

Callens Assistance staat in, tot een maximum van € 125 en mits voorlegging van de bewijsstukken, voor de communicatiekosten om de Centrale van Callens Assistance op het nummer +32 2 286 33 30 te bereiken, op voorwaarde dat de oproep door een bijstandsprestatie wordt gevolgd.

4.1.13 DRINGENDE BOODSCHAPPEN

Indien de begunstigde vanuit het buitenland een dringende boodschap wenst door te geven aan zijn familie of onmiddellijke omgeving en dit betreffende zijn ziekte, ongeval of gelijk welke waarborg in deze algemene voorwaarden, zal Callens Assistance het nodige doen om deze boodschap over te maken. Evenzo zal Callens Assistance al het mogelijke doen om de dringende boodschappen aan de begunstigde te bezorgen die door zijn familie of onmiddellijke omgeving aan Callens Assistance overgemaakt werden in het kader van de beschreven waarborgen. Callens Assistance kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de boodschap.

4.1.14 TOLKKOSTEN

Callens Assistance staat in, tot een maximum van € 125 en mits voorlegging van de bewijsstukken, voor de kosten van een tolk op wie de begunstigde in het kader van de voorziene prestaties eventueel een beroep moet doen.

4.1.15 TOESTUREN VAN BAGAGE

Indien de bagage van de begunstigde gestolen werd, organiseert en staat Callens Assistance in voor de toezending van een koffer met persoonlijke bezittingen. De begunstigde dient een persoon aan te duiden die de koffer aan BIJSTAND moet overhandigen. Bovendien moet de begunstigde bij de bevoegde instanties van het land een verklaring van diefstal indienen.

4.1.16 HULP AAN OUDEREN EN GEHANDICAPTEN

Indien de begunstigde ouder dan 60 jaar of gehandicapt is, zorgt Callens Assistance op eenvoudige vraag voor:

- Het eventueel ter beschikking stellen van een rolstoel in de luchthaven van vertrek en aankomst;
- Het organiseren van het vervoer van deze begunstigde van de woonplaats naar de luchthaven van vertrek en van de luchthaven van aankomst naar de plaats van bestemming en omgekeerd, waarbij de vervoerkosten echter ten laste van de begunstigde blijven.

4.1.17 SKIWAARBORGEN

Vergoeding van skiliftarrangementen en skilesarrangementen

Callens Assistance neemt tot maximaal € 200 elk het skiliftarrangement en het skilesarrangement ten laste van meer dan 5 dagen, dat niet kon worden gebruikt ten gevolge van:

- Een ongeval van een begunstigde tijdens het skiën;
- Het verplicht gezelschaphouden door de begunstigde van een geaccidenteerd begunstigde kind jonger dan 16 jaar tijdens de rest van het verblijf;
- Een gedekte vervroegde terugkeer van de begunstigde zoals beschreven in punt 4.1.7.

Het arrangement komt voor vergoeding in aanmerking vanaf de dag na het voorval en voor de overblijvende looptijd op voorlegging van attesten die de gegrondheid van de ongeschiktheid tot skiën bewijzen.

Medische kosten in het buitenland na een skiongeval

De medische kosten en hospitalisatiekosten als gevolg van een in het buitenland opgelopen skiongeval worden gedekt volgens de waarborgen in artikel 4.1.3.

Medische kosten in België na een skiongeval

De terugbetaling van de ambulante medische kosten (doktersbezoek, kosten voor kinesithérapie en farmaceutische onkosten) in België ten gevolge van een skiongeval in het buitenland, is gewaarborgd gedurende 1 jaar na datum van het ongeval en tot een bedrag van maximum € 745 (massagekosten, kosten voor kinesithérapie en fysiotherapie zijnde gelimiteerd tot € 125).

De hospitalisatiekosten in België ten gevolge van een skiongeval in het buitenland, zijn gewaarborgd gedurende 3 maanden na de medisch vastgelegde ontslagdatum uit de verzorgingsinstelling in het buitenland, tot een bedrag van maximum € 6.000 per verzekerde persoon, op voorwaarde dat tijdens zijn verblijf in het buitenland de klant werd gehospitaliseerd.

De ambulante medische kosten en de hospitalisatiekosten worden toegekend op voorwaarde dat er een medisch dossier werd geopend bij de Callens Assistance centrale gedurende het verblijf in het buitenland en dat er reeds

medische kosten werden betaald voor dit dossier. De vergoedingen worden terugbetaald na tussenkomst van de sociale zekerheid of van het ziekenfonds op basis van de afrekening van de mutualiteit.

Breken van ski's

Ingeval van breuk van ski's en/of de bindingen toebehorend aan de begunstigde (Alpijnse ski's, langlaufski's, snowboards, monoski's en cross country ski's), neemt Callens Assistance tot maximaal € 100 de kosten van de huur van gelijkwaardig materiaal ten laste voor de resterende dagen.

Elke vraag tot schadeloosstelling moet worden vergezeld van de verhuurfactuur. De gebroken ski's en/of bindingen moeten worden binnengebracht bij Callens Assistance.

Diefstal van ski's, skistokken, skischoenen

Ingeval van gestolen skilatten, skistokken en skischoenen toebehorend aan de begunstigde, neemt Callens Assistance tot maximaal € 100 de kosten van de huur van gelijkwaardig skimateriaal ten laste voor de resterende dagen, mits de diefstal gepleegd werd via inbraak of met geweld en behoorlijk werd vastgesteld.

De waarborg wordt niet verstrekt indien de ski's, skistokken of skischoenen onbeheerd werden achtergelaten. Elke aanvraag tot schadeloosstelling moet vergezeld worden van de verhuurfactuur, een aangifte bij de bevoegde autoriteiten in het buitenland en de originele aankoopfactuur.

Voorschot voor de advocatenkosten

Callens Assistance schiet maximaal € 2.500 verdedigingskosten voor aan de begunstigde die als gevolg van het skiën een nadeel ondergaat door een schadevordering van een derde. Deze eis wordt slechts in aanmerking genomen indien ze op een bedrag van meer dan € 50 betrekking heeft.

4.1.18 OPSPORINGS- EN REDDINGSKOSTEN

Callens Assistance organiseert en staat in voor de opsporingskosten als gevolg van een ongeval of een verdwijning, gefactureerd door een officiële hulpdienst en dit tot maximaal € 5.000 voor alle begunstigden.

Het skiën buiten de pistes is eveneens gedekt indien de begunstigde wordt begeleid door een erkende skimonitor. Het bergwandelen buiten begaanbare en/of officieel aangeduide paden is gedekt indien de begunstigde wordt begeleid door een erkende berggids.

De waarborg wordt toegekend op vertoon van de factuur van de kosten en een attest van de hulpdiensten of de lokale politie die de identiteit van de begunstigden bevestigen.

4.1.19 TRANSFER VAN GELDSOM

Bij verlies of diefstal van de portefeuille van de begunstigde kan Callens Assistance de transfer van een geldsom organiseren, voor zover een klacht werd ingediend bij de politie.

In dit geval dient de begunstigde de naam en het telefoonnummer van een persoon naar zijn keuze mede te delen, die de gevraagde som en de transferkosten kan deponeren in het dichtstbijzijnde kantoor van een door Callens Assistance aangeduide tussenpersoon. Dit kantoor zal zo snel mogelijk het geld transfereren naar een kantoor van de tussenpersoon, dat zich dichtbij de plaats bevindt waar de begunstigde verblijft en alwaar deze het geld kan afhalen. Callens Assistance zal zich bezighouden met het contacteren van alle betrokken personen om de transfer te kunnen uitvoeren.

4.1.20 BORG SOM VOOR INVRIJHEIDSTELLING

Indien de begunstigde ingevolge een verkeersongeval in het buitenland gerechtelijk wordt vervolgd, schiet Callens Assistance hem, tot een maximum van € 12.500, de strafrechtelijke borgsom voor, die door de bevoegde instanties wordt geëist. In dit geval neemt Callens Assistance de honoraria van een advocaat voor haar rekening tot een maximum van € 1.250.

4.1.21 VERLENGING VERBLIJF IN HET BUITENLAND

Callens Assistance neemt de kosten op zich voor de verlenging van het hotelverblijf van de begunstigde wanneer deze de terugreis niet kan aanvangen op de initieel voorziene terugreisdatum ten gevolge van overmacht in geval van:

- Natuurrampen;
- Atmosferische omstandigheden

Callens Assistance komt tussen in de strikt noodzakelijke kosten: logies, maaltijden en verlenging van reisbijstand tot € 65 per dag per persoon en dit gedurende maximaal 10 opeenvolgende dagen op vertoon van de originele bewijsstukken.

De begunstigde dient de volgende stappen te ondernemen om recht te hebben op tussenkomst van Callens Assistance:

- De begunstigde dient eerst contact op te nemen met zijn reisorganisator of met zijn luchtvaartmaatschappij die bepaalde verplichtingen hebben tegenover hun klanten.
- Callens Assistance komt tussen in de gefactureerde kosten wanneer de reisorganisator of de luchtvaartmaatschappij geen verplichtingen tot terugbetaling hebben tegenover de begunstigde.
- De begunstigde dient hiervoor de nodige bewijsstukken te leveren aan Callens Assistance volgens de procedures beschreven in artikel 4.2 van de algemene voorwaarden.

4.2 Te volgen procedure om beroep te doen op de waarborg

Wanneer een begunstigde ziek of gewond wordt tijdens een verplaatsing in het buitenland, moet hij bij een spoedgeval prioritair beroep doen op de plaatselijke hulpdiensten (ziekenwagen, ziekenhuis, dokters, enz.) en de Centrale van Callens Assistance verwittigen binnen de 24 uur, tenzij in geval van overmacht. De volgende inlichtingen moeten aan Callens Assistance worden medegedeeld:

- De naam (eventueel de meisjesnaam), leeftijd en adres in België van de zieke of gekwetste begunstigde;
- Adres en telefoonnummer van de plaats waar de zieke of gekwetste zich bevindt, alsook van zijn vakantieverblijfplaats, indien dit niet hetzelfde is;
- De naam en het adres van de arts ter plaatse;
- De naam en het adres van de behandelende arts in België.

IN GEVAL VAN HOSPITALISATIE:

- De naam van het ziekenhuis en de dienst waar de begunstigde zich bevindt;
- De gezondheidstoestand van de begunstigde;
- De behandeling die men uitvoert.

MAATREGELEN TE TREFFEN IN HET BUITENLAND:

- Een bewijsstuk vragen van het betaalde ereloon en andere uitgaven alsook een certificaat van dringende hospitalisatie,
- Voor de onkosten voor verlenging van verblijf in een hotel moet een geneeskundig getuigschrift worden aangevraagd op naam van de begunstigde, waarbij de noodzaak, het begin en het einde van de hospitalisatie bevestigd wordt; de hotelrekening met kwijting en vermelding van de duur van het verblijf en alle bewijsstukken die de uiterste datum van uw verblijf in het buitenland kunnen staven.
- Indien het om ambulante (zonder hospitalisatie) medische kosten gaat hoger dan € 250, dient de begunstigde een medisch rapport te vragen aan de buitenlandse arts en dit terug te sturen ter vertrouwelijke attentie van de arts van Callens Assistance.
- Indien een repatriëring niet door Callens Assistance georganiseerd wordt, moet de begunstigde BIJSTAND een geneeskundig getuigschrift bezorgen, bewijzend dat de terugkeer in België medisch noodzakelijk was.

BIJ UW TERUGKEER IN BELGIË EN INDIEN DE BUITENLANDSE SOCIALE ZEKERHEID NIET TER PLAATSE IS TUSSENGEKOMEN:

- Fotokopieer alle bewijsstukken van de honoraria of andere uitgaven;
- Bezorg Callens Assistance alle fotokopieën van de bewijsstukken;
- Stuur een dossier met een aanvraag tot tussenkomst aan uw Belgisch ziekenfonds met de originele bewijsstukken in bijlage;

- Na de tussenkomst van het ziekenfonds de afrekening(en) van de vergoedingen, toegekend door het ziekenfonds, aan Callens Assistance bezorgen, met in bijlage de door het ziekenfonds afgestempelde originele bewijsstukken of bij gebrek eraan de fotokopieën van de bewijsstukken.

Callens Assistance betaalt het saldo van de honoraria en andere uitgaven terug binnen de limieten bepaald door huidige algemene voorwaarden.

5. BIJSTAND AAN VOERTUIGEN IN HET BUITENLAND

5.1 Bij panne, ongeval of incident

5.1.1 PECHVERHELPING EN SLEPING

Callens Assistance organiseert en neemt de pechverhelping op de weg ten laste door één van de 12.000 wegenwachters van de automobielclubs aangesloten bij de F.I.A. (Fédération Internationale de l'Automobile) in te schakelen. Callens Assistance organiseert (behalve andersluidende wetgevingen) en neemt de sleping ten laste naar de dichtstbijzijnde garage.

Bij afwezigheid van een wegenwachter van een bij de F.I.A. aangesloten club, organiseert Callens Assistance de pechverhelping op de weg en/of sleping van het gedekte voertuig en waarborgt zij de terugbetaling van de kosten tot een maximum van € 375, mits voorlegging van de betaalde factuur.

De factuur voor herstelling en wisselstukken blijft ten laste van de begunstigde. Callens Assistance kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de keuze, de kwaliteit of de prijs van een door een garagehouder uitgevoerde herstelling. De herstellingen aan het gedekte voertuig gebeuren met de schriftelijke toestemming en onder controle van de begunstigde.

5.1.2. DIAGNOSE

Bij immobilisatie wordt in overleg met een deskundige van Callens Assistance en de garage waar het voertuig werd achtergelaten, een diagnose gemaakt tijdens het telefonische contact met de bijstandscentrale van Callens Assistance. Bij ontstentenis zal onze lokale correspondent voor de diagnose zorgen. Deze diagnose bepaalt de verwachte immobilisatieduur van het voertuig. Callens Assistance heeft het recht om rechtstreeks contact op te nemen met de lokale deskundige.

U kunt, naar wens, kiezen uit volgende prestaties:

- **Wachten op de herstellingen:**

U kunt ter plaatse wachten tot het voertuig hersteld is. Callens Assistance neemt alle hotelkosten (logies + ontbijt) voor zijn rekening ten belope van maximaal € 65 per nacht en per begunstigde, op voorwaarde dat de begunstigde zich niet in zijn verblijfplaats bevindt of zijn verblijf langer dan de geplande termijn zal duren. Verder stelt Callens Assistance een vervangwagen tot uw beschikking zolang de herstellingen duren en volgens de modaliteiten van punt 5.5. Deze clausule is ook van toepassing, tegen dezelfde voorwaarden, op de huurkosten van een kampeerplaats voor het getrokken voertuig (caravan of aanhangwagen).

Callens Assistance neemt de lokale verplaatsingskosten ten laste tussen het hotel en de plaats van herstelling van het voertuig.

Deze prestaties zijn gewaarborgd gedurende maximaal 5 werkdagen en zijn geplafonneerd op € 500.

of

- **Voortzetting van de reis:**

Indien u uw wagen in de garage wilt laten en uw reis wilt voortzetten, staat Callens Assistance in voor het traject naar uw eindbestemming en de terugkeer tot de garage om uw voertuig op te halen. Deze prestatie is gewaarborgd voor een maximumbedrag van € 500 voor alle begunstigden. Dit traject kan worden afgelegd per trein 2de klasse, per vliegtuig in economy class, per chartervliegtuig of per vervangwagen (zie punt 5.5) en wordt door Callens Assistance gekozen aan de hand van de dienstregelingen, de mogelijkheden en de plaats waar de reis onderbroken werd.

Of

- **Repatriëring van het voertuig en repatriëring van de begunstigden:**

Callens Assistance zorgt voor de repatriëring van het gedekte voertuig in overeenstemming met de modaliteiten van punt 5.4 indien de herstelling langer dan 3 werkdagen duurt.

Callens Assistance zorgt voor repatriëring van de begunstigden. De reis gebeurt ofwel per trein in 2de klasse, ofwel per vliegtuig in economy class, ofwel per chartervliegtuig, ofwel met een vervangwagen en wordt door Callens Assistance gekozen aan de hand van de dienstregelingen, de mogelijkheden en de plaats waar de reis onderbroken werd.

Indien de terugreis met een voertuig van een derde geschiedt, zal Callens Assistance de werkelijk gemaakte onkosten (tolkosten en brandstofverbruik) terugbetalen, na voorlegging van de bewijsstukken. Voor elke aanvraag tot terugbetaling moeten de originele vervoerbiljetten aan Callens Assistance overhandigd worden.

5.1.3. VERZENDING VAN ONDERDELEN

Indien de voor de werking van het gedekte voertuig onmisbare onderdelen onvindbaar zijn in het buitenland binnen de 3 werkdagen, organiseert en staat Callens Assistance, op basis van een telefoonoproep bevestigd door een schriftelijke aanvraag, in voor de verzending van de gevraagde onderdelen, en dit met het meest geschikte vervoermiddel in functie van de geldige reglementering, de mogelijkheden en de plaats van de reisonderbreking en onder voorbehoud van de plaatselijke en internationale wetgeving. De verzending van een motor is uitgesloten.

De prijs van de onderdelen, de douanetaksen en de invoerkosten blijven ten laste van de begunstigde.

Callens Assistance wordt van deze verplichting ontheven in geval van overmacht, zoals:

- Stopzetten van de fabricatie door de constructeur;
- Onbeschikbaarheid van het onderdeel bij de groothandelaar of de concessiehouder van het merk;
- Algemene staking of ontregeling van de transportmogelijkheden.

5.2 Bij diefstal van het voertuig

Indien het voertuig in het buitenland wordt gestolen, staat Callens Assistance in voor hetzij de repatriëring van de begunstigden, hetzij de voortzetting van de reis volgens de modaliteiten van artikel 5.1.2, ten belope van maximaal € 500. De begunstigde moet de aangifte van de diefstal aan de lokale politie overhandigen. Indien het voertuig voor zijn terugkeer wordt gevonden, geldt dezelfde procedure als bij panne of ongeval (punt 5.1).

Indien het voertuig na zijn terugkeer wordt gevonden, wordt de repatriëring van het voertuig uitgevoerd in overeenstemming met punt 5.4.

5.3 Bij ongeschiktheid van de bestuurder(s)

Indien de begunstigde, ingevolge een ongeval of plotselinge ziekte van de gedekte bestuurder, onmogelijk zijn weg kan vervolgen en indien geen enkele inzittende het voertuig mag besturen, organiseert en staat Callens Assistance in, na medisch contact met een dokter ter plaatse, voor het sturen van een vervangingschauffeur die het voertuig en eventueel zijn andere gedekte inzittenden zal terugbrengen naar hun woonplaats. De kosten voor tol en brandstof zijn voor rekening van de begunstigde.

Callens Assistance kan van deze verbintenis ontheven worden, indien het voertuig ernstige afwijkingen vertoont die de veiligheid van het voertuig in het gedrang brengen.

In geval van spoed of persoonlijke geschiktheid mag de begunstigde zelf een chauffeur aanwerven. In dit geval komt Callens Assistance, na medisch contact met een dokter ter plaatse, tussen in:

- 1) De vergoeding en de etappekosten van de vervangingschauffeur tot maximaal € 50 per dag tijdens de totale duur van zijn prestaties, met inbegrip van de dagen die noodzakelijk zijn voor de terugreis per trein. De gemiddelde dagelijkse wegetappes moeten minimaal 500 km per dag bedragen;
- 2) De kosten voor de terugreis van de chauffeur per trein 2^{de} klasse.

5.4 Repatriëring van het gedekte voertuig

Callens Assistance organiseert en staat in voor:

- De repatriëring van het gedekte voertuig naar de garage van uw keuze in België;
- De stallingskosten ten belope van maximaal € 15 per dag voor een maximumduur van 15 dagen.

De aanvraag moet binnen de 48 uur na de immobilisatie van het voertuig worden gedaan. De stallingskosten worden betaald vanaf de dag waarop de inbeslagname van het voertuig is opgeheven. Callens Assistance verbindt er zich toe

om het gedekte voertuig in de best mogelijke omstandigheden en binnen de kortst mogelijke termijn te repatriëren. Vertragingen in de uitvoering van de repatriëring kunnen geen aanleiding geven tot schadevergoedingen.

De begunstigde mag het voertuig niet op eigen initiatief repatriëren, op straffe van vervallenverklaring van rechtswege. Callens Assistance neemt de repatriëring ten laste indien de cataloguswaarde (Eurotax "aankoop" notering) of de restwaarde hoger liggen dan de repatriëringskosten van het voertuig. In het tegengestelde geval wordt het gedekte voertuig achtergelaten (zie punt 5.6).

Callens Assistance kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade aan het gedekte voertuig dat wordt vervoerd of gesleept, noch bij verdwijning of beschadiging van de inhoud van het gedekte voertuig. De begunstigde geeft Callens Assistance de toelating om automatisch alle maatregelen te nemen om haar eigen belangen te vrijwaren en om elke rechtsvordering in te stellen die zij nuttig acht, zowel tegen de begunstigten als tegen derden. Bij betwisting moet de technische dienst van Callens Assistance geraadpleegd worden. Deze zal het dossier grondig onderzoeken.

5.5 Terbeschikkingstelling van een vervangwagen in het buitenland

Callens Assistance organiseert en staat in voor de terbeschikkingstelling aan de begunstigde van een vervangwagen van categorie A, B of C (categorie D voor de formule VIP) van eender welk merk, volgens volgende voorwaarden, met een maximum van vijf (5) kalenderdagen voor de formules BASE en MEDIUM (tien (10) kalenderdagen voor de formule VIP).

Callens Assistance beslist alleen over de vervoermodus.

Callens Assistance heeft het recht om een expertise van het gedekte voertuig uit te voeren vóór de toewijzing van een vervangwagen.

De toekenning van de vervangwagen wordt gewaarborgd binnen de limieten van de lokale beschikbaarheid en de wettelijke beperkingen. De onbeschikbaarheid van een vervangwagen kan in geen geval aanleiding geven tot een schadevergoeding.

De begunstigde aanvaardt om zich te houden aan de algemene huurvoorwaarden zoals vermeld in de verhuurovereenkomst van de door Callens Assistance aangeduide verhuurder. De algemene huurvoorwaarden van de verhuurder zullen voor de terbeschikkingstelling van de vervangwagen ter ondertekening aan de begunstigde worden voorgelegd.

De begunstigde, die een vervangwagen ter beschikking krijgt, verbindt zich ertoe deze terug te bezorgen op het einde van de periode van terbeschikkingstelling die uitdrukkelijk vermeld is in de verhuurovereenkomst en dit op de overeengekomen plaats, dag en tijd die Callens Assistance heeft aangeduid. Bij laattijdige inlevering van de vervangwagen zal elke dag waarvan meer dan 2 uur verstreken zijn als een volledige dag beschouwd worden en aan de begunstigde worden gefactureerd. Het voertuig moet terugbezorgd worden met een volle brandstoftank. De vervangwagen is verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid en materiële schade volgens de voorwaarden bepaald in de verhuurovereenkomst van de verhuurder. De brandstofkosten en de tolkosten zijn ten laste van de begunstigde, alsook de eventuele kosten voor de terugzending van het voertuig.

Bij ontvangst van de vervangwagen zal de begunstigde een waarborg moeten betalen volgens de voorwaarden bepaald in de verhuurovereenkomst van de verhuurder. De begunstigde moet hiertoe over een kredietkaart beschikken, omdat deze zal worden gevraagd door de verhuurder om de waarborg te voldoen.

Deze waarborg zal slechts aan de begunstigde worden teruggegeven indien het voertuig, op het einde van de in de verhuurovereenkomst bepaalde periode, zonder bijkomende schade wordt terugbezorgd en de begunstigde aan alle verplichtingen vermeld in de verhuurovereenkomst heeft voldaan. Bij ontvangst en binnenbrengen van de vervangwagen zal de staat van het voertuig worden vastgesteld door middel van een check in/check out verslag dat door de begunstigde en de verhuurder voor akkoord moet worden ondertekend.

Indien de begunstigde de vervangwagen langer dan de door Callens Assistance vastgestelde termijn wil behouden, zal deze zich moeten aanbieden bij de verhuurder voor het einde van de door Callens Assistance gewaarborgde duur van terbeschikkingstelling vermeld in de verhuurovereenkomst en zal de begunstigde voor deze verlenging een afzonderlijke verhuurovereenkomst moeten afsluiten met de verhuurder. De verhuuronderneming zal de extra dag(en) aan de begunstigde factureren volgens de voorwaarden vermeld in deze afzonderlijke verhuurovereenkomst.

De originele bewijsstukken, die de duurtijd van de verplaatsing in het buitenland (reserveringsdocumenten voor hotel, vakantiewoning of kampeerplaats, enz.) en de herstelling van het gedekte voertuig (factuur, enz.) aantonen, moeten op eenvoudig verzoek worden bezorgd aan Callens Assistance.

De in het kader van voormelde procedure toegekende vervangwagen mag onder geen enkel beding worden gebruikt in andere landen dan vermeld in punt 3.1 (Territorialiteit), behoudens in België bij de terugreis.

5.6 Afstand doen van het gedekte voertuig

Callens Assistance organiseert de dedouanering en staat in voor de douanekosten die zouden worden geëist voor de vernieling van het voertuig, naar aanleiding van een vastgestelde diefstal, onherstelbare pech, brand of ongeval. In dit geval wordt enkel de reisbagage (persoonlijke objecten die men op reis meeneemt) met de begunstigten gerespatieerd. Een afstands- of vernietigingsattest van het voertuig, behoorlijk ingevuld en afgeleverd door een lokale overheid en getekend door de garagehouder of schroothandelaar, wordt geëist.

Om elke weigering tot tussenkomst te voorkomen, verbindt de begunstigde zich ertoe Callens Assistance binnen de 24 uur volgend op het ogenblik waarop een van deze evenementen zich heeft voorgedaan, te verwittigen en om zich te schikken naar de richtlijnen die hem/haar door Callens Assistance worden gegeven. Callens Assistance betaalt deze kosten rechtstreeks aan de betrokken douaneadministratie. Bij totaal verlies van het voertuig moet de officiële nummerplaat (achteraan) worden weggenomen.

Indien het wrak ter plaatse wordt achtergelaten, is de tussenkomst van Callens Assistance in de stallingskosten beperkt tot een maximumbedrag van € 15 per dag gedurende maximaal 15 dagen.

5.7 Technische raadpleging

De begunstigde heeft, mits voorafgaande toestemming van Callens Assistance, recht op een kosteloze technische raadpleging van de bij de F.I.A. aangesloten club in het bezochte land, indien deze club over een dergelijke dienst beschikt. Zoniet vergoedt Callens Assistance de technische raadpleging van een door bedoelde club erkende deskundige. In dat geval betaalt Callens Assistance de kosten van deze raadpleging terug aan de begunstigde tot een maximumbedrag van € 250, na voorlegging van de ereloonnota van de deskundige. De kosteloze raadpleging of vergoeding wordt enkel verleend indien de raadpleging uitsluitend betrekking had op een technisch probleem in verband met het gebruik in het buitenland van het voertuig van de begunstigde, met uitzondering van de schade veroorzaakt door een verkeersongeval.

5.8 Te volgen procedure

CONTACTEREN VAN Callens Assistance BIJ SCHADEGEVAL:

Indien u bij een verplaatsing in het buitenland een ongeval of een incident heeft, moet u Callens Assistance binnen de 24 uur verwittigen, behalve in geval van overmacht. Om de bijstand vlot te laten verlopen, vragen we u om volgende informatie bij de hand te houden:

- De nummerplaat (het verdient bovendien de voorkeur uw nummerplaat te spellen bij uw telefonisch contact met de Centrale van Callens Assistance);
- Het merk, type en jaartal van het betreffende voertuig;
- Het volledige adres voor een eventuele interventie (nummer van de autosnelweg, kilometerpaal, straatnaam, exacte locatie met postcode);
- Het telefoonnummer waarop u op dat moment bereikbaar bent;
- Het aantal personen ter plaatse;
- Uw reisweg (heen- of terugweg).

De bewijsstukken van de immobilisatie in een garage en van de herstelling van het gedekte voertuig, zoals de factuur van de herstelling, enz. moeten op eenvoudige vraag van Callens Assistance worden voorgelegd. Callens Assistance heeft de originele stukken nodig in het kader van elk verzoek tot terugbetaling.

D. UITSLUITINGEN

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

1 Algemene uitsluitingen

- Elke gebeurtenis die reeds gekend is voor het onderschrijven van het bijstandscontract en/of het vertrek naar het buitenland;
- Landen in staat van oorlog, van burgeroorlog, van krijgswet of die getroffen worden door gezondheidsproblemen op wereldniveau (epidemieën, pandemieën inbegrepen), gebukt gaan onder terrorisme, oproer of gewelddadige stakingen voor zover de Belgische of internationale pers er tijdens de 6 maanden voorafgaand aan het vertrek bericht over uitbrachten of de Federale Overheidsdienst van Buitenlandse Zaken via de media opriep deze landen te mijden;
- De voorgeschreven procedure werd niet gevolgd;
- Elke gebeurtenis of situatie die rechtstreeks of onrechtstreeks gelinkt is aan epidemieën, pandemieën en quarantaine;
- Elke gebeurtenis of situatie die rechtstreeks of onrechtstreeks gelinkt is aan het niet naleven van de wetgeving die van toepassing is;
- De gevallen die plaatsgegrepen hebben buiten de geldigheidsperiode;
- Elke gebeurtenis die zich na de eerste 3 maanden verblijf voordoet;
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van het gebruik van vuurwapens;
- Aandoeningen en gebeurtenissen ingevolge het momentaan of chronisch gebruik van drugs, alcohol of elk ander product dat niet voorgeschreven is door een geneesheer;
- Elke prestatie die niet gevraagd werd of die geweigerd werd door de begunstigde, of die niet door Callens Assistance georganiseerd of toegestaan werd;
- Luchtreizenzij als betalend passagier van een meermotorig toestel erkend voor het openbaar vervoer van passagiers;
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van het gebruik van vaartuigen, tenzij als betalend passagier van een vaartuig erkend voor het openbaar vervoer van passagiers;
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van opzettelijk veroorzaakte gebeurtenissen met bedrieglijk opzet of kwaadwillige en onrechtmatige daden van de verzekerde;
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van het drijven van een handel, het beheren van een onderneming of het uitoefenen van een beroep;
- Lichamelijk letsel en materiële schade opgelopen bij of als gevolg van een beroepsbezigheid, aangaande elke begunstigde werknemer krachtens een arbeids- of leercontract;
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks bestaat uit kosten ten gevolge van gerechtelijke vervolgingen;
- De gedekte gebeurtenissen voorgevallen in de landen die uitgesloten zijn van deze waarborg;
- Kosten voor annulering van het verblijf;
- Alle bijkomende kosten van een hotel (dvd-verhuur, pay-tv, telefoon), ziekenhuis (eenpersoonskamer) of luchthaven (overgewicht van bagage) en andere kosten van zelfde aard;
- Vliedsporten, motorsporten, bobslee, bergbeklimmen, rotsklimmen, skiën buiten de skipistes (behalve wanneer begeleid door een erkende skimonitor), bergwandelen buiten begaanbare en/of officieel aangeduide paden (behalve wanneer begeleid door een erkende berggids), kitesurf, diepzeeduiken, canyoning, benjispringen, speleologie, vechtsporten, jacht op wild, speedriding, downhill, carsurfing en alle sporten in het kader van een competitie of een snelheidswedstrijd geremunereerd of niet evenals de varianten van de bovenvermelde sportieve activiteiten;
- Alle kosten die niet uitdrukkelijk worden voorzien in de huidige algemene voorwaarden.

Callens Assistance is niet verantwoordelijk voor schade, vertragingen, gebreken of belemmeringen die zich kunnen voordoen bij de uitvoering van de prestaties als deze niet te wijten zijn aan BIJSTAND of als ze het gevolg zijn van overmacht, zoals oorlog, burgeroorlog, vijandelijke inval, acties van vijandige buitenlandse machten, vijandigheden (onafgezien van het feit of er al dan niet een oorlogsverklaring geweest is), confiscatie, nationalisatie, staking, oproer, terrorisme, epidemieën, pandemieën, quarantaine, sabotage, krijgswet, vordering, verzakking of verschuiving van terreinen, overstroming of elke andere natuurramp.

Hetzelfde geldt voor 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 één van de componenten daarvan.

2 Bijzondere uitsluitingen

2.1 VOOR DE PRESTATIES AAN PERSONEN

- Depressieve toestanden, geestesziekten, psychische, zenuw- of psychosomatische stoornissen behalve indien een hospitalisatie van langer dan 7 dagen noodzakelijk is en enkel als het gaat over een eerste manifestatie;
- Het hervallen of verergeren van een ziekte of een pathologische toestand gekend voor het vertrek;
- Hotelkosten (uitgezonderd in de gevallen voorzien in de algemene voorwaarden);
- Kosten voor restaurant en dranken;
- Repatriëring van begunstigden met lichte verwondingen of ziekte, die ter plaatse kunnen worden behandeld en die deze personen niet verhinderen om hun verblijf in het buitenland voort te zetten;
- Onkosten voor kuren, massages, fysiotherapie en inenting;
- Hospitalisatie en operatie in het buitenland die reeds werden voorzien voor de afreis;
- Zwangerschap na de 28ste week (met het oog op het welzijn van de moeder en het ongeboren kind), bevallingen en hun gevolgen alsook de vrijwillige zwangerschapsonderbreking;
- Terminale ziekten behalve als het om een eerste manifestatie gaat;
- Aangeboren evolutieve ziekten;
- Ernstige chronische ziekten behalve als het om een eerste manifestatie gaat;
- Gevallen van zuurstofafhankelijkheid;
- Kosten voor bril, contactlenzen, medische apparaten en prothesen;
- Behandelingen die niet door het R.I.Z.I.V. worden erkend;
- Medische onkosten in België, zelfs indien ze voortvloeien uit een ziekte of ongeval, opgelopen in het buitenland (uitgezonderd in de gevallen voorzien in de algemene voorwaarden);
- Misdad of zelfmoordpogingen en opzettelijke daden gedaan door de begunstigde;
- De kosten voor een medische check-up;
- Esthetische en homeopathische behandelingen, alsook behandelingen inzake dieet en acupunctuur;
- Geregeld terugkerende controle- en observatieonderzoeken.

2.2 VOOR DE PRESTATIES AAN VOERTUIGEN

- Huurwagens met korte huurtermijn;
- Stacaravans;
- Oldtimers;
- Voertuigen bestemd voor de export;
- Voertuigen ingeschreven in het buitenland (behalve indien de begunstigden een wettelijke verblijfplaats hebben in België) en voertuigen met een handelaarsplaat of met een transitplaat;
- Voertuigen van koerierdiensten;
- Voertuigen die bestemd zijn voor bezoldigd personenvervoer;
- Het gebruik van voertuigen buiten het gebruik waarvoor ze bestemd zijn;
- Defecten die te wijten zijn aan het duidelijk niet naleven van het onderhoudsplan dat voorzien wordt door de constructeur;
- Vastrijden van het voertuig in de sneeuw zonder hulpmiddel om op de sneeuw te kunnen rijden;
- Braak of slechte staat van het glas of de lichten;
- Immobilisatie door het ingrijpen van de ordediensten, door de inbeslagname van het voertuig of door iedere andere wettelijke immobilisatie;
- Onklaar zijn ten gevolge van natuurrampen zoals overstromingen, aardbevingen, hagelbuien (enkel in het buitenland indien de hagelbuien belangrijke schade aanrichten aan het gedekte voertuig (behalve braak van het glas of de lichten) waardoor het voertuig niet meer in veilige omstandigheden kan rijden) of alle andere klimatologische rampen;
- Immobilisatie van het voertuig in een garage of in een werkplaats van een koetswerkhersteller;
- De gebeurtenissen die zich voordoen terwijl de bestuurder niet in staat is om de nodige manoeuvres uit te voeren of onder invloed is van alcohol, narcotica of alle andere middelen;
- De kosten voor het onderhoud van het voertuig;
- De materiële schade ten gevolge van een poging tot diefstal of een diefstal;
- Pechverhelping en/of sleping als gevolg van overgewicht van het gedekte voertuig;
- Boetes van gelijk welke aard.

Bagageverzekering

1. DEFINITIES

1.1 Callens Assistance

In de huidige algemene voorwaarden verwijst de term « Callens Assistance » naar ATV nv waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is in België te 1040 Brussel, Wetstraat 44, RPR 0441.208.161 Brussel, verzekeringsonderneming toegelaten bij Koninklijk Besluit van 11/01/1991 en 24/02/1992 (Belgisch Staatsblad van 13/02/1991 en 14/03/1992) om verzekeringsoperaties uit te voeren in de takken 9, 16, 17 en 18 en erkend door de Nationale Bank van België onder het nummer 1015.

Elke aanvraag tot tussenkomst moet steeds gericht worden aan Callens Assistance op het ogenblik dat zich gebeurtenissen voordoen waarvoor de tussenkomst gerechtvaardigd is. Callens Assistance blijft schuldenaar van de gewaarborgde prestaties en blijft volledig verantwoordelijk voor hun goede uitvoering.

1.2 Verzekeringnemer en de verzekerde personen

De verzekeringnemer is de fysieke onderschrijver van het verzekeringscontract, voor eigen rekening, of voor rekening van één of meerdere personen, vermeld in het contract. De verzekerde personen zijn de fysieke personen waarvan de naam vermeld is in de bijzondere voorwaarden van dit contract onder de rubriek “Verzekerde personen” of “Begunstigden” en die genieten van de waarborgen. Zij dienen gedomicilieerd te zijn in België. De verzekerde personen familieleden zijn de wettelijke echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner, en indien ze ten financiële laste zijn: de ongehuwde kinderen, de ouders of de grootouders. Bovenvermelde personen moeten onder hetzelfde dak wonen en vermeld zijn in de bijzondere voorwaarden.

Erkende kinderen die wonen bij een gescheiden echtgeno(o)t(e) op een ander adres vallen ook onder de verzekering. In de algemene voorwaarden worden de verzekerde personen aangeduid door de termen “u” of “uw” of “de begunstigden”.

1.3 Woonplaats

Wordt beschouwd als woonplaats : de hoofdverblijfplaats of de gebruikelijke verblijfplaats (medegedeeld bij de onderschrijving) van de fysieke persoon die het verzekeringscontract sluit voor zover dat adres in België ligt.

1.4 Schadegevalaangifte

De schadegevalaangifte is het document, beschikbaar op aanvraag bij Callens Assistance op 02/233.22.49, dat de verzekeringnemer stuurt naar de verzekeraar om aangifte te doen over de omstandigheden waarin het schadegeval zich heeft voorgedaan en om de verschuldigde waarborg op te eisen.

1.5 Bagage

De term bagage verwijst naar alle roerende goederen die uw eigendom zijn en die u noodzakelijkerwijze met u meeneemt tijdens uw reis voor persoonlijk gebruik of dewelke u tijdens uw reis aanschaft om met u mee te nemen.

1.6 Gekenmerkte inbraak

Het zich toegang verschaffen tot een slotvast afgesloten ruimte met achterlating van duidelijke zichtbare inbraaksproen.

2. TOEPASSINGSVOORWAARDEN

2.1 Gewaarborgde prestaties

Binnen de grenzen van de waarborgen en bedragen vermeld in de algemene en bijzondere voorwaarden van Callens Assistance (bagageverzekering) garandeert dit contract de terugbetaling van de reeds betaalde bedragen.

De bagageverzekering dekt een maximaal bedrag van € 1.500 per verzekerde persoon.

2.2 Duur en beëindiging van het contract

Het contract bestaat vanaf de onderschrijving en de betaling van de premie. Het wordt ondertekend voor een bepaalde periode die vermeld wordt in het contract.

Bij het aflopen van het contract wordt het vernieuwd voor opeenvolgende periodes van één jaar, behalve indien één van de partijen zich ertegen verzet door één van de vormen voorzien in de wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014 (aangetekende brief, deurwaardersexploot of afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs) minstens 3 maanden voor de einddatum van het lopende contractjaar.

2.3 Inwerkingtreding

De waarborg treedt in werking op de door de verzekeringnemer vermelde dag bij de ondertekening en wordt vermeld in de bijzondere voorwaarden van het contract, op voorwaarde dat de premie werd betaald ten laatste op de dag voorafgaand aan de datum van inwerkingtreding. Anders treedt de waarborg in werking op de dag volgend op de betaling van de premie.

2.4 Geldigheid

Elke aanvraag tot tussenkomst dient te gebeuren gedurende de duur van het contract.

2.5 Premie

De met taksen verhoogde premie is vooraf betaalbaar op aanvraag van de verzekeraar of de aangeduide verzekeringstussenpersoon.

De waarborg treedt pas in werking na ontvangst van de betaling van de eerste premie en na ontvangst van het door de verzekeringnemer ondertekende contract. Indien er geen betaling plaatsvindt, kan de verzekeraar de waarborgen opschorten of het contract opzeggen op voorwaarde dat de verzekeringnemer hiervan door middel van een aangetekend schrijven of bij deurwaardersexploot op de hoogte werd gesteld. De opschorting van de waarborgen treedt in werking bij de afloop van een termijn van 15 dagen, te tellen vanaf de dag volgend op de betekening of op de aflevering van de aangetekende brief. In geval van opschorting van waarborgen treden deze pas opnieuw in werking vanaf de dag volgend op de ontvangst van de betaling. Bij niet-betaling van de premie binnen een termijn van één maand te tellen vanaf het begin van de opschorting, behoudt de verzekeraar zich het recht voor om het contract op te zeggen volgens de hierboven beschreven modaliteiten. De ontbinding treedt in werking binnen de termijn van 15 dagen te rekenen vanaf de eerste dag van deze opschorting.

2.6 Territorialiteit

- De waarborg bagage geldt wereldwijd, buiten uw woonplaats;

2.7 Mogelijkheid tot opzegging

De verzekeringnemer heeft de mogelijkheid het contract per aangetekend schrijven, deurwaardersexploot of afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs op te zeggen, met onmiddellijke uitwerking op de dag van kennisgeving, en dit binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst door de verzekeraar van de verzekeringsaanvraag of de voorgetekende polis.

De verzekeraar kan in dit geval eveneens het contract opzeggen binnen dezelfde termijn. In dit geval gaat de opzegging in 8 dagen na deze kennisgeving.

2.8 Mededelingsplicht in geval van verzwaring van het risico

De verzekeringnemer is verplicht, zowel bij het afsluiten als tijdens de loop van het contract, alle bestaande, nieuwe of gewijzigde omstandigheden aan Callens Assistance mee te delen die hem bekend zijn en die hij redelijkerwijs moet beschouwen als gegevens die van invloed kunnen zijn op de beoordeling van het risico door de verzekeraar.

2.9 Toepasselijke wet

De gewaarborgde prestaties vallen onder de wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014 (BS 30/04/2014).

Elke klacht inzake de gewaarborgde prestaties aan personen in het buitenland kan worden ingediend bij:

- Touring (Callens Assistance), Klachtendienst, Wetstraat 44, 1040 Brussel;
- De Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûsquare 35 te 1000 Brussel, België, onverminderd de mogelijkheid voor de verzekeringnemer om een rechtsgeding in te stellen.

2.10 Wettelijk maximale tussenkomst van Callens Assistance

Callens Assistance komt slechts tussen binnen het kader van de onderschreven waarborgen en de door de wet opgelegde beperkingen op de verzekeringen. Indien tegelijkertijd een verzekering bij Callens Assistance en bij een andere verzekeraar werd afgesloten, die dezelfde risico's dekt en dezelfde begunstigen heeft, dan komt Callens Assistance maximaal tussen voor de bedragen vermeld in de algemene en bijzondere voorwaarden.

2.11 Opzegging na een schadegeval

De verzekeraar en de verzekeringnemer kunnen het contract opzeggen na elke schadeaanfite, ten laatste één maand na de betaling van de vergoeding of de kennisgeving van de weigering tot tussenkomst. De opzegging treedt in werking na verloop van 3 maanden vanaf de dag volgend op de betekening van de opzegging per aangetekend schrijven, deurwaardersexploot of afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs.

Evenwel wordt zij van kracht één maand na de dag van de betekening ervan, indien de verzekeringnemer, de verzekerde of de begunstigde één van zijn verplichtingen, ontstaan bij het optreden van het schadegeval, niet is nagekomen met de bedoeling de verzekeraar te misleiden, op voorwaarde dat deze bij een onderzoeksrechter een klacht met burgerlijke partijstelling heeft ingediend tegen één van deze personen of hem voor het vonnisgerecht heeft gedagvaard, op basis van de artikelen 193, 196, 197, 496 of 510 tot 520 van het Strafwetboek.

De verzekeraar moet de schade als gevolg van de opzegging vergoeden indien hij afstand doet van zijn voordering of indien de strafvordering uitmondt in een buitenvervolgstelling of een vrijspraak.

De betaalde premie voor de periode, na de datum van inwerkingtreding van de opzegging, wordt terugbetaald aan de verzekeringnemer behalve in geval pogingen tot fraude. In dit geval behoudt Callens Assistance de premie als schadeloosstelling.

2.12 Gebruikelijke schadevergoeding

Bij gebreke aan betaling van alle aan Callens Assistance verschuldigde sommen binnen de 30 dagen na de aanvraag tot terugbetaling zal het dossier overgemaakt worden aan een gespecialiseerde derde die erkend is tot het uitoefenen van de activiteit van minnelijke invordering. Deze persoon zal gemandateerd worden voor de inning van het verschuldigde bedrag, vermeerderd met een jaarlijkse verwijlinterrest gelijk aan de wettelijke intrestvoet verhoogd met 5 % en een forfaitaire schadevergoeding van 12 % met een minimum van € 90, onverminderd het recht om de werkelijke geleden schade te bewijzen indien deze hoger is.

2.13 Frauduleuze verklaring

Als de verzekeringnemer of een andere begunstigde opzettelijk een frauduleuze verklaring aflegt of een frauduleuze aanvraag indient, bijvoorbeeld met betrekking tot de terug te betalen bedragen of de aanvragen tot tussenkomst, dan worden de eisen niet gehonoreerd en worden de waarborgen nietig verklaard.

Callens Assistance behoudt zich het recht voor om de terugbetaling te eisen van alle gedane kosten in het dossier en de betaling van schade en intresten te eisen van de verzekeringnemer of van iedere solvabele persoon.

2.14 Misbruik

Callens Assistance behoudt zich het recht voor de uitvoering van de gewaarborgde prestaties te annuleren of op te schorten wanneer er fraude of misbruik wordt vastgesteld uit hoofde van de begunstigde.

Callens Assistance behoudt zich ook het recht voor de uitvoering van de gewaarborgde prestaties te annuleren of op te schorten wanneer de begunstigde verzuimt eventuele schulden te betalen die hij bij Callens Assistance of haar dienstenleveranciers heeft en die betrekking hebben op vroegere gebeurtenissen.

2.15 Bescherming van het privéleven

Conform de wet van 8 december 1992 op de bescherming van het privéleven kunnen de begunstigten de gegevens uit de databank die Callens Assistance beheert altijd consulteren en eventueel rechtzetten.

2.16 Subrogatie

De begunstigten verbinden zich ertoe aan Callens Assistance afstand te doen van al hun rechten tegen alle verantwoordelijke derden indien blijkt dat er sprake is van misbruik, fraude of poging tot fraude.

De begunstigten doen ook afstand aan Callens Assistance van hun rechten ten opzichte van hun eigen verzekeraar in het kader van de dekking van de risico's die het voorwerp uitmaken van onderhavig contract.

2.17 Verjaring

Geen enkele actie die voortvloeit uit onderhavig contract zal ontvankelijk zijn na 3 jaar te rekenen vanaf de gebeurtenis die hiertoe aanleiding gaf.

2.18 Toepassing bijzondere en algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing. De bijzondere voorwaarden vervolledigen de algemene voorwaarden en primeren indien nodig.

2.19 Toewijzing van rechtsmacht

In geval van geschil zijn de Brusselse rechtbanken bevoegd en is enkel het Belgische recht van toepassing.

3. BAGAGEVERZEKERING

3.1 Voorwerp

Callens Assistance dekt voor de waarborg "Bagage" het eerste risico tot een maximum van € 1.500 per begunstigde. Callens Assistance verzekert de bagage die bestemd is voor persoonlijk gebruik tijdens de duur van de reis, evenals de voorwerpen en de kleren gedragen door de begunstigde, tegen:

- Diefstal met vastgestelde braak of vastgestelde aanranding;
- Totale of gedeeltelijke vernietiging;
- Het verlies tijdens het vervoer door een luchtvaartmaatschappij;
- Vertraging van de aflevering met minstens 12 uur op de plaats van bestemming (heenreis), bij bewaarneming door een luchtvaartmaatschappij.

3.2 Waarborgen betreffende waardevolle voorwerpen

Verreikers, film- en fotomateriaal, toestellen voor opname en weergave van geluid of beeld en hun toebehoren, pelsmantels, lederen vesten, juwelen, voorwerpen vervaardigd uit edele metalen, edelstenen, parels en horloges zijn enkel en alleen tegen diefstal gedekt als ze door de begunstigde gedragen worden of werden ondergebracht in een hotelkluis mits vertoon van registratie in deze kluis. In dit laatste geval is onze waarborg aanvullend op de verzekering van de hoteleigenaar.

Onder “gedragen door de begunstigde” wordt verstaan dat de juwelen worden gedragen op de daartoe gebruikelijk bestemde plaats. Voor alle hierboven vermelde voorwerpen geldt dat Callens Assistance ze tot 30 % van het totaalbedrag dekt, hetzij maximaal € 450 per persoon, en dat ze dienen toe te behoren aan één enkele begunstigde.

3.3 Berekening van de vergoeding

- Callens Assistance betaalt met een maximum per voorwerp van 25 % van het totaalbedrag (behalve voor rolstoelen), de aankoopwaarde van de beschadigde, gestolen of niet toegekomen voorwerpen, rekening houdende met de waardevermindering wegens ouderdom of gebruik, forfaitair vastgesteld op 10 % per ingezet jaar. De aankoopwaarde dient met de originele facturen, die aan de vormvereisten moeten voldoen, of door een expertisecertificaat te worden aangetoond.
- Indien de bagage na diefstal, definitief verlies of definitieve niet-aflevering toch wordt teruggevonden, dient de begunstigde aan Callens Assistance de reeds ontvangen vergoeding terug te betalen, onder eventuele aftrek van de vastgestelde en verzekerde schade.
- In geval van vertraging bij aflevering of in geval van niet-aflevering van de bagage zoals vermeld in artikel 4.1, vergoedt Callens Assistance de eerst noodzakelijke aankopen tot maximaal € 300 per verzekerde persoon. Indien de bagage nadien definitief verloren blijkt te zijn, zal deze vergoeding in mindering gebracht worden van de schadeloosstelling die u dan zal ontvangen.
- In geval van gedeeltelijke schade zullen enkel de herstellingskosten van de voorwerpen worden vergoed met een maximum per voorwerp van 25 % van het totaalbedrag.
- In geval van diefstal of verlies van identiteitsdocumenten en/of identiteitskaart (identiteitskaart, paspoort, rijbewijs, bank- of kredietkaarten) in het buitenland komt Callens Assistance tussen in de administratieve kosten ter vervanging van deze documenten en dit tot een maximum van € 125 per begunstigde.
- Indien de aanvraag om tussenkomst niet afdoende kan worden verantwoord, behoudt Callens Assistance zich het recht voor elke tussenkomst te weigeren.
- Indien het bedrag van de terugbetaling niet in der minne kan worden vastgesteld, zal elke partij een deskundige aanduiden om de schade te schatten; eventueel kan daar een derde deskundige aan worden toegevoegd met doorslaggevende stem. Hun beslissing bindt de twee partijen.
- De vergoeding kan in geen geval het bedrag van de geleden schade overschrijden, noch rekening houden met de onrechtstreekse schade of morele schade.

3.4 Opzettelijke valse verklaring

Elke fraude, poging tot fraude, verzwijgen of een opzettelijk valse verklaring vanwege de begunstigde die erop is gericht Callens Assistance te misleiden aangaande de omstandigheden of de gevolgen van een schadegeval, heeft tot gevolg dat hij het schadegeval in kwestie, elk recht op prestatie en schadevergoeding verliest.

3.5 Te volgen procedure bij schadegeval

- a) Alle noodzakelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het schadegeval te beperken.
- b) In geval van diefstal: onmiddellijk door de autoriteiten van de plaats waar de diefstal werd gepleegd een proces-verbaal laten opmaken en de sporen van inbraak laten vaststellen. In geval van diefstal met vastgestelde agressie: een geneesheer raadplegen en ons zijn attest bezorgen.
- c) In geval van gehele of gedeeltelijke beschadiging of van niet-aflevering door een luchtvaartmaatschappij: binnen de wettelijke termijn klacht indienen bij de vervoermaatschappij en een tegensprekelijke vaststelling doen opmaken.
- d) In geval van gehele of gedeeltelijke beschadiging als gevolg van een verkeersongeval: onmiddellijk een proces-verbaal doen opstellen door de plaatselijke autoriteiten.
- e) Binnen de 7 dagen aan Callens Assistance het volledig ingevulde document voor de aangifte van het schadegeval bezorgen.
- f) Zich schikken naar de instructies van Callens Assistance en Callens Assistance alle inlichtingen en/of documenten bezorgen (meerbepaald de originelen) die nuttig of noodzakelijk geacht worden.
- g) De eventuele andere waarborgen meedelen die voor hetzelfde risico bij andere verzekeraars werden onderschreven.
- h) Indien Callens Assistance erom verzoekt, dient het beschadigde voorwerp aan Callens Assistance te worden overhandigd.

4. UITSLUITINGEN

4.1 Algemene uitsluitingen

- Elke gebeurtenis of situatie die rechtstreeks of onrechtstreeks gelinkt is aan het niet naleven van de wetgeving die van toepassing is;
- Iedere gebeurtenis die gekend was op het moment van de ondertekening van de verzekering of op het moment van de reservering van de reis;
- De gevallen die plaatsvonden buiten de geldigheidsperiode;
- Elke gebeurtenis of situatie die rechtstreeks of onrechtstreeks gelinkt is aan epidemieën, pandemieën en quarantaine
- Het gebruik van verdovende middelen (tenzij op doktersvoorschrift) of enig ander verboden middel, alcoholmisbruik of het gebruik van vuurwapens;
- Het onvermogen van de aansprakelijke derde, alsook lichamelijk letsel en materiële schade opgelopen bij of als gevolg van een beroepsbezigheid, aangaande elke begunstigde werknemer krachtens een arbeids- of leercontract;
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeit uit de luchtvaart, in andere omstandigheden dan als betalend passagier van een meermotorig toestel voor personenvervoer dat daarvoor is ontworpen en daartoe een vergunning heeft;
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van opzettelijk veroorzaakte gebeurtenissen met bedrieglijk opzet of kwaadwillige en onrechtmatige daden van de verzekerde;
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks bestaat uit kosten ten gevolge van gerechtelijke vervolgingen;
- Stakingen, oproer, oorlogen, burgeroorlogen en alle gevolgen die hieruit voortvloeien;
- En alle kosten die niet uitdrukkelijk worden voorzien in huidige bepalingen en voorwaarden.

Hetzelfde geldt voor 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 één van de componenten daarvan.

4.2 Bijzondere uitsluitingen bagageverzekering

4.2.1 UITGESLOTEN VOORWERPEN

- Muntstukken, bankbiljetten, cheques, waardepapieren van welke aard ook, reisbiljetten (behalve vliegtuigtickets uitgeschreven door een erkende luchtvaartmaatschappij);
- Bank- en kredietkaarten (behalve in de gevallen voorzien in de huidige algemene voorwaarden), magnetische kaarten, postzegels, sleutels, schoonheidsproducten;
- Fietsen, gemotoriseerde voertuigen, motorhomes, motoren voor vaartuigen of vliegtuigen, aanhangwagens en caravans, windsurfplanken en surfplanken, materiaal voor diepzeeduiken, ski's, boten en andere transportmiddelen, alsook hun toebehoren, professioneel materiaal;
- Dieren, handelswaar, bouwmaterialen en meubelen;
- Muziekinstrumenten, kunstvoorwerpen, antiek, verzamelingen, koopwaren;
- Brillen, contactlenzen, prothesen en apparaten allerlei, behalve wanneer deze in een lichamelijk ongeval werden beschadigd of vernield;
- Tenten, voortenten, autoaccessoires, voorwerpen die gebruikt worden om een caravan, motorhome of boot te bemeubelen (het kampeermateriaal is slechts gedekt tijdens de periode dat het wordt gebruikt of tijdens het verblijf);
- Alle voorwerpen die werden achtergelaten in een aangemeerde boot, in een kampeertent, in een voortent, in een caravan of in een stilstaande aanhangwagen;
- Motorfietstassen en hun inhoud in zoverre die op de motorfiets werden achtergelaten;
- Hardware, software en computeraccessoires;
- Mobiele communicatie- en navigatietoestellen (gsm, gps, pda,...);

- PC tablets en draagbare muziekspelers;
- Verbruikbare en aan bederf onderhevige producten.

4.2.2 UITGESLOTEN OMSTANDIGHEDEN

- Elke diefstal, vernieling of verlies:
 - Vrijwillig veroorzaakt door de begunstigde, zelfs in geval van vermoeden;
 - Die het gevolg is van een beslissing van de overheid, van oorlog of burgeroorlog, van opstand, oproer, staking, alle gevolgen van radioactiviteit;
- De diefstal van voorwerpen die zonder toezicht werden achtergelaten op een publieke plaats of in een lokaal dat ter beschikking staat van meerdere gebruikers;
- De vernieling ten gevolge van een gebrek eigen aan het verzekerde voorwerp of die het gevolg is van normale slijtage of het lekken van vloeistoffen, vette stoffen, kleurstoffen of bijtende stoffen die deel uitmaken van de verzekerde bagage;
- De vernieling van breekbare voorwerpen, zoals aardewerk, voorwerpen vervaardigd uit glas, porselein, marmer, kristal,...;
- Schade te wijten aan verlies, vergetelheid of misplaatste voorwerpen;
- Krassen of schrammen aan de koffer, de reiszak of de verpakking, opgelopen tijdens het transport;
- Schade aan sportmateriaal;
- Waardevolle voorwerpen die door een luchtvaartmaatschappij of door om het even welke onderneming van openbaar vervoer worden verstuurd;
- Schroe- of brandschade veroorzaakt door vuur;
- Bagage vervoerd op een voertuig met twee wielen;
- Diefstal zonder sporen van inbraak;
- Voorwerpen die vervoerd worden in een voertuig waarvan de ramen of het schuifdak open werden gelaten;
- Voorwerpen die zich niet buiten zicht bevinden in de op slot gedane kofferruimte van het voertuig;
- Voorwerpen die in een stilstaand voertuig werden achtergelaten tussen 22u en 7u.