

Autoverzekering

DVV ASSISTANCE

BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

1. **U:**
 - a. de verzekerde personen, d.w.z.:
 - a. de verzekeringnemer, voorzover hij zijn hoofdverblijfplaats in België heeft;
 - b. de echtgeno(o)t(e) van de verzekeringnemer;
 - c. de bij de verzekeringnemer inwonende personen, alsmede de uitwonende kinderen met verblijfplaats in België, die nog geen eigen gezin gevormd hebben en door hem onderhouden worden;
 - d. andere personen die hun woonplaats in België hebben en gratis of kostendelend meerijden in het verzekerde rijtuig. Zij zijn alleen verzekerd in geval van verkeersongeval waarbij het rijtuig betrokken is en in geval van mechanisch defect of diefstal van het rijtuig.
2. **Wij**

DVV is een merk- en handelsnaam van Belins NV, verzekeringsonderneming met maatschappelijke zetel in België, Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel, toegelaten onder codenummer 0037.
3. **Bijstand:**

de bijstandscentrale gemandateerd door ons om de bijstandverlening te verrichten.
4. **Verzekerd rijtuig:**

het in België ingeschreven motorrijtuig met een maximaal toegelaten massa (MTM) tot toegelaten gewicht van minder of gelijk dan 3,5 ton, waarvan het plaatnummer vermeld is in de bijzondere voorwaarden, en de caravan of aanhangwagen die door dit motorrijtuig getrokken wordt.

GEMEENSCHAPPELIJKE VOORWAARDEN

Voorwerp en omvang van de dekking

VERZEKERDE VERPLAATSINGEN EN VERBLIJVEN

Artikel 1 - Binnen de grenzen van de territoriale geldigheid zijn de waarborgen van deze polis van toepassing op al uw verplaatsingen en verblijven in privé- evenals in beroepsverband. Voor de reizen naar en verblijven in het buitenland mag de duur niet meer bedragen dan 90 opeenvolgende dagen.

TERRITORIALE GELDIGHEID

Artikel 2 - Prestaties op grond van de waarborg bijstand voor uw rijtuig worden in volgende landen verleend:
- landen van Geografisch Europa, namelijk: Albanië, Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Macedonië, Moldavië, Monaco, Noorwegen, Nederland, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, San-Marino, Servië-Montenegro, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Turkije (westelijk gedeelte), Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Wit-Rusland, Zweden, Zwitserland.;
- landen rond de Middellandse Zee: Algerije, Egypte, Israël, Libanon, Libië, Malta, Marokko, Syrië, Tunesië.

Artikel 3 - Prestaties op grond van de waarborg rechtsbijstand en de waarborg bijstand voor uzelf gelden in het buitenland.

Administratieve bepalingen

Artikel 4 - De volgende artikels van de verzekering van de Burgerrechtelijke Aansprakelijkheid inzake motorrijtuigen zijn van toepassing:
- beschrijving en wijziging van het risico (artikels 2 t.e.m. 9);
- betaling van de premie (artikels 16 en 18 §1-§2-§4);
- wijziging van de premie of van de verzekeringsvoorwaarden (artikels 19 en 20);
- duur, vernieuwing en einde van het contract (artikels 15, 21, 22 en 26 t.e.m. 31);
- mededelingen (artikel 37).

De verzekering vangt aan op de datum vermeld in de bijzondere voorwaarden en na betaling van de eerste premie.

Bepalingen bij schadegevallen

AANVRAGEN TOT BIJSTAND

Artikel 5 Aanvragen tot bijstand moeten onmiddellijk na de gebeurtenis of, indien dit onmogelijk is, zo snel mogelijk, worden gericht aan onze Bijstand. Onze Bijstand zal dan alle nuttige inlichtingen opvragen over de omstandigheden en de aard van de schade. U verbindt zich ertoe hierbij uw medewerking te verlenen.

Autoverzekering

Indien het slepen van het verzekerde voertuig, naar aanleiding van een pechgeval of een ongeval, in opdracht van de politie wordt georganiseerd (bijvoorbeeld in het kader van een F.A.S.T.-optreden in Vlaanderen of SIABIS+ in Wallonië), wordt dit volledig vergoed.

Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke stukken die betrekking hebben op de gebeurtenis, worden aan onze Bijstand overgemaakt binnen drie dagen na ontvangst. Bij diefstal moet u onmiddellijk klacht indienen bij de bevoegde overheid.

Wanneer de bijstand niet door onze Bijstand of met ons akkoord werd uitgevoerd, verlenen wij geen tussenkomst behalve als het gaat om kosten voor gewone medische raadplegingen en de daaruit voortvloeiende ambulante farmaceutische kosten, die worden wel terugbetaald binnen de perken van de waarborg.

Daarenboven, indien u in de onmogelijkheid verkeerde onze Bijstand te bereiken, komen wij tussen op basis van de bewijsstukken en maximaal ten belope van de kosten dat wij zelf zouden gemaakt hebben.

UITSLUITINGEN

Artikel 6 - Wij verlenen geen tussenkomst voor gevallen en gebeurtenissen te wijten aan:

- opzet van uwentwege;
- zelfmoord of poging tot zelfmoord;
- winstgevende sportbeoefening door u;
- uw deelname aan snelheidswedstrijden met motorrijtuigen;
- oorlogsfeiten of oproer;
- kernreacties, radioactiviteit en ioniserende stralen;
- natuurrampen indien, de tussenkomst ter plaatse onmogelijk blijkt.

In ieder geval zijn onze financiële prestaties beperkt tot uw onvoorziene en bijkomende uitgaven, m.a.w. tot de kosten die u normaal niet had moeten dragen.

Wanneer wij het vervoer van een verzekerde ten laste nemen, behouden wij ons het recht voor de niet gebruikte vervoerwijzen die die persoon bezit, op te vragen.

OVERMACHT

Artikel 7 - Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor het laattijdig, onvolledig of niet uitvoeren van deze bijstand wanneer de normale uitvoering ervan belemmerd wordt door een geval van overmacht.

SUBROGATIE

Artikel 8 - Tot de door ons uitbetaalde schadevergoedingen of kosten treden wij in uw rechten en vorderingen tegen de aansprakelijke.

De subrogatie mag u niet benadelen indien u slechts gedeeltelijk vergoed bent. In dat geval kan u uw rechten uitoefenen voor wat u nog verschuldigd is, bij voorrang op ons.

Wij hebben geen verhaal op uw bloedverwanten in de rechte opgaande of neerdalende lijn, uw echtgenoot en uw aanverwanten in de rechte lijn, noch de bij u inwonende personen, uw gasten en uw huispersoneel, behoudens kwaad opzet. Wij kunnen echter wel verhaal uitoefenen op deze personen voorzover hun aansprakelijkheid daadwerkelijk door een verzekeringsovereenkomst is gedekt.

VOORWAARDEN EIGEN AAN ELKE WAARBORG

Waarborg BIJSTAND VOOR UW RIJTUIG

Omschrijving van de waarborg

A. Bij een schadegeval in België

1. Onbruikbaarheid van het rijtuig ingevolge defect of ingevolge beschadiging door ongeval, diefstal, poging tot diefstal of vandalisme

Artikel 9 - Wij organiseren en betalen, hetzij de pechverhelping ter plaatse, hetzij het slepen naar de door u gekozen garage in België.

De herstellingskosten in de garage en de prijs van de onderdelen blijven te uwten laste.

Artikel 10 - Bij onbruikbaarheid van het rijtuig geldt de hierna volgende regeling.

- Voor uzelf
Wij zorgen voor de terugreis van de inzittenden naar hun woonplaats of het doorreizen naar hun plaats van bestemming in België vanaf de plaats van immobilisering van het rijtuig.

- Voor het rijtuig
Indien u het einde van de herstellingen niet kan afwachten zorgen wij voor de overbrenging van het herstelde rijtuig naar uw woonplaats; mocht u verkiezen het herstelde rijtuig zelf te gaan ophalen, betalen wij uw verplaatsingskosten met het openbaar vervoer.

2. Diefstal van het rijtuig

Artikel 11 - Bij diefstal van het rijtuig geldt de hierna volgende regeling.

- Voor uzelf
Wij zorgen voor de terugreis van de inzittenden naar hun woonplaats of het doorreizen naar hun plaats van bestemming in België.

Autoverzekering

- Voor het teruggevonden rijtuig

Indien het rijtuig wordt teruggevonden en u niet meer ter plaatse bent, zorgen wij voor het vervoer van uw rijtuig naar uw woonplaats of naar de door u gekozen garage in België.

Als het rijtuig ter plaatse onbruikbaar wordt teruggevonden terwijl u nog ter plaatse bent, geldt de regeling die voorzien is in geval van onbruikbaarheid van het rijtuig (zie hiervoor).

3. Vervangingswagen

Artikel 12 - Wanneer het rijtuig onbruikbaar is ingevolge een ongeval of een defect en niet binnen 24 uur hersteld kan worden hebt u recht op een vervangingsrijtuig categorie B voor een periode van ten hoogste 5 opeenvolgende dagen indien onze Bijstand de takeling van het rijtuig georganiseerd heeft.

U hebt eveneens recht op een vervangwagen indien het rijtuig gestolen werd.

De waarborg geldt in de mate dat de verzekerde voldoet aan de voorschriften van de verhuurfirma om de wagen in gebruik te nemen (bv. leeftijd van de verzekerde, borg,...).

De vervangingswagen is omnium verzekerd met een vrijstelling die steeds ten laste valt van de verzekerde. Het gedeelte van de vrijstelling dat 250,00 EUR zou overschrijden nemen wij echter voor onze rekening.

Onze Bijstand bepaalt de plaats van levering en van ophaling van de vervangingswagen. Indien de verzekerde dit wenst, bemiddelt onze Bijstand voor zijn vervoer tot deze plaats. De vervoerkosten gemaakt om het voertuig op te halen of terug te brengen blijven te uwen laste.

4. Bewaring van het rijtuig

Artikel 13 - Bij overbrenging van het rijtuig betalen wij de bewaringskosten vanaf de datum van verzoek tot bijstand tot op de dag waarop wij het ophalen. Indien u zelf het rijtuig gaat ophalen, betalen wij de kosten terug die gemaakt worden voor de bewaring tot maximaal twee dagen nadat wij daarvoor ons akkoord gegeven hebben.

B. Bij een pechgeval in het buitenland

1. Onbruikbaarheid van het rijtuig onderweg ingevolge defect of ingevolge beschadiging door ongeval, diefstal, poging tot diefstal of vandalisme

Artikel 14 - Wij organiseren en betalen, hetzij de pechverhelping ter plaatse, hetzij het slepen naar de meest aangewezen garage ter plaatse.

Onze tegemoetkoming bedraagt ten hoogste 325,00 EUR voor beide waarborgen samen indien u geen beroep doet op onze Bijstand. De herstellingskosten in de garage en de prijs van de onderdelen blijven te uwen laste.

Artikel 15

1. *Het rijtuig kan binnen 5 dagen hersteld worden*

Indien het rijtuig geïmmobiliseerd is op de weg naar de verblijfplaats op de heenreis of op de weg naar de woonplaats bij de terugreis en dat de herstelling niet onmiddellijk mogelijk is, delen wij in de volgende kosten als u ter plaatse op de herstelling wacht:

- uw bijkomende overnachtingskosten tot een bedrag van 65,00 EUR per nacht en per persoon met een maximum van 5 nachten;
- de kosten van het vervangend vervoer tot max. 325,00 EUR. Wacht u niet op de herstelling, dan betalen wij eveneens de kosten van het vervangend vervoer tot max. 325,00 EUR.

2. *Het rijtuig kan niet binnen 5 dagen hersteld worden*

- Voor uzelf

Wij zorgen voor de terugreis van de inzittenden naar hun woonplaats in België vanaf de plaats van immobilisering van het rijtuig of vanaf de plaats van bestemming indien u uw reis hebt voortgezet.

Wij zorgen eveneens voor het vervoer van de bagage evenals van de huisdieren(hond of kat) die de inzittenden vergezellen.

- Voor het rijtuig

Indien het rijtuig niet in het buitenland hersteld wordt zorgen wij voor de repatriëring van het rijtuig naar uw woonplaats in België of naar de door u gekozen garage in de nabijheid van die woonplaats. Is het rijtuig ouder dan 5 jaar en bedragen de kosten van repatriëring meer dan de verkoops-waarde van het rijtuig (cfr. Eurotax) of meer dan de wrakwaarde in geval van totaal verlies, dan moet u ons het verschil terugbetalen ten laatste 30 dagen na de repatriëring. Wij regelen ook alle formaliteiten indien u het rijtuig in het buitenland achterlaat (als dit wettelijk kan) en betalen de hieraan verbonden kosten maximaal ten belope van het bedrag dat wij hadden moeten besteden om het rijtuig te repatriëren.

Indien het rijtuig in het buitenland wel hersteld wordt en de verzekerde het einde van de herstellingen niet afgewacht heeft, organiseren en betalen wij de repatriëring van het herstelde rijtuig naar uw woonplaats.

Mocht u verkiezen het herstelde rijtuig zelf te gaan ophalen, stellen wij u één ticket voor trein (1-ste klasse) of lijnvliegtuig ter beschikking. Indien nodig, betalen wij de verblijfskosten voor 2 nachten ten bedrage van 65,00 EUR per nacht.

Autoverzekering

2. Diefstal van het rijtuig

Artikel 16 - Bij diefstal van het rijtuig geldt de hierna volgende regeling.

- Voor uzelf

Als u op de plaats van de diefstal blijft delen wij in de volgende kosten:

- uw bijkomende overnachtingskosten (kamer + ontbijt) tot een bedrag van 65,00 EUR per nacht en per persoon met een maximum van 5 nachten;
- de kosten van het vervangend vervoer tot max. 325,00 EUR.

Wacht u niet per plaatse, dan betalen wij eveneens de kosten van het vervangend vervoer tot max. 325,00 EUR.

Wij zorgen eveneens voor de terugreis naar uw woonplaats in België vanaf de plaats van de diefstal of vanaf de plaats van bestemming indien u uw reis hebt voortgezet.

- Voor het teruggevonden rijtuig

Wij zorgen voor de repatriëring van het rijtuig indien het wordt teruggevonden en u niet meer ter plaatse bent naar uw woonplaats in België of naar de door u gekozen garage in de nabijheid van die woonplaats. Is het rijtuig ouder dan 5 jaar en bedragen de kosten van overbrenging meer dan de verkoopswaarde van het rijtuig (cfr. Eurotax), dan moet u ons het verschil terugbetalen ten laatste 30 dagen na de repatriëring.

Als het rijtuig ter plaatse onbruikbaar wordt teruggevonden terwijl u nog ter plaatse bent, geldt de regeling die voorzien is in geval van onbruikbaarheid van het rijtuig onderweg (zie hiervoor).

3. Opsturen van onderdelen en van sleutels

Artikel 17

1. **Onderdelen**

Wij sturen de onderdelen op die nodig zijn voor de goede werking van het rijtuig als deze ter plaatse niet verkrijgbaar zijn en voor zover ze beschikbaar zijn in België. Wij schieten de prijs van deze onderdelen voor. U zult ons deze prijs moeten terugbetalen binnen 30 dagen na het einde van de reis. De verzendingskosten blijven voor onze rekening.

2. **Verlies of diefstal van sleutels**

Bij diefstal of verlies van de sleutels van het rijtuig bemiddelen wij om u de vervangingsleutels te laten bezorgen; u zorgt er dan voor dat deze sleutels door de persoon van uw keuze aan de zetel van onze bijstandscentrale in België ter beschikking gesteld worden.

4. Bewaring van uw rijtuig

Artikel 18 - Bij overbrenging van het rijtuig betalen wij de bewaringskosten vanaf de datum van verzoek om bijstand tot op de dag waarop wij het ophalen. Indien u zelf het rijtuig gaat ophalen, betalen wij de kosten terug die gemaakt worden voor de bewaring tot maximaal twee dagen nadat wij daarvoor ons akkoord gegeven hebben.

Uitsluitingen

Artikel 19 - Wij verlenen geen tussenkomst:

- voor de kosten van onderhoud- of herstelling van uw rijtuig;
- indien het rijtuig bij een garagist geïmmobiliseerd is;
- in geval van immobilisering van het rijtuig voor onderhoud;
- voor enig defect, waarvoor onze Bijstand reeds twee maal in de 12 voorafgaande maanden is tussengekomen. Indien de verzekerde dit wenst zal onze Bijstand haar tussenkomst tegen betaling verlenen.
- voor een sleep die door de B.A.-verzekering van het rijtuig gedekt is.

Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade veroorzaakt op de plaats van bewaring of door de sleper, of in geval van verlies of beschadiging van de inhoud van het rijtuig. We bemiddelen echter wel om de schade van de aansprakelijke terug te vorderen.

Waarborg RECHTSBIJSTAND

Omschrijving van de waarborg

Artikel 20 - Wanneer u geconfronteerd wordt met juridische problemen of geschillen naar aanleiding van verzekerde verplaatsingen en verblijven, kunt u een beroep doen op de hierna vermelde waarborgen.

Artikel 21 - Wanneer u strafrechtelijk wordt vervolgd wegens een in het buitenland gepleegd onopzettelijk misdrijf, betalen wij de kosten en erelonen voor uw verdediging, met inbegrip van de gerechtskosten.

Bovendien betalen wij:

- de noodzakelijke reis- en verblijfskosten wanneer u opgeroepen wordt om voor een buitenlandse rechtbank te verschijnen;
- de kosten voor het eventueel indienen van een genadeverzoek of een aanvraag tot eerherstel in geval van een strafrechtelijke veroordeling.

Wij betalen geen boeten of minnelijke schikkingen, noch de kosten voor alcoholtest of bloedproef.

Voornoemde kosten en erelonen worden betaald tot een bedrag van max.12.500,00 EUR voor u allen samen.

Autoverzekering

Artikel 22 - Als u in het buitenland wordt aangehouden wegens een onopzettelijk gepleegd misdrijf en uw vrijlating afhankelijk wordt gesteld van de betaling van een borgsom, verlenen wij onze persoonlijke borg of schieten wij de gevraagde som voor ten belope van 25.000,00 EUR per geval.

Artikel 23 - Wij verstrekken advies inzake concrete juridische problemen waarmee u persoonlijk geconfronteerd wordt naar aanleiding van verzekerde reizen en die ontstaan nadat u deze verzekering hebt aangegaan.

Wij hebben ter zake geen andere verplichtingen dan te zorgen voor een advies, gebaseerd op de gegevens die u verstrekt.

Artikel 24 - Wij verdedigen uw rechten om in der minne of gerechtelijk vergoeding te bekomen voor schade waarvoor de reisorganisator of reisbemiddelaar aansprakelijk is op grond van de wetgeving inzake reiscontracten (wet van 30.3.73), voor zover de schade ontstaat nadat u deze verzekering hebt aangegaan.

Wij betalen de hieraan verbonden erelonen en kosten, met inbegrip van de gerechtskosten, tot een bedrag van max. 2.500,00 EUR voor u allen samen.

Vrije keuze van advocaat

Artikel 25 - U beschikt over de vrije keuze van een advocaat, van een deskundige of van iedere andere persoon die de vereiste kwalificaties heeft krachtens de toepasselijke wet om uw belangen te verdedigen, te vertegenwoordigen of te behartigen, telkens als:

- er moet overgegaan worden tot een gerechtelijke of administratieve procedure;
- er zich een belangenconflict voordoet met ons; wij zullen u verwittigen van zodra er zich een dergelijk conflict voordoet.

U bent volledig vrij in uw contacten met deze personen, maar u moet ons wel op de hoogte houden van de evolutie van het geschil.

Arbitrage

Artikel 26 - Indien u het met ons niet eens bent over de gedragslijn die zal gevolgd worden voor de regeling van het verzekerde geschil, dan hebt u het recht om een advocaat naar uw keuze te raadplegen na de bekendmaking van ons standpunt of van onze weigering om uw stelling te volgen. Deze raadpleging doet geen afbreuk aan uw recht om een rechtsvordering in te stellen.

Bevestigt de geraadpleegde advocaat uw stelling, dan verlenen wij waarborg en betalen de kosten en erelonen van de raadpleging terug.

Bevestigt de advocaat ons standpunt, dan betalen wij u de helft van de kosten en erelonen van deze raadpleging terug.

Wanneer u tegen het advies van deze advocaat in, op eigen kosten een procedure begint en een beter resultaat bekomt dan hetgeen wij voorspelden, dan verlenen wij u opnieuw waarborg en betalen wij alle verzekerde kosten en erelonen terug, samen met de kosten en erelonen van de raadpleging.

Uitsluitingen

Artikel 27 - Wij verlenen geen rechtsbijstand voor geschillen of problemen die verband houden met het bezitten, houden of besturen van zeilboten met een gewicht van meer dan 200 kg of van motorboten met een motor van meer dan 7 PK.

Waarborg BIJSTAND VOOR UZELF

Omschrijving van de waarborg

BEMIDDELING BIJ VERLIES VAN GELD OF REISDOCUMENTEN IN HET BUITENLAND

Artikel 28

- Bij verlies of diefstal van reisdocumenten (identiteitskaarten, rijbewijzen, visa, benzinebonnen, reistickets ...) bemiddelen wij bij de bevoegde overheden of organisaties om u in staat te stellen nieuwe reisdocumenten te verkrijgen.
- Bij verlies of diefstal van geld, cheques, chequekaarten of kredietkaarten bemiddelen wij bij de financiële instellingen om de nodige beveiligingsmaatregelen te laten uitvoeren.
- Desgewenst verlenen wij ook onze medewerking om u, via uw rekening bij een financiële instelling, bepaalde geldsommen over te maken.
- Indien u ingevolge diefstal of een onvoorziene uitgave naar aanleiding van een ongeval of pech zonder geld zit en u via uw financiële instelling niet tijdig over geld kunt beschikken, zal onze Bijstand bemiddelen om u een bedrag waarvan de tegenwaarde maximum 2.500,00 EUR bedraagt bezorgen. Het voorgeschoten bedrag moet voorafgaandelijk aan onze Bijstand in België worden overhandigd in kontanten of onder de vorm van een door de bank gecertificeerde cheque.
- In elk geval van diefstal of verlies dient u, zodra u er kennis van krijgt, aangifte te doen bij de plaatselijke politie of een andere bevoegde instantie.

DRINGEND VERVOER NAAR HUIS

Artikel 29 - Wij organiseren en betalen de reis naar huis en terug naar de verblijfplaats van één verzekerde, ofwel alleen de reis naar huis van twee verzekerden, met een door ons bepaald vervoermiddel, als een voortijdige terugkeer naar huis noodzakelijk is ingevolge een van de hierna vermelde gebeurtenissen die op het ogenblik van de aanvang van de reis redelijkerwijze niet voorzien konden worden:

- overlijden of levensgevaar ingevolge ongeval of ziekte van een gezinslid of van een bloed- of aanverwant tot en met de tweede graad;
- wegvallen van een onvervangbare vennoot voor het dagelijks beheer van de onderneming of van een vervanger in het vrije beroep;
- vernieling of zeer ernstige beschadiging van de woning of een bedrijfsgebouw.

Autoverzekering

De extra vervoerkosten die uit de vervroegde reis voortvloeien worden vergoed, niet deze die u sowieso had moeten dragen.

Als uw rijtuig ter plaatse achtergelaten zou moeten worden naar aanleiding van het schadegeval omdat geen enkele andere verzekerde het kan besturen, sturen wij een vervangingschauffeur. Voor het overige gelden de bepalingen betreffende de vervangingschauffeur (zie artikel 44).

OPSPOREN EN REDDEN

Artikel 30 - Wij betalen ten belope van 5.000,00 EUR per persoon de kosten terug voor de opsporing als u verdwaald of vermist bent en de kosten van de reddingsoperatie uit een situatie die voor u een onmiddellijk gevaar oplevert.

GESTRAND IN HET BUITENLAND

Artikel 31 - Wij betalen de bijkomende verblijfkosten terug die u moet maken wanneer u bij de heen- of terugreis gedurende ten minste 48 uren opgehouden wordt ingevolge een van de hierna vermelde gebeurtenissen:

- de reisorganisator of de vervoerondernemer leeft de contractuele verplichtingen niet na;
- immobilisering door weersomstandigheden, staking of een ander geval van overmacht; dit oponthoud moet gestaafd worden door een verklaring van de plaatselijke politie, overheid of diensten van openbaar vervoer.

U mag deze waarborg eveneens inroepen zonder termijnsvoorwaarde indien u op medisch voorschrift de terugreis naar uw gebruikelijke verblijfplaats op de geplande datum niet mag ondernemen. Ze breidt zich uit tot de medereiziger van wie de aanwezigheid medisch aanbevolen is.

Onze tussenkomst bedraagt ten hoogste 65,00 EUR per dag en per persoon met een maximum van 650,00 EUR.

DRINGENDE BOODSCHAPPEN

Artikel 32 - Wij geven dringende boodschappen door bij een gebeurtenis waarvoor bijstand kan worden ingeroepen. De inhoud van het bericht, waarvoor wij geenszins verantwoordelijk kunnen worden gesteld, zal overeenstemmen met de Belgische en internationale wetgeving.

DIEREN

Artikel 33 - Bij ziekte of ongeval overkomen aan een hond of kat die u in het buitenland vergezelt, nemen wij de kosten van een dierenarts ten belope van max. 65,00 EUR ten laste.

Bij uw repatriëring of overlijden nemen wij eveneens de terugkeer van het dier ten laste.

OPSTUREN VAN EEN KOFFER

Artikel 34 - Bij diefstal, verlies of vernieling van uw bagage bemiddelen wij om u persoonlijke vervangingstukken te laten bezorgen. Dit houdt in dat onze Bijstand contact opneemt met de persoon die u zal aanwijzen in België om hem te vragen een koffer klaar te maken. Onze Bijstand haalt dan deze koffer op en laat hem op uw verblijfplaats bezorgen.

BEMIDDELING BIJ DIEFSTAL OF VERLIES VAN REISGOED

Artikel 35 - Bij diefstal of verlies van uw reisgoed naar aanleiding van een verplaatsing per vliegtuig verlenen wij u onze bijstand bij de te nemen stappen en opzoeken.

OPSTUREN VAN MEDICIJNEN EN PROTHESEN

Artikel 36 - Indien u in het buitenland medisch behandeld wordt ten gevolge van een ziekte of een ongeval bezorgen wij u de onontbeerlijke geneesmiddelen voorgeschreven door een geneesheer, indien deze of hun equivalent ter plaatse niet verkrijgbaar zijn en in België wel.

Bovendien bemiddelen wij bij het breken of bij het verlies van onmisbare prothesen, o.m. brilglazen of contactlenzen, om u nieuwe prothesen vanuit België naar het buitenland te laten bezorgen.

ADVIES VOOR HET VERTREK

Artikel 37 - Wij geven u telefonisch advies vóór het vertrek naar het buitenland inzake visa-vereisten en vaccinaties.

TOLKDIENST

Artikel 38 - Wanneer u in het buitenland recht heeft op bijstand, helpen wij u indien u ernstige problemen heeft om de taal te verstaan.

PRESTATIES AANVULLEND AAN DE SOCIALE ZEKERHEID

Artikel 39 - De hierna vermelde prestaties vullen de waarborgen aan van uw ziekenfonds.

Artikel 40 - Indien u in het buitenland ziek of gewond wordt, vergoeden wij u de medische-, chirurgische-, farmaceutische- en hospitalisatiekosten die ter plaatse gemaakt worden.

De waarborg dekt eveneens deze kosten indien zij voortvloeien uit een ziekte die vóór de verplaatsing naar het buitenland bestond en dat er zich tijdens deze verplaatsing een abnormale en onverwachte verergering voordoet.

Wij komen tussen voor deze kosten onder aftrek van een vrijstelling van 40,00 EUR. Onze tussenkomst bedraagt maximaal 12.500,00 EUR per persoon; de kosten voor lichte tandheelkunde worden vergoed ten belope van 130,00 EUR per persoon.

Indien de prestaties verschuldigd zijn door de sociale zekerheid en/of de verzorgingsorganismen komen wij tussen bij wijze van voorschot.

Autoverzekering

Artikel 41 - Indien u tijdens een reis ziek wordt of het slachtoffer wordt van een ongeval met lichamelijke letsels, zal het medisch team van de bijstandcentrale in functie van de medische toestand beoordelen of vervoer en begeleiding terug naar huis of naar een ziekenhuis in België is aangewezen en tevens beoordelen of, en op welke wijze, dit vervoer op medisch veilige en verantwoorde manier kan geschieden.

Indien het medisch team van de bijstandcentrale na overleg met de behandelende artsen van oordeel is, dat een dergelijke medische repatriëring is aangewezen, zullen wij deze overbrenging organiseren en vergoeden conform de door het medisch team van onze bijstandcentrale bepaalde modaliteiten.

Vergoeding van de kosten van medische repatriëring wordt uitsluitend door ons gegeven indien deze door de bijstandcentrale is georganiseerd, danwel plaatsvindt met voorafgaand akkoord van de bijstandcentrale.

Artikel 42 - Wanneer omwille van medisch noodzakelijke repatriëring van iemand onder u, de andere verzekerden in de onmogelijkheid verkeren op de oorspronkelijk voorziene wijze hun reis voort te zetten of naar hun woonplaats in België terug te keren, dan organiseren en betalen wij met een door ons bepaald vervoermiddel:

- ofwel de terugreis naar hun woonplaats in België;
- ofwel de voortzetting van de reis naar de plaats van bestemming tot max. 325,00 EUR.

Artikel 43 - Als u op reis overlijdt, regelen en betalen wij het vervoer van het stoffelijk overschot tot de begrafenisonderneming in België. Indien de begrafenis ter plaatse in het buitenland plaatsheeft, betalen wij de heen- en terugreis van een in België verblijvende naastbestaande die de begrafenis wenst bij te wonen met een door ons bepaald vervoermiddel.

Als ingevolge dit overlijden de andere verzekerden niet naar hun woonplaats in België kunnen terugkeren op de oorspronkelijk voorziene wijze of datum, dan organiseren en betalen wij de terugreis van deze personen met een door ons bepaald vervoermiddel.

Artikel 44 - Wij sturen een vervangingschauffeur als onderweg de bestuurder door onverwachte omstandigheden niet meer in staat is het rijtuig te besturen en als niemand onder u hem als bestuurder kan vervangen.

Het rijtuig moet rijklaar zijn en voldoen aan de wettelijke voorschriften.

Wij betalen het salaris en de reiskosten van de chauffeur die het rijtuig langs de kortste weg terug thuisbrengt.

De overige terugreiskosten (uw hotel- en restaurantkosten, kosten voor brandstof, tol, herstelling en onderhoud van het rijtuig, enz.) blijven te uwen laste.

Als door de inschakeling van een vervangingschauffeur een of meer verzekerden wegens plaatsgebrek niet meer met het rijtuig kunnen terugreizen, organiseren en betalen wij de terugreis van deze verzekerden, met een door ons bepaald vervoermiddel.

Artikel 45 - Als u ziek of gewond raakt en vervolgens ten minste 5 dagen zonder begeleiding van een gezinslid in een plaatselijk ziekenhuis moet verblijven, organiseren en betalen wij de heen- en terugreis van een door u aangewezen persoon uit België; de verblijfkosten in het buitenland van deze persoon betalen wij ook terug tot 65,00 EUR per dag gedurende maximum 7 dagen. De minimumduur van 5 dagen verblijf is niet vereist indien de gehospitaliseerde minderjarig is. De keuze van het vervoermiddel voor de heen- en terugreis berust bij ons.

Artikel 46 - Wij brengen de minderjarige op onze kosten terug indien door ernstige en onvoorziene omstandigheden geen verzekerde meer in staat is voor hem te zorgen.

Wij sturen daarvoor zelf iemand ter plaatse, ofwel organiseren en betalen wij de heen- en terugreis, met een door ons bepaald vervoermiddel, van een door de familie aangeduide persoon die in België woont; de verblijfkosten in het buitenland van de door de familie aangeduide persoon betalen wij ook terug ten belope van 65,00 EUR per dag gedurende maximaal 7 dagen.

Uitsluitingen

Artikel 47

Wij verlenen geen tussenkomst:

- voor de volgende medische kosten:
 - de kosten die voortvloeien uit een geplande behandeling in het buitenland;
 - de bevallingskosten;
 - de kosten voor de aankoop of herstelling van protheses, met inbegrip van brillen en contactlenzen;
 - de kosten van preventieve geneeskunde en thermale kuren;
 - de door het R.I.Z.I.V. niet erkende diagnose- en behandelingskosten;
- bij verwikkelingen van de zwangerschap na de 7de maand;
- voor ongevallen en gebeurtenissen te wijten aan deltavliegen, parasailing, bobslee, parachutespringen, benji-springen, alpinisme, skiën buiten de piste, diepzeeduiken, rallysport, rafting, canyoning, ULM, jetski, speleologie.

In ieder geval zijn onze financiële prestaties beperkt tot uw onvoorziene en bijkomende uitgaven, m.a.w. tot de kosten die u normaal niet had moeten dragen.

Wanneer wij het vervoer van iemand onder u ten laste nemen, behouden wij ons het recht voor de niet gebruikte vervoerbeelden die die persoon bezit, op te vragen.

KLACHTENBEHEER

Artikel 48

Wij streven er elke dag naar om u de beste service te bieden en de verwachtingen van onze klanten liggen ons bijzonder nauw aan het hart. Laat het ons dus zeker weten als u niet helemaal tevreden bent.

Autoverzekering

Hebt u een klacht, contacteer dan best eerst uw DVV consulent of uw relatiebeheerder. Anders kan u ook contact opnemen met de dossierbeheerder. Ze zullen de tijd nemen om naar u te luisteren en om samen met u een oplossing te vinden.

Indien geen oplossing gevonden wordt of het voor u niet makkelijk is om uw klacht te melden bij uw contactpersoon, dan kan u rechtstreeks terecht bij de Klachtendienst van DVV verzekeringen, Karel Rogierplein 11 in 1210 Brussel, of per mail naar klachten@dvv.be.

Bent u niet tevreden met de oplossing? Dan kan u contact opnemen met de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûsquare 35 in 1000 Brussel, of via e-mail naar info@ombudsman.as. Meer info op ombudsman.as

U behoudt altijd het recht om een gerechtelijke procedure te starten bij de bevoegde Belgische rechtbanken.