

ALGEMENE VERZEKERINGSVOORWAARDEN DIENST 'CARDIF BIJSTAND'

De waarborg 'Cardif Bijstand' is inbegrepen in uw polis Hypo Protect Classic of Hypo Protect 2win. Deze waarborg wordt u kosteloos aangeboden door BNP Paribas Cardif, en wordt uitgevoerd door Europ Assistance in overeenstemming met afzonderlijke voorwaarden.

De dienst 'Cardif Bijstand' is een bijstandsverzekering voor uw gezin in geval van overlijden van de verzekerde.

De waarborg 'Cardif Bijstand' neemt aanvang op de dag van inwerkingtreding van de polis Hypo Protect, heeft een looptijd van 1 jaar, en wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een nieuwe periode van 1 jaar, behoudens opzegging door de gemandateerde verzekeraar. In ieder geval neemt de waarborg 'Cardif Bijstand' een einde, zonder enige voorafgaande opzegging, indien de polis Hypo Protect een einde neemt.

INHOUDSTAFEL

- Artikel 1 Definities voor de waarborg Cardif Bijstand
- Artikel 2 De waarborgen
- Artikel 3 Uitsluitingen
- Artikel 4 Wat in geval van schade ?
- Artikel 5 Aanvang, looptijd en einde van de waarborg Cardif Bijstand
- Artikel 6 Juridisch kader

Artikel 1 Definities voor de waarborg Cardif Bijstand

a. De verzekeraar

EUROP ASSISTANCE (Belgium) N.V., BTW BE 0457.247.904, RPR Brussel, erkend onder codenummer 1401 om de takken 01, 09, 13, 15, 16 en 18 (Bijstand) uit te oefenen (K.B. van 02.12.96, B.S. van 21.12.96) met maatschappelijke zetel gevestigd in de Triomflaan 172 te 1160 Brussel.

b. De Gemandateerde verzekeraar

CARDIF Assurances Risques Divers S.A., onderneming naar Frans recht, met maatschappelijke zetel te 75009 Paris, 1 bd Haussmann, en met bijkantoor in België te Warandeborg 8 Bus 2, 1000 Brussel, verzekeringmaatschappij erkend onder codenummer 978, RPR Brussel, BTW BE 0435.025.994

c. De verzekerde

De verzekerde(n) van een polis Hypo Protect Classic of Hypo Protect 2Win, afgesloten bij de gemandateerde verzekeraar.

d. De Care Manager

De contactpersoon gespecialiseerd in het ten laste nemen en opvolgen van het dossier van de verzekerde.

e. Natuurrampen

Een natuurramp is een plotselinge gebeurtenis van natuurlijke oorsprong met gevolgen op grote schaal.

Natuurrampen zijn gebeurtenissen met oorzaken vanuit de atmosfeer of de aarde en met gevolgen voor de aarde: overstromingen, vloedgolven, uitdroging en uitzetting van de grond (extreme droogte), aardbevingen, bergstortingen, vulkaanuitbarstingen, aardverschuivingen en grondverzakkingen evenals de evenementen die hier rechtstreeks uit volgen.

f. Woonplaats

De plaats in België waar de verzekerde met zijn gezin gewoonlijk verblijft en is ingeschreven in de registers van de burgerlijke stand. Deze plaats breidt zich uit tot alles wat tot zijn privédomein behoort (woning, tuin, park, bijgebouwen, garages, stallen).

g. De waarborg

Het geheel van de prestaties waartoe de verzekeraar zich contractueel verbonden heeft. Elk in deze overeenkomst vermeld bedrag (gewaARBORGDE terugbetaling, gewaARBORGDE ten laste neming...) geldt inclusief alle belastingen.

h. Terrorisme

Onder terrorisme wordt verstaan: een actie of dreiging tot actie die clandestien wordt georganiseerd met ideologische, politieke, etnische of religieuze bedoelingen, uitgevoerd door een individu of een groep, en die een aanslag is op personen of die de economische waarde van een materieel of immaterieel goed geheel of gedeeltelijk vernietigt, hetzij om indruk te maken op de gemeenschap en een klimaat van onzekerheid te creëren of druk uit te oefenen op de overheden, hetzij om het normale functioneren van een dienst of een bedrijf te belemmeren.

i. Prestaties

De prestaties zijn enkel van toepassing in België.

Artikel 2 De waarborgen

Naar aanleiding van het overlijden van de verzekerde, regelt en betaalt de verzekeraar:

a. De hereniging met de familie

• Wanneer de verzekerde overlijdt in het buitenland, dan regelt en betaalt de verzekeraar het vervoer van het stoffelijk overschot vanaf het zieken- of lijkenhuis naar de door de familie aangeduide plaats in België.

De verzekeraar betaalt eveneens:

- de kosten voor de post-mortem behandeling en het kisten;
- de kosten voor de lijkst tot een bedrag van 1500 EUR.

De andere kosten, zoals onder meer de kosten voor de rouwdienst en de begrafenis of crematie, blijven voor rekening van de familie.

• Om de familie toe te laten deel te nemen aan de rouwdienst van de verzekerde in België, betaalt de verzekeraar de enkele terugreis van alle familieleden (partner, vader, moeder, kind, broer, zus, grootouders, kleinkinderen, schoonouders, schoonzoon, schoondochter, schoonbroer, schoonzus) die op het ogenblik van het onverwacht overlijden van de verzekerde op verplaatsing zijn in het buitenland.

b. Psychologische bijstand

In geval van overlijden van de verzekerde, kunnen zijn/haar partner en kinderen, allen wonende onder hetzelfde dak van de verzekerde, genieten van psychologische bijstand.

De verzekeraar regelt en betaalt, na goedkeuring van zijn raadgevende arts, de eerste gespreksessies in België met een gespecialiseerde psycholoog erkend door de verzekeraar en aangeduid door zijn raadgevende arts (maximum 5 sessies).

Indien de partner en/of de kinderen op verplaatsing zijn buiten België, dan zullen de gesprekken telefonisch plaats hebben.

In België zal de psycholoog contact opnemen met de partner binnen de 24u die volgt na de eerste oproep, teneinde een eerste afspraak vast te leggen.

c. De kinderopvang

Naar aanleiding het overlijden van een verzekerde, welke vader of moeder is van kinderen jonger dan 16 jaar of van gehandicapte kinderen, allen wonend onder hetzelfde dak als de verzekerde, organiseert en betaalt de verzekeraar de kinderopvang voor maximaal 5 dagen, met een maximum van 80 EUR/dag.

d. Opvang van huisdieren

Wanneer er naar aanleiding van het overlijden van de verzekerde, geen enkel ander familielid voor de huisdieren (honden en katten) van de verzekerde kan zorgen, dan regelt en betaalt de verzekeraar de opvang en het verblijf van de huisdieren gedurende maximum 5 dagen, met een maximum van 25 EUR/dag.

e. Bewaken van de woning

Teneinde de veiligheid van de woning van de verzekerde te verzekeren de dag van de begrafenis, regelt en betaalt de verzekeraar op vraag van de familie van de overleden verzekerde, de bewaking van de woning.

f. Hulp van een Care Manager

In geval van overlijden van de verzekerde regelt en betaalt de verzekeraar de hulp van een Care Manager. De Care manager zal de partner en de kinderen, allen wonende onder hetzelfde dak van de verzekerde, helpen met de administratieve stappen die dienen te worden genomen (bank, post, ziekenfonds, pensioen, lening, ...) en kan mits hun akkoord, volgende diensten organiseren:

Huishoudelijke taken:

- strijken en/of de was doen
- leveren van maaltijden
- huishoudhulp
- boodschappen
- leveren van geneesmiddelen voorgeschreven door de arts

Thuishulp:

- kapper
- tuinier
- pedicure
- kinesist

- vervoer van personen
- babysitting
- dog-sitting
- thuis onderwijs

De kosten voor de gevraagde prestaties blijven voor rekening van de familieleden.

- De eerste tussenkomst van de Care Manager bestaat erin de partner van de verzekerde en zijn/haar kinderen telefonisch te contacteren de 1ste werkdag volgend op de eerste oproep waarvoor de diensten van de verzekeraar een dossier hebben geopend.

- De Care Manager zal onderzoeken welke regeling, per telefoon en/of een bezoek aan huis, het beste beantwoordt aan de noden van de partner van de verzekerde en zijn/haar kinderen. Indien een bezoek aan huis niet noodzakelijk blijkt te zijn, dan zal de verzekeraar in onderling overleg met de partner van de verzekerde en zijn/haar kinderen de nodige diensten organiseren. Indien een bezoek noodzakelijk is, dan zal de Care Manager contact opnemen met de partner van de verzekerde en zijn/haar kinderen teneinde een datum en uur vast te leggen voor een gesprek.

- De Care Manager neemt het dossier van de verzekerde ten laste, doet de opvolging, geeft raad en, indien nodig, organiseert de diensten of prestaties die het beste beantwoorden aan de noden van de partner van de verzekerde en zijn/haar kinderen.

- De tussenkomst van de Care Manager is beperkt tot 16u per dossier. Het aantal interventies van de Care Manager per dossier is beperkt tot 5 interventies.

g. De informatiedienst

Naar aanleiding van het overlijden van de verzekerde, kan zijn/haar partner en zijn kinderen, allen wonend onder hetzelfde dak dan de verzekerde, een beroep doen op de informatiedienst van de verzekeraar teneinde inlichtingen te bekomen over:

- de adressen van de openbare diensten die kunnen helpen in volgende domeinen:
 - testament
 - voogdij
 - successierechten
 - sociale verzekeringen, pensioen
 - waar dient men het overlijden aan te geven
 - sociale toelagen
 - studiebeurzen
 - huisvestingstoelagen
 - kinderbijslag
 - kinderopvang
 - gezinshulp
- de formaliteiten bij een overlijden, de te contacteren instanties:
 - banken
 - werkgever
 - diensten voor uitkeringen
 - ziekenfonds
 - verzekeringsmaatschappijen
 - andere instanties waar de overledene is ingeschreven

Artikel 3 Uitsluitingen

a. Zijn uitgesloten

- toestanden die een gevolg zijn van een zelfmoordpoging binnen de 12 maanden volgend op de onderschrijving van het contract;

- de schade veroorzaakt door een natuurramp;
- gebeurtenissen voortvloeiend uit de gevolgen van een kernongeval of van terrorisme;
- aandoeningen of gebeurtenissen die een gevolg zijn van :
 - gebruik van alcohol, voor zover het alcoholgehalte in het bloed van de betrokkene 1,2 gram/liter bloed overstijgt, zonder dat het gebruik van alcohol de enige oorzaak van de aandoening of de gebeurtenis moet zijn, of
 - van een acuut of chronisch gebruik van drugs of elke andere stof die niet voorgeschreven werd door een arts en die het gedrag wijzigt;
- de gedekte gebeurtenissen in landen in staat van (burger)oorlog, of waar de veiligheid wordt verstoord door oproer, volksopstanden en andere onverwachte gebeurtenissen die de uitvoering van de overeenkomst verhinderen;
- incidenten en ongevallen tijdens wedstrijden voor motorvoertuigen (races, competities, rally's, raids) waarin de verzekerde deelneemt als mededinger of diens assistent;
- en, in het algemeen, alle kosten die niet uitdrukkelijk staan vermeld in de overeenkomst

b. Uitzonderlijke omstandigheden

De verzekeraar kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de vertragingen, nalatigheden of belemmeringen in de prestaties indien ze niet aan de verzekeraar kunnen toegeschreven worden of wanneer zij het gevolg zijn van een geval van overmacht.

De verzekeraar is niet verantwoordelijk voor de interpretatie van de gegeven inlichtingen, noch voor het gebruik dat de oproeper doet met de meegeede informatie. De inlichtingen worden gegeven in het Frans, Nederlands of Engels

De verzekeraar komt in geen geval tussen in lopende zaken of zaken die in behandeling zijn bij de bevoegde instanties. De verzekeraar geeft geen enkel advies in juridische zaken, noch geeft hij advies over de prijs en de kwaliteit van diensten en consumptiegoederen, en behandelt geen fiscale en/of commerciële vragen.

Artikel 4 Wat in geval van schade ?

a. Bereikbaarheid van de diensten van de verzekeraar

De bijstandsdiensten zijn bereikbaar 24u/24, 7dagen/7, op het telefoonnummer : 02 541.90.63

b. Bijstandsverleningen

De prestaties van de verzekeraar mogen in geen geval financieel winstgevend zijn voor de familie van de verzekerde. Ze zijn bestemd om de familie van de verzekerde, binnen de beperkingen van de overeenkomst, te helpen in nood of bij onvoorziene gebeurtenissen tijdens de duur van de waarborg.

c. De verplichtingen van de familie van de verzekerde bij een bijstand

De familie van de verzekerde verbindt zich ertoe:

- de verzekeraar zo spoedig mogelijk te bellen of op de hoogte te laten brengen op het nummer 02 541.90.63, behalve bij overmacht, opdat de verzekeraar op optimale wijze de gevraagde bijstand kan regelen en de familie van de verzekerde toelaten de gewaarborgde kosten te maken;
- akkoord te gaan met de oplossingen die de verzekeraar voorstelt;
- de verplichtingen na te leven die specifiek zijn voor de gevraagde prestaties en die in onderhavige overeenkomst vermeld zijn;
- de vragen van de verzekeraar in verband met het zich voordoen van de verzekerde gebeurtenissen juist te beantwoorden;

- de verzekeraar de eventuele andere verzekeringen die hetzelfde voorwerp hebben en dezelfde risico's dekken als deze die gedekt zijn door onderhavig contract, gedetailleerd op te geven;
- de verzekeraar de originele bewijsstukken van zijn gewaarborgde uitgaven te geven;
- de overlijdensakte te overhandigen aan de verzekeraar.

d. Het niet-naleven van de verplichtingen door de familie van de verzekerde

Indien de familie van de verzekerde zijn verplichtingen niet naleeft, kan de verzekeraar:

- de verschuldigde prestatie verminderen of van de familie van de verzekerde zijn uitgaven terugvorderen, ten bedrage van zijn nadeel;
- de verschuldigde prestatie weigeren of de totale som van zijn onkosten terugvorderen van de familie van de verzekerde, indien de familie van de verzekerde met bedrieglijk opzet zijn verplichtingen niet nagekomen is

Artikel 5 Aanvang, looptijd en einde van de waarborg Cardif Bijstand

De waarborg Cardif Bijstand neemt aanvang op de dag van inwerkingtreding van de polis Hypo Protect, heeft een duurtijd van 1 jaar, en wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een nieuwe periode van 1 jaar, behoudens opzegging door de gemandateerde verzekeraar ten minste drie maanden vóór de vervaldag. In ieder geval neemt de waarborg Cardif Bijstand een einde, zonder enige voorafgaande opzegging, indien de polis Hypo Protect een einde neemt.

De waarborg Cardif Bijstand kan worden opgezegd bij een aangetekende brief.

De opzegging heeft uitwerking na het verstrijken van een termijn van ten minste een maand te rekenen van de dag die volgt op de afgifte van de aangetekende brief.

Artikel 6 Juridisch kader

a. Subrogatie

De verzekeraar treedt in de rechten en rechtsvorderingen van de verzekerde tegen elke verantwoordelijke derde ten belope van zijn uitgaven.

Behalve in geval van kwaad opzet, kan de verzekeraar geen verhaal nemen op de descendenten, ascendenten, partner, aanverwanten in rechte lijn van de verzekerde, noch tegen personen die onder hetzelfde dak wonen, de gasten en leden van het huishoudpersoneel. De verzekeraar kan echter wel verhaal nemen op deze personen voor zover hun aansprakelijkheid werkelijk gewaarborgd is door een verzekeringsovereenkomst.

b. Schulderkenning

De verzekerde verbindt zich ertoe de verzekeraar binnen een maand de kosten terug te betalen voor de prestaties die niet gewaarborgd worden door de overeenkomst en die de verzekeraar toegezegd heeft als voorschot aan de verzekerde.

c. Verjaring

Alle handelingen die uit onderhavige overeenkomst voortvloeien, verjaren 3 jaar na de gebeurtenis die er aanleiding toe gaf.

d. Rechtsmacht

Alle geschillen over onderhavige overeenkomst worden uitsluitend door de bevoegde Belgische rechtbanken beslecht.

e. Toepasselijk recht

Onderhavig contract valt onder de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen (B.S. 30 april 2014).

f. Klachten

Elke klacht met betrekking tot de overeenkomst waarborg Cardif Bijstand kan worden gericht aan:

- Europ Assistance Belgium NV ter attentie van de Complaints Officer, Triomflaan 172 te 1160 Brussel (complaints@europ-assistance.be), tel.: 02/541.90.48 van maandag tot donderdag van 10u tot 12u en van 14u tot 16u,
- of
- de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35 te 1000 Brussel (www.ombudsman-insurance.be), onverminderd de mogelijkheid voor de verzekeringsnemer om een rechtsvordering in te stellen.

g. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Europ Assistance verwerkt uw gegevens in overeenstemming met nationale en Europese verordeningen en richtlijnen. U kunt alle informatie betreffende de verwerking van uw persoonsgegevens terugvinden in onze privacyverklaring. Deze kunt U terugvinden op www.europ-assistance.be/nl/privacy. Deze Privacyverklaring bevat onder andere volgende informatie:

- Contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming (DPO);
- De doelen van de verwerking van uw persoonsgegevens;
- De gerechtvaardigde belangen voor de verwerking van uw persoonsgegevens;
- De derden die uw persoonsgegevens kunnen ontvangen;
- De duurtijd van opslag van uw persoonsgegevens;
- De beschrijving van uw rechten m.b.t. uw persoonsgegevens;
- De mogelijkheid om een klacht in te dienen m.b.t. de verwerking van uw persoonsgegevens.

h. Fraude

Elke vorm van fraude vanwege de verzekerde in het opmaken van de aangifte of bij het invullen van de vragenlijsten heeft tot gevolg dat de verzekerde al zijn rechten ten opzichte van de verzekeraar verliest. Elk document moet dus volledig en nauwgezet worden ingevuld.

De verzekeraar behoudt zich het recht voor om de frauderende verzekerde te laten vervolgen voor de bevoegde rechtbanken.

i. Sancties

Europ Assistance zal geen enkele verplichting kunnen uitvoeren voor of namens een persoon, entiteit, territorium, land of organisatie die of dat onder het sanctiebeleid van de Verenigde Naties, Europa of België valt of onder enige andere toepasselijke sanctieregeling (beperking, embargo, bevrozing van tegoeden of zeggenschap), in het bijzonder een activiteit die direct of indirect betrekking heeft op een van de volgende landen of gebieden: Noord-Korea, Soedan, Syrië, de Krim, Irak, Afghanistan.

Er is overeengekomen en begrepen dat geen dienst noch betaling met een directe of indirecte link met een gesanctioneerde persoon, entiteit, territorium, land of organisatie door Europ Assistance kan worden uitgevoerd. Geen enkele contractuele verplichting kan het overtreden van de sanctieregels als doel of als gevolg hebben. Het niet nakomen van een contractuele verplichting in deze context kan niet leiden tot enige aansprakelijkheid of verplichting tot compensatie wegens niet-nakoming van deze contractuele verplichting.