



Annuleringsverzekering

Algemene voorwaarden

INLEIDING

Structuur van het contract

Het contract bestaat uit twee delen:

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

Hoe de algemene voorwaarden van het contract te raadplegen?

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

Informatie of schadegeval

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

Correspondentieadres

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

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

Een klacht

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

Protections

Sleutelplasstraat 6,

1700 Dilbeek (België)

E-mail: claims@protections.be

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

Ombudsman van de Verzekeringen

De Meeûssquare 35

1000 Brussel

Website: www.ombudsman-insurance.be

Toepasselijke wetgeving en verjaringstermijn

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

De in dit document beschreven diensten zijn alleen van toepassing als de dekking geldig is afgesloten en van kracht is op het moment van het schadegeval.

INHOUDSTAFEL

INLEIDING.....	2
1. DEFINITIES.....	4
1.1. Touring.....	4
1.2. Verzekeraar.....	4
1.3. De Agent.....	4
1.4. De verzekeringnemer.....	4
1.5. Verzekerde.....	4
1.6. Bevestigingsdocument:.....	4
1.7. Reiscontract.....	4
1.8. Reisgezel.....	4
1.9. Gezinslid.....	5
1.10. Familieleden tot in de 2e graad.....	5
1.11. Ziekte.....	5
1.12. Ongeval.....	5
2. GELDIGHEID – AANVANG – DUUR.....	5
3. BETALING VAN DE PREMIE.....	5
3.1. Te betalen bedrag.....	5
3.2. Tijdstip van betaling.....	5
3.3. Niet-betaling van de premie.....	5
4. OPZEGGING.....	6
5. VERZEKERD BEDRAG.....	6
6. EERDER AFGESLOTEN VERZEKERINGEN.....	6
7. SUBROGATIE.....	6
8. MEDISCHE EXPERTISE.....	6
9. WAARBORG.....	6
10. UITSLUITINGEN.....	8
11. BEPALING VAN DE VERGOEDING.....	8
12. VERPLICHTINGEN VAN DE VERZEKERDE.....	8
13. PERSOONSgegevens.....	9

1. Definities

1.1. Touring

Touring NV, Koning Albert II-laan 4 bus 12, 1000 Brussel, RPR Brussel BTW BE0403.471.401, in deze algemene voorwaarden "Touring" genoemd.

Voor deze annulatieverzekering handelt hij als dienstverlener voor rekening van de Verzekeraar. Hij ontvangt de oproepen en betaalt de kosten terug die voorzien zijn door de waarborgen.

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

De Verzekeraar behoudt zich het recht voor om van dienstverlener te veranderen in de loop van het contract.

1.2. Verzekeraar

AG Insurance [afgekort AG] NV - E. Jacquainlaan 53, 1000 Brussel - RPR Brussel BTW BE 0404.494.849 - Belgische verzekeringsonderneming toegelaten onder code 0079, onder toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel, in deze algemene voorwaarden aangeduid als "Verzekeraar" of als "wij".

Neemt de prestaties financieel ten laste, zoals voorzien in dit contract binnen de daarin bepaalde limieten en voorwaarden.

1.3. De Agent

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

1.4. De verzekeringnemer

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

1.5. Verzekerde

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

1.6. Bevestigingsdocument:

E-mail of een ander document [bv reiscontract] uitgegeven door het immokantoor dat een overzicht geeft van de belangrijkste informatie betreffende de reis en de onderschreven verzekering [de onderschreven waarborgen, de gegevens van de verzekerde personen, de premie, de begin -en einddatum van de reis, verwijzing naar de algemene voorwaarden en IPID-fiches van de onderschreven waarborgen].

1.7. Reiscontract

Het contract betreffende het vervoer, het verblijf of de huur van een vakantiewoning.

1.8. Reisgezel

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

1.9. Gezinslid

Elke persoon die gewoonlijk met de verzekerde in gezinsverband samenleeft.

1.10. Familieleden tot in de 2e graad

Echtgenoot/echtgenote, de persoon met wie de verzekerde duurzaam samenleeft in feite of in rechte, elke andere persoon deel uitmakend van het gezin, [schoon]ouders, kinderen, [schoon]broers, [schoon]zusters, grootouders en kleinkinderen.

1.11. Ziekte

Een verslechtering van de gezondheid, vastgesteld door een erkend geneesheer, die de uitvoering van het afgesloten reiscontract medisch gezien onmogelijk maakt.

1.12. Ongeval

Een plotse gebeurtenis waarvan de oorzaak buiten het organisme van de verzekerde ligt en die een lichamelijk letsel veroorzaakt, vastgesteld door een erkend geneesheer, die de uitvoering van het afgesloten reiscontract medisch gezien onmogelijk maakt.

2. Geldigheid – aanvang – duur

De annuleringsverzekering dient binnen de 24 uur na de boeking of bevestiging van de reis te worden onderschreven.

De waarborg vangt aan op de datum die in het bevestigingsdocument staat vermeld en loopt af op het ogenblik dat het reiscontract eindigt, voor zover de premie betaald werd.

3. Betaling van de premie

3.1. Te betalen bedrag

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

3.2. Tijdstip van betaling

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

3.3. Niet-betaling van de premie

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

4. Opzegging

De premie zal niet terugbetaald worden, noch geheel, noch gedeeltelijk, na de aanvangsdatum van het verzekeringscontract.

5. Verzekerd bedrag

Het verzekerd bedrag (max. 10.000 euro) vertegenwoordigt de totale maximale tussenkomst per verzekerde gedurende de verzekerde periode en is opgenomen in het bevestigingsdocument.

6. Eerder afgesloten verzekeringen

Wanneer éénzelfde belang is verzekerd bij verschillende verzekeraars tegen hetzelfde risico kan de verzekerde, in geval van schade, van elke verzekeraar schadevergoeding vorderen binnen de grenzen van ieders verplichtingen en ten belope van de vergoeding waarop hij/zij recht heeft. Touring zal zich niet kunnen beroepen op het bestaan van andere overeenkomsten die hetzelfde risico dekken om haar waarborg te weigeren, behalve in geval van fraude.

Indien éénzelfde belang bij verschillende verzekeraars verzekerd is tegen hetzelfde risico, dient de verzekerde Touring hiervan op de hoogte te brengen en de identiteit van deze verzekeraar(s) en polisnummer(s) mede te delen.

7. Subrogatie

Tot beloop van het bedrag van de uitkeringen, treedt Touring in de rechten van de verzekerde ten opzichte van aansprakelijke derden. Indien de indeplaatsstelling door Touring niet kan uitgevoerd worden door toedoen van de verzekerde of de begunstigde, kan Touring de terugbetaling van de uitbetaalde tussenkomst vorderen in de mate van het geleden nadeel.

8. Medische expertise

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

9. Waarborg

De verzekering heeft als waarborg de terugbetaling van de door de verzekerde, alsook elk gezinslid, contractueel verschuldigde annulerings- of wijzigingskosten, met uitsluiting van alle administratieve en dossierkosten, ingeval van annulering of wijziging vóór de eigenlijke aanvang van de reis door één van de hiernavolgende redenen:

- overlijden, ziekte of ongeval van de verzekerde;
- overlijden, ziekte of ongeval met levensgevaar of hospitalisatie (minimum 48 uur) van een familielid tot in de 2e graad waarbij de aanwezigheid van de verzekerde vereist is;
- overlijden, ziekte of ongeval met levensgevaar of hospitalisatie (minimum 48 uur) van de persoon (of een familielid tot in de 2e graad) bij wie de vakantie zou worden doorgebracht.

Voor de 3 bovenvermelde redenen dekt Touring de gevolgen van een chronische of reeds bestaande ziekte, indien er medisch gezien geen enkele tegenindicatie bestond voor het uitvoeren van de reis op het ogenblik van de boeking van de reis én van het afsluiten van het verzekeringscontract.

- zelfmoord of vrijwillige poging tot zelfmoord van een familielid tot in de 2e graad;
- ernstige, onverwachte verwikkelingen tijdens de zwangerschap van de verzekerde of de niet-meereizende echtgenote of de persoon met wie de verzekerde samenleeft in feite of in rechte;
- zwangerschap van de verzekerde of de reisgezellin voor zover de reis was voorzien in de laatste 12 weken van de zwangerschap en deze zwangerschap niet bekend was toen de reis werd geboekt;
- wanneer de verzekerde de voor de reis vereiste vaccinaties om medische redenen niet mag ontvangen, op voorwaarde dat dit niet gekend was op het ogenblik van de reservatie van de reis;
- ontslag van de verzekerde wegens economische redenen;
- indien de verzekerde een arbeidsovereenkomst afsluit van tenminste 6 maanden, op voorwaarde dat hij op het ogenblik van de reservatie van de reis werkloos was;
- intrekking van het reeds toegestane verlof door de werkgever wegens de onbeschikbaarheid van de collega die de verzekerde zou vervangen ten gevolge van zijn overlijden, ziekte of ongeval;
- intrekking van het reeds toegestane verlof van een beroepsmilitair naar aanleiding van de deelname aan buitenlandse opdrachten in het kader van een internationale organisatie waar België lid van is, of in het kader van de repatriëring van landgenoten uit het buitenland. Deze waarborg geldt voor zover de periode van effectieve uitzending samenvalt met de geboekte reis;
- noodzakelijke aanwezigheid van de verzekerde die een vrij of zelfstandig beroep uitoefent wegens de onbeschikbaarheid van de gevraagde beroepsvervanger ten gevolge van zijn overlijden, ziekte of ongeval;
- ernstige, materiële schade aan de onroerende goederen van of gehuurd door de verzekerde binnen de 30 dagen voor de vertrekdatum, waardoor de aanwezigheid van de verzekerde vereist is en niet kan uitgesteld worden;
- het moeten afleggen van een herexamen op het einde van het academiejaar (enkel geldig voor laatstejaars secundair, universitair of hoger niet-universitair onderwijs) tijdens de geplande vakantieperiode of binnen de 15 dagen na de terugkeerdatum, op voorwaarde dat de reis gereserveerd werd vóór de maand juni;
- echtscheiding, indien de procedure voor de rechtbank werd ingeleid na de boeking van de reis en op voorlegging van een officieel document;
- feitelijke scheiding, indien één van de partners van domicilie is veranderd na de boeking van de reis en op voorlegging van een officieel document;
- home- of carjacking waarvan de verzekerde het slachtoffer is en die zich voordoet binnen de 7 dagen voor de vertrekdatum, mits voorlegging van het proces-verbaal;
- diefstal of totale immobilisatie ten gevolge van een verkeersongeval of brand van het privé-voertuig van de verzekerde binnen de 48 uur vóór het vertrek of tijdens het traject naar de vakantiebestemming;
- het missen van de inscheping, zoals voorzien in het reiscontract, ten gevolge van een immobilisatie van meer dan 1 uur van het [openbaar] vervoermiddel ten gevolge van een verkeersongeval, brand of een wilde staking;
- oproeping van de verzekerde:
 - als getuige of jurylid voor een rechtbank;
 - voor de adoptie van een kind;
 - voor een orgaantransplantatie;
- indien een reisgezel annuleert op basis van één van bovenvermelde redenen.

10. Uitsluitingen

Annulatie op basis van volgende redenen is uitgesloten:

- dronkenschap, geestelijke stoornis of verwardheid onder de invloed van verdovende middelen;
- een opzettelijke daad van de verzekerde of met zijn medeplichtigheid;
- zelfmoord of een vrijwillige poging tot zelfmoord van de verzekerde zelf;
- natuurrampen of epidemieën;
- terroristische daden, oorlogsfeiten, burgeroorlogen, oproer, opstand en revoluties;
- voorafbestaande ziektes in terminaal of zeer gevorderd stadium;
- depressies, psychische, psychosomatische, geestes- of zenuwstoornissen, uitgezonderd ingeval van een hospitalisatie van minimum 7 dagen;
- kunstmatige bevruchting of vrijwillige zwangerschapsonderbreking;
- insolabiliteit van de verzekerde;
- het niet beschikken over de nodige reisdocumenten en/of reisvisa;
- elke reden die gekend was op het ogenblik dat het verzekeringscontract werd afgesloten.

11. Bepaling van de vergoeding

De terugbetaling van de annuleringskosten zal nooit het verzekerd bedrag overschrijden en zal altijd gebeuren op basis van de verschuldigde annuleringskosten, bij onmiddellijke annulering nadat zich een gebeurtenis voordoet die de annulering veroorzaakt. Er wordt steeds een vrijstelling van € 50 per verhuring van de vergoeding afgetrokken.

Bij wijziging van de reis worden de administratieve kosten met betrekking tot deze wijziging gedekt zonder afhouding van de vrijstelling tot maximum de kosten die een annulering met zich zou meebrengen.

Bij een vakantieonderbreking conform de waarborgen vermeld in artikel 9, vergoedt Touring het niet te recupereren gedeelte van de betaalde huursom naar rato van het aantal ongenoten nachten, te rekenen vanaf de dag van de voortijdige terugkeer.

12. Verplichtingen van de verzekerde

De verzekerde of de rechthebbende verbindt zich uitdrukkelijk:

- om binnen de 24 uur en in alle geval vóór de aanvangsdatum, het immokantoor waar het verblijf werd geboekt en de agent [klantendienst Protections] te verwittigen en deze laatste binnen de 5 dagen een schriftelijke aangifte te sturen;
- aan Touring of haar afgevaardigden alle inlichtingen, documenten en bewijsstukken te verstrekken die zij nodig zou achten;
- alle nodige en nuttige maatregelen te nemen om de annuleringskosten tot een minimum te beperken, d.w.z. dat vanaf het ogenblik dat de verzekerde kennis heeft van een gebeurtenis die de annulering kan veroorzaken, hij/zij het immokantoor onmiddellijk zal op de hoogte brengen;
- zich te onderwerpen aan een eventuele medische controle en al het nodige te doen opdat iedere andere persoon, waarvan de medische toestand de oorzaak van de annulatie vormt, zich zou onderwerpen aan een dergelijke controle.

Contactgegevens agent [klantendienst Protections]

- Per telefoon: +32 2 463 50 00
- Per e-mail: claims@protections.be

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

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

13. Persoonsgegevens

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

1) Wat betreft de persoonsgegevens verwerkt door AG

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

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

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

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

Deze gegevens kunnen, in voorkomend geval, worden meegedeeld aan uw verzekeringstussenpersoon (Protections BV), aan andere tussenkomende verzekeringsmaatschappijen, hun vertegenwoordigers in België, hun contactpunten in het buitenland, de betrokken herverzekeringsmaatschappijen, schaderegelingskantoren, een expert, een advocaat, een technisch adviseur of een andere persoon of instantie die louter optreedt als verwerker van AG en overeenkomstig de instructies van AG. Bovendien kunnen de gegevens worden meegedeeld aan om het even welke persoon of instantie in het kader van een wettelijke verplichting of een rechterlijke of administratieve beslissing. AG kan uw gegevens overdragen naar een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER) dat geen passend beschermingsniveau van persoonsgegevens waarborgt. In dat geval biedt AG passende waarborgen door de informaticabeveiliging te verhogen en contractueel een verhoogd beveiligingsniveau van haar internationale tegenpartijen te eisen. Specifiek voor wat betreft de bijstand buiten de EER zullen de noodzakelijke persoonsgegevens incidenteel worden bezorgd aan onze partners in het desbetreffende land waar u bijstand behoeft en dit op basis van de strikte noodzaak voor de uitvoering van uw contract indien dergelijke passende waarborgen niet zouden kunnen worden geboden door AG.

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

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

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

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

Klachten kunnen eventueel worden ingediend bij de Gegevensbeschermingsautoriteit.

2) Wat betreft de persoonsgegevens verwerkt door Protections

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

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

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

Klachten kunnen eventueel worden ingediend bij de Gegevensbeschermingsautoriteit.