

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN HET REISBIJSTANDSCONTRACT ONDERTEKEND TUSSEN VUELING AIRLINES NV EN EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, NV VOOR VERZEKERINGEN EN HERVERZEKERINGEN

Annulering omwille van verschillende redenen

VERZEKERAAR

EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, NV VOOR VERZEKERINGEN EN HERVERZEKERINGEN (hierna genoemd **EUROP ASSISTANCE**), die instaat voor het risico gedefinieerd in onderhavig contract.

VERZEKERINGNEMER

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die dit contract aangaat met de verzekeraar, die de verbintenissen moet nakomen die uit dit contract voortvloeien, behoudens de verbintenissen die door hun aard dienen nagekomen te worden door de verzekerde.

VERZEKERDE

Natuurlijke persoon **met gebruikelijk domicilie in eender welk Europees land of land aan de Middellandse Zee**, gebonden door de bijzondere voorwaarden, die een vlucht boekt bij **VUELING** die werd meegedeeld aan **EUROP ASSISTANCE**.

Ook kinderen jonger dan twee jaar worden beschouwd als verzekerd.

VOORWERP VAN DE VERZEKERING

Deze verzekering heeft als voorwerp het afsluiten van een verzekering voor de annuleringskosten van het vliegticket en extra's overeengekomen door de verzekerde op de pagina van **VUELING** samen met hetgeen overeengekomen in deze annuleringsverzekering voor meerdere redenen. De polis zal worden toegepast overeenkomstig deze algemene voorwaarden. **De vereffening van de mogelijke vergoedingen door het annuleren van de overeengekomen en verzekerde reis zal gebeuren in euro's.**

TERRITORIAAL GEBIED

De waarborgen van deze polis zullen wereldwijd geldig zijn.

GEWAARBORGDE RISICO'S

De risico's waarvoor de verzekeraar instaat en die aanleiding geven tot het terugbetalen van de annuleringskosten, zijn deze die hierna worden vermeld, op voorwaarde dat ze zich voordoen tussen de datum dat de verzekering wordt afgesloten en voor aanvang van de reis of de overeengekomen dienstverlening, en indien ze niet gekend waren op het ogenblik dat de verzekering werd afgesloten, en indien de verzekerde rechtstreeks betrokken is:

- Elke oorzaak, die kan worden aangetoond met een document dat wordt uitgereikt door een derde, hetzij een professionele arbiter, een
-

openbare of private instelling, die onvoorzienbaar is, onvermijdelijk en die zich voordoet buiten de wil van de verzekerde om, die niet voorkomt in de uitzonderingen van de polis en die het maken van de reis op de overeengekomen data noodzakelijkerwijze en dwingend onmogelijk maakt.

Men zal het bedrag van het vliegtarief terugbetalen, de tarieven en extra's betaald voor het reserveren van het vliegticket. In geen enkel geval zullen ze de kosten terugbetalen om te betalen met een kredietkaart, de belastingen en het bedrag van de verzekering van **EUROP ASSISTANCE**.

Wanneer de oorzaak die aan de grondslag ligt van de annulering de verzekerde niet rechtstreeks treft, dan zijn ook de volgende situaties gedekt:

- Ernstige ziekte, ernstig lichamelijk ongeval of het overlijden van een echtgenoot, ouders, kinderen, broers en zussen, grootouders, kleinkinderen, neven en nichten, schoonbroers en schoonzussen, schoonzonen en -dochters, schoonouders of een feitelijk koppel.

In het kader van de dekking van de verzekering verstaat men onder ernstige ziekte:

Ernstige ziekte: de plotse wijziging van de gezondheidstoestand van iemand, vastgesteld door een beroepsarts, die de zieke verplicht om in bed te blijven en om eender welke professionele of private activiteit stop te zetten.

Ernstig ongeval: elk lichamelijk letsel of alle materiële schade die voortvloeit uit een geweldadige, plotse, externe oorzaak, die buiten de wil van de geaccidenteerde valt, en waarvan de gevolgen hem verhinderen om zich normaal te begeven naar zijn gebruikelijke woonplaats.

Wat wel gedekt is, zijn de gevolgen van een ziekte of een ongeval die zich voordoen nadat men de verzekering afsluit of die ziekten die er al eerder waren, maar waarvan op het ogenblik dat men de verzekering afsloot de gevolgen nog niet ernstig bleken. Ook ernstige psychische ziekten zijn gedekt zoals gedefinieerd in deze verzekering.

Wanneer er zich een ziekte of een ongeval voordoet met betrekking tot een van de voornoemde personen, die niet de verzekerde zijn, dan spreekt men van een ernstige situatie wanneer er een ziekenhuisopname nodig is of indien de situatie levensbedreigend is.

De verzekeraar garandeert ook de terugbetaling van de annuleringskosten voor een begeleider die vermeld staat bij dezelfde reservering en die eveneens is verzekerd.

VERZEKERDE BEDRAGEN

De gezamenlijke limiet van de vergoeding zal het bedrag zijn van het vliegticket, de tarieven en de extra's

gekocht bij de reservering van het vliegticket en dit tot een maximum limiet van 100 % van de reserveringskosten. In geen enkel geval zullen de kosten worden terugbetaald om te betalen met een kredietkaart, de belastingen en het bedrag van de verzekering van **EUROP ASSISTANCE**.

Om recht te hebben op de terugbetaling van de kosten dient men verplicht een annuleringsverzekering af te sluiten voor de passagiers vermeld op de reserveringsdocumenten voor de reis, en daarom dient elk van hen de premie van die verzekering te betalen.

In geval er iets gebeurt, zal men steeds als annuleringsdatum voor de reis of de overeengekomen diensten die datum nemen die vermeld staat op de documenten die het voorval rechtvaardigen (medisch verslag, bewijs van overlijden, hospitalisatieverslag, enz.). De annulering zal moeten worden meegedeeld aan **VUELING** op het ogenblik dat het feit zich voordoet die de annulering rechtvaardigt, of uiterlijk binnen de 48 uur. In het andere geval behoudt de verzekeraar zich het recht voor om de vergoeding te betalen die zou worden betaald indien de annulering zou zijn meegedeeld binnen de opgegeven termijn.

FORMALITEITEN IN GEVAL VAN ANNULERING

De verzekerde zal **EUROP ASSISTANCE** moeten in kennis stellen van het feit dat hij de reis geannuleerd heeft door te bellen naar het nummer 004969380789085, faxnr. 91.514.98.92 of door te schrijven naar: Orense n° 4, planta 10, 28020 Madrid, of door te surfen naar de website vueling.europ.es waar men zal toegang hebben tot de "online procedure" om zijn eigen terugbetalingsaanvraag aan te maken, om later de bewijsdocumenten voor te leggen van de oorzaak van de annulering van de reis en de facturen of de overeenkomstige bewijsmiddelen, die moeten worden bezorgd:

**Apartado de Correos 36316
28020 MADRID**

Indien er meer dan een oorzaak is die aan de oorsprong ligt van het voorval, dan zal men steeds de eerste oorzaak nemen en dan zal deze oorzaak moeten gerechtvaardigd worden door de verzekerde.

De verzekerde moet aan EUROP ASSISTANCE het voorval meedelen, binnen een termijn van maximum 7 dagen vanaf het voorval.

Opdat de kosten zouden worden terugbetaald, zal de verzekerde de gedateerde documenten moeten bezorgen die op redelijke wijze het feit bewijzen dat aan de oorsprong lag van het voorval en die worden gevraagd door de verzekeraar, zoals bijvoorbeeld in geval van:

- Een ernstige ziekte of een ernstig ongeval:
 - * Het medisch verslag van de arts die de persoon heeft geholpen van wie de ziekte of het ongeval aan de oorsprong ligt van het voorval.

* Het document dat in zijn geval de verwantschap met de verzekerde bewijst.

- Overlijden:

* Overlijdensdocument

* Document dat in zijn geval de verwantschap bewijst met de verzekerde.

- Convocaties inbegrepen in de verzekering: officiële documenten, schriftelijke communicatie.

Overige bewijzen: officiële documenten, facturen, aangiften bij het commissariaat of eender welk document dat de oorzaak van het voorval rechtvaardigt. **IN GELIJK WELK GEVAL ZAL HET NODIG ZIJN OM DE VOLGENDE ZAKEN VOOR TE LEGGEN:**

- 1. Kopie van de gedane reservering bij Vueling met de bevestiging en de specificatie van de overeengekomen diensten.**
- 2. Factuur van de overeengekomen vlucht uitgereikt door Vueling.**
- 3. Een bewijs uitgereikt door Vueling met betrekking tot het feit dat het ticket niet werd gebruikt.**

FORMALITEITEN IN GEVAL VAN EEN KLACHT VANWEGE DE VERZEKERDE

EUROP ASSISTANCE stelt voor de verzekerden een klachtendienst ter beschikking waarvan het reglement kan worden geraadpleegd op de webpagina www.europ-assistance.es. Er kunnen klachten worden voorgelegd door verzekeringnemers, verzekerden, begunstigen, derden benadeelden of rechtverkrijgenden van eender welke van de vorigen, bij de rubriek "belangenbehartiging van de klant" van de website, of door te schrijven naar de klachtendienst:

Adres: Servicio de Reclamaciones
Cl. Orense, 4 – Planta 14
28020- MADRID

Deze dienst, die autonoom werkt, zal binnen een termijn van 2 maanden gevolg geven aan de schriftelijke klachten die haar rechtstreeks bereiken en deze oplossen, overeenkomstig de wet ECO/734/2004 van 11 maart en de wet 44/2002 van 22 november.

Eens de middelen zijn uitgeput via de klachtendienst, zal de eiser zijn klacht kunnen formuleren voor de commissionair voor de verdediging van de verzekerde en van de deelnemer aan de pensioenplannen (ingeschreven bij de algemene directie van de verzekeringen en pensioenfondsen), met als adres:

Pº de la Castellana, 44
28046- MADRID

UITZONDERINGEN

De volgende feiten worden niet gedekt:

A) Eender welke oorzaak die niet wordt aangetoond door het voorleggen van documenten die de reden van de annulering bewijzen.

B) De hoeveelheden die kunnen worden vergoed aan de verzekerde of verzekerden door een derde.

C) Handelingen van de verzekerde:

1. Het niet voorleggen door de verzekerden van eender welke van de documenten die nodig zijn voor de reis (paspoort, vliegtuigtickets, visums, bewijzen van inentingen, enz.), behoudens het niet toekennen van visums voor ongerechtvaardigde redenen indien de verzekerde de nodige handelingen heeft gesteld binnen de vooropgestelde termijnen en op de wijze vastgelegd om deze te bekomen.
2. Feiten die opzettelijk zijn geprovoceerd door de verzekerde.
3. Bedrieglijke handelingen, zelfverwondingen of zelfmoord.
4. Feiten die het gevolg zijn van roekeloze onvoorzichtigheid, ernstige nalatigheid of feiten die voortvloeien uit strafbare handelingen.
5. Eender welk ongeval dat zich voordoet wanneer de verzekerde onder invloed is van alcohol, drugs, verdovende middelen, psychofarmaca, stimulerende middelen en andere analoge substanties.

Om die invloed te bepalen los van het type ongeval waarover het gaat, zal men de limieten toepassen bepaald door de toepasselijke wetgeving inzake het rijden met gemotoriseerde voertuigen en verkeersveiligheid, op het ogenblik dat de feiten zich voordoen.

D) Gebeurtenissen:

1. Oorlogen die al dan niet werden verklaard, opstanden, daden van terrorisme, de gevolgen van radioactiviteit, volksopstanden, het sluiten van de grenzen en ook het bewust negeren van officiële verbodsbepalingen.
2. Eender welke natuurramp, zoals een van de volgende natuurfenomenen: aardbevingen en zeebevingen, buitengewone overstromingen (inclusief een onstuimige zee), vulkaanuitbarstingen, ongewone cyclonale storm (inclusief rukwinden met windstoten van meer dan 135 km/u, windhozen, brand en noodweer: meteorologisch fenomeen gekenmerkt door een sterke verandering qua atmosfeer, met bliksem, donder, bliksemschichten, wind en hevige regen, sneeuw of hagel.)
3. Quarantaine, behalve de quarantaine die de verzekerde in acht neemt op bevel van de medische arts die hem behandelt, epidemieën of vervuiling in het land van bestemming.
4. Het annuleren van evenementen zoals sportevenementen, culturele of maatschappelijke evenementen of vrijetijds- en ontspanningsevenementen,

behalve die evenementen die de organisator van het evenement zelf annuleert, deze feiten kunnen worden aangetoond met het overeenkomstige bewijsmiddel en het bijwonen van dit evenement moet steeds de belangrijkste reden van de reis zijn, en de verzekeraar zal eveneens het document vragen dat aantoonst dat de verzekerde de bedoeling had om het evenement bij te wonen zoals toegangstickets, reserveringsbewijzen of inschrijvingen waarop de concrete datum van het gebeuren staat vermeld.

5. Terugroepen van de dienst (al dan niet tijdelijk) van het transportmiddel op aanbeveling van de fabrikant of van de burgerlijke of havenautoriteit.

6. Gebeurtenissen die het gevolg zijn van stakingen.

7. Gebeurtenissen die het gevolg zijn van een fout of van een defect aan het transportmiddel (andere schade dan schade aan straatwegen of spoorwegen door lawines, sneeuw of overstromingen) indien men daar op het moment dat de verzekering wordt afgesloten of de reis en/of het verblijf of dergelijke wordt geboekt op de hoogte van is, tenzij men kan aantonen dat het defect of de storing aan het transportmiddel de annulering van de vlucht veroorzaakt, omdat dit het gekozen middel is om naar de luchthaven van vertrek van de overeengekomen vlucht te gaan. De verzekeraar zal de nodige documenten vragen om aan te tonen dat de vlucht diende geannuleerd te worden omwille van deze reden (bewijs van de takeldienst, bewijs van de veiligheidsdiensten, of bewijs van de vervoersmaatschappij waarvan men gebruik maakte om tot bij de luchthaven te geraken), en op deze documenten moet de datum staan en het uur van het ongeval dat de annulering veroorzaakt.

8. Onvoldoende deelnemers/boekingen om de reis te realiseren of overbooking.

9. Redenen die verband houden met bankroet, de opschorting van betalingen, het verdwijnen of niet naleven van het contract van de leverancier van de dienst waaraan de overeengekomen verzekering gekoppeld is.

10. Onverwacht afwezig zijn of gewoon niet willen reizen.

E) Werksituatie/financiële situatie

1. Wijziging van werkvergunningen en/of vakantieperiodes van de verzekerde, behoudens deze die eenzijdig werden uitgereikt door het bedrijf waar de verzekerde is tewerkgesteld.

2. Wijzigingen in de economische en financiële omstandigheden van de

verzekerde, behoudens in de volgende gevallen:

- De werkloosheid van werknemers voor andermans rekening, indien men langer dan zes maanden te werk gesteld was voor onbepaalde duur, en men zich er niet van bewust was op het ogenblik dat de reis werd geboekt, dat men werkloos zou zijn.
- Te werk gesteld zijn bij een nieuw bedrijf indien dat zich voordoet nadat men de verzekering heeft afgesloten en indien men daar op het ogenblik dat de reis werd geboekt, geen kennis van had.
- Een verlenging van het arbeidscontract die wordt meegedeeld nadat de reis werd geboekt.
- De gedwongen overplaatsing van de verzekerde omwille van zijn werk, voor meer dan drie maanden, en op meer dan 300 km verwijderd van zijn gebruikelijke woonplaats.

F) Ziekten:

1. Vooraf bestaande ziekten: ziekten afgeleid van chronische ziekten of vooraf bestaande ziekten van de verzekerde op voorwaarde dat het niet gaat over plotselinge verergeringen en indien ze het ondernemen van de reis in de weg staan. Chronische ziekten of vooraf bestaande ziekten van eender wie van de verzekerden die, eens ze zijn gestabiliseerd, uit balans geraakten of verergerden tijdens de 30 dagen die voorafgaan aan het afsluiten van de polis.
2. Het feit dat de verzekerde geen bezoek wenst te ontvangen van de medisch deskundige indien de verzekeraar bepaalt dat die deskundige nodig is.
3. Wanneer het voorwerp van de reis een esthetische behandeling is, een kuur, het ontbreken van een inenting of de contra-indicatie van een inenting, de onmogelijkheid om op bepaalde bestemmingen de aangeraden preventieve medische behandeling te volgen, het vrijwillig onderbreken van de zwangerschap, alcoholbehandelingen, het gebruik van drugs en verdovende middelen, behoudens deze die werden voorgeschreven door een arts en die op correcte wijze worden ingenomen.

G. Het plotseling afwezig zijn of het gewoon niet willen reizen.