

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN HET BIJSTANDSCONTRACT AFGESLOTEN TUSSEN VUELING AIRLINES NV EN EUROP ASSISTANCE ESPAÑA NV, VERZEKERINGS- EN HERVERZEKERINGSMAATSCHAPPIJ

Speciale bagage

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** en die met betrekking tot deze vlucht een bagageverzekering afsluit voor de aanvangsdatum van de reis, en waarvan de gegevens worden meegedeeld aan **EUROP ASSISTANCE**.

ONGEVAL

De lichamelijke of materiële schade die tijdens de geldigheidsduur van het contract voortvloeit uit een gewelddadige, plotse oorzaak, die buiten de intentie van de verzekerde valt, en die met de intentie van de verzekerde niets te maken heeft.

ONVERWACHTSE ZIEKTE

Wijziging van de gezondheidstoestand van een persoon tijdens het verloop van een reis die wordt gedekt door het contract waarvan de diagnose en bevestiging door een arts worden gedaan of een wettelijk erkende tandheekkundige, en die de facultatieve bijstand vereist.

BAGAGE

Alle eigen kleding en gerief voor eigen gebruik en die men nodig heeft om zich te verzorgen tijdens de reis, en die in de koffer(s) zitten.

DIEFSTAL MET GEWELD

Ontvreemding van andermans roerende zaken, met geweld of door het intimideren van mensen of door dwang uit te oefenen.

DIEFSTAL

Ontvreemding van andermans roerende zaken, zonder geweld of zonder het intimideren van mensen of zonder dwang uit te oefenen.

VOORWERP VAN HET CONTRACT

Borg staan voor de gevolgen van die risico's waarvan de garanties worden gespecificeerd in onderhavig contract en die zich voordoen als gevolg van een toevallige gebeurtenis **tijdens de reis** buiten de gebruikelijke woonplaats, binnen het gedekt territoriaal gebied, overeenkomstig de in dit contract vermelde beperkingen.

De waarborgen van het contract hebben geen gevolgen meer eens de reis beëindigd is en eens de verzekerde terug in zijn gebruikelijke woonplaats is.

DUUR

De waarborgen gelden enkel voor de verplaatsingen voorzien op het vliegticket geboekt bij **VUELING**.

GEBUIKELIJKE WOONPLAATS

Met gebruikelijke woonplaats van de verzekerde bedoelt men de verblijfplaats in eender welk Europees land of land dat grenst aan de Middellandse Zee, die staat vermeld op de boekingspapieren van de vlucht.

TERRITORIAAL GEBIED

De waarborgen zullen gelden in de landen die zijn inbegrepen in het vliegtuigticket geboekt bij **VUELING**.

Er zal geen bijstand worden verleend in die landen die zich, niettegenstaande ze in het gebied liggen waarvoor het contract geldt, tijdens de verplaatsing, in staat van oorlog bevinden, waar er opstanden zijn of oorlogsconflicten van eender welke categorie of aard, zelfs indien dit niet officieel werd verklaard. In dit geval zal EUROP ASSISTANCE deze gedekte en naar behoren gerechtvaardigde kosten terugbetalen op basis van de originele bewijsfactuur.

FORMALITEITEN IN GEVAL VAN EEN ONGEVAL

Wanneer er zich een feit voordoet dat kan leiden tot het bieden van een van de gedekte waarborgen in dit contract, dan moet het ongeval onmiddellijk worden meegedeeld, door te bellen naar 004969380789085, fax nr. 91.514.99.50, of een ander middel om dit ongeval mee te delen, en hierbij worden uitdrukkelijk deze prestaties uitgesloten die niet op voorhand werden meegedeeld aan EUROP ASSISTANCE en die prestaties waarvoor men de overeenkomstige toestemming niet zou hebben gekregen.

In een geval van overmacht dat maakt dat men het ongeval niet kan meedelen, dient men onmiddellijk de oorzaak weg te nemen die deze mededeling verhindert. Van zodra er contact is, dient de verzekerde de volgende gegevens door te geven: **naam en voornaam, de plaats waar men zich bevindt, telefoonnummer**, en men dient de omstandigheden

van het ongeval te beschrijven en het soort vereiste bijstand.

Van zodra **EUROP ASSISTANCE** een melding krijgt, zal het de nodige richtlijnen geven opdat de vereiste dienstverlening zou worden verstrekt. Indien de verzekerde de richtlijnen gegeven door **EUROP ASSISTANCE** niet volgt, dan zal hij moeten instaan voor de kosten die deze niet-naleving met zich meebrengt.

Voor de terugbetaling van eender welke kosten zal men terecht kunnen op vueling.europ.es, waar men toegang heeft tot de "online procedure" om zijn eigen terugbetalingsaanvraag aan te maken en de procedure op te volgen, of via postbus 36316 (28020 Madrid). In elk geval zal het nodig zijn om originele facturen en bewijsstukken voor te leggen.

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: Klachtendienst
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 commissaris 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

SUBROGATIE

EUROP ASSISTANCE staat in voor het totaal van de kosten van de diensten die door haar werden gepresteerd, overeenkomstig de rechten en acties die de verzekerde toekomen tegen elke persoon aansprakelijk voor de feiten en die de tussenkomst gerechtvaardigd hebben. Wanneer de gerealiseerde waarborgen met het oog op de uitvoering van dit contract volledig of gedeeltelijk worden gedekt door een andere verzekeringsmaatschappij, door de sociale zekerheid of door eender welke andere instelling of persoon, dan blijft **EUROP ASSISTANCE** gesubrogeerd in de rechten en vorderingen van de verzekerde ten aanzien van de voornoemde maatschappij of instelling.

De verzekerde verbindt zich er hiervoor toe om actief samen te werken met **EUROP ASSISTANCE** en

eender welke hulp te verlenen of eender welk document te verschaffen dat nodig zou blijken.

In elk geval zal **EUROP ASSISTANCE** het recht hebben om van de verzekerde het vervoersbewijs te vragen (treinkaartje, vliegtuigticket, enz.) dat hij bezit, wanneer de kosten voor de terugkeer onder de kosten van **EUROP ASSISTANCE** vielen.

AANSPRAKELIJKHEID

Indien er zich een ongeval voordoet, dan zal **EUROP ASSISTANCE** geenszins aansprakelijk zijn voor de beslissingen en de stappen die de verzekerde onderneemt, indien deze strijdig zijn met de richtlijnen van Europ Assistance of met de richtlijnen van zijn medische dienst.

WETGEVING EN RECHTSPRAAK

De verzekerde en **EUROP ASSISTANCE** vallen onder de Spaanse wetgeving en rechtspraak in het kader van onderhavig contract. De bevoegde rechter van de gebruikelijke woonplaats van de verzekerde zal diegene zijn die bevoegd is voor het erkennen van de rechtsoverdrachten die voortvloeien uit het contract.

GEGARANDEERDE LIMieten

De geldbedragen die vermeld staan als maximum voor elk van de prestaties van dit contract, worden beschouwd als de maximum bedragen die men kan accumuleren tijdens de reis.

GEDEKTE GARANTIES

1.- Opsporen en lokaliseren van bagage.

In het geval de verzekerde geconfronteerd zou worden met een oponthoud of zijn bagage zou verliezen, zal **EUROP ASSISTANCE** de persoon helpen om zijn bagage op te sporen en te lokaliseren, en men zal hem advies geven om hierover aangifte te doen. Indien de bagage gelokaliseerd is, dan zal **EUROP ASSISTANCE** deze versturen naar de gebruikelijke woonplaats van de verzekerde, tenzij de eigenaar aanwezig moet zijn om de bagage af te halen.

2.- Verlies, beschadiging en diefstal van de bagage

Indien tijdens een reis de afgegeven bagage definitief verloren gaat of ernstig wordt beschadigd, hetzij door een oorzaak toe te schrijven aan het transportbedrijf of door diefstal, dan garandeert **EUROP ASSISTANCE** de vergoeding te betalen **tot maximum 60 euro per object en tot maximum 600 euro.**

Om een vergoeding te kunnen krijgen, dient men het verlies of de aangebrachte schade te bewijzen op basis van het bewijsstuk geleverd door het transportbedrijf.

In geval van diefstal van de bagage zal het nodig zijn om de geformuleerde aangifte voor te leggen bij de lokale bevoegde instantie, op de plaats van de feiten.

In alle gevallen zal men een gedetailleerde en goedgekeurde beschrijving van de gestolen, verloren of beschadigde voorwerpen moeten voorleggen, **alsook het instapbewijs.**

De onderdelen of toebehoren van een voorwerp zullen niet afzonderlijk worden vergoed.

Met uitzondering van gestolen goederen, gewoon kledingstukken, geld, juwelen, elektronische en digitale

apparatuur, documenten, diefstal van bagage of persoonlijke voorwerpen die zich in wagens bevinden of in kampeertenten, en eender welk type bagage dat niet zou afgegeven zijn.

3.- Oponthoud van de bagage

Indien het oponthoud bij de levering van de afgegeven bagage, omwille van redenen van de vervoerder langer duurt dan 12 uur of langer duurt dan een halve nacht, dan zullen de kosten worden vergoed die veroorzaakt worden op de plaats waar het oponthoud zich voordoet, voor de aankoop van noodzakelijke artikelen voor persoonlijk gebruik (de overeenkomstige originele facturen moeten worden voorgelegd, het instapticket, en ook het bewijsmiddel van het oponthoud uitgereikt door het transportbedrijf) **tot maximum 50 euro voor elke 12 uur, en maximum 300 euro.**

Deze vergoeding zal men kunnen aftrekken van wat overeenkomt met de rubriek van de prestatie "verlies, beschadiging en diefstal van bagage" om zo te komen tot het definitief verlies.

Er zal geen aanspraak kunnen worden gemaakt op deze waarborg indien het oponthoud zich voordoet of indien de aankopen van de artikelen die nodig zijn voor persoonlijk gebruik worden gedaan in de provincie waar de gebruikelijke woonplaats van de verzekerde is.

4.- Annuleren van kaarten

Op vraag van de verzekerde zal **EUROP ASSISTANCE** zo spoedig mogelijk de nodige formaliteiten vervullen voor het blokkeren van bankkaarten en andere kaarten, uitgereikt door derde entiteiten in Spanje, als gevolg van diefstal, al dan niet met geweld, of indien men zijn kaart(en) is kwijtgeraakt. De verzekerde dient persoonlijk de volgende gegevens te bezorgen: nationale identiteitskaart, type kaart en uitreikende entiteit.

In gelijk welk geval zal het nodig zijn om de desbetreffende aangifte aan de bevoegde autoriteiten te tonen.

5.- Verlies of diefstal van reisdocumenten

EUROP ASSISTANCE zal aan de verzekerde de gerechtvaardigde afhandelingskosten terugbetalen die de verzekerde dient te maken in geval van verlies of van diefstal van kredietkaarten, bankcheques, reischeques, paspoorten of visums, tijdens de reis, en dit **tot maximum 300 euro.**

Worden niet gedekt, en worden bijgevolg ook niet vergoed, de schade die voortvloeit uit het verlies of de diefstal van de vermelde documenten of door het onrechtmatig gebruik door derde personen.

6.- Terugbetaling van forfait

In geval van onverwachtse ziekte of een ongeval dat maakt dat men niet kan skiën of niet kan gerepatriëerd worden door **EUROP ASSISTANCE**, dan zal Europ Assistance een forfait-bedrag vergoeden **tot maximum 50 euro**, overeenkomstig de niet genoten dagen vanaf de begindatum van de ziekte of het ongeval dat de repatriëring rechtvaardigde.

De verzekerde moet het bewijsdocument voorleggen van de aankoop van de forfait om die terugbetaling te kunnen vragen.

7.- Terugbetaling van skiklassen

In geval van onverwachtse ziekte of van een ongeval dat maakt dat men niet kan skiën of dat men wegens medische redenen niet kan gerepatriëerd worden door **EUROP ASSISTANCE**, dan zal Europ Assistance instaan voor een vergoeding **tot 50 euro**, ten bedrage van de skiklassen waarvan men niet kon genieten vanaf het begin van de plotse ziekte of het ongeval dat de repatriëring rechtvaardigde.

De verzekerde moet het bewijsdocument van de inschrijving voor de skiklassen kunnen voorleggen om die terugbetaling te kunnen staven.

8.- Uitnodigingen "hole-in-one"

EUROP ASSISTANCE staat in voor de extra kosten die de verzekerde dient te dragen voor het vieren van een "hole-in-one" gerealiseerd tijdens een officieel tornooi, **en dit tot 250 euro**, op vertoon van de overeenkomstige facturen.

9.- Beperking van handicap

EUROP ASSISTANCE staat in voor de buitengewone kosten die de verzekerde moet dragen voor het vieren van zijn handicapbeperking met vijf punten tijdens een jaar, en dit **tot maximum 150 euro**, op vertoon van de overeenkomstige facturen.

Opdat deze waarborg zou gelden, moet de handicapbeperking gebeuren overeenkomstig de normen van de Spaanse Koninklijke Golffederatie en binnen dezelfde categorie.

10.- Drie clubtornooien winnen

Indien de verzekerde in een jaar de winnaar blijkt van drie tornooien van eenzelfde club, dan staat **EUROP ASSISTANCE** in voor de buitengewone kosten die hij dient te dragen om dit te vieren, en dit **tot 150 euro**, op vertoon van de overeenkomstige facturen.

11.- Begeven van het golfkarretje

EUROP ASSISTANCE verzekert de schade die zich kan voordoen aan een al dan niet elektrisch golfkarretje indien het begeeft. **De maximum vergoeding wordt vastgelegd op 150 euro, met een franchise van 50 euro**, op vertoon van de overeenkomstige facturen.

12.- Informatiedienst

Skistations: informatie van de skistations, toestand, diensten, aantal skiliften, aantal pistes en categorieën.