

**ALGEMENE CONTRACTVOORWAARDEN VOOR HULP ONDERWEG, AFGESLOTEN
DOOR VUELING EN EUROP ASSISTANCE**

BAGAGEVERZEKERING

CONTRACT N° 5E5

MAATSCHAPPIJ

EUROP ASSISTANCE SPANJE, N.V. VOOR VERZEKERINGEN EN HERVERZEKERINGEN (vanaf nu EUROP ASSISTANCE) neemt het risico op zich zoals vastgesteld in dit contract.

VERZEKERINGNEMER

De natuurlijke of rechtspersoon met wie de Maatschappij dit contract ondertekent en die de verplichtingen op zich neemt, die hem vanuit dit contract ten deel vallen, behalve die verplichtingen die van nature horen bij de Verzekerde.

VERZEKERDE

Natuurlijk persoon met regulier woonadres in een Europees land, vermeld onder de Bijzondere Voorwaarden, die een vlucht boekt bij VUELING en die aangemeld is bij EUROP ASSISTANCE.

ONGEVAL

Lichamelijke of materiële schade die een gewelddadige, plotselinge, van buitenkomende, door de gewonde ongewilde oorzaak heeft en tijdens de contractperiode plaatsvindt.

BAGAGE

Alle kleren en eigen toebehoren voor persoonlijk gebruik en hygiëne, die nodig zijn tijdens de reis en die zich binnen in de koffer(s) bevinden.

DIEFSTAL MET GEWELD

Ontvreemding van andermans onroerend goed met geweld tegen of intimidatie van personen of met geweld tegen de goederen.

DIEFSTAL

Ontvreemding van andermans onroerend goed zonder geweld of intimidatie te gebruiken tegen personen of goederen.

GRONDSLAG

Uitbetalen van vergoedingen voor de gevolgen van die gebeurtenissen waarvan de dekkingen in dit contract beschreven staan en die zich onverwacht voordoen **gedurende de reis van en naar het reguliere woonadres**, binnen het geldigheidsgebied van deze polis en met de beperkingen die hierin zijn opgenomen. De rechten die uit dit contract voortkomen, vervallen, wanneer de reis afgelopen is en de Verzekerde terug is op zijn/haar reguliere woonadres.

DUUR

Deze verzekering geldt voor de vluchten die op het ticket staan dat bij VUELING geboekt is.

REGULIER WOONADRES

Onder regulier woonadres van de Verzekerde wordt verstaan het adres in een willekeurig Europees land, dat vermeld staat in de bevestiging van de vlucht..

GEBIEDSGELDIGHEID

De dekkingen gelden over de hele wereld.

Uitgesloten van deze polis zijn in alle gevallen die landen waar, ook al staan ze vermeld in de lijst van geldige landen, tijdens de reis, in staat van oorlog allerlei soorten opstand of oorlogsconflicten plaats vinden, ook wanneer deze niet officieel verklaard zijn. In dat geval vergoedt EUROP ASSISTANCE die kosten die gedekt zijn en die gerechtvaardigd zijn met een originele geaccrediteerde factuur.

VERPLICHTINGEN BIJ EEN SCHADEVEROORZAKENDE GEBEURTENIS

Nadat er een gebeurtenis is voorgevallen die valt onder de dekkingen van dit contract, dient er direct gecommuniceerd te worden over de gebeurtenis, door te bellen naar: 4969380789085, fax n° 91.514.99.50 of op een andere manier waarbij de betreffende gebeurtenis wordt vastgelegd. Expliciet uitgesloten zijn die vergoedingen waarover vooraf niet gecommuniceerd is met EUROP ASSISTANCE en die vergoedingen waarvoor vooraf geen toestemming is gevraagd. Indien door overmacht communicatie niet mogelijk is, dient op het eerstvolgende moment dat dit wel weer mogelijk is, gecommuniceerd te worden.

Wanneer contact gelegd is, geeft de verzekerde informatie over: **voornaam, achternaam, plaats waar hij/zij zich bevindt, telefoonnummer waarop hij/zij bereikbaar is** en informatie over de gebeurtenis, de omstandigheden waaronder deze plaatsvond en het soort hulp die nodig is.

Nadat EUROP ASSISTANCE op de hoogte is gesteld van de schadeveroorzakende gebeurtenis, geeft deze de noodzakelijke aanwijzingen, die als doel hebben om de gevraagde service te verlenen. Als de verzekerde daarna niet volgens de aanwijzingen van EUROP ASSISTANCE handelt, dan zijn de kosten die hiervan het gevolg zijn voor rekening van de verzekerde.

VOOR DE VERGOEDING VAN GEMAAKTE KOSTEN, KAN VERZEKERDE NAAR DE WEBSITE WWW.EUROP-ASSISTANCE.ES GAAN, WAAR VERZEKERDE BIJ HET KOPJE "TRAMITACIONES ON LINE" ZIJN/HAAR EIGEN VERZOEK TOT VERGOEDING KAN INDIENEN EN HET DAAROPVOLGENDE PROCES KAN VOLGEN.

VERZEKERDE KAN ZIJN/HAAR VERZOEK TOT VERGOEDING OOK PER POST OPSTUREN NAAR APARTADO DE CORREOS 36316 (28020 MADRID). IN ALLE GEVALLEN IS HET ONONTBEERLIJK OM ORIGINELE FACTUREN EN ANDERE DOCUMENTEN DIE DE AANVRAAG RECHTVAARDIGEN, OVER TE LEGGEN.

WANNEER DE VERZEKERDE EEN KLACHT IN WIL DIENEN

EUROP ASSISTANCE heeft voor haar Verzekerden een Dienst Klachtenbehandeling ter beschikking gesteld, waarvan het reglement geraadpleegd kan worden op de website www.europ-assistance.es. Klachten kunnen ingediend worden door verzekeringnemers, verzekerden, begunstigen, derde partijen die schade hebben geleden, of rechtsopvolgers van ieder van de genoemde groepen. Zij kunnen dit doen via de website bij het kopje "Defensa del cliente" of zij kunnen zich schriftelijk richten tot de Dienst Klachtenbehandeling: Adres:

Servicio de Reclamaciones.

Ci. Orense, 4 – Planta 14

28020- MADRID

De Dienst Klachtenbehandeling is autonoom en zal klachten die direct schriftelijk bij haar ingediend zijn, binnen twee maanden afhandelen. Zij voldoet hiermee aan de Spaanse wet (Ley ECO/734/2004 van 11 maart en Ley 44/2002 van 22 november). Als de klacht bij de Dienst Klachtenbehandeling niet naar tevredenheid van de klachtindiener is opgelost, kan deze zijn klacht indienen bij el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones (onderdeel van la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), met adres:

Pº de la Castellana, 44

28046- MADRID

www.dgsfp.mineco.es/DGSFP/Comisionado/

SUBROGATIE

EUROP ASSISTANCE treedt tot maximaal het schadebedrag dat door haar is uitgekeerd, in de rechten en rechtsvorderingen van de verzekerde ten opzichte van derde partijen die door hun toedoen de schade hebben veroorzaakt.

Wanneer de schadeveroorzakende gebeurtenissen, waarvoor schadevergoeding is verleend aan de hand van deze Overeenkomst, gedeeltelijk of geheel gedekt zijn door een andere Verzekeringsmaatschappij, door het Ziekenfonds of door een ander orgaan of persoon, treedt **EUROP ASSISTANCE** in de rechten en rechtsvorderingen van de Verzekerde en richt zich rechtstreeks tot genoemde verzekeringsmaatschappij of orgaan.

Hier toe verplicht de Verzekerde zich om actief mee te werken met **EUROP ASSISTANCE**, door daar te helpen waar nodig is en door documentatie te leveren die noodzakelijk zou kunnen zijn.

In elk geval heeft **EUROP ASSISTANCE** het recht om de verzekerde te vragen om zijn vervoersbewijs (treinkaartje, vliegtuigticket, etc), die hij/zij nog in het bezit heeft en deze te gebruiken, op voorwaarde dat de kosten voor terugkeer al op rekening van **EUROP ASSISTANCE** zijn gekomen.

VERANTWOORDELIJKHEID

Nadat er een schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaats gevonden, neemt EUROP ASSISTANCE geen enkele verantwoordelijkheid voor beslissingen en handelingen van de Verzekerde, die niet overeenkomen met de instructies gegeven door EUROP ASSISTANCE of de behandelende arts.

WETGEVING EN JURISDICTIE

De verzekerde en **EUROP ASSISTANCE** zijn voor de uitwerking van deze overeenkomst onderworpen aan de Spaanse wetgeving en jurisdictie. De rechter die in de gebruikelijke woonplaats van de verzekerde bevoegd is, zal de rechtsvorderingen die uit dit contract herleid worden, erkennen.

MAXIMUM DEKKINGEN

De bedragen die in dit contract genoemd worden als maximum bedragen, zijn accumulatief tijdens de reis.

REISDEKKING

1.- Zoeken en lokaliseren van bagage

In het geval dat de bagage van de Verzekerde vertraagd of verloren gegaan is, zal **EUROP ASSISTANCE** hulp bieden bij het zoeken en lokaliseren ervan en ook bij het doen van de noodzakelijke aangifte. Als de bagage gevonden is, zal **EUROP ASSISTANCE** deze versturen naar het reguliere woonadres van de Verzekerde, op voorwaarde dat de aanwezigheid van de eigenaar niet als een vereiste gesteld wordt bij het terugvragen van de bagage.

2.- Verlies, schade en diefstal van de bagage

Als tijdens de reis de ingecheckte bagage definitief verloren gaat of ernstig beschadigd raakt en deze oorzaak toe te schrijven is aan het transportbedrijf, vergoedt **EUROP ASSISTANCE maximaal 60 euro per voorwerp en maximaal 600 euro per ingecheckte koffer.**

Om in aanmerking te komen voor deze vergoeding, moet het verlies of de schade aan de bagage aangetoond worden met een origineel document dat door het transportbedrijf geleverd is.

In geval van beroving is het noodzakelijk om een aangiftebewijs over te leggen van de officiële instanties van de plaats waar de beroving heeft plaatsgevonden. Daarnaast dient een klachtenformulier overgelegd te worden dat ingevuld is in een openbaar gebouw, mocht de diefstal daar hebben plaats gevonden. In alle gevallen is het noodzakelijk om een gedetailleerd overzicht te geven van de gestolen, verloren of beschadigde voorwerpen en hun waarde **en ook de originele instapkaart.**

Onderdelen of accessoires van een voorwerp komen nooit alleen in aanmerking voor vergoeding.

Uitgesloten van deze polis zijn simpele diefstal (zonder geweld), het eenvoudigweg zoekraken van voorwerpen, geld, juwelen, elektronische en digitale apparatuur, documenten, ontvreemding van uitrusting of persoonlijke voorwerpen uit auto's of tenten.

3.- Vertraging van de bagage

Als de vertraging in de aflevering van de ingecheckte bagage, door schuld van de vervoerder, meer dan 12 uur bedraagt, worden de kosten vergoed voor artikelen die gekocht zijn op de plek waar de vertraging plaatsvindt en die voor noodzakelijk persoonlijk gebruik zijn, waarbij altijd de originele bijbehorende facturen en de originele instapkaart overlegd dienen te worden, evenals het officiële vertragingsdocument afgegeven door de vervoerder en waarbij **een maximum van 50 euro wordt vergoed voor elke 12 uur vertraging, tot een totaal bedrag van maximum 300 euro.**

Deze vergoeding zal afgetrokken worden van de vergoeding die gegeven wordt bij de dekking "Verlies, schade en diefstal van bagage", in geval dat de bagage voorgoed verloren raakt.

Indien de vertraging of de aankopen van artikelen voor noodzakelijk eigen gebruik plaatsvinden in dezelfde provincie als waar de Verzekerde zijn reguliere woonadres heeft, komt Verzekerde niet in aanmerking voor vergoeding.

4.- Verlies of diefstal van het paspoort gedurende de reis in het buitenland

Indien verlies of diefstal van het paspoort van de Verzekerde heeft plaatsgevonden gedurende de reis of het verblijf in het buitenland, zijn de kosten voor administratie en voor aanvraag van een nieuw paspoort, mits deze kosten ook aangetoond worden, **tot een maximum van 300 euro** gedekt. **Uitgesloten van deze polis zijn de nadelige gevolgen die Verzekerde ondervindt van verlies of diefstal van het paspoort of het onrechtmatig gebruik ervan door derden.**

5.- Blokkeren van pasjes vanwege verlies of diefstal

In geval van roof, diefstal of ontvreemding van bankpassen of andere passen, uitgegeven door derde partijen in Spanje en Portugal, zal **EUROP ASSISTANCE** op verzoek van de Verzekerde, zo snel mogelijk, deze derde partijen vragen de betreffende passen te blokkeren.

De Verzekerde dient persoonlijk de volgende gegevens te leveren: identiteitsnummer, type kaart en uitgevende instantie.

In ieder geval dient Verzekerde een aangifte te doen bij de bevoegde instanties.