



Comfort Thuis Flex – Personenhulp

Voor zover uw bijzondere voorwaarden dit vermelden geniet u van de Personenhulp.

Opdat **wij** de hulpverlening optimaal zouden kunnen organiseren en onder meer het meest geschikte vervoermiddel zouden kunnen kiezen (vliegtuig, trein, enz.), dient **u** vóór enige interventie met ons contact op te nemen en slechts met ons goedvinden hulpverleningskosten te maken. Zo niet wordt onze tegemoetkoming, behoudens bijzondere beperkingen, begrensd

- tot de in het contract vermelde vergoedingsgrenzen
- de kosten die **wij** zouden gemaakt hebben, indien **wij** zelf de dienst hadden georganiseerd.

1. In België

1.1. Hulp aan de kinderen

Bij een spoedgeval (ongeval, verlies van sleutels of vervoersabonnement, enz.) kan het verzekerde kind of degene die bij het kind onze bijstandkaart aantreft, ons telefoneren. **Wij** verlenen dan onze bijstand. De gemaakte kosten (taxi, slotenmaker, enz.) zullen evenwel binnen de maand die volgt op ontvangst van de factuur aan **u** worden doorgerekend, voor zover ze niet elders in het contract gedekt zijn.

1.2. Medische hulp aan de verzekerden

Als de **u** na de eerste hulp dringend in een ziekenhuis moet worden opgenomen, betalen **wij** het vervoer per ziekenwagen naar het dichtstbij gelegen ziekenhuis, indien nodig onder medisch toezicht. Hetzelfde geldt voor de terugkeer als **u** niet onder normale omstandigheden kunt reizen. Voor een kind van minder dan 18 jaar en indien het ziekenhuisverblijf langer duurt dan 48 uur, organiseren en betalen **wij** de terugkeer van de ouders wanneer zij zich in het buitenland bevinden.

Wanneer **u** tijdens een reis in België in het ziekenhuis wordt opgenomen en naar een ander ziekenhuis dicht bij uw woning moet worden overgebracht, organiseren en betalen **wij** het vervoer per ziekenwagen naar het dichtst bij uw woning gelegen ziekenhuis of naar uw woning, indien nodig onder medisch toezicht.

1.3. Huishoudhulp of oppas voor kinderen van minder dan 18 jaar

Indien **u** (vader of moeder) in het ziekenhuis verblijft voor ten minste 3 dagen, nemen **wij** de kosten ten laste van een huishoudhulp of een kinderoppas tot 20 EUR per dag gedurende 8 dagen.

1.4. Hulp in geval van overlijden in België

Wanneer het overlijden zich voordoet tijdens een reis, nemen **wij** de kosten ten laste voor het vervoer van het stoffelijk overschot van de plaats van het overlijden naar de plaats van teraardebestelling in België.

1.5. Uw vervroegde terugkeer uit het buitenland

Indien **u** uw reis onderbreekt wegens

- ziekenhuisverblijf in België van meer dan 5 dagen van een lid van uw familie (samenwonende echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner, kind, vader, moeder)
- overlijden van een lid van uw familie (samenwonende echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner, kind, vader, moeder, broer, zuster, (achter)kleinkind, grootouder, schoonouder, schoonzoon, schoondochter, schoonbroer, schoonzuster)
- overlijden van een venoot die onvervangbaar is voor het dagelijkse beheer van de onderneming of, voor een beoefenaar van een vrij beroep, van een vervanger

organiseren en betalen **wij**, tot aan uw woonplaats of de plaats van teraardebestelling in België:

- ofwel de heen/terugreis van een verzekerde;
- ofwel, de terugreis van vier verzekerden (tegemoetkoming beperkt tot familieleden van de 1ste graad)

Indien het voertuig dat door de verzekerde wordt gebruikt om te reizen, ter plaatse moet worden gelaten, brengen **wij** het terug naar de woonplaats met zijn inzittenden, onder de voorwaarden bepaald in het artikel betreffende de terbeschikkingstelling van een chauffeur.

1.6. Terbeschikkingstelling van een chauffeur

Indien wegens ziekte, ongeval of overlijden noch **u**, noch de inzittenden het voertuig kunnen besturen, stellen **wij** een chauffeur ter beschikking om het voertuig met de eventuele inzittenden naar huis terug te brengen.

Wij beperken onze tegemoetkoming tot de reiskosten van de chauffeur en zijn salaris.

Het voertuig moet rijklaar zijn en in orde met de geldende wettelijke voorschriften.

Comfort Thuis Flex – Personenhulp

2. In het buitenland

Onze prestaties zijn van toepassing in de hele wereld op voorwaarde dat **u** uw gewoonlijke verblijfplaats in België hebt.

2.1. Opsporings- en reddingskosten

Wij dragen ze tot 6.250 EUR per persoon.

2.2. Hulp bij ziekte of ongeval

■ Tenlasteneming van medische kosten

Wij betalen aan de zorgverstrekkers of aan **u** tot 50.000 EUR per persoon en per **schadegeval** en na verbruik van de uitkeringen die worden gewaarborgd door enige derde betaler of, bij niet-naleving van de aansluitingsplicht of andere verplichtingen, die zouden betaald zijn indien deze verplichtingen waren nageleefd en na voorlegging van de bewijsstukken van de uitkeringen

- de medische kosten en hospitalisatiekosten, inclusief die van de voorgeschreven geneesmiddelen
- dringende tandverzorging, tot 150 EUR per persoon
- vervoerskosten (ziekenwagen, ziekenslee, helikopter op voorschrift van een arts voor een plaatselijk traject).

Wij passen een eigen risico toe van 50 EUR per persoon en per **schadegeval**. **Wij** sluiten medische kosten uit die in België worden gemaakt.

■ Toezending van onmisbare geneesmiddelen en prothesen

Bij diefstal, verlies of vergeten van noodzakelijke geneesmiddelen zoeken **wij** deze of gelijkaardige geneesmiddelen ter plaatse. **Wij** organiseren en betalen daartoe het bezoek aan een dokter die **u** de geneesmiddelen zal voorschrijven, inclusief het vervoermiddel om naar de dokter te gaan.

Indien deze geneesmiddelen ter plaatse niet te vinden zijn, organiseren **wij** de toezending vanuit België van de door uw behandelende dokter voorgeschreven en in België beschikbare medicijnen.

Bij het breken van een prothese of een rolstoel, niet ter plaatse herstelbaar, bestellen **wij** er een nieuwe in België, op uw kosten, en bezorgen **wij** die in het buitenland.

De kosten van de geneesmiddelen, prothese en rolstoel blijven te uwen laste.

Deze verzendingen zijn onderworpen aan de algemene voorwaarden van de transportmaatschappijen en aan de Belgische en buitenlandse wettelijke en reglementaire bepalingen inzake import en export.

■ Ziekenbezoek

Wij organiseren en betalen de reis (heen/terug) van een lid van uw gezin die voor meer dan 5 dagen (2 dagen indien de verzekerde minder dan 18 jaar is) in het ziekenhuis is opgenomen, opdat die persoon zich bij hem kan begeven. **Wij** dragen de kosten van verblijf van die persoon in een hotel ter plaatse (kamer + ontbijt) tot 125 EUR per nacht, met een maximum van 1.250 EUR in totaal.

Wij dragen eveneens de kosten van een taxi voor het traject heen en terug tussen het hotel en het ziekenhuis met een maximum van 250 EUR. Een gezinslid dat met de verzekerde meereist en zijn verblijf verlengt, geniet deze dekking eveneens.

■ De verlenging van uw verblijf in het buitenland op medisch voorschrift

Wij dragen de kosten van een verlengd verblijf in het hotel van de zieke plus een begeleider met akkoord van onze dokter (kamer + ontbijt) tot 125 EUR per nacht en per kamer met een maximum van 1.250 EUR in totaal.

■ Opvang van verzekerden van minder dan 18 jaar

Wij organiseren en betalen

- de reis van een door het gezin aangewezen persoon om voor de kinderen te zorgen en ze terug naar België te brengen.
- de hotelkosten (kamer + ontbijt) van die persoon, tot 125 EUR per nacht, met een maximum van 1.250 EUR in totaal.

Wij komen tegemoet voor zover geen enkele andere verzekerde zich ter plaatse met de kinderen kan bezighouden.

Comfort Thuis Flex – Personenhulp

■ Repatriëring

Wij organiseren en betalen

- uw repatriëring, desnoods onder medisch toezicht naar een ziekenhuis dicht bij **u** thuis of naar uw huis in België. Die repatriëring is afhankelijk van het akkoord van onze medische dienst en er wordt enkel rekening gehouden met uw gezondheidstoestand om het vervoermiddel en de plaats van verpleging te bepalen
- de repatriëring van de andere verzekerden, als zij niet naar België kunnen terugkeren met de aanvankelijk voorziene middelen
- repatriëring van uw gezelschapsdier (hond of kat), als geen enkele andere verzekerde zich ermee kan bezighouden.

Wij nemen het vervoer van uw niet begeleide bagage ten laste, d.w.z. al uw persoonlijke zaken die in het voertuig meegenomen of vervoerd worden.

Wij nemen de extra luchthavenkosten ten laste als gevolg van het overgewicht van de bagage tot 50 EUR per stuk bagage met een maximum van 150 EUR in totaal. Worden echter niet als bagage beschouwd: zweefvlieger, boot, koopwaar, wetenschappelijk materiaal, bouwmaterialen, inboedel, paarden, vee.

Naargelang de ernst van het geval wordt de repatriëring georganiseerd per

- trein (1e klasse)
- licht ziekenvoertuig
- ziekenwagen
- lijnvlucht, economy class met speciale inrichting indien nodig
- ziekenvliegtuig.

Als de gebeurtenis plaatsheeft buiten Europa en buiten de landen rondom de Middellandse Zee, gebeurt het vervoer uitsluitend per lijnvliegtuig (economy class).

■ Skiën

Wij betalen het niet-verbruikte gedeelte van de skipas terug tot maximum 125 EUR indien **u** voor meer dan 24 uur in een ziekenhuis wordt opgenomen, indien **wij u** moeten repatriëren of indien **u** ten gevolge van een ongeval met lichamelijke schade niet meer kunt skiën (op basis van een medisch attest).

2.3. Hulp in geval van overlijden

■ Tenlasteneming van de post mortem kosten

Wij nemen ten laste

- de lijkverzorging en kisting
- de kist, tot een bedrag van 750 EUR
- de repatriëring van het stoffelijk overschot naar de plaats van de teraardebestelling in België of de begrafenis kosten in het land van overlijden tot hetzelfde bedrag.

■ Opvang van verzekerden van minder dan 18 jaar

Wij organiseren en betalen

- de reis van een door het gezin aangewezen persoon om voor de kinderen te zorgen en ze terug naar België te brengen.
- de hotelkosten (kamer + ontbijt) van die persoon, tot 125 EUR per nacht, met een maximum van 1.250 EUR in totaal.

Wij komen tegemoet voor zover geen enkele andere verzekerde zich ter plaatse met de kinderen kan bezighouden.

■ Repatriëring

Wij organiseren en betalen de repatriëring

- van de andere verzekerden, als zij niet naar België kunnen terugkeren met de aanvankelijk voorziene middelen
- van uw gezelschapsdier (hond of kat), als geen enkele andere verzekerde zich ermee kan bezighouden.

De repatriëring wordt georganiseerd per

- trein
- lijnvliegtuig, economy class.

Wij nemen het vervoer van uw bagage ten laste, d.w.z. al uw persoonlijke zaken die in het voertuig meegenomen of vervoerd worden.

Comfort Thuis Flex – Personenhulp

Wij nemen de extra luchthavenkosten ten laste als gevolg van het overgewicht van de bagage tot 50 EUR per stuk bagage met een maximum van 150 EUR in totaal.

Wordt niet als bagage beschouwd: zweefvlieger, boot, koopwaar, wetenschappelijk materiaal, bouwmaterialen, inboedel, paarden, vee.

Als de gebeurtenis plaatsheeft buiten Europa en buiten de landen rondom de Middellandse Zee, gebeurt het vervoer uitsluitend per lijnvliegtuig (economy class).

■ Terbeschikkingstelling van een chauffeur

Indien wegens ziekte, ongeval of overlijden noch **u**, noch de inzittenden het voertuig kunnen besturen, stellen wij een chauffeur ter beschikking om het voertuig met de eventuele inzittenden naar huis terug te brengen.

Wij beperken onze tegemoetkoming tot de reiskosten van de chauffeur en zijn salaris. Het voertuig moet rijklaar zijn en in orde met de geldende wettelijke voorschriften.

2.4. Strafrechtelijke borgtocht en erelonen van een advocaat

Indien **u** gerechtelijk vervolgd wordt, schieten **wij** de volgende kosten voor

- de strafrechtelijke borgtocht tot een bedrag van 12.500 EUR per persoon en per **schadegeval**; de borgtocht moet ons worden terugbetaald meteen na teruggave door de overheid en uiterlijk 3 maanden nadat hij was voorgeschoten
- de erelonen van de advocaat die door **u** werd gekozen om uw belangen in het buitenland te verdedigen met een maximum van 1.250 EUR per vervolgte persoon; ze moeten ons worden terugbetaald uiterlijk 30 dagen nadat het was voorgeschoten.

Wij sluiten de gerechtelijke gevolgen in België uit van een vordering die in het buitenland tegen een verzekerde is ingesteld.

2.5. Hulp in geval van verlies of diefstal van reisdocumenten (identiteitskaart, paspoort, rijbewijs), gsm, cheques, bank- of betaalkaarten

Wij delen **u** de gegevens mee van de dichtstbijzijnde ambassade of consulaat of gsm-operator of **wij** ondernemen stappen bij de financiële instellingen om de nodige beschermingsmaatregelen te doen toepassen. De diefstal of het verlies moet worden aangegeven bij de bevoegde overheid.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor het verkeerd doorgeven van de door **u** aan ons verstrekte inlichtingen.

2.6. Hulp in geval van verlies of diefstal van vervoerbewijzen

Wij stellen **u** de vervoerbewijzen, die nodig zijn voor de voortzetting van uw reis, ter beschikking. **U** zult ze ons terugbetalen binnen de maand na ontvangst van de factuur.

2.7. Stranding in het buitenland

U bent opgehouden in het buitenland door een van de volgende gebeurtenissen

- de reisorganisator of de vervoersonderneming leeft het contract niet na.
- Voor zover **u** dit kan staven door een verklaring van de plaatselijke overheid
 - weersomstandigheden
 - staking
 - overmacht

vergoeden **wij** de bijkomende verblijfskosten tot 125 EUR per nacht en per kamer, met een maximum van 1.250 EUR in totaal.

2.8. Hulp in geval van verlies, diefstal of vernieling van bagage

Wij komen tegemoet voor een maximum van 125 EUR per verzekerde in de aankoop ter plaatse van de meest noodzakelijke voorwerpen. De uitgaven moeten worden gerechtvaardigd door bewijsstukken.

2.9. Tolk

Indien het in het kader van één van onze dekkingen nodig is, bezorgen **wij u** de gegevens van een tolk. De erelonen blijven te uwen laste.

Comfort Thuis Flex – Personenhulp

2.10. Voorschieten van geld

Wanneer er in het buitenland een gedekte gebeurtenis plaatsvindt waarvoor een aanvraag om tegemoetkoming bij **ons** is ingediend en, in voorkomend geval, na aangifte bij de lokale overheid, stellen **wij**, op uw verzoek, alles in het werk om **u** de tegenwaarde van maximaal 2.500 EUR te bezorgen.

Deze tegenwaarde moet **ons** vooraf in België in de vorm van een bankoverschrijving zijn betaald.

2.11. Ziekte of ongeval van het gezelschapsdier (hond of kat)

Wanneer het **u** vergezelt, nemen **wij** de dierenartskosten ten laste tot 65 EUR indien het gezelschapsdier correct gevaccineerd is.

2.12. Gesprekskosten in het buitenland

Wanneer **wij** de hulpverlening organiseren op uw aanvraag, dekken **wij** ook de telefoonkosten die **u** maakte in het buitenland om contact met ons op te nemen voor zover deze hoger liggen dan 30 EUR. **Wij** zullen **u** wel vragen om de nodige bewijsstukken voor te leggen, zoals een gedetailleerde factuur met een overzicht van de telefoongesprekken. Deze dekking is beperkt tot 100 EUR.

Eventuele kosten die **u** maakte voor het gebruik van mobiele data zijn niet gedekt.

3. Uw verbintenissen

U verbindt zich ertoe

- bij onze eerste aanvraag de originele bewijsstukken over te maken van de gemaakte uitgaven
- het bewijs te leveren van de feiten die recht geven op de gewaarborgde prestaties, als **wij u** erom vragen
- automatisch de vervoerbewijzen terug te geven die niet werden gebruikt omdat **wij** voor dat vervoer gezorgd hebben
- wat betreft de voorgeschoten medische kosten, automatisch alle nodige stappen te ondernemen om ze te verhalen op derde betalende partijen die dezelfde kosten dekken en ons alle als dusdanig ontvangen sommen terug te storten

Gebeurt dit niet, dan kunnen **wij** terugbetaling eisen van de sommen die **wij** hebben betaald, tot het bedrag van het nadeel dat **wij** hebben geleden doordat **u** uw verbintenissen niet bent nagekomen.

4. Limiet van onze verbintenissen

In geval van overmacht zullen **wij** alles in het werk stellen om **u** doeltreffend bij te staan zonder dat wij verantwoordelijk kunnen worden gesteld voor tekortkomingen of tegenslagen.

5. Uitsluitingen

Wij dekken niet

- lichte aandoeningen of letsels die **u** niet beletten uw reis voort te zetten
- geestesziekten die reeds behandeld werden in het jaar vóór het **schadegeval**
- gevolgen in het buitenland van een zwangerschap na de 26e week tenzij **u** in het buitenland een onvoorzienbare complicatie hebt
- vrijwillige zwangerschapsonderbrekingen uit niet-therapeutische overwegingen
- chronische ziekten zoals die welke storingen in het zenuwstelsel, ademhalingsstelsel, de bloedsomloop, het bloed of de nieren veroorzaakt hebben
- vastgestelde aandoeningen die nog niet geheeld zijn en nog behandeld worden bij de afreis en die een reëel gevaar voor een snelle verslechtering inhouden
- ingrepen en behandelingen van esthetische aard
- kosten van preventieve geneeskunde en thermale kuren
- kosten van diagnose en behandeling die niet erkend zijn door het RIZIV (Rijksinstituut Ziekte-Invaliditeitsverzekering)
- de prijs van aankoop en herstelling van prothesen, brillen en lenzen

Wij komen niet tussen ten uw voordele

- wanneer **u** de behoefte om hulpverlening opzettelijk hebt veroorzaakt
- wanneer **u** de behoefte om hulpverlening hebt veroorzaakt door een zelfmoord of een zelfmoordpoging
- Wanneer **u** naar het buitenland reist voor een periode van meer dan 180 dagen

Comfort Thuis Flex – Personenhulp

- wanneer **u** een zware fout maakt die geleid heeft tot een behoefte om hulpverlening. Onder een zware fout verstaan **wij** de volgende gevallen :
 - **u** bevindt **u** in staat van alcoholintoxicatie met meer dan 0,8g/l alcohol in het bloed of in staat van dronkenschap op het moment van het **schadegeval** en hierdoor geen volledige controle meer heeft over uwe daden
 - **u** bevindt **u** in een gelijkaardige toestand door het gebruik van drugs, medicijnen of andere hallucinogene stoffen op het moment van het schadegeval en hierdoor geen volledige controle meer heeft over uwe daden
 - **u** deelneemt op het moment van het schadegeval aan een weddenschap of uitdaging
- wanneer **u** deelneemt aan een wedstrijd of oefent voor een wedstrijd op het moment van het **schadegeval**. Onder "wedstrijd" verstaan **wij**: Snelheidswedstrijden, regelmatigheidswedstrijden of behendigheidswedstrijden voor motorrijtuigen. Toeristische rally's of ontspanningsrally's worden niet als wedstrijd beschouwd
- wanneer **u** beroepshalve een sport beoefent, zelfs wanneer **u** dit doet zonder er iets aan te verdienen
- wanneer **u** een gevaarlijk sport beoefent zoals een lucht- of gevechtssport, bobslee, schansspringen, skeleton, speleologie, steeplechase (paardenrace), rots-, ijs- of bergbeklimming of andere soortgelijke sporten
- wanneer **u**, voor de uitoefening van uw beroep
 - op ladders, steigers of daken werkt
 - in putten of mijnschachten werkt
 - op zee werkt
 - aan diepzeeduiken doet
 - omgaat met springstoffen, personen of koopwaar die vervoerd worden aan boord van een voertuig
- voor gebeurtenissen voortvloeiend uit
 - een oorlog, een burgeroorlog, militaire gewelddaden met collectieve drijfveer, een opeising of een bezetting
 - de gevolgen van een **kernrisico**.

Woordenlijst

Om de tekst van uw verzekeringen te verlichten, hebben **wij** in deze woordenlijst de uitleg gegroepeerd van bepaalde termen en uitdrukkingen, die in de algemene voorwaarden in het **vet** zijn gedrukt en eigen zijn aan de dekking Hulp. De definitie van de andere **vet**gedrukte termen vindt **u** terug in de woordenlijst van uw woonverzekering.
Deze definities begrenzen onze dekking. Ze zijn alfabetisch gerangschikt.

U

Alle personen die verzekerd zijn voor Personenhulp, namelijk

- Uzelf, de verzekeringnemer, dit wil zeggen diegene die het contract sluit
- uw samenwonende echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner
- alle bij u inwonende personen, hieronder begrepen de kinderen die buitenshuis verblijven omwille van hun studie of taaluitwisselingen
- uw kinderen of die van uw samenwonende echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner die niet bij u inwonen
 - als ze minderjarig zijn
 - als ze meerderjarig zijn, op voorwaarde dat ze niet bij u inwonen omwille van hun studies
- uw minderjarige kleinkinderen of die van uw samenwonende echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner wanneer ze u of uw samenwonende echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner begeleiden.

Wij

Inter Partner Assistance, hoofdelijk met AXA Belgium.

Inter Partner Assistance, nv van verzekeringen toegelaten onder het nr. 0487 om de tak bijstand te beoefenen (KB 04.07.1979 en 13.07.1979, B.S. 14-07-1979) · Maatschappelijke zetel: Louizalaan 166 bus 1, 1050 Brussel (België) · KBO-nr.: BTW BE 0415.591.055 RPR Brussel

Inter Partner Assistance verleent een mandaat aan AXA Belgium voor alles wat verband houdt met de aanvaarding van de risico's en het beheer van de contracten verbonden aan de hulpverlening, met uitsluiting van de **schadegevallen**.

AXA Belgium, NV van verzekeringen toegelaten onder het nr. 0039 om de takken leven en niet-leven te beoefenen (KB 04.07.1979, BS 14.07.1979)
Maatschappelijke zetel: Troonplein 1 - B-1000 Brussel (België) · Internet: www.axa.be · Tel.: 02 678 61 11 · Fax: 02 678 93 40
KBO nr.: BTW BE 0404.483.367 RPR Brussel

Inter Partner Assistance, NV van verzekeringen toegelaten onder het nr. 0487 om de tak hulpverlening uit te oefenen
(K.B. 04.07.1979 et 13.07.1979, B.S. 14.07.1979)
Maatschappelijke zetel: Louizalaan 166 bus 1 - 1050 Brussel · KBO nr.: BTW BE 0415.591.055 RPR Brussel