



ALGEMENE VOORWAARDEN

Jaarlijkse annuleringsverzekering
Wijziging - Annulering - Compensatie
+ Bagagedekking

1. DEFINITIES

11 Verzekeraar

In de huidige algemene voorwaarden verwijst de term "Touring" naar ATV nv waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is in België te 1000 Brussel, Koning Albert II laan 4, bus 12, RPR 0441.208.161 Brussel, verzekeringsonderneming toegelaten bij Koninklijk Besluit van 11/01/1991 en 24/02/1992 (Belgisch Staatsblad van 13/02/1991 en 14/03/1992) om verzekeringsoperaties uit te voeren in de takken 9, 16, 17 en 18 en erkend door de Nationale Bank van België onder het nummer 1015. Elke aanvraag tot tussenkomst moet steeds gericht worden aan Touring op het ogenblik dat zich gebeurtenissen voordoen waarvoor de tussenkomst gerechtvaardigd is. Touring blijft schuldenaar van de gewaarborgde prestaties en blijft volledig verantwoordelijk voor hun goede uitvoering.

12 Verzekeringnemer en de verzekerde personen

De verzekeringnemer is de fysieke ondertekenaar van het verzekeringscontract, voor eigen rekening, of voor rekening van één of meerdere personen, vermeld in het contract. De verzekerde personen zijn de fysieke personen waarvan de naam vermeld is in de bijzondere voorwaarden van dit contract onder de rubriek "Verzekerde personen" of "Begunstigden" en die genieten van de waarborgen. Zij dienen gedomicilieerd te zijn in België. De verzekerbare familieleden zijn de wettelijke echtgenoot(-e) of samenwonende partner en indien ze ten financiële laste zijn: de ongehuwde kinderen, de ouders of de grootouders. Bovenvermelde personen moeten onder hetzelfde dak wonen en vermeld zijn in de bijzondere voorwaarden. De erkende kinderen die bij de andere ouder, hetzij de gewezen echtgenote of samenwonende van de verzekeringnemer, wonen, vallen ook onder de verzekering indien zij worden vermeld tijdens de ondertekening van de polis. In de algemene voorwaarden worden de verzekerde personen aangeduid door de termen "u" of "uw" of "de begunstigden". Indien dit contract wordt onderschreven door een rechtspersoon zijn de fysieke personen waarvan de naam vermeld is in de rubriek "Verzekerde personen" gelijkgesteld met de fysieke persoon die het verzekeringscontract heeft onderschreven.

13 Woonplaats

Wordt beschouwd als woonplaats: de hoofdverblijfplaats of de gebruikelijke verblijfplaats (medegedeeld bij de onderschrijving) van de fysieke personen of rechtspersonen die het verzekeringscontract aangaan, voor zover deze verblijfplaats zich in België bevindt.

14 Reiscontract en reis- of verhuuragentschap

Elk reiscontract dat door de verzekeringnemer voor zichzelf en voor de verzekerde personen afgesloten is, voor zover de reis verkocht werd door een reisorganisator of door een reisagentschap dat beschikt over een vergunning conform de wet van 21 april 1965 (een reisagentschap of touroperator) en/of door elke erkende vervoermaatschappij, door elke hotelketen en door elk officieel en erkend verhuuragentschap. Een betalingsbewijs van het contract moet kunnen voorgelegd worden.

15 Schadegevalaangifte

De schadegevalaangifte is het document, beschikbaar op aanvraag op 02 233 22 49, dat de verzekeringnemer stuurt naar de verzekeraar om aangifte te doen over de omstandigheden waarin het schadegeval zich heeft voorgedaan en om de verschuldigde waarborg op te eisen.

16 Ernstige ziekte

Een stoornis in de gezondheidstoestand, niet veroorzaakt door een ongeval, die vastgesteld en gediagnosticeerd werd door een geneesheer en voor dewelke deze geneesheer alle buitenhuisactiviteiten verbiedt. Zwangerschap wordt niet beschouwd als een ziekte.

17 Voorafbestaande ziekte en stabiele ziekte

a) Een voorafbestaande ziekte is een stoornis in de gezondheidstoestand die vastgesteld en gediagnosticeerd werd door een geneesheer en die regelmatige medische controles en gepaste zorgen nodig heeft.
b) Een ziekte wordt als stabiel beschouwd indien er geen wijziging is in de medische of paramedische behandeling van deze ziekte, indien er geen hospitalisatie of verergering was en indien er volgens de behandelende geneesheer geen medische tegenindicatie bestond om te reizen. Deze drie voorwaarden dienen cumulatief vervuld te zijn gedurende een of meerdere maanden afhankelijk van de specifieke bepalingen bij bepaalde dekkingen. Dit moet bewezen worden door een medisch rapport van de behandelende geneesheer die deze stabiliteitsstaat bevestigt.

18 Ongeval

a) Ongeval in verband met fysieke personen: een plots en uitwendige gebeurtenis buiten uw wil om, die een lichamelijke of psychologische schade tot gevolg heeft, die vastgesteld en gediagnosticeerd werd door een geneesheer. Ernstige complicaties tijdens de zwangerschap kunnen worden vergeleken met een ongeval. Zelfmoorden en zelfmoordpogingen worden niet beschouwd als een ongeval.
b) In alle andere gevallen: een plots en uitwendige gebeurtenis, buiten uw wil om, die een vastgestelde schade tot gevolg heeft.

19 Reisgezel

De persoon met wie de begunstigde beslist heeft een reis te ondernemen of een vakantieverblijf te huren, waarvoor ze zich gelijktijdig hebben ingeschreven en wiens aanwezigheid noodzakelijk is voor de vervulling van de reis.

110 Levensgezel of partner

De persoon met wie de begunstigde een wettelijke of feitelijke levensgemeenschap vormt en die op dezelfde woonplaats verblijft.

111 Familieleden tot de 2de graad

Worden beschouwd als familieleden tot de 2de graad: vader, moeder, kind(eren), zus(sen), broer(s), schoonzus(sen), schoonbroer(s), schoondochter(s), schoonzoon(en), schoonmoeder, schoonvader, stiefmoeder, stiefvader, wettelijk of feitelijk samenwonende partner van de moeder of van de vader, grootouders en kleinkinderen.

112 Vervroegde terugreis

De terugreis naar uw woonplaats, voor de oorspronkelijk voorziene datum in uw reiscontract of huurcontract. De repatriëringskosten zijn het voorwerp van een bijstandscontract en worden dus niet verzekerd door onderhavig contract.

113 Zone Europa

Alle landen van de Europese Unie, Zwitserland, IJsland en Noorwegen inbegrepen.

114 Bagage

Het forceren van een sluitingssysteem om binnendringen mogelijk te maken en het binnendringen in een slotvast afgesloten ruimte met achterlating van duidelijk zichtbare inbraaksporen. Het zich toegang verschaffen tot een slotvast afgesloten ruimte met achterlating van duidelijk zichtbare inbraaksporen.

115 Gekenmerkte inbraak

Het forceren van een sluitingssysteem om binnendringen mogelijk te maken en het binnendringen in een slotvast afgesloten ruimte met achterlating van duidelijk zichtbare inbraaksporen. Het zich toegang verschaffen tot een slotvast afgesloten ruimte met achterlating van duidelijk zichtbare inbraaksporen.

116 Uitzonderlijke gebeurtenissen

De uitzonderlijke gebeurtenissen vermeld in dit contract hebben betrekking op natuurrampen (zoals beschreven

onder definitie 1.17), de gevolgen van extreme winden (bijvoorbeeld: stormen of orkanen) of aanslagen van een voldoende omvang om een officieel negatief reisadvies van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken te rechtvaardigen. Deze gebeurtenissen mogen niet bekend zijn op het moment van inschrijving op het contract of redelijkerwijs te voorzien zijn gezien de omstandigheden die bekend waren op het moment van inschrijving op het contract. Worden niet bedoeld in dit contract, onverminderd algemene en specifieke uitsluitingen: epidemieën, pandemieën, lockdown, quarantaine, oorlogen, burgeroorlogen en oproer.

117 Natuurramp

Onder natuurramp wordt begrepen:

- a) een overstroming, zijnde het overlopen van waterlopen, kanalen, meren, vijvers of zeeën na atmosferische neerslag, een afstroming van water wegens een gebrek aan absorptie in de bodem na atmosferische neerslag, het smelten van sneeuw of ijs, het breken van dijken of een vloedgolf, evenals de aardverschuivingen en grondverzakkingen die erdoor veroorzaakt worden.
b) een aardbeving met natuurlijke oorzaak
- die goederen die tegen dit gevaar verzekerd werden vernietigt, breekt of beschadigt binnen 10 kilometer van het verzekerde gebouw.
- of die werd geregistreerd met een minimale magnitude van 4 op de schaal van Richter, evenals de overstromingen, overlopingen en terugstromen van openbare rioleringen, de aardverschuivingen en de grondverzakkingen die erdoor veroorzaakt worden.
c) een overloping of terugstroming van openbare rioleringen, veroorzaakt door hoogwater, atmosferische neerslag, storm, sneeuwval of ijs of een overstroming.
d) een aardverschuiving of grondverzakking, zijnde een verplaatsing van een beduidende grondmassa die goederen vernietigt of beschadigt, integraal of deels te wijten aan een ander natuurlijk fenomeen dan een overstroming of aardbeving.

118 Overmacht

Evenementen die beschouwd worden als overmacht zijn: oorlog, burgeroorlog, vijandelijke inval, acties van vijandige buitenlandse machten, vijandigheden (onafgezien van het feit of er al dan niet een oorlogsverklaring geweest is), confiscatie door de politie, nationalisatie, beperking van het vrije verkeer, staking, oproer, terrorisme, epidemieën, pandemieën, quarantaine, sabotage, krijgswet, vordering, verzakking of verschuiving van terreinen, overstroming of elke andere natuurramp.

2. TOEPASSINGSVOORWAARDEN

21 Gewaarborgde prestaties

Binnen de grenzen van de waarborgen en bedragen vermeld in de algemene en bijzondere voorwaarden van Touring garandeert dit contract de terugbetaling van de reeds betaalde bedragen.

Voor de No Stop Full-formule zijn de maximale verzekerde bedragen (voor annulering, wijziging en reiscompensatie) € 2.500 per verzekerde persoon en beperkt tot € 12.500 per reis. Het maximale verzekerde bedrag bedraagt € 20.000 per jaar en kan dus verschillende reiscontracten dekken. De verzekerde bedragen voor de waarborg Vertraging, annulering, klasseverlaging of instapweigering van een vlucht worden onder punt 5 van de huidige algemene voorwaarden gespecificeerd.

Voor de No Stop Relax-formule is het maximaal verzekerde bedrag (voor annulering, wijziging en reiscompensatie) € 1.500 per verzekerde persoon en beperkt tot € 12.500 per reis. Het maximaal verzekerde bedrag bedraagt € 20.000 per jaar en kan dus verschillende reiscontracten dekken.

Beide formules bieden eveneens een bagagedekking aan, met een maximum van € 1.500 per begunstigde. Een tijdelijke uitbreiding van No Stop Full kan worden afgesloten tegen betaling van een extra premie, om uw

- reis verder te dekken dan het plafond dat in de No Stop Full-formule is voorzien. In dat geval wordt het plafond van de dekking bepaald door het bedrag dat u gekozen hebt om te dekken. Dit plafond bedraagt maximaal € 10.000 per verzekerde persoon en € 30.000 per reis (dekking van No Stop Full van € 2.500 per persoon inbegrepen in deze twee plafonds). Deze uitbreiding voorziet geen extra dekking voor de bagage. De verzekering No Stop dekt reizen met een minimumwaarde van € 150 per individuele persoon en van € 250 per familie.
- 22 Franchise bij de No Stop Relax-formule**
Voor de No Stop Relax-formule geldt een franchise per schadegeval. Deze som bedraagt € 50 per persoon betrokken bij het schadegeval. Dit bedrag wordt voor alle types schadegevallen en per schadegeval in mindering gebracht van de betaalde schadevergoeding. In het geval dat een schadegeval wordt aangegeven voor de annulering van 2 reizen tegelijkten gevolge van eenzelfde gebeurtenis is het franchisebedrag slechts eenmaal verschuldigd. Als 2 aangiften voorschadegevallen worden geïntroduceerd bij Touring op verschillende tijdstippen en betrekking hebben op verschillende oorzaken, is het franchisebedrag verschuldigd per schadegeval en per persoon die zijn reis annuleert. Voor de No Stop Full-formule geldt geen franchise.
- 23 Duur en beëindiging van het contract**
Het contract heeft uitwerking vanaf de handtekening van de voorge tekende polis door de verzekeringnemer. Het wordt ondertekend voor een duur van 12 maanden. Bij het aflopen van het contract wordt het vernieuwd voor opeenvolgende periodes van één jaar, behalve indien één van de partijen zich ertegen verzet door één van de vormen voorzien in artikel 84 van de wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014 (aangetekende brief, deurwaardersexploot of afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs) minstens 3 maanden voor de einddatum van het lopende contractjaar.
- 24 Inwerkingtreding**
De waarborgen hebben uitwerking op de door de verzekeringnemer vermelde dag bij de ondertekening en wordt vermeld in de bijzondere voorwaarden van het contract, op voorwaarde dat de premie werd betaald ten laatste op de dag voorafgaand aan de datum van inwerkingtreding. Anders treden de waarborgen in werking op de dag volgend op de betaling van de premie.
- 25 Geldigheid**
De reizen die gereserveerd werden voor de ondertekening worden enkel gedekt indien de vertrekdatum van de reis voorzien is meer dan 30 dagen na de uitwerking van de verzekering. Deze regel is eveneens van toepassing op de eventuele uitbreiding van het plafond. In het geval van aankopen zoals omschreven in punt 3.2 a), moet de ondertekening van onderhavig contract gebeuren 30 dagen voor de compromisakte van de verkoop bij de notaris of 30 dagen voor de bestelling van het nieuwe voertuig. Deze verzekering dekt reizen of vakanties met een maximale duurtijd van 3 maanden. Elke aanvraag tot tussenkomst dient te gebeuren gedurende de duur van het contract.
- 26 Premie en gevolgen van niet-betaling**
a) De premies worden bepaald per individuele persoon of per familie van 2 tot 12 personen. De met taksen en bijdragen verhoogde premie is vooraf betaalbaar op aanvraag van de verzekeraar of de aangeduide verzekeringsstussenpersoon. De waarborg treedt pas in werking na ontvangst van de betaling van de eerste premie en na ontvangst van het door de verzekeringnemer ondertekende contract.
b) Indien er geen betaling plaatsvindt en indien het contract niet ondertekend wordt teruggegeven, kan de verzekeraar de waarborgen opschorten of het contract opzeggen op voorwaarde dat de verzekeringnemer hier door middel van een aangetekend schrijven of bij deurwaardersexploot op de hoogte werd gesteld. De opschorting van de waarborgen treedt in werking bij de afloop van een termijn van 15 dagen, te tellen vanaf de dag volgend op de betekening of op de aflevering van de aangetekende brief. In geval van opschorting van waarborgen treden deze pas opnieuw in werking vanaf de dag volgend op de ontvangst van de betaling. Bij nietbetaling van de premie binnen een termijn van één maand te tellen vanaf het begin van de opschorting, behoudt de verzekeraar zich het recht voor om het contract op te zeggen volgens de hierboven beschreven modaliteiten. De ontbinding treedt in werking binnen de termijn van 15 dagen te rekenen vanaf de eerste dag van deze opschorting.
- 27 Territorialiteit**
• De waarborgen annulering, wijziging en reiscompensatie gelden in de hele wereld.
- De waarborg bagage geldt wereldwijd, buiten uw woonplaats.
 - De prestaties gewaarborgd in het kader van het bijstand in geval van verfraging, annulering, klasseverlaging of instapweigering van een vlucht gelden in de landen beschreven in artikel 5 van de algemene voorwaarden.
- 28 Mogelijkheid tot opzegging**
De verzekeringnemer heeft de mogelijkheid het contract per aangetekend schrijven, deurwaardersexploot of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs op te zeggen, met onmiddellijke uitwerking op de dag van kennisgeving, en dit binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst door de verzekeraar van de verzekeringsaanvraag of de voorge tekende polis. De verzekeraar kan in dit geval eveneens het contract opzeggen binnen dezelfde termijn. In dit geval gaat de opzegging in 8 dagen na deze kennisgeving.
- 29 Mededelingsplicht m.b.t. het risico**
De verzekeringnemer is verplicht, zowel bij het afsluiten als tijdens de loop van het contract, alle bestaande, nieuwe of gewijzigde omstandigheden aan Touring mee te delen die hem bekend zijn en die hij redelijkerwijs moet beschouwen als gegevens die van invloed kunnen zijn op de beoordeeling van het risico door de verzekeraar. In het geval van wijziging van begunstigde in de loop van het jaar, indien de samenstelling van het gezin wijzigt na een scheiding, nieuwe partners of geboorte van kinderen, meldt de verzekeringnemer dit aan Touring zodat die de naam van de begunstigde kan wijzigen. In het geval van een bijkomende begunstigde treedt een wachttijd van 30 dagen in werking voor de dekking van de nieuwe begunstigde. Deze wachttijd vat aan van zodra Touring kennis heeft genomen van dit feit.
- 210 Verzekeringsgeneesheer**
Touring behoudt zich het recht voor een verzekeringsgeneesheer aan te stellen om een lichaamsonderzoek te voeren, de diagnose te controleren of de medische prestaties na te kijken. Het is hem toegestaan om het medisch dossier van de betrokken patiënt te raadplegen. Conform de deontologische code van de geneesheren zal de verzekeringsgeneesheer zich onthouden van elke beoordeling betreffende de gestelde diagnose en elke behandeling die niet opgevolgd wordt. Hij zal daarentegen een meer uitgebreid onderzoek kunnen vragen. In geval van schadegeval zal de persoon, die betrokken is in het schadegeval, in de praktijk van de geneesheer uitgenodigd worden, of van het bezoek van de geneesheer verwittigd worden. De verzekeringsgeneesheer zal zijn vaststellingen zo snel mogelijk schriftelijk bezorgen aan de begunstigde. Indien de begunstigde niet akkoord is met deze vaststellingen, heeft de begunstigde 48 uur om zijn opmerkingen schriftelijk over te maken aan de verzekeringsgeneesheer. Bij ontstentenis worden de vaststellingen van de verzekeringsgeneesheer als definitief aanvaard beschouwd. Indien er een medische klacht ontstaat tussen de begunstigde en de verzekeringsgeneesheer, wordt een arbitrageprocedure opgesteld. Elke partij mandateert op eigen kost een medisch expert. Indien beide geneesheren niet tot een akkoord komen, wordt een derde medische expert aangesteld. Bij afwezigheid van deze aanstelling wordt de geneesheer op verzoek van de meest gerede partij aangesteld door de Voorzitter van de Rechtbank van Eerste Aanleg in de woonplaats van de aanvrager. De kosten van deze derde geneesheer worden voor de helft gedragen door Touring. De andere helft is voorrekening van de verzekeringnemer, de verzekerde en/of de begunstigde. De 3 geneesheren nemen een gezamenlijke beslissing. In geval er geen akkoord bereikt wordt, is de beslissing van de derde geneesheer doorslaggevend. De beslissingen van de geneesheren binden de partijen en zijn onherroepelijk.
- 211 Medische en vertrouwelijke gegevens**
De verzekeringnemer, die zowel in eigen naam als uit naam en voor rekening van de begunstigten van het contract handelt, geeft de toestemming aan Touring om de medische of vertrouwelijke gegevens te gebruiken, die zowel slaan op zijn persoon als op die van de begunstigten, in de mate die nodig is voor de uitvoering van de gewaarborgde prestaties. Medische gegevens en/of andere gevoelige gegevens worden steeds verwerkt in overeenstemming met de geldende regelgeving, zoals de Europese 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 (GDPR-Verordening). Deze gegevens worden behandeld door voor deze materie gemachtigd en bevoegd personeel.
- 212 Toepasselijke wet**
De overeenkomst en de gewaarborgde prestaties vallen onder de wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014 (BS 30/04/2014).
- 213 Wettelijk maximale tussenkomst van Touring**
Indien tegelijkertijd een verzekering van dezelfde aard bij Touring en bij een andere verzekeraar werd afgesloten, die dezelfde risico's dekt en dezelfde begunstigten heeft, dan komt Touring maximaal tussen voor de bedragen vermeld in de algemene en bijzondere voorwaarden. De verzekeringnemer dient Touring steeds te berichten indien hij voor dezelfde risico's een zelfde verzekering gesloten heeft bij een andere verzekeraar.
- 214 Opzegging na een schadegeval**
De verzekeraar en de verzekeringnemer kunnen het contract opzeggen na elk schadegeval maar ten laatste één maand na de betaling van de vergoeding of de kennisgeving van de weigering tot tussenkomst. De opzegging treedt in werking na het verstrijken van een termijn van minstens 3 maanden vanaf de dag volgend op die van de betekening, het ontvangstbewijs of de neerlegging van het aangetekend schrijven. Evenwel wordt zij van kracht één maand na de dag van de betekening ervan, indien de verzekeringnemer, de verzekerde of de begunstigde één van zijn verplichtingen, ontstaan bij het optreden van het schadegeval, niet is nagekomen met de bedoeling de verzekeraar te misleiden, op voorwaarde dat deze bij een onderzoeksrechter een klacht met burgerlijke partijstelling heeft ingediend tegen één van deze personen of de bodemrechter heeft gedagvaard, op basis van de artikelen 193, 196, 197, 496 of 510 tot 520 van het Strafwetboek. De verzekeraar moet de schade in gevolge de opzegging vergoeden indien hij afstand doet van zijn vordering of indien de strafvordering uitmond in een buitenvervolgstelling of een vrijspraak. De betaalde premie voor de periode, na de datum van inwerkingtreding van de opzegging, wordt terugbetaald aan de verzekeringnemer behalve in geval pgingen tot fraude. In dit geval behoudt Touring de premie als schadevergoeding.
- 215 Gebruikelijke schadevergoeding**
Bij gebreke aan betaling van alle aan Touring verschuldigde sommen (behalve de premies) binnen de 30 dagen na de aanvraag tot terugbetaling zal het dossier overgemaakt worden aan een gespecialiseerde derde die erkend is tot het uitoefenen van de activiteit van minnelijke invordering. Deze persoon zal gemandateerd worden voor de inning van het verschuldigde bedrag, vermeerderd met een jaarlijkse verwijnterest gelijk aan de wettelijke intrestvoet verhoogd met 5 % en een forfaitaire schadevergoeding van 12 % met een minimum van € 90, onverminderd het recht om de werkelijke geleden schade te bewijzen indien deze hoger is.
- 216 Frauduleuze verklaring**
Elke fraude, poging tot fraude, veinzing of opzettelijk valse verklaring door de begunstigde, met het oog op de misleiding van Touring m.b.t. de omstandigheden of de gevolgen van een schadegeval, leidt tot het verlies van alle rechten op prestaties of vergoeding voor dit schadegeval. Indien de verzekeringnemer met frauduleus oogmerk gehandeld heeft, behoudt Touring zich het recht voor om haar waarborgen te weigeren. De vervallen premies op het moment waarop Touring kennis krijgt van de fraude, zijn verschuldigd als schadevergoeding.
- 217 Klachten**
Elke klacht m.b.t. de gewaarborgde prestaties aan personen in het buitenland mag per brief gericht worden aan Touring, Klachtendienst, Koning Albert II laan 4, bus 12, 1000 Brussel, België, of per e-mail aan complaint@touring.be. Bij gebrek aan een bevredigend antwoord kan men zich richten tot de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûsquare 35, 1000 Brussel, en dit zonder enig beletsel voor de verzekeringnemer om een rechtsvordering in te stellen.
- 218 Bescherming van het privéleven**
Touring gebruikt de persoonlijke gegevens voor de uitvoering van de overeenkomst en, onder andere voor de mededeling van informatie m.b.t. tot de diensten en promoties die wij aanbieden. Gevoelige gegevens, zoals deze m.b.t. de gezondheid, worden enkel behandeld in het kader van de uitvoering van een schadegeval gedekt door een overeenkomst. Deze gegevens worden behandeld door voor deze materie gemachtigd en bevoegd personeel. In overeenstemming met de geldende regelgeving, zoals de Europese 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 (GDPR-Verordening) heeft elke betrokken persoon recht op

inzage, rectificatie, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid of wissing van de gegevens die op hem betrekking hebben in de bestanden waarvoor Touring verantwoordelijk is. Om deze rechten te kunnen uitoefenen dient de betrokkene persoon een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag, samen met een identiteitsbewijs te sturen, per e-mail of per post op het correspondentieadres vermeld in de algemene voorwaarden. Bij gebrek aan antwoord kan de betrokkene persoon een klacht neerleggen bij de Belgische voormateriebevoegde autoriteit: <https://www.privacycommission.be/nl>. Het beleid van Touring m.b.t. de bescherming van het privéleven wordt volledig beschreven in de Privacy Policy van Touring. Dit document is gratis beschikbaar op de website www.touring.be.

219 Subrogatie

Touring is gesubrogeerd in alle rechten die u bezit tegen derden voor de terugbetaling van kosten die wij hebben gemaakt.

220 Verjaring

Geen enkele actie die voortvloeit uit onderhavig contract zal onverkijpelijk zijn na 3 jaar te rekenen vanaf de gebeurtenis die hiertoe aanleiding gaf.

221 Briefwisseling

Alle briefwisseling gevoerd onder de huidige algemene moet worden geadresseerd aan Touring, Klantendienst, Koning Albert II laan 4, bus 12, 1000 Brussel, België. Alle briefwisseling die wordt geadresseerd aan de verzekeringnemer zal geldig gebeuren op het adres dat hij heeft vermeld in de bijzondere voorwaarden of anderszins schriftelijk heeft meegedeeld.

222 Toepassing bijzondere en algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing. De bijzondere voorwaarden vervullen de algemene voorwaarden en primen indien nodig.

223 Toewijzing van rechtsmacht

In geval van geschil zijn de Belgische rechtbanken bevoegd en is enkel het Belgische recht van toepassing.

224 Getrouwheidsprogramma

De verzekeringnemer kan genieten van de extra voordelen van het getrouwheidsprogramma dat Touring aanbiedt. De algemene voorwaarden hiervan zijn verkrijgbaar op eenvoudig verzoek.

3. ANNULERINGSVERZEKERING & REISCOMPENSATIE

31 Voorwerp

Touring waarborgt, ten belope van de in punt 2.1 bepaalde bedragen, de terugbetaling van de administratiekosten die door de begunstigten werden gemaakt of de annuleringskosten van één of meerdere reiscontracten die werden afgesloten binnen een periode van 12 maanden bij een officieel reis- of verhuuragentschap, en verzekert de compensatie in het geval van onderbreking van de reis voor de voorziene einddatum omwille van een verzekerde gebeurtenis. Om gedekt te zijn, moet de verzekerde gebeurtenis voorkomen tussen de reserveratien- en terugkeerdatum en/of het onderschrijven van de polis indien het na de boekingsdatum gebeurd is, waardoor de begunstigde niet meer kan reizen en voor zover de onderschrijving van de verzekering voor het evenement gebeurd is. De annulering, wijziging of reiscompensatie moet worden gemotiveerd door één van volgende gebeurtenissen:

32 Verzekerde gebeurtenissen

a) De onvoorziene aankoop van een huis/appartement of een voertuig (auto of motorfiets): de verzekeringnemer die plots een huis moest kopen, om er zelf in te wonen of één van de begunstigten, of die een voertuig moest kopen omwille van persoonlijke behoeften of behoeften van zijn gezin, als gevolg van een schadegeval aan een huidige onroerend goed of voertuig dat daardoor onbewoonbaar of onbruikbaar werd. Deze aankoop moet een minimumwaarde hebben van € 15.000. Deze aankopen moeten het voorwerp zijn van een notariële akte in geval van een onroerende aankoop (verkoopcontract of notaris van de transactie) of van een bestelbon van een erkend concessiehouder in het geval van de aankoop van een nieuwe auto of een contract met een garagehouder in het geval van de aankoop van een tweedehandsauto. De ondertekening van het reiscontract mag niet plaatsvinden binnen de 30 dagen voorafgaand aan de notariële akte of de bestelbon.

b) Uitzonderlijke gebeurtenissen op de plaats van bestemming nog niet gekend op het moment van de onderschrijving, waarbij niet-noodzakelijke reizen worden afgeraden en waarover de meeste media gedurende minstens 3 dagen berichten. Deze gebeurtenissen worden gedekt gedurende 30 dagen vanaf de publicatie van

het negatief reisadvies van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken. In de zone Europa is het de door de gebeurtenis getroffen stad die wordt gedekt. Buiten de zone Europa is het de door de gebeurtenis getroffen zone die wordt gedekt.

c) In geval van overlijden, ernstige ziekte, terminale ziekte in geval van eerste manifestatie, zware chronische ziekte in geval van eerste manifestatie, ernstig lichamelijk letsel of orgaantransplantatie van de volgende personen:

- de begunstigde of zijn levensgezel;
- een familielid tot in de 2de graad, partners inbegrepen;
- de zoon of dochter jonger dan 18 jaar van een broer of zus van de begunstigde (enkel in geval van overlijden);
- de personen die op hetzelfde adres zijn gedomicilieerd en die onder zijn hoede staan;
- de persoon die een minderjarig of gehandicapt kind van de begunstigde ten laste heeft;
- een familielid van het gastgezin waarbij de begunstigde voorzien had om zijn vakantie door te brengen, indien het familielid onder hetzelfde dak woont.

In geval van ongeval of ernstige ziekte van de begunstigde, waardoor de reden van de reis overbodig wordt, de begunstigde moet het doel van zijn reis kunnen bewijzen. In geval zich bij één van deze personen ernstige verwikkelingen voordoen naar aanleiding van een zwangerschap, op voorwaarde dat de vrouw in kwestie op het moment van de inschrijving voor de reis niet langer dan 3 maanden zwanger was.

d) De zwangerschap van een begunstigde voor zover dat het reiscontract en het reiscontract voor het begin van de zwangerschap werden afgesloten en dat de reis voorzien is in de 3 laatste maanden van de zwangerschap.

e) Het ontslag van de begunstigde, behalve wegens een zware fout of dringende redenen, op voorwaarde dat de begunstigde hiervan nog niet op de hoogte was op het moment van reserveratie en ondertekening en/of het onderschrijven van de polis indien het na de boekingsdatum gebeurd is. De contracten van bepaalde duur en de interim contracten zijn uitgesloten.

f) Als de begunstigde een arbeidscontract afsluit voor een duur van minstens 3 maanden.

g) De intrekking van de verlofdagen van de begunstigde door zijn werkgever, terwijl die dagen al waren goedgekeurd, ten gevolge van een ernstige ziekte, lichamelijk ongeval, overlijden, complicatie tijdens de zwangerschap van de collega van wie de begunstigde de vervanger is of indien hij/zij ontslag heeft genomen. Deze intrekking moet officieel worden bewezen door de Directeur van Human Resources van de onderneming die de begunstigde tewerkstelt.

h) Het overgangsexamen of de tweede zitting van een begunstigde student, op voorwaarde dat deze examens plaatsvinden tijdens de voorziene vakantieperiode of binnen de 30 dagen na de voorziene vakantieperiode, dat het herexamen onmogelijk kan worden uitgesteld en voor zover de negatieve resultaten niet gekend waren op het moment dat de reis werd geboekt. Voor een meerderjarige student komt Touring enkel tussen in de annulering van de reis van de student die het examen waarvan sprake is moet passeren. Voor een student jonger dan 18 jaar komt Touring eveneens tussen in de annulering van de verzekerde familieleden indien de datum van het examen van de student tussen de vertrekdatum en de voorziene terugkeerdatum valt.

i) In geval van echtscheiding, indien de echtscheidingsprocedure bij de rechtbank werd ingeleid na de boeking van de reis of de feitelijke scheiding, op voorwaarde dat de echtgenoten na de boeking apart zijn gaan wonen. Dit dient bewezen te worden door een attest van de gemeente waarvan de datum moet voorafgaan aan de vertrekdatum. In geval van annulering van de voorziene huwelijksreis indien het huwelijk geannuleerd moet worden. Dit moet bewezen worden door een attest van het gemeentehuis van de gemeente waar het huwelijk voorzien was.

j) Verdwijning of ontvoering van een kind of kleinkind (jonger dan 16 jaar) van de verzekerde, voor zover het kind minstens 48 uur vermist is en een officiële verklaring is afgelegd bij de desbetreffende instanties (politie en eventueel Child Focus).

k) Diefstal of volledige immobilisatie van het privévoertuig van de begunstigde ten gevolge van een verkeersongeval of een brand op het ogenblik van het vertrek of tijdens het traject naar de vakantiebestemming, voor zover de reis gepland werd met het beschadigde voertuig.

l) Bij een vertraging op het ogenblik van de inscheping ten gevolge van een verkeersongeval, bij brand of pech die kan bewezen worden door de politie of een bijstandbedrijf (met vermelding van uur van oproep) en indien opgelopen tijdens het traject van de verzekerden naar de luchthaven, het station of de haven, minimaal 2 uur vóór het voorzien van inscheping, en bij overmacht bewezen door een attest van de politie.

m) Carjacking, homejacking en tigerkidnapping die plaatsvindt binnen de 7 dagen voor het vertrek op vakantie, op

voorwaarde dat hiervan een proces-verbaal is opgesteld door de politie.

n) Aanzienlijke materiële schade aan de woonplaats geleden door de verzekeringnemer of de begunstigde, d.w.z. elke schade veroorzaakt door brand, blikseminslag, ontploffing, het neerstorten van of getroffen worden door luchtvaartuigen of door voorwerpen die ervan afvallen of eruit vallen, botsingen met dieren, waterschade, storm, druk van sneeuw of ijs alsook diefstal, overkomen binnen de 30 dagen vóór de vertrekdatum of tijdens het verblijf en onafhankelijk van zijn wil.

o) De begunstigde kan, omwille van medische redenen, niet worden gevaccineerd en deze vaccinatie is uitdrukkelijk noodzakelijk volgens de WHO (world health organization).

p) De weigering van aflevering van het visum of ESTA door een persoon, aangesteld door de bevoegde autoriteiten van het land van bestemming, op voorwaarde dat de aanvraag binnen de gespecificeerde termijn van het land van bestemming ingediend werd.

q) De begunstigde wordt opgeroepen als beroepsmilitair en/of reservist voor een militaire of humanitaire missie, of voor een oproep van de ordediensten tijdens conflictperiodes of in het geval van verplichte aanwezigheid als getuige op een proces of als jurylid voor het hof van assisen, op voorwaarde dat dit niet voorzien was bij de intekening op dit contract en/of het onderschrijven van de polis indien het na de boekingsdatum gebeurd is.

r) De oproeping van de begunstigde voor de adoptie van een kind of voor de transplantatie van een orgaan, indien de begunstigde ingeschreven was op de wachtlijst vóór de reserveratie van de reis en/of het onderschrijven van de polis indien het na de boekingsdatum gebeurd is.

s) De annulering door de reisgezel ten gevolge van een reden die door zijn/haar annuleringsverzekering gedekt wordt en voor zover hij/zij het reiscontract bij Touring afsloot en de annulering door de reisgezel de begunstigde dus verplicht de verzekerde reis alleen aan te vangen.

t) De annulering door de reisgezel, zelfs indien die niet verzekerd is bij Touring, waardoor de begunstigde verplicht is zijn reis alleen te ondernemen. Touring stelt de begunstigde voor om deze persoon te vervangen door een andere persoon naar keuze en neemt enkel de administratiekosten voor de naamswijziging voor haar rekening.

u) Touring repatriëert de eventueel eerder naar het land van bestemming opgestuurde bagage, op voorwaarde dat die werd opgestuurd in de 15 dagen voorafgaand aan het vertrek.

v) De noodzakelijke aanwezigheid van de verzekerde die een vrij of zelfstandig beroep uitoefent wegens onbeschikbaarheid ten gevolge van ernstige ziekte, terminale ziekte in geval van eerste manifestatie, zware chronische ziekte in geval van eerste manifestatie, ongeval of overlijden van de beroepsvervanger van de verzekerde, aangeduid in de polis. De plaatsvervanger van de verzekerde moet bij onderschrijving vermeld worden in de bijzondere voorwaarden en deze kan slechts één persoon zijn.

w) In geval van gebrek aan sneeuw in het skidomein waar u uw verblijf gereserveerd heeft. Touring beschouwt het gebrek aan sneeuw binnen de 48 uur voor de voorziene vertrekdatum als het skidomein voor minimum 65% gesloten is en er geen belangrijke sneeuwval voorzien is binnen de eerste 3 dagen van het verblijf (minimum 50 cm). Het reiscontract moet minimum 30 dagen voor de voorziene vertrekdatum onderschreven worden om van deze waarborgte kunnen genieten en zal pas van toepassing zijn voor verblijven die voorzien zijn tussen de 1ste januari vanaf 0 uur (vertrekdatum) en de 31ste maart tot 24 uur (terugkeerdatum). Om gedekt te zijn moeten de "bergtoppen van de pistes" minimum 2000 meter hoog zijn voor Oostenrijk, en 2300 meter in alle andere landen. Touring baseert zich op de website www.skinfo.com om het gebrek aan sneeuw te valideren. Wordt beschouwd als skidomein: een groep van skistations voor de welke een gecombineerde forfait beschikbaar is bij elk station dat deel uitmaakt van die groep. Ingeval de annulering of wijziging na de voorziene vertrekdatum gecommuniceerd wordt, zal Touring niet meer tussenkomen in de annuleringskosten.

33 Verplichtingen bij een schadegeval

De begunstigde moet de volgende verplichtingen naleven:

a) Onmiddellijk de reisorganisator of de tussenpersoon van het reisagentschap verwittigen zodra er kennis is van een gebeurtenis die het vertrek of het verblijf verhindert, om de kosten te beperken tot een minimum (de terugbetaling door Touring gebeurt steeds volgens punt 3.1 van de algemene voorwaarden).

b) Touring verwittigen binnen de 12 uur volgend op schadegeval (behalve in geval van overmacht) per e-mail op het adres can-cellation@touring.be op gelijk welk uur, of per telefoon op het nummer +32 2 233 22 49, van maandag

tot vrijdag tussen 8u30 en 17u.

c) Binnen de 7 dagen aan Touring het volledig ingevulde document van Touring voor de aangifte van het schadegeval bezorgen. Zich schikken naar de instructies van Touring en Touring alle inlichtingen en/of documenten (meer bepaald de origineelen) bezorgen die nuttig of noodzakelijk geacht worden.

d) De begunstigde moet zijn/haar arts vrijstellen van zijn/haar beroepsgeheim ten opzichte van Touring of de vereiste stappen ondernemen zodat de behandelende arts van de persoon, van wie de ziekte of het ongeval reden was tot annulering of onderbreking, wordt ontslagen van zijn/haar beroepsgeheim. De begunstigde moet aanvaarden om zich te onderwerpen aan een onderzoek door artsen van Touring. De weigering van een dergelijk onderzoek ontslaat Touring van zijn verplichtingen.

e) Indien een repatriëring niet door Touring georganiseerd wordt, moet de begunstigde Touring een geneeskundige getuigschrift bezorgen, bewijzend dat de terugkeer in het land van de woonplaats medisch noodzakelijk was. In het geval de verzekerde die verplichtingen niet naleeft en dat die niet-naleving een verzwaring van de schade veroorzaakt, dan kan de verzekeraar zijn waarborgen beperken tot wat de schade zou zijn geweest indien de begunstigde de hierboven vermelde verplichtingen had nageleefd.

f) Indien de begunstigde zijn reis wenst te annuleren of te wijzigen omwille van gebrek aan sneeuw moet hij Touring verwittigen binnen de 2 werkdagen vóór de voorziene vertrekdatum per telefoon op het nummer +32 2 286 34 26 of per e-mail naar cancellation@touring.be. De aangifte van het schadegeval zal, binnen dezelfde termijn, ingevuld moeten worden met:

- De namen en voornamen van de begunstigten;
- De contractgegevens;
- De naam van het skidomein;
- De voorziene vertrek- en terugkeerdatum;
- De factuur van de reisorganisator en zijn algemene voorwaarden.

Elke door Touring gevraagde informatie, die nodig is voor de optimale behandeling van het dossier, dient zo snel mogelijk te worden doorgegeven.

34 Betaling van de vergoedingen

341 REISWIJZIGING

Met het oog op de oorspronkelijke bedoeling van de verzekeringnemer om op vakantie te vertrekken, zal de reis bij uw reisagentschap worden gewijzigd (door de naam van één of meerdere personen, de datum of de bestemming van de reis te veranderen). De contractuele kosten voor de wijziging worden overgenomen door Touring, voor zover de annuleringskosten niet overschrijden. Een uitzondering is van toepassing bij annulering door de reisgezel die geen annuleringsverzekering heeft; in dat geval neemt Touring de administratieve kosten voor de wijziging van de naam van de reisgezel over, met een maximumbedrag van € 100 per persoon per reis.

342 REISANNULERING

Touring betaalt de verzekeringnemer alle kosten die uit hoofde van het contract contractueel verschuldigd zijn op de datum van de annulering terug, na ontvangst en onderzoek van de reisdocumenten en de betalingsbewijzen, binnen de in punten 2.2 en 3.1 omschreven limieten. In geval van annulering van één van de verzekerden, dan komt Touring tussen in de wijzigingskosten van de reis indien de andere verzekerden beslissen om te vertrekken.

343 REISCOMPENSATIE

In geval van vervoer terugkeer van de begunstigde tijdens de duur van de reis (onderbreking van de vakantie) omredenen die gedekt worden onder punt 3.2 van deze algemene voorwaarden, voorziet Touring voor deze begunstigde een compensatie ten bedrage van het niet te recupereren gedeelte van de betaalde reissom naar rato van de niet genoten vakantiedagen met een maximale schadevergoeding van 15 dagen. De niet genoten vakantiedagen worden berekend op basis van de resterende nachten vanaf de datum van de vervoerde terugkeer tot de laatste dag van de reis die meld is in de bijzondere voorwaarden van het reiscontract. Indien de verzekerde terugkeert op kosten van een andere bijstandswaargborg, gebeurt de terugbetaling op basis van het aantal niet genoten hotelnachten. Indien de verzekerde op eigen middelen terugkeert, gebeurt de terugbetaling op basis van het aantal niet genoten hotelnachten en het oorspronkelijke retourbiljet. Ingeval het contract enkel het transport betreft, betaalt Touring het niet te recupereren gedeelte van de betaalde transportkosten terug in zoverre deze niet reeds terugbetaald of gebruikt werden door een andere waargborg (bijstand,...). De tussenkomst van Touring zal in geen geval het verzekerde bedrag overschrijven in punt 2.1 en zal steeds berekend worden op basis van de contractueel bepaalde

kosten. De begunstigde dient in elk geval de reis te annuleren binnen de 48 uur nadat hij kennis nam van de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de annulering.

4. BAGAGEVERZEKERING

41 Voorwerp

Touring dekt voor de waarborg "Bagage" het eerste risico tot een maximum van € 1.500 per begunstigde. Touring verzekert de bagage die bestemd is voor persoonlijk gebruik tijdens de duur van de reis, evenals de voorwerpen en de kleren gedragen door de begunstigde, tegen:

- Diefstal met vastgestelde braak of vastgestelde aanranding;
- Totale of gedeeltelijke vernietiging;
- Het verlies tijdens het vervoer door een luchtvaartmaatschappij;
- Vertraging van de aflevering met minstens 12 uur op de plaats van bestemming (heenreis), bij bewaarneming door een luchtvaartmaatschappij.

42 Waarborgen betreffende waardevolle voorwerpen

Verreikers, film- en fotomateriaal, toestellen voor opname en weergave van geluid of beeld en hun toebehoren, pelsmantels, lederen vesten, juwelen, voorwerpen vervaardigd uit edele metalen, edelstenen, parels en horloges zijn enkel en alleen tegen diefstal gedekt als ze door de begunstigde gedragen worden of werden ondergebracht in een hotelkluis mits vertoon van registratie in deze kluis. In dit laatste geval is onze waarborg aanvullend op de verzekering van de hotel eigenaar. Onder "gedragen door de begunstigde" wordt verstaan dat de juwelen worden gedragen op de daartoe gebruikelijk bestemde plaats. Voor alle hierboven vermelde voorwerpen geldt dat Touring ze tot 30% van het totaalbedrag dekt, hetzij maximaal € 450 per persoon, en dat ze dienen toe te behoren aan één enkele begunstigde.

43 Berekening van de vergoeding

- Touring betaalt met een maximum per voorwerp van 25 % van het totaalbedrag (behalve voor rolstoelen), de aankoopwaarde van de beschadigde, gestolen of niet toegekomen voorwerpen, rekening houdende met de waardevermindering wegens ouderdom of gebruik, forfaitair vastgesteld op 10% per ingezet jaar. De aankoopwaarde dient met de originele facturen, die aan de vormvereisten moeten voldoen, of door een expertise-certificaat te worden aangetoond.
- Indien de bagage na diefstal, definitief verlies of definitieve niet-aflevering toch wordt teruggevonden, dient de begunstigde aan Touring de reeds ontvangen vergoeding terug te betalen, onder eventuele aftrek van de vastgestelde en verzekerde schade.
- In geval van vertraging bij aflevering of in geval van niet-aflevering van de bagage zoals vermeld in artikel 4.1, vergoedt Touring de eerst noodzakelijke aankopen tot maximaal € 300 per verzekerde persoon. Indien de bagage na dien definitief verloren blijkt te zijn, zal deze vergoeding in mindering gebracht worden van de schadeoorsprong die u dan zal ontvangen.
- In geval van gedeeltelijke schade zullen enkel de herstellingskosten van de voorwerpen worden vergoed met een maximum per voorwerp van 25 % van het totaalbedrag.
- In geval van diefstal of verlies van identiteits documenten en/of identiteitskaart (identiteitskaart, paspoort, rijbewijs, bank- of kredietkaarten) in het buitenland komt Touring tussen in de administratieve kosten ter vervanging van deze documenten en dit tot een maximum van € 125 per begunstigde.
- Indien de aanvraag om tussenkomst niet afdoende kan worden verantwoord, behoudt Touring zich het recht voor elke tussenkomst te weigeren.
- Indien het bedrag van de terugbetaling niet in der minne kan worden vastgesteld, zal elke partij een deskundige aanduiden om de schade te schatten; eventueel kan daar een derde deskundige aan worden toegevoegd met doorslaggevende stem. Hun beslissing bindt de twee partijen.
- De vergoeding kan in geen geval het bedrag van de geleden schade overschrijden, noch rekening houden met de onrechtstreekse schade of moreleschade.

44 Te volgen procedure bij schadegeval

- Alle noodzakelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het schadegeval te beperken.
- In geval van diefstal: onmiddellijk door de autoriteiten van de plaats waar de diefstal werd gepleegd een proces-verbaal laten opmaken en de sporen van inbraak laten vaststellen. In geval van diefstal met vastgestelde agressie: een geneesheer raadplegen en ons zijn attest bezorgen.
- In geval van gehele of gedeeltelijke beschadiging of van niet-aflevering door een luchtvaartmaatschappij: binnen de wettelijke termijn klacht indienen bij de

vervoermaatschappij een tegensprekelijke vaststelling doen opmaken.

d) In geval van gehele of gedeeltelijke beschadiging als gevolg van een verkeersongeval: onmiddellijk een proces-verbaal doen opstellen door de plaatselijke autoriteiten.

e) Binnen de 7 dagen aan Touring het volledig ingevulde document van Touring voor de aangifte van het schadegeval bezorgen.

f) Zich schikken naar de instructies van Touring en Touring alle inlichtingen en/of documenten bezorgen (meer bepaald de origineelen) die nuttig of noodzakelijk geacht worden.

g) De eventuele andere waarborgen medelen die voor hetzelfde risico bij andere verzekeraars werden onderschreven.

h) Indien Touring erom verzoekt, dient het beschadigde voorwerp aan Touring te worden overhandigd.

5. BIJSTAND IN GEVAL VAN VERTRAGING, ANNULERING, KLASSEVERLAGING OF INSTAPWEIGERING VAN EEN VLUCHT

(Deze waarborg is enkel van toepassing voor de formule No Stop Full)

51 Voorwerp

Touring waarborgt de in de artikelen 7 en 8 van de Passagiersverordening (Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigeren en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91, P.B. L 46/1, met inbegrip van alle Europese rechtspraak van het Hof van Justitie met betrekking tot deze verordening) voorzede vergoedingen en compensaties ingeval van vertraging, annulering, klasseverlaging of instapweigeren van de verzekerde.

Vertraging, annulering, klasseverlaging of instapweigeren worden gedefinieerd in de Passagiersverordening, en, in uitbreiding hiervan, in de rechtspraak van het Europees Hof van Justitie.

Deze dekking is van toepassing op begunstigten die vertrekken:

a) vanaf een luchthaven die gelegen is in de Europese Unie, met inbegrip van IJsland, Noorwegen, Zwitserland en dit ongeacht welke luchtvaartonderneming de vlucht uitvoert.

b) vanaf in een derde land gelegen luchthaven naa een luchthaven gelegen in de Europese Unie, met inbegrip van IJsland, Noorwegen, Zwitserland, op voorwaarde dat een communautaire luchtvaartonderneming, zoals gedefinieerd in de Passagiersverordening, de vlucht uitvoert.

In geval van vertraging van ten minste drie uur ten aanzien van de oorspronkelijk voorziene aankomsttijd, annulering of instapweigeren tegen zijn wij krijgt de begunstigde een financiële compensatie ten belope van:

a) € 250 voor alle vluchten tot en met 1500 km;

b) € 400 voor alle intracommunautaire vluchten van meer dan 1500 km, en voor alle andere vluchten tussen 1500 en 3500 km of

c) € 600 voor alle niet onder a) of b) vallende vluchten.

Bij de bepaling van de afstand wordt gekeken naar de laatste bestemming waar de begunstigde als gevolg van de instapweigeren, annulering of vertraging na de geplande tijd zal aankomen.

Indien de begunstigde een andere vlucht wordt aangeboden naar de eindbestemming overeenkomstig artikel 8 van de Passagiersverordening, en de aankomsttijd niet meer dan hieronder vermeld afwijkt van de geplande aankomsttijd van de oorspronkelijk geboekte vlucht:

a) Twee uur voor alle vluchten van 1500 km of minder of

b) Drie uur voor alle vluchten binnen de Europese Unie van meer dan 1500 km en voor alle andere vluchten tussen 1500 en 3500 km of

c) Vier uur voor alle vluchten die niet onder a) of b) vallen, wordt de compensatie verlaagd met 50%.

In geval van annulering of instapweigeren tegen zijn wil kan de begunstigde de terugbetaling van zijn ticket krijgen tegen de prijs waarvoor het gekocht was voor het gedeelte of de gedeelten van zijn reis die niet zijn gemaakt, en voor het gedeelte of de gedeelten die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de begunstigde geen zin meer had, op voorwaarde dat de begunstigde geen andere vlucht heeft gekregen onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar zijn eindbestemming bij de eerste gelegenheid of een andere vlucht heeft gekregen onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar zijn eindbestemming op een latere datum naar zijn keuze en waarop er plaats was. In geval van een vertraging van ten minste vijf uur kan de begunstigde terugbetaling van zijn ticket krijgen tegen de prijs waarvoor het gekocht was voor het gedeelte of de gedeelten van zijn reis die niet zijn gemaakt, en voor het gedeelte of de gedeelten die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het

oorspronkelijke reisplan van de begunstigde geen zin meer had. In geval van klasseverlaging heeft de begunstigde recht op een terugbetaling van zijn ticket als volgt:

- 30% van de prijs van het ticket voor alle vluchten van 1500 km of minder of,
- 50% van de prijs van het ticket voor alle vluchten binnen de Europese Unie van meer dan 1500 km, behalve voor vluchten tussen het Europees grondgebied van de lidstaten en de Franse overzeese departementen, en voor alle andere vluchten tussen 1500 en 3500 km, of
- 75% van de prijs van het ticket voor alle vluchten die niet onder a) of b) vallen, met inbegrip van vluchten tussen het Europees grondgebied van de lidstaten en de Franse overzeese departementen.

Om gedekt te zijn, dient de begunstigde alle door Touring opgevraagde gegevens te bezorgen, waaronder minstens een geldig identiteitsbewijs en (een kopij van) het ticket of een boekingsbevestiging van de vlucht waarop zich het probleem heeft voorgedaan.

Conform de geldende regelgeving, waaronder de Europese 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 (GDPR-Verordening), kan Touring de persoonlijke gegevens van de begunstigde uitsluitend doorgeven voor het recupereren van de vergoedingen bij de luchtvaartmaatschappijen.

De begunstigde kan enkel de hierboven voorziene vergoeding ontvangen op voorwaarde dat de begunstigde onherroepelijk en ontegensprekelijk de vordering aan Touring overdraagt conform artikel 95 Wet betreffende de Verzekeringen van 4 april 2014 en/of art. 1690 BW. De begunstigde doet afstand aan Touring van zijn rechten ten aanzien van de luchtvaartmaatschappij(en) in het kader van de dekking van dit verzekerd risico.

52 Verplichtingen bij een schadegeval

De begunstigde moet de volgende verplichtingen naleven:

- Touring verwittigen per telefoon op het nummer +32 286 35 08, van maandag tot vrijdag tussen 8u30 en 17u.

- Zonder verwijl Touring alle nuttige inlichtingen verstrekken en op de vragen antwoorden die u worden gesteld, teneinde de omstandigheden en de omvang van de schade te kunnen vaststellen.

In het geval de verzekerde die verplichtingen niet naleeft en dat die niet-naleving een verzwarende van de schade veroorzaakt, dan kan de verzekeraar zijn waarborgen beperken tot wat de schade zou zijn geweest indien de begunstigde de hierboven vermelde verplichtingen had nageleefd.

6. UITSLUITINGEN

6.1 Algemene uitsluitingen

- Elke gebeurtenis of situatie die rechtstreeks of onrechtstreeks gelinkt is aan het niet naleven van de wetgeving die van toepassing is;
- Iedere gebeurtenis die gekend was op het moment van de ondertekening van de verzekering of op het moment van de reservering van de reis;
- Elke gebeurtenis of situatie die rechtstreeks of onrechtstreeks gelinkt is aan epidemieën, pandemieën, lockdown en quarantaine;
- De gevallen die plaatsvonden buiten de geldigheidsperiode;
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van het gebruik van vuurwapens;
- Aandoeningen en gebeurtenissen ingevolge het momentaan of chronisch gebruik van drugs, alcohol of elk ander product dat niet voorgeschreven is door een geneesheer (vastgesteld door een geneesheer);
- Het onvermogen van de aansprakelijke derde;
- Lichamelijke letsel en materiële schade opgelopen bij of als gevolg van een beroepsbezigheid, aangaande elke begunstigde werknemer krachtens een arbeids- of leercontract (buiten annuleringsdekking);
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeit uit de vliegerij, in andere omstandigheden dan als betalend passagier van een meermotorig toestel voor personenvervoer dat daarvoor is ontworpen en daartoe een vergunning heeft;
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van opzettelijk veroorzaakte gebeurtenissen met bedrieglijk opzet of kwaadwillige en onrechtmatige daden van de verzekerde;
- Alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks bestaat uit kosten ten gevolge van gerechtelijke vervolgingen;
- Stakingen, oproer, oorlogen, burgeroorlogen en alle gevolgen die hieruit voortvloeien;
- Alle kosten die niet uitdrukkelijk worden voorzien in huidige bepalingen en voorwaarden.

Hetzelfde geldt voor elke schade die het gevolg is van het verlies, de vernietiging of de beschadiging van goederen of alle verliezen of uitgaven die daarvan het gevolg zijn of elk verlies dat het rechtstreeks of onrecht-

streeks gevolg zou zijn of geheel of gedeeltelijk veroorzaakt zou worden door:

- Ioniserende straling of een radioactieve besmetting ten gevolge van nucleaire brandstof of afval van de verbranding van een nucleaire brandstof of
- De toxische radioactieve explosie of elke onzekere eigenschap van een explosieve nucleaire samenstelling of één van de componenten daarvan.

6.2 Bijzondere uitsluitingen annulering en reiscompensatie

- Dereizen of vakanties die rechtstreeks van particulier tot particulier werden geboekt;
 - De tweede woonplaatsen;
 - Timesharing;
 - De verblijven in België van minder dan 3 opeenvolgende overnachtingen; behalve indien het bedrag hoger is dan € 500;
 - De reizen van minder dan € 150 voor een individuele persoon of van € 250 voor een familie;
 - De aankoop van een huis/apartement met de bedoeling om het doorte verhuuren aan derden;
 - De aankoop van een derde gezinsvoertuig of van een tweede voertuig voor een individuele persoon;
 - De zakenreizen, enkel indien de overeenkomst werd afgesloten op naam van een natuurlijke persoon als particulier of een natuurlijke persoon zonder identificatie van zijn ondernemingsnummer wanneer het gaat om een zelfstandige of een persoon die een vrij beroep uitoefent;
 - De reisboekingen die werden gedaan terwijl de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken in de media een oproep heeft gelanceerd om het land in kwestie te vermijden;
 - Kosten voor de annulering van het verblijf, uitgezonderd in de gevallen voorzien in de algemene voorwaarden;
 - Onslag van de verzekeringnemer of van de begunstigde wegens zware fout of dringende redenen;
 - Personen die oorzaak zijn van de annulering met letsel ten gevolge van een ziekte of ongeval waarvan de oorzaken of eerste symptomen al duidelijk waren voor de datum van ondertekening van het reis- of huurcontract of van ondertekening van het verzekeringscontract, behalve als hun toestand een maand voor de reservering van de reis en/of het onderschrijven van de polis indien het na de boekingsdatum gebeurd is, stabiel was;
 - Hernieuwde aanvallen van voorafbestaande ziekten van elke persoon geneigd een schadegeval uit te lokken, behalve indien de ziekte stabiel was tijdens één maand voorafgaand aan de reservering en/of het onderschrijven van de polis indien het na de boekingsdatum gebeurd is;
 - Alle ongevallen of ziekten die te wijten zijn aan een gebruik boven de wettelijke grenzen van alcohol, geneesmiddelen of verdovende middelen;
 - Psychische, neurotische of psychosomatische problemen, behalve indien een opname in het ziekenhuis van meer dan 7 dagen noodzakelijk was en wanneer het gaat om een eerste manifestatie;
 - Ziekten zoals diabetes, epilepsie en erfelijke evolutieve aandoeningen;
 - Gevalen van zuurstofafhankelijkheid;
 - Terminale ziekten. Terminale ziekten worden echter enkel gedekt in geval van eerste manifestatie.
 - Ernstige chronische ziekten. Ernstige chronische ziekten worden echter enkel gedekt in geval van eerste manifestatie.
 - Vrijwillige zwangerschapsonderbreking;
 - De chirurgische ingrepen waarvan de datum kan uitgesteld worden tot na de datum van terugkeer.
 - Zelfmoorden en zelfmoordpogingen;
 - Ongevallen of incidenten ten gevolge van onderstaande activiteiten:
 - Bergwandelingen buiten de aangeduide paden, jacht op groot wild, speleologie, diepzeeduiken of gevechtssporten;
 - Wedstrijden, proefritten of snelheidswedstrijden;
 - Professionele sportbeoefening of tegen betaling, met inbegrip van de hieraan verbonden trainingssessies.
 - Defect of slechtstaat van het privévoertuig dat was voorzien voor de reis;
 - Insolvabiliteit van de begunstigde;
 - Administratiekosten met uitzondering van de in punt 2.1 voorziene gevallen, visumkosten en andere gelijkwaardige kosten.
- De bovenvermelde uitsluitingen zijn niet alleen van toepassing op de begunstigde, maar eveneens op de personen waarvan de medische toestand de oorzaak is van de aanvraag tot tussenkomst en voorzover de begunstigde hiervan kennis heeft.

6.3 Bijzondere uitsluitingen bagageverzekering

6.3.1 UITGESLOTEN VOORWERPEN

- Munstukken, bankbiljetten, cheques, waardepapieren van welke aard ook, reisbiljetten (behalve vliegtuigtickets uitgeschreven door een erkende luchtvaartmaatschappij);
- Bank- en kredietkaarten (behalve in de gevallen voorzien in de huidige algemene voorwaarden), magnetische kaarten, postzegels, sleutels, schooneidspotten;
- Fietsen, gemotoriseerde voertuigen, motorhomes, motoren voor voertuigen of vliegtuigen, aanhangwagens en caravans, windsurplanken en surfplanken, materiaal

- voor diepzeeduiken, ski's, boten en andere transportmiddelen, alsook hun toebehoren, professioneel materiaal;
- Dieren, handelswaar, bouwmaterialen en meubelen;
- Muziekinstrumenten, kunstvoorwerpen, antiek, verzamelingen, koopwaren;
- Brillen, contactlenzen, prothesen en apparaten allerlei, behalve wanneer deze in een lichamenlijk ongeval werden beschadigd of vernield;
- Tenten, voortenten, autoaccessoires, voorwerpen die gebruikt worden om een caravan, motorhome of boot te bemeeubelen (het kampeermateriaal is slechts gedekt tijdens de periode dat het wordt gebruikt of tijdens het verblijf);
- Alle voorwerpen die werden achtergelaten in een aangemeerde boot, in een kampeertent, in een voortent, in een caravan of in een stilstaande aanhangwagen;
- Motorfietsstassen en hun inhoud in zoverre die op de motorfiets werden achtergelaten;
- Hardware, software en computeraccessoires;
- Mobiele communicatie- en navigatie toestellen (gsm, gps, pda, ...);
- PC tablets en draagbare muziekspelers;
- Verbruikbare en aan bederf onderhevige producten.

6.3.2 UITGESLOTEN OMSTANDIGHEDEN

- Elke diefstal, vernieling of verlies:
 - Vrijwillig veroorzaakt door de begunstigde, zelfs in geval van vermoeden;
 - Die het gevolg is van een beslissing van de overheid, van oorlog of burgeroorlog, van opstand, oproer, staking, alle gevolgen van radioactiviteit;
- De diefstal van voorwerpen die zonder toezicht werden achtergelaten op een publieke plaats of in een lokaal dat ter beschikking staat van meerdere gebruikers;
- De vernieling ten gevolge van een gebrek eigen aan het verzekerde voorwerp of die het gevolg is van normale slijtage of het lekken van vloeistoffen, vette stoffen, kleurstoffen of bijtende stoffen die deel uitmaken van de verzekerde bagage;
- De vernieling van breekbare voorwerpen zoals aardewerk, voorwerpen vervaardigd uit glas, porselein, marmer, kristal, ...;
- Schade te wijten aan verlies, vergetelheid of misplaatste voorwerpen;
- Krassen of schrammen aan de koffer, de reiszak of de verpakking, opgelopen tijdens het transport;
- Schade aan sportmateriaal;
- Waardevolle voorwerpen die door een luchtvaartmaatschappij of door om het even welke onderneming van openbaar vervoer worden verstuurd;
- Schroei- of brandschade veroorzaakt door vuur;
- Bagage vervoerd op een voertuig met twee wielen;
- Diefstal zonder sporen van inbraak;
- Voorwerpen die vervoerd worden in een voertuig waarvan de ramen of het schuifdak open werden gelaten;
- Voorwerpen die zich niet buiten zicht bevinden in de op slot gedane kofferruimte van het voertuig;
- Voorwerpen die in een stilstaand voertuig werden achtergelaten tussen 22u en 7u.

6.4 Bijzondere uitsluitingen Vertraging, annulering, klasseverlaging of instapweigering van een vlucht

Deze dekking geldt niet voor begunstigten die gratis reizen of tegen een gereduceerd tarief dat niet rechtstreeks of indirect voor het publiek toegankelijk is. Deze dekking is niet van toepassing op vluchten die zich langer dan 6 maanden geleden hebben voorgedaan. Deze dekking is niet van toepassing in het geval er zich buitengewone omstandigheden hebben voorgedaan. Conform overweging 15 van de Passagiersverordening dient te worden geacht sprake te zijn van buitengewone omstandigheden wanneer een besluit van het luchtverkeersbeheer voor een specifiek vliegtuig op een specifieke dag een langdurige vertraging, een vertraging van een nacht of die van annulering van één of meer vluchten van dat vliegtuig veroorzaakt, ook al heeft de betrokken luchtvaartmaatschappij alle redelijke inspanningen geleverd om de vertragingen of annuleringen te voorkomen. Onder buitengewone omstandigheden wordt, niet-limitatief, begrepen:

- ongunstige weersomstandigheden;
- technische defecten aan het vliegtuig;
- staking van het luchthavenpersoneel of de luchtverkeersleiding;
- omstandigheden die de normale werking van een luchthaven beletten (boomalarm, belangrijkste toegangsweg afgesloten, elektrische panne, veiligheidsmaatregelen, etc);
- alle problemen met medepassagiers of crew (bv. plotselijke ziekte of overlijden van één van de passagiers of crew);
- in elk geval, de beslissing van de luchtverkeersleiding waarbij een bepaalde vlucht langdurig vertraagd of voor meer dan een nacht vertraagd wordt, of waarbij één of meerdere vluchten van dat vliegtuig geannuleerd worden.

Hoe kan u een beroep doen op onze diensten?



Klantendienst:

T: **02 233 22 02** (van 8u tot 18u van maandag tot vrijdag)

e: **membership.service@touring.be**

Dienst Schadegevallen:

T: **02 233 22 49** (van 8u30 tot 17u van maandag tot vrijdag)

e: **cancellation@touring.be**



Touring, vermeld de gewenste dienst, Koning Albert II laan 4, bus 12, 1000 Brussel



www.touring.be