



INLEIDING

Dit document bestaat uit: (i) uw Overeenkomst inzake bemiddelingsdiensten met Travelgenio. en (ii) een exemplaar van de collectieve verzekering die is aangegaan tussen Europ Assistance S.A. (handelend onder Europ Assistance S.A. Irish Branch) (EAIB) (hierna de "Verzekeraar") en Travelgenio., met inbegrip van de Bijlage en de Algemene Voorwaarden (hierna de "Polis").

Lees dit document aandachtig door. Hierin vindt u:

- uw Overeenkomst inzake bemiddelingsdiensten met Travelgenio.: de voorwaarden van uw overeenkomst met Travelgenio. als uw tussenpersoon met de Verzekeraar, zoals uiteengezet in de Travelgenio.;
- een exemplaar van de Polis die is aangegaan door Verzekeraar en Travelgenio., waaraan u gehouden bent en die de door Verzekeraar aan u geboden dekking specificeert.

OVEREENKOMST INZAKE BEMIDDELINGSDIENSTEN MET TRAVELGENIO.

Gedurende de looptijd van de verzekering, zoals hieronder beschreven, zal Travelgenio.:

- optreden als uw verzekeringstussenpersoon (krachtens de bijbehorende contractuele vrijwaring in lokale wetgeving) met de Verzekeraar en met betrekking tot diens product;
- optreden als tussenpersoon in verband met het afsluiten van uw Polis bij Verzekeraar;
- door u verschuldigde bedragen incasseren en de Premie namens u voldoen aan Verzekeraar.

Als tussenpersoon adviseert Travelgenio u niet over het product maar informeert zij u over de beschikbaarheid ervan.

Bij het verlenen van genoemde diensten handelt Travelgenio. conform de geldende wetgeving m.b.t. verzekeringsbemiddelingsdiensten.

Bij het ingaan van de Polis stemt u ermee in de kosten voor het bemiddelen tussen u en Verzekeraar te voldoen aan Travelgenio. Bij het ingaan van de polis is de Overeenkomst inzake bemiddelingsdiensten van Travelgenio. met u nagekomen.

DE VERZEKERINGSPOLIS

Deze Verzekeringpolis is een exemplaar van de collectieve verzekeringpolis die door Verzekeraar is afgegeven aan de in de onderstaande Bijlage vermelde Polishouder. Zodra u hebt gekozen voor de aangeboden verzekering en de desbetreffende Premie hebt voldaan, gelden de voorwaarden van deze Polis voor u als Verzekerde zoals gedefinieerd in de Polis (en voor alle overige personen die krachtens deze polis verzekerd zijn).

UW BETALING

Wanneer u een reisverzekering afsluit met opname in en dekking door de Polis, incasseert Travelgenio. van u een bedrag bestaande uit uw bijdrage aan de aan u verleende diensten krachtens uw Overeenkomst inzake bemiddelingsdiensten met Travelgenio en de door u verschuldigde Premie voor uw dekking door Europ Assistance krachtens de Polis.

U wordt geïnformeerd over de Premie bij het verkooppunt. De kosten voor de aan u verleende diensten krachtens uw Overeenkomst inzake bemiddelingsdiensten met Travelgenio is het verschil tussen de Premie en het door u verschuldigde totaalbedrag.



EUROP ASSISTANCE- VERZEKERING BIJSTAND

ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze verzekeringsovereenkomst betreft een collectieve verzekeringspolis afgesloten door TRAVELGENIO ten behoeve van haar klanten die een Reis hebben afgenomen via een internetwebsite, per e-mail, en die daardoor Deelnemer worden aan de verzekeringsregeling.

Deze verzekeringsovereenkomst is niet verplicht.

De verzekeringsovereenkomst bestaat uit de onderhavige Algemene Voorwaarden, aangevuld met de Bijzondere Voorwaarden en Uw Deelnamecertificaat. In geval van strijdigheid prevaleren de Bijzondere Voorwaarden boven de Algemene Voorwaarden en prevaleert het Deelnamecertificaat boven zowel de Algemene Voorwaarden als boven de Bijzondere Voorwaarden.

Internationale sancties

Het is Verzekeraar niet toegestaan activiteiten te verwerken of anderszins te ontplooiën ten behoeve van of namens een persoon, entiteit, gebied, land of organisatie waarvoor een sanctie geldt van de Verenigde Naties, de Europese Unie of enig andere toepasselijke sanctieregeling (beperking, embargo, bevrozing van activa of controle), daaronder in het bijzonder begrepen activiteiten waarbij direct of indirect landen betrokken zijn die voorkomen op de lijst van Gesanctioneerde Landen (onder andere Noord-Korea, Soedan, Syrië, de Krim, Irak, Afghanistan, Pakistan).

Partijen komen overeen en begrijpen dat handelingen die direct of indirect in verband staan met een persoon, entiteit, gebied, land of organisatie waarvoor een sanctie geldt, niet door Verzekeraar kunnen worden uitgevoerd. Contractuele verplichtingen kunnen nimmer een overtreding van de Sanctieregeling tot doel of gevolg hebben en het niet uitvoeren daarvan zal nimmer leiden tot enige aansprakelijkheid of verplichting tot het doen van een uitkering voor Verzekeraar.

EUROP ASSISTANCE- VERZEKERING

BIJSTAND

Sectie	Geboden dekking, Maximale verzekerde bedragen en Eigen risico's
A. Dekking voor bijstand	Dekking voor medische hulp in het buitenland Tot EUR 10.000 per reis naar Europa. Tot EUR 25.000 per reis naar de rest van de wereld.
	Dekking voor medische hulp in het land van verblijf Tot EUR 600 per reis
	Langer verblijf in hotel door ziekte of ongeval Tot EUR 60 per dag en maximaal 10 dagen
	Medisch vervoer van verzekerde bij ziekte of letsel Door Verzekeraar gemaakte kosten
	Repatriëring van meeverzekerde reisgenoten Door Verzekeraar gemaakte kosten
	Reiskosten van persoon die verzekerde bij ziekenhuisopname begeleidt Door Verzekeraar gemaakte kosten
	Kosten van de persoon die verzekerde na ziekenhuisopname begeleidt Tot EUR 60 per dag en tot maximaal 10 dagen
	Begeleiding van minderjarigen of gehandicapten Door Verzekeraar gemaakte kosten
	Vervoer van stoffelijk overschot Door Verzekeraar gemaakte kosten
Communicatie van dringende berichten (in verband met de gedekte diensten) Alleen betekening	



EUROP ASSISTANCE- VERZEKERING

BIJSTAND

DEFINITIES

ONGEVAL: Een plotselinge en onvoorziene externe gebeurtenis die niet-opzettelijk lichamelijk letsel toebrengt aan een natuurlijke persoon.

DEELNEMER: De klant van de Verzekeringnemer die heeft ingestemd met Deelname.

DEELNAME: De toetreding van Deelnemer tot de Collectieve Verzekeringpolis, met het doel om aanspraak te kunnen maken op de daarin geboden dekkingen in verband met een specifieke Reis.

VERZEKERDE / U / UW: De Deelnemer en de met Deelnemer meereizende perso(o)n(en) voor wie specifiek en met naam en toenaam genoemd, premie is betaald.

VERZEKERAAR / WIJ/ ONS/ ONZE: EUROP ASSISTANCE S.A. de Franse naamloze vennootschap (*société anonyme*), beheerst door de Franse Verzekeringwet, kantoorhoudende te Gennevilliers te Frankrijk aan de promenade de la Bonnette 1, 92230, ingeschreven in het handels- en vennootschapsregister te Nanterre, Frankrijk, onder nummer 451 366 405, die deze Collectieve Verzekeringpolis afsluit via haar Ierse vestiging EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH, kantoorhoudende te Dublin, Eden Quay 4-8, 4^e verdieping, D01N5W8 Dublin 1, Ierland, ingeschreven bij het Ierse Vennootschapsregistratiekantoor onder nummer 907089.

Europ Assistance S.A. staat onder toezicht van de Franse toezichthouder (ACPR), 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Frankrijk. De Ierse vestiging wordt geëxploiteerd in overeenstemming met de Gedragscode voor Verzekeringsmaatschappijen (ethische gedragscode voor verzekeringsmaatschappijen) zoals uitgegeven door de Centrale Bank van Ierland, ingeschreven in de Republiek Ierland onder nummer 907089 en handelt in Uw land op grond van het vrij verkeer van diensten.

Het solvabiliteitsverslag van de verzekeraar is te vinden op:

<http://www.europ-assistance.fr/sites/default/files/wwweuropassistancefr/download-doc/pdf/easasfcr2017vf.pdf>

TERRORISME: Een handeling, daaronder begrepen doch niet beperkt tot het gebruik van geweld en/of dreiging van geweld, door een of meer personen of groepen van personen, al dan niet alleen handelend dan wel namens of in verband met een of meer organisaties of overheden, om politieke, religieuze, ideologische of soortgelijke redenen, onder meer met het voornemen om een overheid te beïnvloeden of het publiek, of een deel van het publiek, angst aan te jagen. Een terreurdaad dient officieel als zodanig te worden aangemerkt door een openbare autoriteit van de plaats waar deze heeft plaatsgevonden.

BAGAGE: De kleding en bezittingen die nodig zijn voor persoonlijk gebruik en hygiëne in de loop van de Reis, die in een koffer of koffers zitten, inclusief de koffers zelf, maar exclusief geld, sieraden, elektronische en digitale apparatuur en documenten.

DEELNAMECERTIFICAAT: Schriftelijk of elektronisch document dat aan Deelnemer wordt verstrekt ter bevestiging van Deelname.

REISGENOOT: Iedere persoon, niet zijnde een Verzekerde, die heeft geboekt om met U aan Uw Reis deel te nemen.

JURIDISCHE PARTNER: De met Verzekerde samenwonende partner die een door het Thuisland wettelijk erkende relatie heeft met Verzekerde.

EIGEN RISICO: Het bedrag dat voor Uw eigen rekening blijft.

STAKING: Het collectief neerleggen van het werk of de weigering om te werken door een werknemersorgaan bij wijze van protest.

VERTREKTIJD VAN DE VLUCHT: Het tijdstip dat door de vervoerder op het ticket of gelijkwaardige document is vermeld.

HUISADRES: Voor iedere Verzekerde, de juridische verblijfplaats in Uw Thuisland waar de Deelname is aangegaan.

ZIEKTE: Elke verandering in de gezondheidstoestand anders dan door letsel.



ERNSTIGE ZIEKTE: Ziekte die is vastgesteld door een bevoegd arts en, meer specifiek: (a) indien een Ernstige Ziekte betrekking heeft op een Verzekerde, is het noodzakelijk dat een bevoegd arts verklaart dat U niet aan de Reis kunt deelnemen;

(b) met betrekking tot andere personen dan een Verzekerde, is het noodzakelijk dat een bevoegd arts verklaart dat een behandeling in het ziekenhuis noodzakelijk is voor minimaal 48 aaneengesloten uren.

FAMILIELID: Echtgeno(o)t(e) of Juridisch Partner, (schoon)ouders, (schoon)kinderen, broers, zwagers, (schoon)zussen, grootouders en kleinkinderen van de Verzekerde.

FAMILIELEDEN IN DE DERDE GRAAD: Ooms en tantes van de Verzekerde.

REISORGANISATOR: TRAVELGENIO

THUISLAND: Het land waar Uw Huisadres zich bevindt.

COLLECTIEVE VERZEKERINGSPOLIS: Deze collectieve polis, afgesloten door Verzekeringnemer ten behoeve van haar klanten die daartoe kunnen toetreden.

CLAIM: Een plotselinge, toevallige, onvoorziene handeling die niet door Verzekerde is beoogd en waarvan de schadelijke gevolgen zijn gedekt door deze Polis en waardoor verzekerde wellicht recht op schadeloosstelling heeft. Het geheel aan schade die voortvloeit uit dezelfde oorzaak, wordt opgevat als één enkele claim.

VERZEKERINGNEMER: TRAVELGENIO, SL
C/Albasanz, 15,
Edificio A, 2º Izq.,
28037, Madrid, Spain
España

DERDE: Iedere persoon niet zijnde een Verzekerde, Familielid, Familielid in de derde graad of een Reisgenoot.

REIS: De dienst die geboekt is bij de Verzekeringnemer of een geautoriseerde tussenpersoon (inclusief de Reisorganisator), bestaande uit: verkochte reisproducten: vluchten, treintickets, cruise, hotelreserveringen, accommodatie, boekingen of reispakket.

1. DEELNAME

De instemming van de Deelnemer voor de toetreding tot de Collectieve Verzekeringpolis kan elektronisch (via een internetwebsite of e-mail), dan wel mondeling in geval van telefonische verkoop op afstand, dan wel schriftelijk in geval van afname op het kantoor van een distributeur plaatsvinden.

Om in aanmerking te komen voor Deelname, dient aan alle van de volgende voorwaarden te zijn voldaan:

(a) de deelnemer dient een Reis te hebben afgenomen van Verzekeringnemer of een door deze bevoegde distributeur (**daaronder begrepen een Reisorganisator**);

(b) de door Deelnemer afgenomen Reis mag niet langer duren dan 90 aaneengesloten dagen; en

....

Deelname geldt onder voorbehoud van betaling van de premie door Deelnemer.

2. LOOPTIJD

Duur van Deelname:

Onder voorbehoud van betaling van de premie door Deelnemer, is de startdatum van Deelname:



(a) in geval van verkoop op het kantoor van een distributeur (**daaronder begrepen een Reisorganisator**): de datum waarop Deelnemer ermee heeft

ingestemd om Deelnemer te worden;

(b) in geval van telefonische verkoop: de datum waarop Deelnemer telefonisch heeft aangegeven ermee in te stemmen om Deelnemer te worden; en

(c) in geval van verkoop via een internetwebsite of e-mail: de datum waarop Deelnemer per e-mail de bevestiging heeft ontvangen van de afname van zijn Deelname.

Dekkingsperioden

De dekking geldt wereldwijd maar wordt beperkt tot het gebied waarin de geboekte Reis plaatsvindt. Voor Verzekerde:

De dekking vangt aan bij het begin van de Reis en geldt voor het rechtstreeks reizen naar en het rechtstreeks reizen vanuit en binnen de landen van bestemming die op de Reisboeking vermeld staan en elk land binnen de Europese Unie waarheen de klant binnen de Reisperiode reist.

Ontbindingsrecht

De Deelnemer heeft het recht om de Deelname te ontbinden indien de Deelname minimaal 31 dagen voor de Vertrekdatum is afgenomen en de dekkingsperiode langer is dan één maand en Deelname is gebaseerd op verkoop op afstand (bijvoorbeeld telefonisch, per e-mail of via de website).

In dat geval kunt U binnen een periode van 14 dagen na de startdatum van Deelname door een e-mail te sturen naar: fileyourcase@roleurop.com

U kunt daarbij gebruik maken van de volgende modeltekst: Hierbij maak ik, (de heer/mevrouw naam, volledige naam, adres), melding af te zien van de Collectieve Verzekeringpolis waarvoor ik mij heb aangemeld op (datum), zoals blijkt uit Deelnamecertificaat nr. XXXXX. Handtekening. »

Wij zullen het volledige bedrag binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van Uw verzoek restitueren, mits er geen claim voor schadevergoeding is ingediend of claimformulier is opgevraagd of op dat moment wordt ingediend, en mits er geen sprake is van enig incident dat waarschijnlijk tot een dergelijke claim zal leiden.

3. PREMIE

De premie wordt aan de Deelnemer meegedeeld voor Deelname en is inclusief belastingen en vergoedingen. De premie wordt uiterlijk aan de Verzekeraar betaald op de datum van toetreding voor Deelname.

4. AFHANDELING VAN CLAIMS

De hoogte van de uitkering waarvoor Wij mogelijk aansprakelijk zijn, wordt opeisbaar na verloop van 30 dagen na ontvangst van bruikbaar bewijs van de schade, of na goedkeuring door Ons voor het aangaan een vaststellingsovereenkomst met betrekking tot de claim.



Het doen van een eventuele uitkering die aan Verzekerde verschuldigd is, vindt plaats in dezelfde valuta als de Deelnemer hanteert voor de premiebetaling.

5. VERKEERDE VOORSTELLING OF ACHTERHOUDING

Valse of onjuiste verklaringen van Verzekerde, ofwel het niet kunnen leveren van informatie door Verzekerde kan leiden tot gehele of gedeeltelijke verwerping van het recht op dekking voor de claim, onder meer als gevolg van nietigheid van Deelname, voor zover dat nodig en toegestaan is op grond van het toepasselijk recht.

6. VERHOOGD OF VERLAAGD RISICO

Deelnemer dient Verzekeraar schriftelijk op de hoogte te stellen van een eventueel verhoogd of verlaagd risico onder de dekking van de Collectieve Verzekeringsspolis als gevolg van de Deelname, indien en voor zover hij daartoe verplicht is op grond van het toepasselijk recht.

7. BEREDDINGSVERPLICHTING

Verzekerde zal alles doen wat in zijn/haar macht ligt om de schade als gevolg van een gedekte gebeurtenis te voorkomen of tot een minimum te beperken.

8. SUBROGATIE

Na kosten te hebben gemaakt zal Verzekeraar alle rechten en claims overnemen die Verzekerde kan doen gelden ten overstaan van derden die jegens Verzekerde aansprakelijk zijn voor het incident.

Ons verhaalsrecht is beperkt tot de totale kosten die Wij maken bij de uitvoering van deze Collectieve Verzekeringsspolis.

U dient ons Uw redelijke medewerking te verlenen bij het uitoefenen van de rechten waarin Wij zijn gesubrogeerd.

9. ANDERE VERZEKERING

Deelnemer zal Verzekerde schriftelijk laten weten of hij/zij nog een andere verzekeringsovereenkomst is aangegaan met een dekking voor dezelfde risico's. In geval van een claim dient Verzekerde alle verzekeraars op de hoogte te stellen van die claim, bij elk onder vermelding van de namen van de andere verzekeraars.

Elke verzekeraar is slechts aansprakelijk voor het doen van een uitkering naar evenredigheid van zijn respectieve aandeel in het risico.

10. TOEPASSELIJK RECHT EN RECHTSMACHT

Op de Collectieve Verzekeringsspolis, Deelname, de interpretatie daarvan, of alle kwesties met betrekking tot de uitleg, geldigheid of werking en uitvoering daarvan is Nederlands recht van toepassing.

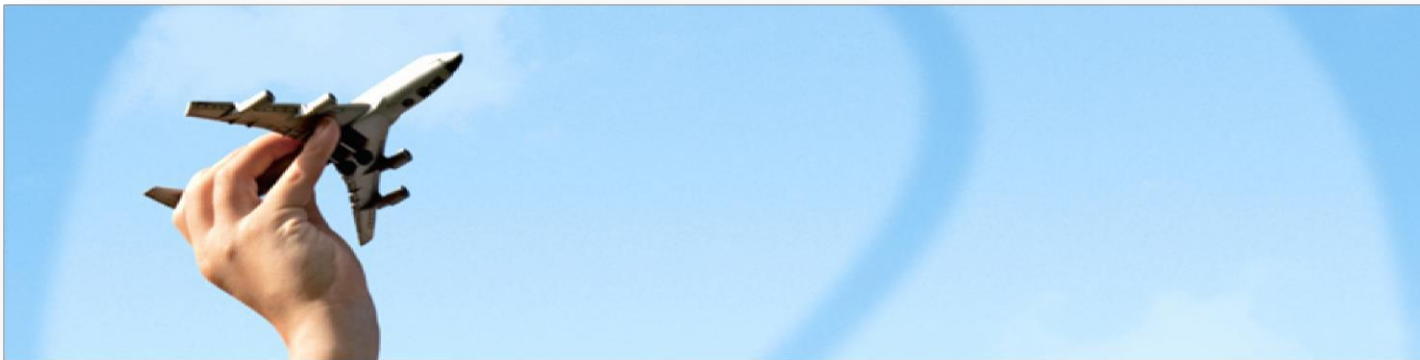
De Nederlandse rechter is exclusief bevoegd om kennis te nemen van alle geschillen of claims die zich voordoen als gevolg van of in verband met de Collectieve Verzekeringsspolis, Deelname, het onderwerp of de totstandkoming daarvan (daaronder begrepen niet-contractuele geschillen of claims).

11. VERJARINGSTERMIJN

De vorderingen van Verzekerde tegen de Verzekeraar tot het doen van een uitkering die voortvloeien uit deze Collectieve Verzekeringsspolis verjaren na verloop van drie jaren na aanvang van de dag, volgende op die waarop de Verzekerde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden.

Voor aansprakelijkheidsdekkingen gaat deze termijn in op de datum waarop de derde een (rechts)vordering instelt tegen Verzekerde.

Voor Assistentiedekkingen dient U onmiddellijk contact met ons op te nemen zodra de gedekte gebeurtenis zich voordoet. Als Wij niet direct tussenbeide zijn gekomen en de dekking toch een vergoeding biedt, dient U bewijs over te leggen van de desbetreffende omstandigheden.



12. OVERDRACHT

Zonder Onze voorafgaande schriftelijke toestemming is het U niet toegestaan de Deelname over te dragen.

13. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

Het doel van deze privacyverklaring is om uit te leggen hoe en voor welke doeleinden wij uw Persoonsgegevens gebruiken. Lees deze privacyverklaring zorgvuldig door.

1. Welke rechtspersoon zal uw Persoonsgegevens gebruiken

De Verwerkingsverantwoordelijke is Europ Assistance S.A. Ierse bijkantoor, wiens hoofdvestiging gevestigd is op de 4^e verdieping, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01N5W8, Ierland. Het bijkantoor is geregistreerd bij de *Irish Companies Registration Office* onder nummer 907089. Europ Assistance S.A. is een onderneming die wordt gereguleerd onder de Franse Verzekeringwet (*Code des assurances*) en wiens geregistreerd hoofdkantoor is gevestigd aan de Promenade de la Bonnette 1, 92230 Genevilliers, Frankrijk, een société anonyme geregistreerd in het *Nanterre Commercial and Companies Registry* onder nummer 450 366 405 ("Verzekeraar").

Indien u vragen heeft met betrekking tot de Verwerking van uw Persoonsgegevens of indien u gebruik wenst te maken van uw rechten met betrekking tot uw Persoonsgegevens, kunt u contact opnemen met de Functionaris voor de Gegevensbescherming via onderstaande contactgegevens:

Europ Assistance SA – DPO
4/8 Eden Quay
D01N5W8
Dublin
Ireland

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

2. Op welke wijze maken wij gebruik van uw Persoonsgegevens

De Verzekeraar zal uw persoonsgegevens gebruiken voor :

- het afsluiten van verzekeringen en risicobeheer;
- uitgifte van polissen en administratie;
- behandeling van claims;
- gegevensuitwisseling ten behoeve van fraudepreventie.

3. Welke Persoonsgegevens gebruiken wij

Uitsluitend Persoonsgegevens die nodig zijn ten behoeve van bovengenoemde doeleinden zullen worden verwerkt. In het bijzonder zal de Verzekeraar de volgende Persoonsgegevens verwerken:

- Naam, adres en identiteitsbewijzen
- Informatie met betrekking tot lopende strafrechtelijke procedures
- Bankgegevens

4. Met wie delen wij uw Persoonsgegevens

We kunnen dergelijke Persoonsgegevens delen met aan Europ Assistance Group gelieerde partijen of met entiteiten die behoren tot de Generali Group, externe organisaties zoals onze auditors, herverzekeraars of co-assuradeuren, schadebehandelaars, agenten, distributeurs die van tijd tot tijd de diensten gedekt door uw verzekeringspolis dienen te leveren en alle andere entiteiten die een technische, organisatorische en operationele activiteit uitvoeren ter ondersteuning van de verzekering. Dergelijke organisaties of entiteiten kunnen u afzonderlijk toestemming vragen om uw Persoonsgegevens voor hun eigen doeleinden te verwerken.



5. Waarom het verstrekken van uw Persoonsgegevens nodig is

Het verstrekken van uw Persoonsgegevens is noodzakelijk om de polis aan te kunnen bieden en te beheren, uw claims te behandelen, in het kader van herv verzekering of co-assurantie, om controles of tevredenheidsonderzoek uit te voeren, om datalekken en fraude te beheersen, om te voldoen aan wettelijke verplichtingen en, meer in het algemeen, om onze verzekeringsactiviteiten uit te voeren. Als u uw Persoonsgegevens niet verstrekt, is het voor ons niet mogelijk om de diensten onder de polis aan u te leveren.

6. Hoe geven wij uw Persoonsgegevens door

Wij kunnen dergelijke Persoonsgegevens overdragen naar landen, gebieden of organisaties die zich buiten de Europese Economische Ruimte (**EER**) bevinden, welke landen door de Europese Commissie niet worden geacht een voldoende niveau van bescherming te bieden, zoals de VS. In een dergelijk geval zal de overdracht van uw Persoonsgegevens aan niet in de EER gevestigde partijen plaatsvinden in overeenstemming met toepasselijke en geschikte waarborgen in op basis van de toepasselijke wetgeving. U heeft het recht om informatie te verkrijgen en, indien van toepassing, een kopie van de waarborgen die zijn geïmplementeerd voor de doorgifte van uw Persoonsgegevens buiten de EER. Dit kunt u doen door contact op te nemen met de Functionaris voor de Gegevensbescherming.

7. Uw rechten met betrekking tot uw Persoonsgegevens

U kunt de volgende rechten uitoefenen met betrekking tot uw Persoonsgegevens:

- **Toegang:** u mag om toegang tot uw Persoonsgegevens verzoeken;
- **Rectificatie:** u mag de Verzekeraar verzoeken incorrecte of onvolledige Persoonsgegevens te corrigeren;
- **Verwijderen:** u mag de Verzekeraar verzoeken uw Persoonsgegevens te verwijderen indien een van onderstaande gronden van toepassing is:
 - a. Indien de Persoonsgegevens niet langer noodzakelijk zijn in verband met de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld of anderszins zijn verwerkt
 - b. U trekt de toestemming in waarop de verwerking is gebaseerd en wanneer er geen andere wettelijke grond is voor de verwerking;
 - c. U maakt bezwaar tegen geautomatiseerde besluitvorming en er zijn geen doorslaggevende legitieme redenen voor de verwerking of u maakt bezwaar tegen de verwerking voor direct marketing;
 - d. De Persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
 - e. De Persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan wettelijke verplichtingen van het recht van de Unie of de lidstaat waaraan de Verzekeraar is onderworpen;
- **Beperken:** u mag de Verzekeraar verzoeken om de verwerking van uw Persoonsgegevens te beperken indien een van de volgende situaties zich voordoet:
 - a. U betwist de juistheid van uw Persoonsgegevens, gedurende een periode die de Verzekeraar in staat stelt om de juistheid van uw persoonsgegevens te verifiëren; De verwerking is onrechtmatig en u bent tegen het wissen van de Persoonsgegevens en vraagt in plaats daarvan om de beperking van het gebruik ervan;
 - b. De Verzekeraar heeft de Persoonsgegevens niet langer nodig voor de doeleinden van de verwerking, maar u heeft deze nodig voor het opstellen, uitoefenen of verdedigen van juridische claims;
 - c. U heeft bezwaar gemaakt tegen verwerking op grond van het recht om bezwaar aan te tekenen tegen geautomatiseerde besluitvorming, in afwachting van de verificatie of de legitieme redenen voor de Verzekeraar voorrang prevaleren boven die van u.
- **Overdracht:** u mag de Verzekeraar verzoeken om de Persoonsgegevens die u ons heeft verstrekt over te dragen aan een andere organisatie en / of vragen om uw Persoonsgegevens te ontvangen in een gestructureerd, doorgaans gebruikt en machinaal leesbaar format.



Uw rechten, inclusief het recht om bezwaar te maken, kunnen worden uitgeoefend door contact op te nemen met de Functionaris voor de Gegevensbescherming van de Verzekeraar via:

Europ Assistance SA – DPO

4/8 Eden Quay
D01N5W8
Dublin
Ireland

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

Het verzoek is kosteloos, tenzij het verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is.

8. Hoe u een klacht kunt indienen

U heeft het recht om een klacht in te dienen bij een Toezichthoudende Autoriteit; de contactinformatie voor de relevante Toezichthoudende Autoriteiten wordt hieronder verstrekt:

Nederland:

Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374
2509 AJ DEN HAAG
Telefoon: 088 - 1805 250

Ierland:

Data Protection Commissioner
Canal House, Station Road, Portarlinton, Co. Laois,
R32 AP23, Ierland
E-mail: info@dataprotection.ie

9. Hoelang bewaren wij uw Persoonsgegevens

We bewaren uw Persoonsgegevens zolang als nodig voor de hierboven uiteengezette doeleinden, of zolang als door de wet vereist.

14. CONTACT MET ONS OPNEMEN IN VERBAND MET EEN CLAIM

Voor het indienen van een claim bij Ons kunt U terecht op Onze gebruiksvriendelijke website:

<https://fileyourcase.eclaims.europ-assistance.com>

Dit is de snelste manier om contact met ons op te nemen.

U kunt zich ook schriftelijk tot ons richten op het volgende adres:

Europ Assistance Service Indemnisations GCC
P.O. Box 36364 - 28020 Madrid – SPANJE



15. KLACHTENPROCEDURE

Wij streven ernaar om U zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien U echter niet tevreden bent, dient U Uw klacht eerst per post te richten aan het volgende adres:

INTERNATIONAL COMPLAINTS
P.O. BOX 36009
28020 Madrid, Spanje
complaints@roleurop.com

Wij zullen de ontvangst van Uw klacht bevestigen binnen 10 dagen, tenzij Wij direct kunnen reageren. Wij streven ernaar om een definitieve reactie te sturen binnen 2 maanden.

Indien U niet tevreden bent over de wijze waarop Uw klacht is behandeld, dan kunt U een schriftelijke kennisgeving sturen naar:

The Compliance Officer (compliance officer)
Europ Assistance S.A. Irish Branch
4th Floor, 4-8 Eden Quay,
Dublin 1, Ierland, N5W8 D01
E-mail: complaints_eaib_fr@roleurop.com

Als Wij niet tot een oplossing kunnen komen, kunt U zich vervolgens wenden tot de Ombudsman:

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org/>



EUROP ASSISTANCE- VERZEKERING

BIJSTAND

A. DEKKING VOOR BIJSTAND

DEKKING VOOR MEDISCHE HULP IN HET BUITENLAND

Indien Verzekerde tijdens zijn/haar Reis in het buitenland Ziek wordt of een Ongeval heeft, **zal Verzekeraar** een bedrag van **maximaal EUR 10.000 per Reis naar Europa en EUR 25.000 per reis naar de rest van de wereld** vergoeden voor de volgende kosten:

- medische kosten;
- door een arts of chirurg voorgeschreven medicijnen;
- ziekenhuiskosten;
- ambulancekosten, voor vervoer naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis op gezag van een arts. (Indien een ambulance met een intensive care-unit nodig is, dan geldt de vergoeding zoals vermeld onder "MEDISCH VERVOER VAN VERZEKERDE BIJ ZIEKTE OF LETSEL".

Indien **Verzekeraar** niet rechtstreeks in het proces voor het eventueel vergoeden van de kosten tussenbeide is gekomen, moeten de originele bijbehorende facturen worden overlegd, vergezeld van een volledig medisch rapport met daarin een toelichting op de situatie, de diagnose en de behandeling, zodat er uitsluitel over de Ziekte of het Ongeval is.

Verzekerde kan niet worden gehouden tot het vergoeden van sociale uitkeringen of bedragen uit een publiek, **particulier of** overheidsgezondheidszorgstelsel of -fonds, welke Verzekerde wellicht nog tegoed heeft.

DEKKING VOOR MEDISCHE HULP IN HET LAND VAN VERBLIJF

Indien Verzekerde tijdens zijn/haar Reis naar zijn woonland op meer dan 50 km van zijn huis Ziek wordt of een Ongeval heeft, **zal Verzekeraar** een bedrag van **maximaal EUR 600 per reis** vergoeden voor de volgende kosten:

- medische kosten;
- door een arts of chirurg voorgeschreven medicijnen;
- ziekenhuiskosten;
- ambulancekosten, voor vervoer naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis op gezag van een arts. (Indien een ambulance met een intensive care-unit nodig is, dan geldt de vergoeding zoals vermeld onder "MEDISCH VERVOER VAN VERZEKERDE BIJ ZIEKTE OF LETSEL".

Indien **Verzekeraar** niet rechtstreeks in het proces voor het eventueel vergoeden van de kosten tussenbeide is gekomen, moeten de originele bijbehorende facturen worden overlegd, vergezeld van een volledig medisch rapport met daarin een toelichting op de situatie, de diagnose en de behandeling, zodat er uitsluitel over de Ziekte of het Ongeval is.

Verzekerde kan niet worden gehouden tot het vergoeden van sociale uitkeringen of bedragen uit een publiek, **particulier of** overheidsgezondheidszorgstelsel of -fonds, welke Verzekerde wellicht nog tegoed heeft.

LANGER VERBLIJF IN HOTEL DOOR ZIEKTE OF ONGEVAL

Indien de aard van de Ziekte of het Ongeval het voorzetten van de Reis **door Verzekerde** in de weg staat, maar opname in een ziekenhuis of een kliniek niet noodzakelijk is, vergoedt Verzekeraar de kosten die voortvloeien uit het verlengen van het verblijf van Verzekerde in het hotel, indien zulks wordt voorgeschreven door een arts, **tot een maximum van EUR 60 per dag** en voor maximaal 10 dagen.

MEDISCH VERVOER VAN VERZEKERDE BIJ ZIEKTE OF LETSEL

Indien u tijdens de looptijd van deze Polis tijdens een Reis in het buitenland Ziek wordt of een ongeval hebt en op voorwaarde dat u door een en ander niet in staat bent om de Reis te vervolgen, **organiseren Wij**, zodra het geval aan ons is gemeld, de noodzakelijke contacten tussen de desbetreffende medische dienst en uw behandelende artsen.



Indien **onze** medische dienst instemt met **uw** overplaatsing naar een beter uitgerust of gespecialiseerd ziekenhuis in de buurt van **uw** Vaste woonplaats (zoals beschreven onder Definities), **zullen Wij**, naar **eigen** goeddunken:

- een dergelijke overplaatsing uitvoeren aan de hand van de ernst van het geval, en
- daarbij een passend vervoermiddel inzetten.

Bij de keuze van het vervoermiddel en het ziekenhuis waarin u moet worden opgenomen, zijn uitsluitend de vereisten zoals vastgesteld door Onze medische dienst doorslaggevend.

Indien u de overplaatsing op het tijdstip en op de voorwaarden zoals vastgesteld door Onze medische dienst weigert, worden alle gedekte diensten en kosten als gevolg van een dergelijk besluit automatisch opgeschort.

Ter informatie vermelden wij dat eventueel speciaal medisch vervoer door de lucht alleen binnen Europa en de landen rondom de Middellandse Zee zal worden ingezet.



EUROP ASSISTANCE- VERZEKERING

BIJSTAND

REPATRIËRING VAN MEEVERZEKERDE REISGENOTEN

Indien u wordt vervoerd:

1. als gevolg van Ziekte of een Ongeval, volgens de regeling zoals beschreven onder "MEDISCH VERVOER VAN VERZEKERDE BIJ ZIEKTE OF LETSEL",
2. als gevolg van overlijden, of
3. om een andere reden,

waardoor de rest van uw Reisgenoten niet meer via de oorspronkelijk geplande middelen naar huis kunnen terugkeren, dragen Wij met betrekking tot het vervoer van genoemde Reisgenoten naar a) hun Vaste woonplaats (zoals beschreven onder Definities) of b) de plaats waar vervoerde Verzekerde is opgenomen de kosten voor een ticket via een reguliere vluchtverbinding (economy class) of een treinkaartje (eerste klasse).

REISKOSTEN VAN PERSOON DIE VERZEKERDE BIJ ZIEKENHUISOPNAME BEGELEIDT

Indien u tijdens de Reis gedurende meer dan zeven dagen in een ziekenhuis moest worden opgenomen en er geen rechtstreeks Familielid bij u was, vergoeden Wij een retourvliegticket op een reguliere verbinding (economy class) of een retourtreinkaartje (eerste klasse) vanaf uw Vaste woonplaats (zoals beschreven onder Definities) voor één persoon, zodat deze u (opgenomen Verzekerde) kan begeleiden van het ziekenhuis naar uw Vaste woonplaats.

KOSTEN VAN DE PERSOON DIE VERZEKERDE NA ZIEKENHUISOPNAME BEGELEIDT

Krachtens de dekking "REISKOSTEN VAN PERSOON DIE VERZEKERDE BIJ ZIEKENHUISOPNAME BEGELEIDT" vergoeden Wij de verblijfs- en hotelkosten van één persoon die is overgekomen om u (opgenomen Verzekerde) te begeleiden, een en ander na overlegging van de desbetreffende originele facturen tot een **maximum van EUR 60/dag en gedurende maximaal 10 dagen**.

BEGELEIDING VAN MINDERJARIGEN OF GEHANDICAPTEN

Indien u reist in het gezelschap van gehandicapten of kinderen onder de leeftijd van 14 jaar die Meeverzekerd zijn en u tijdens de looptijd van de Polis als gevolg van een door de Polis gedekt(e) Ziekte of Ongeval niet meer voor hen kunt zorgen, **organiseren Wij** dat er een persoon die door u of door uw familie wordt aangewezen en die woonachtig is in het land waarin u uw Vaste woonplaats (zoals beschreven onder Definities) hebt of één door Ons aangewezen begeleider overkomt en vergoeden Wij zijn/haar retourkosten, zodat genoemde persoon de minderjarigen of gehandicapten zo spoedig mogelijk terug naar uw Vaste woonplaats (zoals beschreven onder Definities) kan begeleiden.

VERVOER VAN STOFFELIJK OVERSCHOT

Indien u gedurende een Reis komt te overlijden, **organiseren Wij** het vervoer van het stoffelijk overschot naar de begraafplaats in uw Vaste woonplaats, binnen de gemeentegrenzen en vergoeden wij de kosten daarvoor en voor het balsemen, de verplichte kist in de meest eenvoudige uitvoering en de administratieve formaliteiten.



EUROP ASSISTANCE- VERZEKERING

BIJSTAND

COMMUNICATIE VAN DRINGENDE BERICHTEN (IN VERBAND MET DE GEDEKTE DIENSTEN)

Wij nemen via een 24-uursservice uw dringende berichten in ontvangst en brengen deze over, mits u geen andere middelen tot uw beschikking hebt om dergelijke berichten over te brengen aan de ontvanger en mits dergelijke berichten een gevolg zijn van een krachtens deze Polis gedekt voorval.



UITSLUITINGEN

De in deze polis gedekte diensten stoppen bij het eindigen van de Reis of nadat Wij u naar uw Vaste woonplaats (zoals beschreven onder Definities) of een ziekenhuis in de buurt van de Vaste woonplaats hebben gerepatriëerd.

In alle gevallen zijn eventuele schadevergoedingen, omstandigheden, kosten of gevolgen van hetgeen hieronder nader is bepaald uitgesloten van de verzekerde dekking, tenzij specifiek anders is aangegeven:

1. reeds bestaande of chronische Ziekten, wonden of aandoeningen die u al vóór het begin van de Reis had of die in de loop daarvan kunnen opspelen;
2. het eigenmachtig afzien van, vertragen of versnellen door u van de door Ons voorgestelde en door Onze medische dienst vastgestelde medische overplaatsing;
3. geestesziekten, medische controles met betrekking tot preventieve medicijnen, kuren, cosmetische chirurgie, AIDS en eventuele gevallen waarin uw doel van de Reis het ondergaan van een medische behandeling of een chirurgische ingreep is, behandelingen met alternatieve medicijnen (homeopathie, natuurgeneeswijzen, enz.), de kosten als gevolg van fysiotherapiebehandelingen en/of revalidatie en andere gelijksoortige kosten.

Voorts zijn ook de kosten voor diagnose, opvolging en behandeling van zwangerschappen, het vrijwillig onderbreken ervan en verloskundige kosten uitgesloten, tenzij er sprake is van een situatie waarin urgente hulp vereist is en altijd vóór de zevende maand van de zwangerschap;

4. uw deelname aan weddenschappen, uitdagingen of gevechten;
5. eventuele gevolgen van de beoefening van wintersporten;
6. het beoefenen van wedstrijdporten of motorwedstrijden (races of rally's), alsmede het beoefenen van een van de hieronder vermelde gevaarlijke of riskante activiteiten:
 - boksen, gewichtheffen, worstelen (in alle verschillende varianten), vechtsporten, bergbeklimmen met toegang tot gletsjers, bobsleeën, duiken met beademingsapparatuur, speleologie (tochten in grotten) en skispringen,
 - luchtvaartsporten in het algemeen, en
 - avontuurlijke sporten, zoals varen op een vlot, bungeejumpen, hydrospeed, ravijnklimmen en andere soortgelijke sporten. In dergelijke gevallen zal Verzekeraar pas tussenbeide komen en de kosten van Verzekerde vergoeden vanaf het tijdstip dat hij/zij onder behandeling bij een medisch centrum is;



EUROP ASSISTANCE- VERZEKERING

BIJSTAND

7. uw aanwezigheid op een vliegreis, met dien verstande dat eventuele Ongevallen van u bij het reizen als passagier van een erkende luchtvaartmaatschappij gedekt zijn, op voorwaarde dat het luchtvaartuig wordt bestuurd door personeel met een geldig vliegbrevet dat niet verlopen en dat (I) het luchtvaartuig een lijn- of chartervlucht maakt tussen luchthavens die geschikt zijn voor vervoer van passagiers, (II) het vliegtuig is geparkeerd op de start- en landingsbanen van de bovengenoemde luchthavens, of (III) het luchtvaartuig manoeuvres op dergelijke luchthavens uitvoert;
 8. zelfdoding, poging tot zelfdoding of door Verzekerde zelf toegebrachte verwondingen;
 9. het redden van mensen in de bergen, groten of spelonken, op zee of in de woestijn;
 10. Ziekten of Ongevallen als gevolg van het gebruik van alcoholische dranken, verdovende middelen, drugs of medicijnen, tenzij laatstgenoemde zijn voorgeschreven door een arts;
 11. onrechtmatige daad van de Polishouder, Verzekerde of hun rechtsverkrijgenden;
 12. epidemieën en/of besmettelijke ziekten die plotseling ontstaan en zich snel onder de bevolking verspreiden, bijvoorbeeld door vervuiling en/of verontreiniging via de lucht;
 13. oorlogen, demonstraties, opstanden, volksdemonstraties met rellen, Terroristische acties of Sabotage en Stakingen, ongeacht of deze al dan niet officieel zijn uitgeroepen (indien deze niet officieel zijn uitgeroepen, vergoedt Verzekeraar kosten voor bijstand die gedekt zijn en ondubbelzinnig uit de onderliggende originele factuur blijken); ioniserende straling of verontreiniging door radioactiviteit van nucleaire brandstof of van nucleair afval als gevolg van de verbranding van nucleaire brandstof; of de radioactieve, giftige, explosieve of andere gevaarlijke eigenschappen van een explosieve nucleaire installatie of een nucleaire component van een dergelijke installatie; aardbewegingen, overstromingen, vulkanische uitbarstingen en in het algemeen al hetgeen door de krachten van de natuur wordt geactiveerd; een ander fenomeen van buitengewoon catastrofale aard of een ander voorval dat gezien de omvang en de ernst ervan als een catastrofe of een ramp wordt beschouwd;
 14. reizen naar andere landen dan die welke zijn vermeld in binnen de Verzekeringsvoorwaarden en het Dekkingsgebied in de Bijlage aan het begin van deze Polis.
- Niettegenstaande het voorgaande zijn de volgende situaties specifiek uitgesloten:
1. de medische overplaatsing van mensen die ziek of gewond zijn in het geval, naar het oordeel van het medisch team van Verzekeraar, hun ziekte of letsel "ter plaatse" kan of zou moeten worden behandeld;
 2. kosten met betrekking tot brillen en contactlenzen of de aanschaf, implanteren-ervangen, verwijderen en/of repareren van protheses of anatomische en orthopedische delen van elk type, zoals neksteunen.

OVERIGE BEPALINGEN

CORRESPONDENTIE

- A. Alle correspondentie van Verzekeraar dient te worden verzonden aan Verzekeraar op het adres zoals vermeld in de Bijlage bij de Polis.
- B. Alle correspondentie die wordt gevoerd door de Verzekeringstussenpersoon met Verzekeraar wordt beschouwd als te zijn gevoerd door de Polishouder, tenzij laatstgenoemde iets anders kenbaar heeft gemaakt.
- C. Alle correspondentie van Verzekeraar aan de Polishouder dient te zijn gericht aan het adres van de Polishouder zoals vermeld in de Bijlage bij de Polis.

Alle correspondentie van Verzekeraar aan Verzekerde dient te zijn gericht aan het adres zoals vermeld door Verzekerde op het moment waarop bij Verzekeraar een claim werd ingediend of een assurantiecertificaat werd opgevraagd.



BIJ CLAIMS TE OVERLEGGEN STUKKEN

- Stukken waaruit de feiten blijken (medisch rapport, overlijdensakte, ziekenhuisdocumenten, proces-verbaal, aangiftes...). Deze stukken moeten de datum van het voorval, de oorzaak, de diagnose, eventuele relevante eerdere gegevens of antecedenten en de voorgeschreven behandeling vermelden.
- Het door Ons verzonden formulier dat moet worden ingevuld door de geregistreerde arts die Verzekerde of andere personen in het kader van de annulering behandelt. Dit document is alleen nodig in situaties waarin er onvoldoende informatie over de medische toestand van de persoon is verschaft.
- De originele factuur en/of kwitanties van de geboekte Reis.
- Bewijs van afsluiten van de verzekering.
- De originele factuur van de kosten die zijn veroorzaakt door het annuleren van de Reis, opgesteld door de dienstverlener en met een nadere specificatie van de diverse bedragen en posten en een exemplaar van de algemene verkoopvoorwaarden.
- Het originele annuleringsdocument van de reservering, opgesteld door de dienstverlener, alsmede de factuur voor de annuleringskosten.
- Een kopie van de e-tickets. Het is van cruciaal belang dat hierop de volle prijs en de tariefvoorwaarden (niet-restitueerbaar, niet-overdraagbaar, niet-wijzigbaar, eventuele boeteclausules, de ticketklasse, enz.) vermeld staan.
- Indien de annulering verband houdt met een ongeval waarbij een Familielid betrokken was, moet er een document worden overlegd waaruit de relatie tussen Verzekerde en genoemd Familielid blijkt (bijvoorbeeld een fotokopie van het "libro de familia" of een geboorteakte/akte van verwantschap voor elk van betrokken partijen), indien dergelijke documenten bestaan in het land waar Verzekerde deze polis afsloot.



EUROP ASSISTANCE- VERZEKERING

BIJSTAND

PROCEDURE BIJ EEN CLAIM

- 24-uur reisbijstand telefoonnummer: +31707007099
- Reis annuleren @ email fileyourcase@roleurop.com
- Website: <https://fileyourcase.eclaims.europ-assistance.com>

BENODIGDE STUKKEN

- Polisnummer
- Informatie met betrekking tot Verzekerde
- De Verzekeraar informeert u welke stukken u in het specifieke geval moet aanleveren.

AFDELING KLANTENSERVICE

- Telefoonnummer +31707007099 (optie 3) van 9.00 tot 17.00 uur (maandag t/m vrijdag)
- @ e-mail: fileyourcase@roleurop.com
- Website: <https://fileyourcase.eclaims.europ-assistance.com>
- Chat (9.00 tot 17.00 uur, maandag t/m vrijdag) 31707007099