

# Reisverzekering

## Informatiedocument over het verzekeringsproduct



Company: Europ Assistance, S.A.

Product: Cancellation Insurance

Franse naamloze vennootschap met hoofdzetel te 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, Frankrijk, met een Kapitaal van EUR 48 123 637, ingeschreven in het handelsregister van Paris en onder nummer 451 366 405 en onder toezicht van de Franse toezichhoudende overheid (ACPR - 4 Place de Budapest, CS 92459,75436 Paris Cedex 09, Frankrijk) onder nummer 4021295. Deze groepsverzekering wordt onderschreven door haar Ierse dochtermaatschappij EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH, waarvan de hoofdzetel gevestigd is op de Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, geregistreerd bij het Ierse registratiekantoor voor ondernemingen onder nummer 907089.

Verklaring dat volledige precontractuele en contractuele informatie over het verzekeringsproduct in andere documenten wordt verstrekt.

## Welk soort verzekering is dit?

Binnen de vastgestelde grenzen garandeert dit product een annuleringsverzekering tijdens je reis.



### Wat is verzekerd?

#### ANNULERINGSDEKKING

- ✓ Annuleringsdekking tot 50 000 euro per verzekerde en 15% eigen risico, met een minimum van 50 euro, geen in geval van overlijden, ernstige ziekte, ernstig ongeval en 50 000 euro in totaal per boeking/aankoop.

De tussenkomst van de verzekeraar is beperkt tot de bedragen vermeld in de Tabel van Dekking en op voorwaarde dat de onverwachte persoonlijke gebeurtenis niet gedekt is door de uitsluitingen of beperkingen vermeld in uw verzekeringscontract.



### Wat is niet verzekerd?

- \* Die welke opzettelijk zijn veroorzaakt door een Verzekerde, een Familielid of een Reisgenoot
- \* Epidemieën of besmettelijke ziekten die zich plotseling worden veroorzaakt door vervuiling en/of besmetting van de atmosfeer
- \* De gevolgen van een psychose, neurose, persoonlijkheidsstoornis, stoornis, psychosomatische stoornis of depressieve staat van Verzekerde
- \* Elke claim die direct of indirect het gevolg is van een reeds bestaande aandoening
- \* Elke medische behandeling of diagnostische procedure die al gepland of al bekend is
- \* Behandelingen die, naar de mening van Onze Arts, redelijkerwijs kunnen worden uitgesteld tot uw terugkeer naar het Land van Verblijf
- \* Gebruik van narcotica, drugs of medicijnen, anders dan die welke zijn voorgeschreven door een arts
- \* Oorlogen, demonstraties, opstanden, Terreurdaden, sabotage en Stakingen
- \* De tellurische bewegingen (zoals aardbevingen en aardverschuivingen), overstromingen, vulkanische uitbarstingen en, in algemene zin, elk verschijnsel dat zich voordoet als gevolg van natuurkrachten



## Zijn er dekkingsbeperkingen?

- ! Risico's die zich voordoen buiten het gedekte territoriale bereik aangegeven in de polis of binnen de vastgestelde afstandsuitsluiting.
- ! Het nalaten door de Verzekerde om wijzigingen door te geven of het verkeerd voorstellen of frauduleus verzwijgen van omstandigheden, die van wezenlijk belang zijn om aan de Verzekeraar kenbaar te maken, zodat deze kan oordelen over het risico dat moet worden aangegaan en die niet kunnen worden gemaakt als gevolg van overmacht.
- ! Gevolgen van opzettelijke schendingen van wezenlijke contractuele verplichtingen of die in strijd zijn met de instructies van de Verzekeraar.
- ! Wij verlenen slechts dekking tot de limiet van het verzekerde bedrag en bepaald in de polis.
- ! Het in de polis vermelde eigen risico.



## Waar ben ik gedekt?

- ✓ Deze verzekering biedt dekking in de landen zoals opgenomen in de Reis die is geboekt bij de Reisorganisator, met uitzondering van de volgende landen en territoria: Iran, Syrië, Noord-Korea, de Krim en de regio's Zaporizja, Kherson, Donetsk en Luhansk, Venezuela, Belarus, de Russische Federatie, Afghanistan en Birma (Myanmar).



## Wat zijn mijn verplichtingen?

- Het betalen van de bijdrage
- Het verstrekken van de documenten die nodig zijn wanneer u aangifte doet van een schadegeval



## Wanneer en hoe betaal ik?

De premie wordt voorafgaand aan het Lidmaatschap aan het Lid bekendgemaakt en omvat belastingen en kosten. Deze wordt betaald aan de Verzekeraar op de datum van het Lidmaatschap door geaccepteerde betaalmiddelen.



## Wanneer begint en eindigt de dekking?

Voor de annuleringsdekking bent u gedekt vanaf de uitgiftedatum op uw polisblad en eindigt deze aan het begin van uw reis.



## Hoe zeg ik mijn contract op?

De verzekeringnemer mag de polis opzeggen, indien de dekkingsperiode langer is dan één maand en de polis online is afgesloten. De opzegging heeft effect vanaf het moment van ontvangst door ons. De verzekeringnemer mag de polis binnen 14 dagen nadat hij/zij de polis is aangegaan opzeggen, door het sturen van een email naar: [verkoop@msccruises.nl](mailto:verkoop@msccruises.nl) of het sturen van een brief naar MSC Cruises the Netherlands B.V. Polarisavenue 35 2132 JH, Hoofddorp. Wij zullen het volledig betaalde 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.



# Algemene Voorwaarden CANCELLATION INSURANCE

## Overzicht

<b>CONTACT</b>	<b>3</b>
<b>INLEIDING</b>	<b>4</b>
<b>DEFINITIES</b>	<b>4</b>
<b>ALGEMENE VOORWAARDEN - CANCELLATION INSURANCE</b>	<b>7</b>
1. SLUITEN VAN DE OVEREENKOMST	7
2. LOOPTIJD	7
3. GEOGRAFISCH TOEPASSINGBEREIK	7
4. ONTBINDINGSRECHT	7
5. PREMIE	8
6. AFHANDELING VAN CLAIMS	8
7. VERKEERDE VOORSTELLING OF ACHTERHOUDING	8
8. VERHOOGD OF VERLAAGD RISICO	8
9. BEREDDINGSVERPLICHTING	8
10. SUBROGATIE	8
11. ANDERE VERZEKERING	8
12. TOEPASSELIJK RECHT EN RECHTSMACHT	8
13. VERJARINGSTERMIJN	8
14. OVERDRACHT	9
15. CONTACT MET ONS OPNEMEN IN VERBAND MET EEN CLAIM	9
16. KLACHTENPROCEDURE	9
<b>BIJZONDERE VOORWAARDEN- CANCELLATION INSURANCE</b>	<b>10</b>
<b>GARANTIETABEL</b>	<b>13</b>
<b>PRIVACYBELEID</b>	<b>14</b>

## Contact

### VOOR EEN SCHADEAANGIFTE

Indien U Ons een schadeaanfite wilt overmaken, kunt U dat doen via Onze website:

<https://www.europ-assistance.be/nl/klantenzone>

Dat is de efficiëntste manier om een dossier op te starten!

U kunt ook schrijven naar het volgende e-mailadres:

[claims@europ-assistance.be](mailto:claims@europ-assistance.be)

U kunt Ons ook schrijven op het volgende adres:



**Europ Assistance**  
**Claims Department**  
**Cantersteen 47**  
**1000 Brussel, België**  
**Tel: (+32) 2 541 90 41**  
**Fax: (+32) 2 533 77 76**

### 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:

**EUROP ASSISTANCE – Complaints**  
**Cantersteen 47**  
**1000 Brussel**  
**België**  
**E-mail: [complaints\\_eaib\\_nl@roleurop.com](mailto:complaints_eaib_nl@roleurop.com)**

### WANNEER MAG U DE POLIS OPZEGGEN?

De verzekeringnemer mag de polis opzeggen, indien de dekkingperiode langer is dan één maand en de polis online is afgesloten. De opzegging heeft effect vanaf het moment van ontvangst door ons.

De verzekeringnemer mag de polis binnen 14 dagen nadat hij/zij de polis is aangegaan opzeggen, door het sturen van een email naar: [verkoop@msccruises.nl](mailto:verkoop@msccruises.nl) of het sturen van een brief naar MSC Cruises the Netherlands B.V. Polarisavenue 35 2132 JH, Hoofddorp.

U kunt daarvoor gebruik maken van de volgende modeltekst: "Ik, (de heer/mevrouw naam, volledige naam, adres), zeg hierbij aan dat ik de polis die ik ben aangegaan op (datum), zoals vastgelegd in verzekeringsbewijs nr. XXXXX opzeg. Handtekening."

Wij zullen het volledig betaalde 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.

Beste verzekerde,

Wij danken u voor uw vertrouwen.

Wij zijn u dankbaar voor de plaats die u aan Europ Assistance S.A. geeft.

En hopen dat dit contract aan al uw verwachtingen voldoet.

## Inleiding

Deze verzekeringsovereenkomst is afgesloten door [de Verzekeringnemer die een Reis heeft afgenomen via een internetwebsite, per e-mail, telefonisch of op het kantoor van een distributeur (daaronder begrepen de Reisorganisator).

Deze verzekeringsovereenkomst is niet verplicht.

## Definities

### BEDRIJFSPAND

Pand in eigendom van, ofwel gehuurd door, de Verzekerde, of door een onderneming in eigendom van de Verzekerde met als doel zijn of haar professionele activiteiten aldaar te ontplooiën.

### BESTAANDE MEDISCHE TOESTAND

Een ziekte die werd vastgesteld bij de Verzekerde voorafgaand aan het aangaan van de polis door Verzekeringnemer.

### BUITENLAND

Elk land niet zijnde Uw thuisland en de gesanctioneerde landen zoals onderstaand gespecificeerd.

### BEDRIJFSUITRUSTING

Fysieke eigendom van U dat U gebruikt voor handel, zaken of om inkomsten voort te brengen, dat U meeneemt voor gebruik op Uw Reis, met uitsluiting van software, data en voorwerpen die gedefinieerd worden als Bagage of Sportuitrusting in deze Polis.

### DERDE

Iedere persoon niet zijnde een Verzekerde, Familielid, Familielid in de derde graad of een Reisgenoot. Voor wat betreft de Persoonlijke Aansprakelijkheid in het Buitenland en de Dekking bij Civiele Aansprakelijkheid bij Wintersport Activiteiten, omvat deze definitie geen personen tot wie de Verzekerde in een contractuele relatie staat met betrekking tot zijn of haar professionele activiteiten en tegenover wie de Verzekerde om deze reden aansprakelijk kan zijn. De definitie 'Derde' geldt uitdrukkelijk niet in het geval van zulke professionele aansprakelijkheid.

### EIGEN RISICO

Het bedrag dat voor Uw eigen rekening blijft.

### EINDDATUM

De einddatum van de Reis zoals gespecificeerd op de door Verzekeringnemer door de Reisorganisator of door een geautoriseerde tussenpersoon uitgereikte factuur.

### EPIDEMIE

Een Epidemie wordt opgevat als een plotselinge en onverwachte grootschalige uitbraak van een besmettelijke ziekte in een land die zich snel en hevig door genoemd land verspreidt, mits de WHO heeft geadviseerd om alle internationale reizen die niet cruciaal zijn van of naar het getroffen gebied te annuleren en, in gevallen van griepvirussen, mits de WHO ten minste een pandemische alarmfase 5 op haar wereldwijde schaal voor pandemische griep heeft uitgeroepen. Het desbetreffende ministerie van volksgezondheid of de bevoegde autoriteiten van het betrokken land moeten verklaren dat de desbetreffende personen in Quarantaine moeten.

### ERNSTIG LETSEL

Letsel als gevolg van een Ongeval en, meer specifiek:

- indien Ernstig Letsel betrekking heeft op een Verzekerde is het noodzakelijk dat een bevoegd arts verklaart dat U niet in staat bent aan de Reis deel te nemen;
- 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.

### ERNSTIGE SCHADE

Materiele schade die het bedrag van € 5.000,- overstijgt, mits het Uw Huisadres of secundaire verblijfplaats, de normale uitvoering van werkzaamheden betreft, of indien het Uw Bedrijfspand aantast .

### **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.

### **FAMILIELEDEN IN DE DERDE GRAAD**

Ooms en tantes van de Verzekerde.

### **FAMILIELID**

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

### **GELD**

Bankbiljetten of munten die U meedraagt gedurende de Reis.

### **GEWELDDADIGE BEROVING**

Dreiging of gebruik van fysiek geweld [jegens Verzekerde].

### **HUISADRES**

Voor iedere Verzekerde, de juridische verblijfplaats in Uw thuisland waar de Polis is aangegaan.

### **JURIDISCHE PARTNER**

De met Verzekerde samenwonende partner die een door het thuisland wettelijk erkende relatie heeft met Verzekerde.

### **ONGEVAL**

Een plotse en onvoorziene externe gebeurtenis die niet onopzettelijk Lichamelijk Letsel toebrengt aan een natuurlijke persoon.

### **ONZE MEDISCH ADVISEUR**

De dokter of arts die door Verzekeraar is aangesteld om de gezondheidstoestand van Verzekerde vast te stellen.

### **OVERSCHOT**

Bedrag dat voor Uw eigen rekening zal blijven.

### **PERMANENTE EN VOLLEDIGE INVALIDITEIT**

Volledig en duurzaam arbeidsongeschikt als rechtstreeks en objectief medisch vast te stellen gevolg van ziekte, gebrek, zwangerschap of bevalling duurzaam slechts in staat is om met arbeid ten hoogste 20% te verdienen van het maatmaninkomen per uur.

### **POLIS**

Deze verzekeringsovereenkomst bestaat uit de onderhavige Algemene Voorwaarden, aangevuld met de Bijzondere Voorwaarden en Uw Verzekeringsbewijs. In geval van strijdigheid prevaleren de Bijzondere Voorwaarden boven de

Algemene Voorwaarden en prevaleert het Verzekeringsbewijs boven zowel de Algemene Voorwaarden als boven de Bijzondere Voorwaarden.

### **QUARANTAINE**

Tijdelijke isolatie van mensen ter voorkoming van het verspreiden van een besmettelijke ziekte.

### **REIS**

De dienst die geboekt is bij de Reisorganisator of een geautoriseerde tussenpersoon bestaande uit: [verkochte reisproducten: vluchten, treintickets, cruise, hotelreserveringen, accommodatie, boekingen of reispakket.]

### **REISGENOOT**

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

### **REISORGANISATOR**

MSC CRUISES S.A. Avenue Eugène-Pittard 40, 1206 Genève – Suisse.

### **STAKING**

De collectieve werkbeëindiging of weigering om te werken door een college van werknemers als vorm van protest.

### **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.

### **THUISLAND**

Het land waar Uw Huisadres zich bevindt .

### **VERLIES VAN GEZICHTSVERMOGEN**

Volledig en permanent verlies van het gezichtsvermogen zonder hoop op verbetering aan beide ogen of aan één oog als het overblijvende mate van het gezichtsvermogen 3/60 of minder bedraagt op de Snellenkaart.

### **VERLIES VAN LEDEMAAT**

Het volledig verlies van gebruik door fysieke scheiding ter hoogte van of boven de pols of enkel.

### **VERTREKDATUM**

De aanvangsdatum van de Reis zoals aangegeven op de door aan Verzekeringnemer, door de Reisorganisator of door een geautoriseerde tussenpersoon uitgereikte factuur.

### **VERVANGER**

De persoon die Verzekerde op het werk vervangt gedurende de Reis.

**VERZEKERAAR/WIJ/ONS/ONZE**

EUROP ASSISTANCE S.A. de Franse naamloze vennootschap (société anonyme), beheerst door de Franse Verzekeringwet, kantoorhoudende te Paris te Frankrijk aan de 2 rue Pillet-Will, 75009, met een kapitaal van EUR 48 123 637, ingeschreven in het handels- en vennootschapsregister te Paris, Frankrijk, onder nummer 451 366 405, die deze Polis afsluit via haar Ierse vestiging EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH, kantoorhoudende te Dublin, Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, 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 handelt in Uw land op grond van het vrij verkeer van diensten.

**VERZEKERDE/ U / UW**

De Verzekeringnemer en de met Verzekeringnemer meereizende perso(o)n(en) voor wie specifiek en met naam en toenaam genoemd, premie is betaald.

**VERZEKERINGNEMER**

De persoon die de Polis is aangegaan.

**WINTERSPORT**

Snowboarden, skiën, schaatsen, sleeën, sneeuwscooteren, ijshockey en meer in algemene zin elke sport dat wordt beoefend in de sneeuw.

**ZIEKTE**

Elke verandering in de gezondheidstoestand anders dan door letsel.



# Algemene Voorwaarden - Cancellation Insurance

## INTERNATIONALE SANCTIES

Verzekeraar verleent geen dekking, zal geen claim betalen, zal geen uitkering doen of anderszins een dienst verlenen zoals beschreven in de polis, indien dit Verzekeraar zal blootstellen aan het risico van enige sanctie, verbod of beperking op grond van beslissingen van de Verenigde Naties of enige handels- of economische sancties, wetten of regelgeving van de Europese Unie, Frankrijk, Verenigd Koninkrijk en/of de Verenigde Staten van Amerika. Voor meer informatie verwijzen Wij U graag naar <https://www.europ-assistance.com/who-we-are-international-regulatory-information/>

## OPGELET

U bent alleen gedekt door deze polis als U de officiële reisadviezen hebt gevolgd die een regeringsinstantie in Uw Thuisland heeft uitgevaardigd op de Vertrekdatum. De adviezen omvatten de "ontrading van Reizen of niet-essentiële Reizen".

### 1. SLUITEN VAN DE OVEREENKOMST

De instemming van de Verzekeringnemer om de Polis aan te gaan 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.

Dekking onder de Polis geldt onder voorbehoud van betaling van de premie door Verzekeringnemer.

### 2. LOOPTIJD

#### Duur van de Polis

Onder voorbehoud van betaling van de premie door Verzekeringnemer, is de startdatum van de Polis:

- a. in geval van verkoop op het kantoor van een distributeur (daaronder begrepen een Reisorganisator): de datum waarop Verzekeringnemer ermee heeft ingestemd om de Polis aan te gaan;
- b. in geval van telefonische verkoop: de datum waarop Verzekeringnemer telefonisch heeft aangegeven ermee in te stemmen om de Polis aan te gaan; en
- c. in geval van verkoop via een internetwebsite of e-mail: de datum waarop Verzekeringnemer per e-mail de bevestiging heeft ontvangen dat de Polis is aangegaan.

De Polis eindigt op de datum die vermeld staat in het Verzekeringsbewijs of automatisch op de dag van het einde van de dekking zoals hieronder omschreven. Deze Polis wordt niet stilzijdend verlengd.

### Dekkingsperiodes

Indien U een Annuleringsdekking heeft afgenomen, bent U gedekt vanaf de startdatum van de Polis tot de Reis begint.

Indien U dekking heeft afgenomen voor Assistentie, Bagage, Afbreking, Afbreking van Wintersport, Gemist Vertrek, Medische Assistentie, Niet-Medische assistentie of Vertraging, bent U gedekt vanaf de Vertrekdatum tot aan de Einddatum.

Indien U een Persoonlijke aansprakelijkheidsdekking buitenland (zonder Wintersport) of Civiele aansprakelijkheidsdekking Wintersport heeft afgenomen, dan bent U gedekt voor een schadegebeurtenis dat zich voordoet tijdens de Reis.

Indien U dekking heeft afgenomen voor Geld en Reisdocumenten of voor Persoonlijke ongevallen, geldt die voor een gebeurtenis die zich voordoet tijdens de Reis.

### 3. GEOGRAFISCH TOEPASSINGBEREIK

Deze verzekering biedt dekking in de landen zoals opgenomen in de Reis die is geboekt bij de Reisorganisator, met uitzondering van de volgende landen en territoria: Afghanistan, Wit-Rusland, Birma/Myanmar, de Krim en de regio's Donetsk en Loehansk, Cuba, Iran, Noord-Korea, Rusland, Syrië en Venezuela.

### 4. ONTBINDINGSRECHT

De verzekeringnemer mag de polis opzeggen, indien de dekkingsperiode langer is dan één maand en de polis

online is afgesloten. De opzegging heeft effect vanaf het moment van ontvangst door ons:

De verzekeringnemer mag de polis binnen 14 dagen nadat hij/zij de polis is aangegaan opzeggen, door het sturen van een email naar: [verkoop@msccruises.nl](mailto:verkoop@msccruises.nl) of het sturen van een brief naar MSC Cruises the Netherlands B.V. Polarisavenue 35 2132 JH, Hoofddorp.

U kunt daarvoor gebruik maken van de volgende modeltekst: "Ik, (de heer/mevrouw naam, volledige naam, adres), zeg hierbij aan dat ik de polis die ik ben aangegaan op (datum), zoals vastgelegd in verzekeringsbewijs nr. XXXXX opzeg. Handtekening."

Wij zullen het volledig betaalde 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.

## 5. PREMIE

AAN LOKALE ADVISEURS: in sommige jurisdicties moet bepaalde informatie over de premie (bijvoorbeeld of de premie mogelijk in termijnen is betaald of gedetailleerde wervingskosten) worden opgenomen in de tekst van de Polis. Als in deze rechtsgebieden bepaalde informatie moet worden opgenomen, laat het dan aan EA weten teneinde dergelijke informatie in het verzekeringsbewijs op te nemen.

Teneinde eventuele misverstanden te voorkomen, gelieve er nota van te nemen dat betaling in termijnen niet mogelijk is met betrekking tot deze Polis.

Het bedrag van de premie wordt aan de Verzekeringnemer meegedeeld voorafgaande aan de ingangsdatum van de Polis, welk bedrag inclusief belastingen en vergoedingen is. De Verzekeringnemer betaalt de premie aan de Verzekeraar uiterlijk op de ingangsdatum van de Polis.

## 6. 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 Verzekeringnemer hanteert voor de premiebetaling.

## 7. VERKEERDE VOORSTELLING OF ACHTERHOUDING

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

## 8. VERHOOGD OF VERLAAGD RISICO

Verzekeringnemer dient Verzekeraar schriftelijk op de hoogte te stellen van een eventueel verhoogd of verlaagd risico onder de dekking van de Polis indien en voor zover hij daartoe verplicht is op grond van het toepasselijk recht.

## 9. BEREDDINGSVERPLICHTING

Verzekerde zal, zodra de Verzekerde van de verwezenlijking van het risico op de hoogte is of behoort te zijn alles doen wat redelijkerwijs in zijn/haar macht ligt om de schade als gevolg van een gedekte gebeurtenis te voorkomen of tot een minimum te beperken.

## 10. 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 Polis.

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

## 11. ANDERE VERZEKERING

Verzekeringnemer 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.

## 12. TOEPASSELIJK RECHT EN RECHTSMACHT

Op de Polis, 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 Polis, het onderwerp of de totstandkoming daarvan (daaronder begrepen niet-contractuele geschillen of claims).

## 13. VERJARINGSTERMIJN

De vorderingen van Verzekerde tegen de Verzekeraar tot het doen van een uitkering die voortvloeien uit deze Polis 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.

#### **14. OVERDRACHT**

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

#### **15. CONTACT MET ONS OPNEMEN IN VERBAND MET EEN CLAIM**

Indien U Ons een schadeaanfite wilt overmaken, kunt U dat doen via Onze website:

<https://www.europ-assistance.be/nl/klantenzone>

Dat is de efficiëntste manier om een dossier op te starten!

U kunt ook schrijven naar het volgende e-mailadres:

[claims@europ-assistance.be](mailto:claims@europ-assistance.be)

U kunt Ons ook schrijven op het volgende adres:

**Europ Assistance  
Claims Department  
Cantersteen 47  
1000 Brussel, België  
Tel: (+32) 2 541 90 41  
Fax: (+32) 2 533 77 76**

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

**Financial Services and Pensions Ombudsman  
Lincoln House  
Lincoln Place  
Dublin 2  
D02 VH29  
IRELAND**

**Tel: +353 1 567 7000**

**E-mail: [info@fspoi.ie](mailto:info@fspoi.ie)**

**Website: [www.fspoi.ie](http://www.fspoi.ie)**

**Indien U de Amerikaanse nationaliteit bezit of woonachtig bent in de Verenigde Staten en U naar Cuba reisde zult U bewijs dienen te overleggen dat U naar Cuba reisde in overeenstemming met de wetten van de Verenigde Staten, voordat wij kunnen overgaan tot het verlenen van een dienst of het doen van een betaling.**

#### **16. 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:

**Europ Assistance – Complaints  
Cantersteen 47  
1000 Brussel  
België  
E-mail: [complaints\\_eaib\\_nl@roleurop.com](mailto:complaints_eaib_nl@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.

# BIJZONDERE VOORWAARDEN- Cancellation Insurance

## ANNULERINGSDEKKING

### WAT ONDER DE DEKKING VALT:

Het doel van de dekking is om U een garantie te bieden voor de onkosten die U direct heeft geleden als gevolg van een annulering van de gedekte Reis indien één van de volgende verzekerde gebeurtenissen zich voordoet vóór aanvang van de Reis, onder voorbehoud van toepasselijkheid van een uitsluiting en met inachtneming van de begrenzingen zoals vermeld in de Garantietabel.

De kosten van de volgende posten zullen in elk geval niet worden geacht deel uit te maken van de te dekken onkosten: luchthavenbelastingen, havenbelastingen, Verzekeringspremie, servicekosten en geboekte activiteiten tijdens de Reis.

De verzekerde gebeurtenissen betreffen:

1. Ernstige Ziekte, Ernstig Letsel of overlijden van:
  - een Verzekerde;
  - een Familielid;
  - de persoon die is aangewezen voor het gezag over minderjarige kinderen of mindervaliden voor wie U verantwoordelijk bent;
  - de Vervanger.
2. Overlijden van een Familielid in de derde graad.
3. Ernstige Schade aan het Huisadres of het Bedrijfspan van een Verzekerde.
4. Ontslag van Verzekerde.
5. Indienstreding bij een nieuwe onderneming waar een Verzekerde in de voorafgaande periode van zes maanden niet werkzaam is geweest op het moment de nieuwe arbeidsovereenkomst wordt aangegaan. De verschillende contracten die uitzendbureaus aangaan om taken uit te voeren voor andere ondernemingen worden geacht contracten te zijn voor de ondernemingen waar de medewerker zijn/haar werkzaamheden uitvoert.
6. Oproeping van een Verzekerde om te verschijnen als partij, getuige of jurylid door een rechtbank of andere openbare autoriteit.

7. Oproeping van een Verzekerde om te dienen op een stemlocatie bij verkiezingen.
8. Diefstal van documentatie waardoor een Verzekerde de Reis niet kan aanvangen of voortzetten.
9. Pech of ongeval met het voertuig van een Verzekerde waardoor U de Reis niet kunt aanvangen.
10. Overdracht van een kind voor adoptie door een Verzekerde.
11. Onverwachte verstoring in de verlening van visa voor een Verzekerde zonder rechtvaardiging.

De aansprakelijkheid van de Verzekeraar is beperkt tot de in de Garantietabel vermelde bedragen.

Indien de gebeurtenis alleen betrekking heeft op één Verzekerde hebben de andere Verzekerden recht op dekking voor dezelfde annuleringsgebeurtenis.

### WAT NIET ONDER DE DEKKING VALT:

- U heeft uitsluitend dekking voor de verzekerde gebeurtenissen zoals vermeld onder het kopje "Wat er onder de dekking valt" en voor zover daarin is beschreven. Daarnaast heeft U geen dekking voor de gevolgen van een van de volgende gebeurtenissen, die zijn uitgesloten van deze dekking:
  - Ziekte of Ongeval als gevolg van het gebruik van alcoholische drank (met een alcoholpromillage van 0,5 of meer voor niet-beginnend bestuurders of een alcoholpromillage van 0,2 of meer voor beginnend bestuurders, in geval van een ongeval met een voertuig), door Verzekerde of de Reisgenoot.
  - Die welke opzettelijk zijn veroorzaakt door een Verzekerde, een Familielid of een Reisgenoot;
  - Gebruik van narcotica, drugs of medicijnen, anders dan die welke zijn voorgeschreven door een arts.
  - Zelfmoord, poging tot zelfmoord of zelfbeschadiging door Verzekerde, een Familielid of een Reisgenoot.
  - Epidemieën of besmettelijke ziekten die zich plotseling worden veroorzaakt door vervuiling en/of besmetting van de atmosfeer;

- De gevolgen van een Epidemie of pandemie die wordt veroorzaakt door een besmettelijke infectieziekte, met inbegrip van ziekten die afkomstig zijn van nieuwe stammen, en die is erkend door de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) of een bevoegde overheid in het land van Uw woonplaats of in een land dat U van plan bent te bezoeken of waar U van plan bent door te rijden tijdens de Reis.
- De gevolgen van een Quarantaine en/of reisbeperkingen waartoe een bevoegde overheid heeft besloten, en die de verzekerde of zijn begeleider vóór of tijdens zijn reizen zouden kunnen treffen;
- Oorlogen, demonstraties, opstanden, Terreurdaden, sabotage en Stakingen.
- Gebrek aan of de onmogelijkheid tot vaccinatie of om de nodige medische behandeling te ondergaan teneinde te kunnen reizen naar bepaalde landen.
- De gevolgen van Ernstige Ziekte van Verzekerde vastgesteld bij de Verzekerde voorafgaand aan het aangaan van de Polis.
- De gevolgen van een Ongeval dat zich heeft voorgedaan voordat men toetrad tot de Polis aanging.
- De gevolgen van een psychose, neurose, persoonlijkheidsstoornis, stoornis, psychosomatische stoornis of depressieve staat van Verzekerde.
- Deelname door Verzekerde aan weddenschappen, uitdagingen of gevechten.
- Deelname aan sportwedstrijden of gemotoriseerde wedstrijden (racen of rally).
- Het beoefenen van een van de volgende gevaarlijke sporten en activiteiten: boksen, gewichtheffen, worstelen, vechtsporten, alpinisme, bobsleeën, duiken met zuurstofapparatuur, speleologie, skispringen, skydiven, paragliden, vluchten in ULM of zweefvliegtuig, springplank duiken, scubaduiken, deltavliegen, bergbeklimmen, paardrijden, hete luchtballonvaren, parachutespringen, schermen, defensieve sporten, avontuursporten zoals raften, bungee, wildwatervaren (hydrospeed), kanoën.
- Gevolgen van de transmutatie van de atoomkern, alsmede straling als gevolg van kunstmatige versnelling van atoomdelen of enige bestraling van een energiebron van radioactieve aard.
- De tellurische bewegingen (zoals aardbevingen en aardverschuivingen), overstromingen, vulkanische uitbarstingen en, in algemene zin, elk verschijnsel dat zich voordoet als gevolg van natuurkrachten;

- De gevolgen van het gebruik of bezit van explosieven of vuurwapens;
- De gevolgen van alcoholcirrose.

## DOCUMENTEN EN INFORMATIE DIE NODIG ZIJN VOOR ANNULERING VAN DE REIS:

De volgende documenten moeten worden overgelegd om een Claim in behandeling te kunnen nemen:

1. Documenten waaruit de feiten blijken die een verzekerde gebeurtenis vormen die onder deze dekking valt (medisch verslag, overlijdensverklaring, ziekenhuisdocumenten, politierapport, aangiften bij de politie...).
2. Een door ons verstrekt formulier dat moet worden ingevuld door de geregistreerde behandelend medisch beroepsbeoefenaar van Verzekerde of een andere persoon die een medische behandeling ondergaat in verband met de annulering. Dit document is uitsluitend nodig in gevallen waarin onvoldoende informatie is verstrekt over de gezondheidstoestand van de persoon.
3. Een kopie van een bevestigings e-mail en/of kwitanties voor de afgenomen Reis.
4. Een kopie van documenten van de kosten die zijn veroorzaakt door annulering van de Reis, verstrekt door de Reisorganisator, waarin een specificatie wordt gegeven van de betrokken bedragen en kostenposten, alsmede een kopie van de algemene voorwaarden van de verkoop.
5. Een kopie van een document dat bevestigt dat de Reis is geannuleerd, verstrekt door de Reisorganisator of een andere tussenpersoon, waaruit de onkosten blijken die zijn geleden als gevolg van de annulering van de Reis.
6. Indien de annulering het gevolg is van een van voornoemde verzekerde gebeurtenissen met betrekking tot een Familielid of een Familielid in de derde graad., moet een document waaruit de relatie tussen Verzekerde en het Familielid of het Familielid in de derde graad blijkt worden overgelegd (zoals een geboorteakte / verklaring van familierelatie voor elk van de betrokken partijen), indien die documenten bestaan in het land waar Verzekerde de Reis heeft geboekt.

Indien U problemen heeft met het verstrekken van voornoemde documentatie, kunt U altijd een ander document overleggen met dezelfde juridische waarde (zoals een eigen verklaring) met de relevante informatie.

Wij zetten ons in voor de geheimhouding van informatie die wordt verstrekt in het kader van de verzekering of een claim.



**Polisnummer : IB2300200NLCA0 ; IB2300200NLCA1**



Alle medische informatie dient te worden verzonden in een enveloppe met daarop de aantekening "vertrouwelijk/medisch geheim" om er zeker van te zijn dat het document alleen wordt gelezen door Onze Medisch Adviseur.

## Garantietabel

Onderstaande bedragen gelden onder voorbehoud van de toepassing van een eventuele uitsluiting en op de voorwaarden zoals beschreven in de Algemene en Bijzondere Voorwaarden.

GARANTIE	LIMIETEN PER VERZEKERDE	LIMIETEN PER REIS	EIGEN RISICO
ANNULERINGSDEKKING	50 000€ per verzekerde	Geen	15%, met een minimum van € 50. Geen in geval van overlijden, ernstige ziekte, ernstig ongeval

## Privacybeleid

In dit privacybeleid wordt uitgelegd hoe en voor welke doeleinden wij uw persoonsgegevens gebruiken. Gelieve dit aandachtig te lezen.

### Welke juridische entiteit zal uw persoonsgegevens gebruiken?

De gegevensbeheerder is uw verzekeraar: Europ Assistance S.A. is een Franse naamloze vennootschap, onderworpen aan het Franse verzekeringswetboek, met hoofdzetel te 2, rue Pillet-Will, 75009 Parijs, Frankrijk. De onderneming is geregistreerd in het Handels- en Vennootschapsregister van Parijs onder nummer 451 366 405. De vennootschap onderschrijft dit beleid via de Ierse tak van Europ Assistance S.A., met hoofdvestiging te Gelijkvloers, Blok B, Riverside JV, SJRQ, Dublin 2, Ierland, DO2 RR77 en geregistreerd bij het Ierse Registratiebureau voor Ondernemingen onder nummer 90709.

Indien u enige vragen heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens of indien u uw recht op het bekijken van uw persoonsgegevens wilt uitoefenen, gelieve dan de functionaris voor gegevensbescherming te contacteren via onderstaande gegevens:

Europ Assistance S.A 2 rue Pillet-Will, 75009 Parijs, Frankrijk

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

### Hoe gebruiken wij uw persoonsgegevens?

We verzamelen en verwerken uw persoonsgegevens voor verschillende doeleinden.

Om uw contract uit te voeren, verwerken we uw persoonsgegevens om:

- een verzekering af te sluiten en de gerelateerde risico's te beheren,
- toelatingscriteria te controleren,
- uw verzekeringspolis te beheren, en
- uw claims en klachten te beheren.

Om onze legitieme belangen te behartigen, kunnen we ook uw persoonsgegevens verwerken om:

- fraudepreventie en -beheer uit te oefenen en/ of onregelmatigheden te voorkomen,
- klanttevredenheidsonderzoeken te voeren en te beheren, en
- voortdurend de efficiëntie en snelheid van ons schadebeheersysteem te verbeteren (bv. analyses

uitvoeren, de gebruikerservaring verbeteren; debuggen en onderzoek voeren; klantenservice en opleiding bieden).

We voeren een belangenafweging uit om ervoor te zorgen dat we dergelijke verwerkingsactiviteiten kunnen verderzetten in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Wanneer we gevoelige gegevens verzamelen, zoals gezondheidsgegevens, zullen wij uw uitdrukkelijke toestemming nodig hebben.

Ten slotte moeten we mogelijk uw persoonsgegevens verwerken om aan wettelijke verplichtingen te voldoen met betrekking tot:

- de strijd tegen witwaspraktijken,
- de strijd tegen de financiering van terrorisme,
- internationale economische en financiële sancties.

### Welke persoonsgegevens gebruiken we?

We verwerken alleen persoonsgegevens die strikt noodzakelijk zijn voor bovenstaande doeleinden. In het bijzonder zullen we het volgende verwerken:

- naam, contactgegevens en identificatiedocumenten (bijvoorbeeld paspoort),
- bankgegevens,
- elk document dat u aan ons bezorgt om uw claim te behandelen.

### Met wie delen wij uw persoonsgegevens?

We kunnen uw persoonsgegevens delen met andere vestigingen van Europ Assistance en Generali Group en met externe organisaties zoals onze auditeuren, herverzekeraars, medeverzekeraars, schadebehandelaars, agenten en distributeurs die af en toe diensten moeten bieden die gedekt worden door uw beleid en andere instanties die technische, organisatorische en operationele activiteiten uitoefenen ter ondersteuning van de verzekering. Deze organisaties en instanties kunnen een afzonderlijke toestemming aan u vragen om uw persoonsgegevens te verwerken voor hun eigen doeleinden.

We kunnen ook bepaalde relevante informatie over uw klacht delen (bijv. status, type, reden van de klacht) met MSC indien dergelijke informatie nodig is om het contract dat MSC met u heeft, goed uit te voeren.



### Waarom moet u ons uw persoonsgegevens geven?

We hebben uw persoonsgegevens nodig om het contract uit te voeren. Indien u ervoor kiest om de gegevens niet aan ons te verstrekken, zullen we niet kunnen doorgaan met het contract en de relevante diensten kunnen bieden.

### Waarheen sturen wij uw persoonsgegevens?

We kunnen uw persoonsgegevens sturen naar landen, gebieden of organisaties buiten de Europese Economische Ruimte (EER) en daarbij kan een adequaat niveau van bescherming door de Europese Commissie niet verzekerd worden. Indien dit het geval is, zal de overdracht van uw persoonsgegevens naar niet-EER organisaties verlopen in overeenstemming met passende en geschikte voorzorgsmaatregelen in lijn met de toepasbare wetgeving. U heeft het recht om informatie te bekomen en, indien van toepassing, een exemplaar van de voorzorgsmaatregelen die we nemen voor dergelijke overdracht door contact op te nemen met de functionaris voor gegevensbescherming.

### Wat zijn uw rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens?

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

- Inzage – u kunt vragen om uw gegevens te raadplegen.
- Correctie – u kunt ons vragen om persoonsgegevens te corrigeren die onjuist of onvolledig zijn.
- Gegevenswissing – u kunt ons vragen om gegevens te wissen als een van de volgende gronden van toepassing is:
  - a. De persoonsgegevens zijn niet langer noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor we ze verzamelden of verwerkten.
  - b. U trekt uw toestemming voor de verwerking in, en er is geen andere juridische grond voor de verwerking.
  - c. U maakt bezwaar tegen geautomatiseerde besluitvorming en er zijn geen doorslaggevende legitieme gronden voor de verwerking, of u maakt bezwaar tegen de verwerking voor direct marketing.
  - d. We hebben uw persoonsgegevens op een onwettige manier verwerkt.
  - e. We moeten uw persoonsgegevens wissen om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen onder de wetgeving van de Europese Unie of van de lidstaat waaraan we zijn onderworpen.
- Beperking – u kunt ons vragen om de verwerking van uw gegevens te beperken als een van de volgende punten van toepassing is:
  - a. U betwist de juistheid van uw persoonsgegevens, voor een bepaalde periode totdat we de juistheid kunnen controleren.

b. De verwerking is onwettig en u verzet zich tegen het wissen van de persoonsgegevens en vraagt in plaats daarvan de beperking van het gebruik.

c. We hebben de persoonsgegevens niet langer nodig voor de verwerking, maar u wilt dat de persoonsgegevens rechtsvorderingen vaststelt, uitoefent of verdedigt.

d. U maakt bezwaar tegen de verwerking onder het recht om bezwaar te maken tegen geautomatiseerde besluitvorming en u vraagt ons om ons gebruik te beperken totdat we hebben gecontroleerd of we juridische gronden hebben om uw recht op bezwaar terzijde te schuiven.

- Overdraagbaarheid – u kunt ons vragen om de door u verstrekte gegevens over te dragen aan een andere organisatie, of vragen om uw gegevens in een gestructureerd, algemeen gebruikt en machineleesbaar formaat te ontvangen.
- Bezwaar - wanneer we uw persoonsgegevens verwerken om onze legitieme belangen te behartigen, met inbegrip voor direct marketingdoeleinden, heeft u het recht om bezwaar te maken tegen dergelijke verwerking van uw persoonsgegevens en ons te vragen om op te houden met deze verwerkingsactiviteiten.
- Intrekking van toestemming - u kunt uw toestemming, te allen tijde, intrekken voor de verwerking van uw persoonsgegevens waarvoor u eerder de toestemming heeft gegeven. Indien u uw toestemming intrekt, is het mogelijk dat we niet meer kunnen doorgaan met uw claim.

U kunt uw rechten uitoefenen door contact op te nemen met de functionaris voor gegevensbescherming op:

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

U kunt uw rechten kosteloos uitoefenen tenzij uw verzoeken duidelijk ongegrond of buitensporig zijn.

### Wat zijn uw rechten indien we gebruik maken van geautomatiseerde besluitvormingsprocessen?

Om uw claim te behandelen en om u sneller terug te contacteren, gebruiken we een schadebeheersysteem dat de inhoud van uw claim en de ondersteunende documenten scant en analyseert. De beoordeling van uw claim wordt hierdoor volledig geautomatiseerd en er is geen menselijke tussenkomst in het besluitvormingsproces. Op basis van het lezen en de interpretatie van de ondersteunende documenten die u heeft verstrekt, zal het schadebeheersysteem oordelen of uw claim voldoet aan de algemene voorwaarden van uw polis en of uw claim volledig of gedeeltelijk, aanvaard of verworpen wordt.

We controleren ons schadebeheersysteem regelmatig om ervoor te zorgen dat het eerlijk, efficiënt en accuraat blijft.

In alle gevallen, heeft u het recht een uitleg te bekomen voor de beslissing die gemaakt werd met betrekking tot uw claim,

om de beslissing aan te vechten en te verzoeken dat een van onze operatoren de beslissing handmatig nakijkt. Hiervoor kunt u een e-mail sturen naar [claims@europ-assistance.be](mailto:claims@europ-assistance.be), zoals u steeds kunt doen voor de handmatige behandeling van klachten.

We zullen uw persoonsgegevens ook gebruiken om voortdurend de efficiëntie en de snelheid van ons schadebeheersysteem te verbeteren. U heeft het recht om ons te vragen uw persoonsgegevens niet te gebruiken voor deze specifieke doeleinden.

### Hoe kunt u een klacht neerleggen?

Indien u niet tevreden bent met de antwoorden die we u hebben gegeven, heeft u het recht om een klacht neer te leggen bij de toezichthoudende instantie met onderstaande contactgegevens:



**Franse overheid:**

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)  
3 Place de Fontenoy  
TSA 80715  
75334 PARIJS CEDEX 07  
Frankrijk  
[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

### Hoe lang houden wij uw persoonsgegevens bij?

We houden uw persoonsgegevens bij voor zolang dit noodzakelijk is voor bovenstaande doeleinden, of zolang de wet dit vereist.