

# ALGEMENE EN BIJZONDERE VOORWAARDEN VERZEKERINGSPOLIS FLEXIBEL TICKET



## OVERZICHT VAN DE DEKKINGEN VAN DE VERZEKERINGSPOLIS

Het overzicht hieronder biedt een beknopte, weergave van de dekkingen begrepen in deze verzekeringspolis. Een en ander is onderworpen aan de in de polis geboden reikwijdte van de dekking en de toepasselijkheid van de opgenomen uitsluitingen zoals beschreven in deze voorwaarden en het van toepassing zijnde polisblad.

Hoofdstuk	Verstreckte Dekking, Limieten en Eigen Risico
A. Dekking Flexibel  Ticket	<p><b>Omboeking Vlucht:</b> in het geval de Verzekerde zijn Vlucht dient om te boeken naar aanleiding van een wijziging in zijn vlucht, Vluchtwijzigingbedraagt de maximale uitkering 100% van de kosten van het oorspronkelijk vliegtuigticket of 100% van de kosten van de Omgeboekte Vlucht, afhankelijk van welk bedrag het laagst is.</p> <p>Voor de toepassing van deze verzekeringspolis zullen de kosten van een vlucht <b>het volgende omvatten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ de kosten van het vliegtuigticket die door de luchtvaartmaatschappij in rekening worden gebracht , tenzij het Oorspronkelijk vliegtuigticket een Flexibel Ticket betrof;</li> <li>■ bijkomende diensten voor bagage en zetels met betrekking tot de Oorspronkelijke Vlucht. Alle aanverwante transactiekosten, zoals kosten voor debet-, creditcards of betaalkaartkosten;</li> </ul> <p>Voor de toepassing van deze verzekeringspolis worden volgende kosten van de Oorspronkelijke vlucht geacht uitgesloten te zijn :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ De administratiekosten voor de boeking van een Vlucht die door de Verzekeringnemer in rekening worden gebracht;</li> <li>■ De kosten van de aankoop van deze Polis;</li> <li>■ Iedere verzekeringspremie die door een Verzekerde werd betaald in verband met een andere verzekeringspolis</li> <li>■ De kosten die verband houden met de Omgeboekte Vlucht.</li> </ul> <p>Uitsluitingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alle kosten anders dan die van de boeking van een vlucht (zoals hierna gedefinieerd wordt), zoals hotels, autohuur, excursies of iedere andere dienst;</li> <li>■ Een passagierswijziging op de Omgeboekte Vlucht in vergelijking met de Oorspronkelijke</li> <li>■ Buitengewone gebeurtenissen</li> </ul>

# ALGEMENE VOORWAARDEN VERZEKERINGSPOLIS

Polisnummer IB1800344NLFEO

## VERZEKERAAR:

Europ Assistance S.A. (handelend als Europ Assistance S.A. Irish Branch), 4th floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Ireland

Europ Assistance S.A. is een Franse naamloze vennootschap die geregeld wordt door de Franse verzekeringswet, met hoofdkantoor in Promenade de la Bonnette, 1, 92230 Gennevilliers, France, geregistreerd in het Register voor Handel en Bedrijven van Nanterre onder nummer 451 366 405.

Europ Assistance S.A. (handelend als Europ Assistance S.A. Irish Branch) wordt gereguleerd in Frankrijk door de Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) gevestigd 61, rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09, France. Europ Assistance S.A. Irish Branch doet zaken in Ierland in overeenstemming met de Gedragscode voor Verzekeringsondernemingen die gepubliceerd is door de Centrale Bank van Ierland. Geregistreerd in de Republiek Ierland: Reg. Nr. 907089.

## TOEPASSELIJK GELDEND RECHT EN RECHTSGBIED

Op deze verzekeringsovereenkomst is het Nederlandse recht van toepassing en de Nederlandse rechter is bevoegd om van geschillen daaronder kennis te nemen.

## BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS

In overeenstemming met

- De Ierse Wet Bescherming Persoonsgegevens van 1988 en 2003 (zoals gewijzigd) of de equivalente wettelijke regelgeving van het grondgebied dat Richtlijn 95/46/EG implementeert, evenals iedere volgende wijziging van EU-richtlijn(en) (de "DPA" - Data Protection Acts (Wet Bescherming Persoonsgegevens));
- ieder rechtsinstrument of iedere richtlijn die opgesteld of uitgevaardigd is in het kader van de DPA;
- alle vereisten op het gebied van registratie en notificatie in het kader van de DPA die vereist zijn voor de uitvoering van de plichten van iedere partij in het kader van deze Polis; en
- alle vereisten op het gebied van de overdracht en de verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de DPA, met inbegrip van maar niet beperkt tot de beperkingen op de overdracht en de verwerking van persoonsgegevens;

De Verzekeraar, verantwoordelijk voor het bestand, informeert u dat alle persoonsgegevens die u rechtstreeks verstrekt, dan wel via de tussenpersoon, in een bestand opgenomen zullen worden met het doel uw verzekeringspolis te beheren, fraude te voorkomen en onderzoek daarna te doen en risico's te beoordelen en te definiëren. Deze informatie kan namens de Verzekeraar gebruikt worden door andere verzekerings- of herverzekeringsmaatschappijen voor doeleinden van herverzekering of medeverzekering, of door spoedeisende medische hulpverleners en claimafhandelaars die door de Verzekeraar aangesteld zijn en gespecialiseerd zijn in het beheren van claims, en andere dienstverleners waarvan de Verzekeraar gebruik maakt om hem bij te staan bij het beheer van de Polis. Alle verkregen informatie, evenals de voorafgaande opdracht met betrekking daartoe, of de afhandeling van dergelijke informatie, is nodig voor de handhaving van de contractuele betrekkingen.

Uw persoonsgegevens worden in het bijzonder opgenomen in een bestand dat gecontroleerd wordt door de Verzekeraar en zullen verwerkt worden met het doel de verzekeringspolis en iedere bijbehorende claim te beheren, fraude te voorkomen en te onderzoeken, risico's te beoordelen en te definiëren. Over uw persoonsgegevens:

- De Verzekeraar beschouwt uw persoonsgegevens als privé-gegevens die van vertrouwelijke aard zijn en verplicht zich om de persoonsgegevens vertrouwelijk te houden en te waarborgen. Om dit te doen, zal de Verzekeraar de benodigde maatregelen treffen om aanpassingen, verlies, behandeling of toegang tot die gegevens door onbevoegden te voorkomen, rekening houdend met de stand van de technologie op ieder gegeven moment.
- De Verzekeraar mag informatie over u bekend maken:
  - (a) aan andere maatschappijen van Europ Assistance; of
  - (b) aan dienstverleners die door ons aangesteld zijn; of
  - (c) aan regelgevende instanties,

binnen en buiten de Europese Unie in verband met de verstrekking van verzekering-gerelateerde diensten aan u, of zoals anders hierna uiteengezet wordt. Alle overdrachten aan derde partijen zullen plaatsvinden in overeenstemming met de toepasselijke wetten en regelgevingen en beperkt worden tot wat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de diensten.

- De Verzekeraar kan uw persoonsgegevens raadplegen en/of openbaar maken, indien dit door de wet vereist wordt of in goed vertrouwen en overtuiging dat een dergelijke handeling noodzakelijk is om: (a) in overeenstemming te zijn met de wet of aan vereiste juridische procedures van de Verzekeraar te voldoen, (b) zijn rechten of eigendommen te beschermen en te verdedigen met inbegrip van maar niet beperkt tot de veiligheid en integriteit van zijn netwerk; (c) op te treden onder dringende omstandigheden om de persoonlijke veiligheid van gebruikers van zijn diensten of burgers te beschermen.
- U kunt uw rechten op toegang, rectificatie, verweer en het verzoek tot verwijdering van de gegevens uitoefenen door een schriftelijke mededeling te versturen naar The Compliance Officer (de toezichthouder), Europ Assistance S.A. Irish Branch, 4th floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Ireland, die vergezeld moet gaan van een kopie van uw Identiteitsbewijs (indien dit vereist wordt door de plaatselijke wet, de gewoonte of de praktijk) of een gelijkwaardig officieel document, of door een e-mail naar het volgende adres te sturen: [customercare@earefund.com](mailto:customercare@earefund.com).

De Verzekeraar kan u bovendien verzoeken om andere informatie bekend te maken (d.i. medische gegevens) die verwerkt moeten worden in het kader van de hier beschreven doelstellingen. U accepteert hierbij de Verzekeraar uw Toestemming te verlenen voor de verwerking van deze extra gegevens, voor zo ver dat nodig is. U kunt ook bezwaar maken tegen het feit dat uw persoonsgegevens opgeslagen en verwerkt worden zoals hier vermeld wordt. Echter, **als u bezwaar maakt tegen het bekend maken en/of verwerken van uw persoonsgegevens, zal de verzekeringspolis nietig en ongeldig zijn omdat de Verzekeraar niet in staat zal zijn de polis of bijbehorende claims namens u te beheren.**

#### **KLACHTEN EN WETTELIJKE RECHTEN TEN AANZIEN VAN DE PROCEDURES VAN DE VERZEKERAAR:**

Het proces waarin u klachten tegen de Verzekeraar kunt indienen is als volgt:

De Verzekeraar heeft tot doel u hoogstaande dienstverlening te bieden. Mocht u echter klachten hebben, dan dient u die eerst schriftelijk te richten tot:

INTERNATIONAL COMPLAINTS SERVICE (INTERNATIONALE KLACHTENDIENST)  
P.O. BOX 36009  
28020 MADRID (SPANJE)

[complaints@earefund.com](mailto:complaints@earefund.com)

Mocht u niet tevreden zijn met de manier waarop uw klacht in het kader van deze Polis afgehandeld is, en als u een klacht wilt indienen die verband houdt met uw wettelijk erkende belangen en rechten, dan kunt u een schriftelijke mededeling sturen naar:

The Compliance Officer (de toezichthouder)  
Europ Assistance S.A. Irish Branch  
4th floor, 4-8 Eden Quay  
Dublin 1  
D01 N5W8  
Ireland

Als uw klacht verwerkt moet worden door de Verzekeringombudsman die over Europ Assistance Irish Branch gaat, moet de klacht in kwestie onmiddellijk verzonden worden naar:

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

#### **(WETTELIJKE) ANNULERINGS- EN ONTBINDINGSRECHTEN**

Als u de verzekeringsdekking binnen één maand voorafgaand aan de datum van vertrek van de Vlucht koopt, is er geen recht om de polis te annuleren.

Dit is anders in het geval van:

##### **Annulering binnen de Wettelijke Periode**

U kunt deze polis annuleren binnen de 14 dagen na ontvangst van de polisdocumenten (de Annuleringsperiode). De kennisgeving van annulering dient binnen de Annuleringsperiode te zijn verzonden op een beschikbare en toegankelijke duurzame gegevensdrager (zoals papier of e-mail) aan het adres van de Verzekeraar dat op het polisblad van deze verzekering staat vermeld. Iedere reeds betaalde Premie zal u terugbetaald worden op voorwaarde dat u niet gereisd heeft en dat geen claim ingediend is of de intentie bestaat die in te dienen.

De polis zal geannuleerd worden met ingang van de datum van uitgifte ervan.

##### **Annulering buiten de Wettelijke Periode**

U kunt deze polis annuleren op ieder gewenst tijdstip na de Annuleringsperiode door de Verzekeringnemer te schrijven op het adres dat op het polisblad staat vermeld. Als u na de Annuleringsperiode annuleert zal geen terugbetaling van premies plaatsvinden.

##### **Niet-Betaling van Premies**

De dekking onder deze polis vangt niet aan alvorens de premie is betaald. Wij behouden ons het recht voor om deze polis onmiddellijk op te zeggen in het geval van een niet-betaling van de premie of in het geval waarin de betaling gedaan is met frauduleus gebruik van een credit-/debetkaart, of een andere betaalmethode.

#### **DOEL VAN DEZE VERZEKERING**

Het doel van deze verzekering is om u financiële bescherming te verstrekken met betrekking tot de vluchtomboekingen die door de Verzekerde uitgevoerd worden via de website van de Verzekeringnemer, of telefonisch, en die verband houden met een Oorspronkelijke Boeking die op de website van de Verzekeringnemer of telefonisch gedaan werd. Deze polisdocumentatie, die door ons uitgevaardigd wordt, vormt een verzekeringsovereenkomst tussen Ons en U. De dekking onder deze overeenkomst is alleen geldig/inroepbaar als u de passende premie betaald heeft.

U dient uw polisdocumentatie volledig te lezen om te begrijpen wat wel en niet gedekt is.

# BIJZONDERE VOORWAARDEN VERZEKERINGSPOLIS

## DEFINITIES

**ONGEVAL:** Elk lichamenlijk letsel dat rechtstreeks het gevolg is van een onverwachte, toevallige, externe, gewelddadige daad, die niet door de Verzekerde bedoeld was, en die de dood, de blijvende invaliditeit of enige andere situatie heeft veroorzaakt, die door deze Polis wordt gedekt.

In het kader van deze Polis omvat een Ongeval, maar is het niet beprekt tot, de volgende situaties

- Elektrische ontladingen of ontladingen veroorzaakt door blikseminslag.
- Vergiftiging, verstikking, brandwonden of verwondingen die geproduceerd worden door de onvrijwillige inademing van dampen, door onderdompeling of door het inslikken van ongeacht welke vloeibare, vaste, toxische of bijtende materialen.
- Infecties, als de ziekteverwekker het lichaam is binnengedrongen dat door een wond werd veroorzaakt door een ongeval dat in het kader van deze Polis wordt gedekt, op voorwaarde dat de oorzaak en het gevolg ervan medisch kunnen worden vastgelegd.

**DADEN VAN TERRORISME OF SABOTAGE:** Activiteiten die in het geheim worden georganiseerd met ideologische, politieke, economische, religieuze of sociale doeleinden en die individueel of in een groep worden uitgevoerd, met als doel sociale onrust te veroorzaken en willekeurige mensen aan te vallen, of met het doel eigendommen te beschadigen of te vernietigen.

Sabotage is een opzettelijke daad die wettelijk strafbaar is en gericht is op het verzwakken van een vijand door het ontwrichten, belemmeren, verstoren of vernietigen van materiaal.

**CLAIM:** Elke plotse, toevallige, onvoorziene handeling die niet door de Verzekerde werd beoogd en waarvan de schadelijke gevolgen gedekt worden door deze Polis en die de Verzekerde recht kan geven op een schadevergoeding. De groep van schade/kosten die uit dezelfde oorzaak voortvloeit, zal als één enkele claim worden beschouwd.

**EIGEN RISICO:** het (deel van het) bedrag van de kosten die bij een Claim door U zullen worden gedragen.

**GEBRUIKELIJKE WOONPLAATS:** Onder gebruikelijke woonplaats van de Verzekerde wordt verstaan het land van waaruit de Vlucht werd aangevangen en dat geregistreerd is op de boeking van de Verzekerde toen de Vlucht overeengekomen werd.

**BUITENGEWONE GEBEURTENIS:** iedere oorzaak buiten de redelijke controle van de Verzekeraar, zoals overheidsactie, oorlog, rellen, civiele onrust, brand, overstroming, epidemie, staking, arbeidsgeschillen, met inbegrip van arbeidsgeschillen waarbij werknemers, of waarbij een deel van de werknemers, van de betreffende partij betrokken is, of overmacht, maar om iedere twijfel weg te nemen, met uitzondering van vakbondsacties.

### FAMILIELEDEN:

- de echtgenoot/echtgenote of inwonende partner die onder hetzelfde dak woont;
- het legitieme, natuurlijke of geadopteerde kind(eren) van de Verzekerde;
- de moeder en vader van de Verzekerde;
- de broers en zussen van de Verzekerde, met inbegrip van de kinderen van de echtgeno(o)t(e) / inwonende partner / wettelijke erkende partners van de moeder of vader van de Verzekerde;
- de grootouders, schoonouders (d.w.z. de ouders van de echtgeno(o)t(e) van de Verzekerde);
- de kleinkinderen van de Verzekerde.

**VAST TICKET:** in de zin van deze polis betekent dit een boeking voor een vlucht die de koper niet kan wijzigen of wijzigen zonder extra kosten of een nieuwe boeking.

**FLEXIBEL TICKET:** in het kader van deze Polis betekent dit een boeking voor een Vlucht die de koper de flexibiliteit geeft om de datum en de tijd van zijn vlucht te veranderen tot twee uur voorafgaand aan het vertrek, zonder wijzigingskosten te betalen. De flextarieven kunnen ook vergoed worden door de luchtvaartmaatschappij, verminderd met de administratiekosten.

**VLUCHT:** Een vlucht geboekt op de website van de Verzekeringnemer, en/of op websites waarop deze verzekering wordt aangeboden krachtens een specifieke overeenkomst tussen de houder van de website en de Verzekeringnemer, of telefonisch met de Verzekeringnemer.

**VERTREKTIJD:** Het geplande tijdstip dat door de vervoerder aangeduid is op het vliegticket of gelijkwaardig document.

**VLUCHTWIJZIGING:** een verzoek dat door de Verzekerde ingediend wordt voor de OmboekingOmgeboekte Vlucht, zoals vermeld in de bepalingen en voorwaarden van deze Polis.

**VERZEKERDE, U, UW:** de persoon die in ongeacht welk land van de Europese Economische Ruimte woont, die deze ticketverzekering heeft afgesloten verbonden aan een Vlucht die gekocht is op de website van de Verzekeringnemer, en wiens Land van verblijf gedurende de looptijd van deze polis zich in de Europese Economische Ruimte bevindt.

**ENKELE REIS:** Een Vlucht die geen terugreis bevat.

**OORSPRONKELIJKE BOEKING:** De eerste boeking van een Vlucht door een Verzekerde.

**OORSPRONKELIJKE VLUCHT / OORSPRONKELIJK VLIEGTUITICKET:** De Vlucht van de Verzekerde waarvoor de boeking op de website van de Verzekeringnemer of telefonisch werd gemaakt, en/of op websites waarop de reis wordt aangeboden krachtens een specifieke overeenkomst tussen de houder van de website en de Verzekeringnemer. In het kader van deze verzekeringspolis is

een Vlucht beperkt tot alleen vluchtboekingen en betreft niet een boeking van ieder ander product of dienst op de website van de Verzekeringnemer.

**POLIS:** de onderhavige verzekeringsovereenkomst tussen U en Ons met inbegrip van het polisblad, afgesloten door de Verzekerde op de website van de Verzekeringnemer,

**PREMIE:** De totale prijs van deze verzekeringspolis, met inbegrip van iedere toepasselijke belasting op de verzekeringspremie.

**QUARANTAIN:** Tijdelijke isolatie van mensen ter preventie van de verspreiding van een besmettelijke ziekte.

**STAKING:** Het collectief neerleggen van werk door werknemers met het doel iets te verkrijgen of ergens op aan te dringen in bepaalde situaties.

**DERDE PARTIJ:** Ieder individu of rechtspersoon, met uitzondering van:

- De Verzekerde zelf, zijn/haar Familieleden, evenals iedere bloedverwant in opgaande of neergaande lijn, of individuen die hem op de Vlucht vergezellen.
- De werknemers of vertegenwoordigers van de Verzekerde, of deze al dan niet een salaris van hem/haar ontvangen, als die individuen optreden om hun taken uit te voeren.

**OMBOEKING / OMGEBOEKTE VLUCHT:** Een tweede boeking die door de Verzekerde werd gemaakt, die een aanpassing of wijziging is van de Oorspronkelijke Boeking / Oorspronkelijke Vlucht, gemaakt in overeenstemming met de voorwaarden uiteengezet in deze Polis.

**WIJ, ONZE, ONS:** Europ Assistance

## DE OMVANG VAN DE VERSTREKTE VERZEKERINGSDEKKING

### A. DEKKING OMBOEKING

Wij zullen u vergoeden volgens de Voorwaarden en Beperkingen die hierna worden uiteengezet, wanneer u niet in staat bent de Oorspronkelijke Vlucht te maken en een Omboeking moet maken volgens de bepalingen en de voorwaarden van deze verzekeringspolis. Voor elke Vluchtwijziging zal het maximum bedrag dat wij u zullen vergoeden 100% van de kosten van uw Oorspronkelijke Vlucht bedragen, of 100% van de kosten van de Omgeboekte Vlucht, afhankelijk van welk bedrag het laagst is..

Voor de toepassing van deze verzekeringspolis worden onder kosten van een Vlucht onder meer verstaan:

- De kosten van het vliegtuigticket die aangerekend worden door de luchtvaartmaatschappij, behalve wanneer het Oorspronkelijke Vliegtuigticket een Flexibel Ticket betrof.
- Bijkomende diensten voor bagage en zetels met betrekking tot de Oorspronkelijke Vlucht. .
- Alle aanverwante transactiekosten, zoals kosten voor debet-, creditcards of het opladen daarvan.

Voor de toepassing van deze verzekeringspolis zijn de volgende kosten **uitgesloten**:

- De administratiekosten in verband met de boeking van de Vlucht die door de Verzekeringnemer in rekening worden gebracht.
- De kosten van de aankoop van deze Polis die bij het Oorspronkelijke Vliegtuigticket gekocht werd.
- Iedere verzekeringspremie die door een Verzekerde betaald werd voor iedere andere verzekeringspolis.
- De kosten in verband met de Omgeboekte Vlucht.
- Alle kosten anders dan die van een Vlucht, zoals hotels, autohuur, excursies, enz.
- Een passagierswijziging op de Omgeboekte Vlucht in vergelijking met de Oorspronkelijke Vlucht.
- In alle gevallen is het te betalen bedrag beperkt tot het laagste bedrag van 100% van de kosten van Uw oorspronkelijke ticketvlucht of 100% van de kosten van de geboekte vlucht.

### 1. VOORWAARDEN EN BEPERKINGEN

Deze verzekering biedt alleen dekking als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- De Verzekerde moet een tweede boeking maken door de instructies te volgen die beschreven worden in de *bevestigingsmail* van het Oorspronkelijke Vliegtuigticket die door de Verzekeringnemer is toegezonden of door dit telefonisch met de Verzekeringnemer overeen te komen. Als een vlucht op iedere andere wijze wordt omgeboekt, zal de dekking onder deze Polis niet van toepassing zijn op die omboeking.
- De Verzekerde mag zijn/haar vlucht(en) omboeken tot 24 uur voorafgaand aan de Vertrektijd van de Oorspronkelijke Vlucht. Als de omboeking na die tijd gebeurt, biedt deze Polis geen dekking.
- De Omgeboekte Vlucht moet binnen de zestig (60) dagen voorafgaand aan of volgend op de Vertrektijd van de Oorspronkelijke Vlucht gebeuren.

- De Omgeboekte Vlucht moet naar hetzelfde vliegveld van bestemming vliegen als de Oorspronkelijke Vlucht, tenzij de Verzekerde een alternatieve vlucht naar een ander vliegveld van dezelfde stad van bestemming vindt, waarvan aangetoond kan worden dat die een lagere prijs heeft en/of met een andere luchtvaartmaatschappij uitgevoerd wordt.
- Vergoeding van de kosten die door de luchtvaartmaatschappij in rekening worden gebracht om het ticket te wijzigen:
  - De Polis zal alleen dekking bieden voor de vergoeding van boetes die in rekening worden gebracht door de luchtvaartmaatschappij voor het wijzigen van de boeking en is onderhevig aan de beperkingen vermeld in de Polis en hetgeen onder Onverzekerde Uitgaven (artikel 2) is bepaald. Kosten van upgrades of optionele extra's worden door deze polis niet gedekt.
- Vergoeding van de kosten van het vaste vliegtuigticket:
  - De Polis zal alleen dekking bieden voor de vergoeding in verband met de vliegtuigticket(s) van de Oorspronkelijke Vlucht (d.i. niet de kosten van de Omgeboekte Vlucht) en is onderhevig aan de beperkingen vermeld in deze Polis en hetgeen onder Onverzekerde Uitgaven (artikel 2) is bepaald.
- U dient ons iedere documentatie waar wij redelijkerwijze om kunnen vragen te verzorgen.
- Alleen Onze bevoegde verantwoordelijken kunnen deze Polis wijzigen, de voorwaarden ervan aanpassen of de premies veranderen.

## 2. ONVERZEKERDE UITGAVEN

Worden niet gedekt in deze verzekering:

- Het Eigen Risico dat voor ieder Vluchtwijziging van toepassing is.
- De administratiekosten in verband met iedere boeking van een Vlucht die door de Verzekeringnemer in rekening worden gebracht.
- De kosten die verband houden met de Omgeboekte Vlucht.
- Alle kosten anders dan die van een Vlucht, zoals hotels, autohuur, excursies, enz.
- Iedere verzekeringspremie die door een Verzekerde betaald werd voor de Oorspronkelijke Boeking met betrekking tot iedere andere verzekeringspolis.
- De oorspronkelijke prijs van het Flexibele Ticket.
- Een passagierswijziging op de Omgeboekte Vlucht ten opzichte van de Oorspronkelijke Vlucht.

## 3. UITSLUITINGEN

De dekking die in het kader van deze Polis verstrekt wordt, is alleen van toepassing op de vluchtkosten die deel uitmaken van de Oorspronkelijke Boeking / Oorspronkelijke Vlucht en opgenomen zijn in de bevestigingsmail van de Verzekeringnemer die naar de Verzekerde is verzonden, of in de factuur van de reservering van de Oorspronkelijke Vlucht die op de website van de Verzekeringnemer is gemaakt.

Deze Polis dekt niet de kosten die voortkomen uit de Omgeboekte Vlucht, of de kosten van excursies, bezoeken, toegangskarten of alle andere kosten die niet opgenomen zijn op de factuur van de reservering van de Oorspronkelijke Vlucht die op de website van de Verzekeringnemer is gemaakt.

Op dezelfde wijze zijn de gevolgen van ieder van de volgende gebeurtenissen in deze Polis uitgesloten:

- A. Alle bedragen waarvoor de Verzekerde gecompenseerd kan worden door een Derde Partij.
- B. Handelingen van de Verzekerde.
  - a. De door de Verzekerde opzettelijk gepleegde feiten.
  - b. Ongerechtvaardigd wangedrag.
  - c. De kosten die worden gemaakt als gevolg van roekeloze onvoorzichtigheid, ernstige nalatigheid of misdrijven.
  - d. De dekking geldt voor de Verzekerde die vliegtoeren maakt, met uitzondering van de Ongevallen die de Verzekerde kan lijden als hij als passagier reist met een bevoegde luchtvaartmaatschappij, mits het vliegtuig wordt bestuurd door personeel met een geldig vliegbrevet dat van kracht is (I) dat het vliegtuig een regelmatige of chartervlucht ondergaat tussen luchthavens die voor passagiersverkeer zijn ingericht; of (II) dat het vliegtuig geparkeerd staat op de banen van voornoemde luchthavens; of (III) dat het vliegtuig op die luchthavens allerlei manoeuvres uitvoert.
- C. Gebeurtenissen:
  - a. Buitengewone Gebeurtenissen.
  - b. Aanbevelingen door de Wereldgezondheidsorganisatie of nationale of internationale autoriteiten, of beperkingen van het vrije verkeer van mensen, om welke reden ook, of die nu verband houden met de gezondheid, de veiligheid, het weer, de beperkingen of het verbod op luchtverkeer.
  - c. Oorlogen (of die al dan niet verklaard zijn), oproer, opstand, Daden van Terrorisme, gevolgen van radioactiviteit, massademonstraties, sluiten van grenzen en de bewuste ongehoorzaamheid aan officiële verboden.
  - d. Iedere natuurramp, zoals enkele van de volgende natuurfenomenen: aardbevingen en zeebevingen, buitengewone overstromingen (met inbegrip van zeestorm), vulkaanuitbarstingen, atypische cyclonen (met



inbegrip van buitengewone winden met snelheden van meer dan 135 km/uur), tornado's, branden en stormen met meteorologische fenomenen die gekenmerkt worden door aanzienlijke veranderingen in de atmosfeer, blikseminslag, donder, bliksem, wind en intense regen, sneeuw of hagel.

- e. Quarantaine (met uitzondering van de quarantaine van de Verzekerde op bevel van de behandelend arts).
- f. Epidemieën of vervuiling in het land van bestemming.
- g. Verwijdering van het vervoermiddel (al dan niet tijdelijk) op aanbeveling van desbetreffende fabrikant of de burgerlijke of havenautoriteiten.
- h. Gebeurtenissen als gevolg van Stakingen.
- i. Gebeurtenissen als gevolg van een defect van het vervoermiddel (anders dan schade aan wegen of spoorwegen door lawines, sneeuw of overstromingen) en die reeds bekend waren op het moment dat de verzekering en/of de Vlucht werden afgesloten.
- j. Gebrek aan voldoende passagiers of reserveringen voor de Vlucht die uitgevoerd moet worden, of overboeking.
- k. Gebeurtenissen die betrekking hebben op de vrijwillige of gedwongen faillietverklaring, de verdwijning of de contractbreuk door één van de contractuele dienstverleners van de Verzekerde en/of de Verzekeringnemer.

### C. Sancties

De Verzekeraar is niet gehouden om dekking of schadeloosstelling te verlenen krachtens deze verzekering, wanneer deze in strijd is met de sanctiewet- en regelgeving uit hoofde waarvan het de Verzekeraar verboden is om krachtens deze verzekering dekking te bieden of een schadeloosstelling uit te keren.

## ANDERE BEPALINGEN

### BETALING VAN DE PREMIE

Voor verkopen gedaan op de website van de Verzekeringnemer, zal de prijs van de verzekering door u worden betaald op het moment van aankoop van de Vlucht. De Verzekeringnemer betaalt de Verzekeraar de Premies op de door de Verzekeraar aan de Verzekeringnemer opgegeven bankrekeningnummer en datums op de maatschappelijke zetel van deze laatste, Europ Assistance S.A. Irish Branch, 4th floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01N5W8, Ireland.

### CORRESPONDENTIE

- A. Alle correspondentie aan de Verzekeraar zal naar de Verzekeraar gezonden worden op het adres dat op het polisblad van de Polis staat vermeld.
- B. Alle correspondentie van de Verzekeraar aan de Verzekeringnemer zal verstuurd worden naar het adres van de Verzekeringnemer dat op het polisblad staat.
- C. Alle correspondentie van de Verzekeraar aan de Verzekerde zal verstuurd worden naar het adres dat door de Verzekerde wordt verstrekt op het moment waar hij/zij contact opneemt met de Verzekeraar om een claim in te dienen of een bewijs van de verzekering aan te vragen.

## KENNISGEVING VAN VLUCHTWIJZIGING EN BETALING VAN VERGOEDINGEN

U dient de Verzekeraar in te lichten door een e-mail te sturen naar [claimsTix@roleurop.com](mailto:claimsTix@roleurop.com) of door naar de website <https://tix.eclaims.europ-assistance.com/> te gaan waar u toegang heeft tot "Online Verwerking" om uw eigen verzoek tot terugbetaling te beheren, door de documenten bij te voegen die de Oorspronkelijke Boeking en de Omboeking aantonen alsmede de bijhorende facturen of documenten die op de Oorspronkelijke Boeking betrekking hebben.

Het is belangrijk voor ons dat uw verzoek snel wordt verwerkt. Om dat te doen, dient u ons alle relevante informatie zo snel mogelijk te verstrekken nadat het verzoek ingediend is. Hieronder vindt u een lijst met informatie die wij nodig kunnen hebben als onderdeel van uw Vluchtwijziging.

### DOCUMENTEN DIE VERSTREKT MOETEN WORDEN IN GEVAL VAN EEN VLUCHTWIJZIGING

- Het bewijs van aankoop van de Oorspronkelijke Vlucht, met inbegrip van de bevestigingsmail van de Verzekeringnemer die naar de Verzekerde verstuurd is en/of de originele factuur en/of ontvangstbewijzen voor de Oorspronkelijke Vlucht.
- Het bewijs van niet-gebruik van de Oorspronkelijke Vlucht en bijbehorende kosten.
- In de gevallen waarin de luchtvaartmaatschappij de schemawijziging of annulering van de Vlucht niet faciliteert, zal een 'annuleringsbewijs' afgegeven door de Verzekeringnemer, en/of een 'no-show'-bewijs van de luchtvaartmaatschappij vereist zijn.
- De bevestigingsmail van de Verzekeringnemer die naar de Verzekerde is verstuurd, of het document dat de telefonische boeking aantoont als bewijs van aankoop van de Omgeboekte Vlucht, aangekocht via de website voor Omboekingen van de Verzekeringnemer.

### VALUTA

De vereffening van iedere mogelijke schadevergoeding in het kader van de aangegane dekking zal worden uitgevoerd in de valuta waarin de polis werd verkocht en de Premie betaald.

### SUBROGATIE

Na uitkering onder deze Polis kunnen wij het betaalde bedrag overeenkomstig het bepaalde in artikel 7:962 BW verhalen.

## ANDERE VERZEKERING

Als een andere verzekeringspolis van kracht is (op uw naam of op die van iemand anders) op het moment van een gebeurtenis dat aanleiding geeft tot een Claim in het kader van deze Polis, die hetzelfde verlies, dezelfde schade, dezelfde uitgaven of aansprakelijkheid dekt (of, bij afwezigheid van deze polis, dekt) zullen wij niet meer betalen dan ons evenredig aandeel van die claim.

#### BETAALMETHODE - CLAIMS DEKKING FLEXIBEL TICKET

De mogelijke schadevergoeding waarop U recht hebt, in het geval van een schadeclaim met betrekking tot de onder deze Polis geboden dekking, wordt door Ons geregeld via bankoverschrijving.

#### PROCEDURE WANNEER HET NODIG IS OM TE BOEKEN

- Als u de dekking onder deze Polis heeft gekocht en het nodig is uw Vlucht om te boeken, dan dient u de instructies te volgen die in de *bevestigingsmail* staan van het Oorspronkelijke Ticket die u werd toegezonden, voor het uitvoeren van uw Omboeking. U kunt ook contact opnemen met de klantendienst van uw Verzekeringnemer door te bellen naar:  
Telefoon +31707007097

Is de Omboeking eenmaal voltooid, dan moet de vergoeding aangevraagd worden door de onderstaande procedure te volgen.

#### PROCEDURE IN GEVAL VAN EEN CLAIM

##### **Online (aanbevolen):**

Ga naar <https://tix.eclaims.europ-assistance.com/> en selecteer uw taal.

Selecteer: «Creëer een claim voor kostenvergoeding».

Klik bij type product op: «Flexibel Ticket» en volg de instructies.

**Per e-mail:** door een e-mail te sturen naar [claimsTix@roleurop.com](mailto:claimsTix@roleurop.com)

##### **Vereiste Documentatie**

- Polisnummer
- Informatie betreffende de Verzekerde
- Het bewijs van aankoop van de Oorspronkelijke Vlucht, met inbegrip van de bevestigingsmail van de Verzekeringnemer die naar de Verzekerde verstuurd is en/of de originele factuur en/of ontvangstbewijzen voor de Oorspronkelijke Vlucht die werd gekocht.
- Het bewijs van niet-gebruik van de Oorspronkelijke Vlucht en bijbehorende kosten.
- Wanneer een luchtvaartmaatschappij geen bewijs van niet-gebruik van de Oorspronkelijke Vlucht verstrekt, zal een bewijs van niet-gebruik van de Oorspronkelijke Vlucht, afgegeven door de Verzekeringnemer en / of een 'no-show-certificaat' dat door de luchtvaartmaatschappij wordt afgeleverd, vereist worden. De bevestigingsmail van de Verzekeringnemer die naar de Verzekerde verstuurd is, of het document dat de telefonische boeking aantoont als bewijs van aankoop van de Omgeboekte Vlucht, die aangekocht is via de website voor Omboekingen van de Verzekeringnemer, dient eveneens te worden verstrekt.
- De Verzekeraar zal de Verzekerde informeren als extra documentatie dient verstrekt te worden.

##### **Afdeling klantendienst van de Verzekeraar**

Telefoon: +31707007097 van 9.00 tot 17.00 uur (van maandag tot en met vrijdag)

@e-mail: [claimsTix@roleurop.com](mailto:claimsTix@roleurop.com)

Web: <https://tix.eclaims.europ-assistance.com/>