

+

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN HET CONTRACT “VOOR EN NAZORG PAKKET” ALS INCLUSIE IN EEN SEAN LEVENS-, OVERLIJDENS- EN UITVAARTPOLIS VERZEKERD DOOR HOOGHENRAED

1. TOEPASSINGSVOORWAARDEN VAN HET CONTRACT

1.1. Definities

1.1.1. De verzekeraar voor het luik bijstand

EUROP ASSISTANCE (Belgium) N.V., R.P.R. 0457.247.904, erkend onder codenummer 1401 om de takken 13,16 en 18 (Bijstand) uit te oefenen (K.B. van 02.12.96, B.S. van 21.12.96), en 47696 als verzekeringsmakelaar met hoofdzetel in de Triomflaan 172 te 1160 Brussel.

1.1.2. De verzekeringsnemer

Diegene die de SEAN Europ overlijdenspolis gedekt door Hooghenraed onderschrijft.

1.1.3. De verzekerden

De fysieke personen met naam vermeld als verzekerden in de bijzondere voorwaarden van de overlijdenspolis en die woonachtig is in België.

1.1.4. De begunstigen

De personen als begunstigen aangeduid in de bijzondere voorwaarden van de overlijdenspolis die door de verzekerde werd afgesloten

1.1.5. De woonplaats

De plaats waar de verzekerde gewoonlijk verblijft in België met zijn familie. Deze plaats breidt zich uit tot alles wat tot zijn privédoorn behoort (woning, tuin, park, bijliggende woonsten, garage, stallen enz.).

1.1.6. De waarborg

Het geheel van de prestaties waartoe de verzekeraar zich contractueel verbonden heeft. Elk in dit contract vermeld bedrag (gewaarborgde terugbetaling, gewaarborgde tenlasteneming...) geldt inclusief alle belastingen.

1.1.7. Verzekerde gebeurtenissen

De gebeurtenissen die recht geven op de prestaties zijn het overlijden van de verzekerde of een naaste van de verzekerde.

De prestaties zijn uitsluitend van toepassing in België, buiten de organisatie van de repatriëring van het stoffelijke overschot en de eventuele vervroegde terugkeer van de gezinsleden (echtgenoot, kind, vader, moeder, broer, zus, schoonbroer, schoonzus, schoonvader, schoonmoeder) met verlof in het buitenland om de uitvaart van de verzekerde bij te wonen.

1.2. Beroep op onze prestaties

Onze informatiedienst is bereikbaar alle werkdagen van maandag tot vrijdag van 8u30 tot 18u30 en zaterdag van 9u30 tot 18u.

De bijstandsdienst ivm met het sturen van een psycholoog of sociaal assistent is bereikbaar 24/24 en dit 7dagen/7.

1.3. Toepassingsmodaliteiten

1.3.1. Bijstandsverleningen

De bijstandsverleningen mogen in geen geval financieel winstgevend zijn voor u. Ze zijn bestemd om u, binnen de beperkingen van de overeenkomst, te helpen in nood of bij onvoorziene gebeurtenissen tijdens de duur van de waarborg.

1.4. Wettelijke verplichtingen

Voor de toepassing van de waarborg aanvaardt u de verplichtingen of beperkingen die voortvloeien uit de verplichting van de verzekeraar om de administratieve of hygiënische wetten en reglementen na te leven van de landen waar hij tussenbeide komt.

1.5. Uw verplichtingen bij een bijstand

U verbindt zich ertoe:

- de verzekeraar zo spoedig mogelijk te bellen op het nummer 02.541.91.72 of op de hoogte te laten brengen, behalve bij overmacht, opdat hij op optimale wijze de gevraagde bijstand kan regelen en u toelaat de gewaarborgde kosten te maken;
- akkoord te gaan met de oplossingen die de verzekeraar voorstelt;
- de verplichtingen na te leven die specifiek zijn voor de gevraagde prestaties en die in onderhavig contract vermeld zijn;
- de vragen van de verzekeraar in verband met het zich voordoen van de verzekerde gebeurtenissen juist te beantwoorden;
- aan de verzekeraar de eventuele andere verzekeringen gedetailleerd op te geven die hetzelfde voorwerp hebben en dezelfde risico's dragen als deze die gedekt zijn door onderhavig contract;
- de oorspronkelijke bewijsstukken van uw gewaarborgde uitgaven te geven aan de verzekeraar;
- de overlijdensakte aan de verzekeraar te overhandigen wanneer u beroep doet op onze diensten voor psychologische bijstand of de sociale assistent.

1.6. Het niet naleven van uw verplichtingen

Indien u een van de verplichtingen die in 1.5. vermeld zijn, niet naleeft, kan de verzekeraar :

- de verschuldigde prestatie verminderen of u zijn uitgaven terugvorderen, ten bedrage van zijn nadeel;
- de verschuldigde prestatie weigeren of de totale som van zijn onkosten van u terugvorderen, indien u met bedrieglijk opzet uw verplichtingen niet nagekomen bent.

2. VOORZIENE PRESTATIES

Alle prestaties worden geleverd en georganiseerd in België

A. Voor de verzekerde

INFORMATIE

- info bij het overlijden van een naaste;
- algemene informatie bestemd om u te helpen bij de stappen die u onderneemt op administratief en sociaal vlak uitsluitend om privé-redenen;
- adressen van openbare diensten waar u terecht kunt voor :
 - wilsbeschikking
 - regelen van voogdij
 - erfenis- en successierechten
 - sociale verzekeringen, pensioenen
- waar moet het overlijden aangegeven worden;
- adressen van openbare diensten waar u terecht kunt voor voorzieningen die betrekking hebben op :
 - sociale uitkeringen
 - tegemoetkomingen in de studiekosten
 - huursubsidies
 - kinderbijslag
 - kinderopvang
 - gezinsopvang
- formaliteiten bij overlijden, te contacteren instanties zoals :
 - banken
 - werkgever
 - uitkerende instanties
 - ziekenfonds
 - verzekeringsmaatschappijen
 - overige instanties waar de overledene geregistreerd staat

STUREN VAN BLOEMEN

Europ Assistance kan op vraag van de klant in België en wereldwijd bloemen laten leveren in naam van de klant voor het overlijden van een naaste. Europ Assistance zal de kost van de bloemen debiteren van de verzekerde zijn kredietkaart

ORGANISATIE EN TEN LASTE NAME VAN DE REPATRIËRING VAN HET STOFFELIJK OVERSCHOT

Wanneer u als verzekerde in het buitenland komt te overlijden, regelen en betalen wij het vervoer van het stoffelijk overschot van het zieken- of het lijkenhuis naar de door de familie in België aangeduide plaats. Wij betalen eveneens:

- de kosten voor de post-mortembehandeling en het kisten
- de kosten voor de lijk-kist tot een bedrag van 620 euro

De andere kosten, meer bepaald de kosten voor de rouwdienst en de begrafenis of crematie, blijven voor rekening van de familie.

B. Voor de begunstigde (erfgenaar van de verzekerde en / of nabestaanden)

INFODIENST

Zelfde infodienst als hierboven

NETWERK VAN BEGRAFENISONDERNEMERS

De begunstigde of nabestaanden kunnen bij ons terecht wanneer zij zelf geen begrafenisondernemer kennen. Wij kunnen hen de gegevens doorgeven van begrafenisondernemers die voldoen aan het kwaliteitscharter van Europ Assistance.

ADMINISTRATIE

De nabestaanden kunnen de hulp van Europ Assistance invoeren waarbij Europ Assistance hen een social assistent zal sturen (voor max 16 uur op 1 locatie in België en steeds in blokken van min 4 uur) die hen zal bijstaan en kan helpen bij de opmaak van de administratie ivm met de aangifte van het overlijden bij de verschillende instanties.

PSYCHOLOGISCHE BIJSTAND

Europ Assistance beschikt over een netwerk van psychologen die in het kader van het plots overlijden van de verzekerde kan ingeschakeld worden voor de opvang van één van de nabestaanden (max 5 sessies van 1 uur), of een groep van mensen op 1 locatie (max 1 sessie van 1 uur).

VERVROEGDE TERUGKEER

Indien de verzekerde in België komt te overlijden, organiseren en betalen wij de eventuele vervroegde terugkeer van de verzekerde zijn gezinsleden (echtgenoot, kind, vader, moeder, broer, zus, schoonbroer, schoonzus, schoonvader, schoonmoeder) met verlof in het buitenland om de uitvaart van de verzekerde bij te wonen.

3. UITSLUITINGEN EN BEPERKINGEN

3.1. Zijn uitgesloten

- opzettelijk door de verzekerde veroorzaakte gebeurtenissen;
- toestanden die het gevolg zijn van een zelfmoordpoging tijdens de eerste 12 maanden na de onderschrijving van de polis;
- en, in het algemeen, alle niet uitdrukkelijk in het contract vermelde kosten.

3.2. Uitzonderlijke omstandigheden

De verzekeraar kan niet aansprakelijk gesteld worden voor vertragingen, nalatigheden of belemmeringen in de bijstandsverlening indien ze hem niet toegeschreven kunnen worden of wanneer ze het gevolg zijn van een geval van overmacht.

De verzekeraar kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor de interpretatie van de informatie noch voor het gebruik dat de oproeper van de meegedeelde inlichtingen maakt. De inlichtingen worden gegeven in het Frans, het Nederlands of het Engels.

Wij komen in geen geval tussenbeide in zaken die reeds lopend zijn of behandeld zijn door de bevoegde instanties. Wij gaan evenmin een oordeel vellen in rechtszaken, zullen geen oordeel geven over de prijs en de kwaliteit van goederen of verbruiksdiensten en zullen geen fiscale en/of commerciële vragen behandelen.

4. RECHTSSYSTEEM

4.1. Subrogatie

U subrogeert de verzekeraar in uw rechten, handelingen en beroep tegen elke verantwoordelijke derde en dit voor het bedrag van zijn uitgaven.

Behalve in geval van kwaad opzet kan de verzekeraar geen verhaal nemen op uw descendentes, ascendentes, partner, aanverwanten in rechte lijn, personen die met u onder één dak wonen, uw gasten en de leden van uw huishouden. De verzekeraar kan echter wel verhaal nemen op deze personen voor zover hun aansprakelijkheid werkelijk gewaarborgd is door een verzekeringscontract.

4.2. Schulderkenning

U verbindt zich ertoe de verzekeraar binnen een maand de kosten terug te betalen voor de prestaties die niet gewaarborgd worden door het contract en die hij u toegezegd heeft als voorschot.

4.3. Verjaring

Alle handelingen die uit onderhavige overeenkomst voortvloeien, verjaren 3 jaar na de gebeurtenis die er aanleiding toe gaf.

4.4. Rechtsmacht

Alle geschillen over onderhavige overeenkomst worden uitsluitend door de bevoegde Belgische rechtbanken beslecht.

4.5. Contractwet

Onderhavig contract valt onder de wet van 25 juni 1992 op de landsverzekeringsovereenkomst (B.S. van 20 augustus 1992).

OMBUDSMAN.

Elke klacht over de overeenkomst kan gericht worden aan de Controledienst voor de Verzekeringen, de Meeûssquare 35 te 1000 Brussel, fax: 02 547 59 75, e-mail: ombudsman@assuralia.be, onverminderd de mogelijkheid voor de verzekeringsnemer om een rechtsvordering in te stellen.

4.6. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Overeenkomstig de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer wordt elke persoon van wie de persoonsgegevens verzameld of geregistreerd worden in één of meer bestanden van de verzekeraar, over de volgende punten ingelicht :

1° De houder van de bestanden is Hooghenraed, waarvan de zetel gevestigd is in Nederland, 3740 AA Baarn, Javalaan 7;

2° Doel van deze bestanden is de verzekeringsnemer en de begunstigen te identificeren, de contracten en de bijstandsverleningen te beheren en de relaties met het bestaande cliënteel te optimaliseren;

3° Elke persoon die zijn identiteit bewijst, kan kennis krijgen van de gegevens die in het bestand over hem opgenomen zijn. Hij heeft het recht de verbetering of de schrapping van elk persoonsgegeven te bekomen, dat met inachtneming van het doel van de verwerking onvolledig of niet relevant zou zijn;

4° Om dit recht uit te oefenen, richt de betrokken persoon een gedateerde en getekende aanvraag tot de klantendienst van Europ Assistance. Bovendien zal hij het openbaar register van de geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens kunnen raadplegen bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

4.7 Instemmingsclausule

De verzekerden geven toelating aan Europ Assistance om gevoelige informatie te behandelen over hun persoon, voor zover dit nodig is voor de opvolging van volgende zaken: het beheer van de bijstand, het beheer van de kosten en van de afrekening van de bijstand en het beheer van eventuele geschillen, het geven van de gevraagde informatie.