



Algemene  
voorwaarden

# **Bijstand**

## **Specifieke bepalingen**

06.2022

## OVERZICHT

---

### Titel 1 Arbeidsongevallen – bijstand

- Hoofdstuk 1 Verbintenissen van AXA Assistance
- Hoofdstuk 2 Verbintenissen van de verzekerde
- Hoofdstuk 3 Bijstandsprestaties
  - 1 Telefonische bijstand 24u/24
  - 2 Psychologische bijstand
  - 3 Mobiliteit
  - 4 Huishoudelijke hulp
  - 5 Opdrachten in het buitenland
  - 6 Vervroegde terugkeer uit het buitenland van de gezinsleden van de getroffen
  - 7 Ziekenbezoek in het buitenland
  - 8 Vervroegde terugkeer uit het buitenland van de bedrijfsleider
  - 9 Hulp bij het zoeken van tijdelijk personeel
  - 10 Oprichten van een crisiscel
  - 11 Diverse diensten in het kader van een door de verzekering Arbeidsongevallen gedekt beroepsongeval

---

### Titel 2 Collectief Gemeen Recht - bijstand

- Hoofdstuk 1 Verbintenissen van AXA Assistance
- Hoofdstuk 2 Verbintenissen van de verzekerde
- Hoofdstuk 3 Bijstandsprestaties
  - 1 Telefonische bijstand 24u/24
  - 2 Psychologische bijstand
  - 3 Mobiliteit
  - 4 Huishoudelijke hulp
  - 5 Opdrachten in het buitenland
  - 6 Vervroegde terugkeer uit het buitenland van de gezinsleden van de getroffen
  - 7 Ziekenbezoek in het buitenland
  - 8 Vervroegde terugkeer uit het buitenland van de bedrijfsleider
  - 9 Hulp bij het zoeken van tijdelijk personeel
  - 10 Oprichten van een crisiscel
  - 11 Diverse diensten in het kader van een door de verzekering Collectief Gemeen Recht gedekt beroepsongeval

---

### Titel 3 Patroon - bijstand

- Hoofdstuk 1 Verbintenissen van AXA Assistance
- Hoofdstuk 2 Verbintenissen van de verzekerde
- Hoofdstuk 3 Bijstandsprestaties
  - 1 Telefonische bijstand 24u/24
  - 2 Psychologische bijstand
  - 3 Mobiliteit
  - 4 Het bureauticamaterieel en informaticamaterieel bij de verzekerde thuis
  - 5 Huishoudelijke hulp
  - 6 Opdrachten in het buitenland
  - 7 Vervanging in het buitenland

- 8 Vervroegde terugkeer uit het buitenland van de gezinsleden van de getroffen
- 9 Ziekenbezoek in het buitenland
- 10 Vervroegde terugkeer uit het buitenland van de bedrijfsleider
- 11 Hulp bij het zoeken van tijdelijk personeel
- 12 Oprichten van een crisiscel
- 13 Diverse diensten in het kader van een door de verzekering Patroon gedekt privé- of beroepsongeval

---

**Titel 4 Brand Eenvoudige Risico's - bijstand**

- Hoofdstuk 1 Uw verbintenissen
- Hoofdstuk 2 De verbintenissen van AXA Assistance
  - 1 Bijstand aan het verzekerde gebouw en de inhoud ervan
  - 2 Bijstand in geval van ernstig schadegeval waarbij de aanwezigheid van de verzekerde noodzakelijk is
  - 3 Bijstand wanneer het verzekerde gebouw dat ook dienst doet als privéwoning van de verzekerde onbewoonbaar is

---

**Titel 5 Diefstal en Vandalisme Eenvoudige Risico's - bijstand**

- Hoofdstuk 1 Uw verbintenissen
- Hoofdstuk 2 De verbintenissen van AXA Assistance
  - 1 Bijstand aan het verzekerde gebouw en de inhoud ervan

---

**Titel 6 Brand Speciale Risico's - bijstand**

- Hoofdstuk 1 Uw verbintenissen
- Hoofdstuk 2 De verbintenissen van AXA Assistance
  - 1 Bijstand aan het verzekerde gebouw en de inhoud ervan
  - 2 Bijstand in geval van ernstig schadegeval waarbij de aanwezigheid van de verzekerde noodzakelijk is
  - 3 Bijstand wanneer het verzekerde gebouw dat ook dienst doet als privéwoning van de verzekerde onbewoonbaar is

---

**Titel 7 Diefstal Speciale Risico's - bijstand**

- Hoofdstuk 1 Uw verbintenissen
- Hoofdstuk 2 De verbintenissen van AXA Assistance
  - 1 Bijstand aan het verzekerde gebouw en de inhoud ervan

---

**Titel 8 Cyber Protection - bijstand**

- Hoofdstuk 1 Uw verbintenissen
- Hoofdstuk 2 De verbintenissen van AXA Assistance
  - 1 Bijstand bij aantasting van gegevens en programma's
  - 2 Bijstand bij schending van de bescherming van persoonsgegevens en kennisgeving
  - 3 Bijstand bij poging tot cyberafpersing
  - 4 Bijstand bij schending van de E-reputation
  - 5 Oprichting van een crisiscel

## TITEL 1 ARBEIDSONGEVALLEN - BIJSTAND

Behoudens afwijking bepaald in de algemene voorwaarden, is de dekking verworven zodra deze verzekering tegen arbeidsongevallen in werking treedt en geldt deze zolang die verzekering van kracht is.

Elk verzoek om een bijstandsprestatie moet gericht worden aan AXA Assistance op het volgend telefoonnummer: 02/550.05.30.

De bijstandsprestaties worden verleend door INTER PARTNER ASSISTANCE, verzekeringsmaatschappij toegelaten onder het codenr. 0487 om Bijstandsverzekeringen te beoefenen (K.B. van 04.07.1979 en van 13.07.1979, - B.S. van 14.07.1979), met maatschappelijke zetel gevestigd te 1000 Brussel op de Regentlaan, 7.

### Hoofdstuk 1 Verbintenissen van AXA Assistance

---

Binnen de grenzen van wat hierna is bepaald, organiseert AXA Assistance de bijstand ingeval een **verzekerde** het slachtoffer is van een **ongeval** dat door de verzekering Arbeidsongevallen wordt gedekt.

Tenzij anders bepaald, worden de facturen van de bijstandsverleners niet door AXA Assistance vergoed.

De vergoedingsgrenzen van de bijstandsdekking zijn niet geïndexeerd.

### Hoofdstuk 2 Verbintenissen van de verzekerde

---

Om van de prestaties van de bijstandsdekking te genieten, moet de **verzekerde**:

- vóór elke tussenkomst contact opnemen met het callcenter van AXA Assistance op het nummer 02/550.05.30,
- en het voorafgaandelijk akkoord bekomen van AXA Assistance alvorens enige bijstandskosten aan te gaan.

Deze toestemming wordt verleend onder voorbehoud van aanvaarding van het **ongeval** in het kader van de verzekering Arbeidsongevallen en geeft derhalve geen uitsluitel over de toepasbaarheid van de dekking.

AXA Assistance behoudt zich het recht voor om de **verzekerde** te verzoeken:

- de originele bewijsstukken te overhandigen van de uitgaven die zijn gedaan voor de **verzekerde**,
- bewijs te leveren van de feiten die recht geven op de gedekte prestaties.

De door AXA Assistance verstrekte vervoersbewijzen die de **verzekerde** niet heeft gebruikt, dienen haar te allen tijde te worden terugbezorgd.

Gebeurt dit niet, dan kan AXA Assistance van de **verzekerde** de terugbetaling vorderen van de door haar uitgekeerde sommen ten belope van de geleden schade als gevolg van dit verzuim.

## Hoofdstuk 3 Bijstandsprestaties

---

### 1 Telefonische bijstand 24u/24

**U** heeft rechtstreeks toegang tot de telefonische bijstandsdienst 24u/24 van AXA Assistance. AXA Assistance biedt **u** haar hulp aan ter ondersteuning van de **verzekerde** na een door de verzekering Arbeidsongevallen gedekt beroeps**ongeval**.

### 2 Psychologische bijstand

Naar aanleiding van een door de verzekering Arbeidsongevallen gedekt beroeps**ongeval**, organiseert en vergoedt AXA Assistance in België en in een straal van 30 km buiten de landsgrenzen psychologische bijstand met een maximum van 6 sessies:

- individueel voor de **verzekerde**,
- in groep voor de echtgenoot of de samenwonende partner van de getroffene en hun kinderen, of bij ontstentenis de vader en de moeder,
- indien nodig, in groep voor de collega's die door het **ongeval** zijn getraumatiseerd.

### 3 Mobiliteit

Indien een **verzekerde**, na een door de verzekering Arbeidsongevallen gedekt beroeps**ongeval**, niet in staat is zich met zijn eigen voertuig of met het openbaar vervoer te verplaatsen, zoekt en organiseert AXA Assistance in België en in een straal van 30 km buiten de landsgrenzen een aangepaste wijze van vervoer tussen zijn verblijf- en werkplaats en omgekeerd, voor zover de medische toestand ten gevolge van dit **ongeval** dit rechtvaardigt.

Voor deze vervoerskosten verleent AXA Assistance in België en in een straal van 30 km buiten de landsgrenzen een tussenkomst van 100 EUR per dag gedurende maximum 8 dagen.

### 4 Huishoudelijke hulp

Indien een **verzekerde**:

- het slachtoffer wordt van een door de verzekering Arbeidsongevallen gedekt beroeps**ongeval**,
- en voor zover zijn medische situatie en zijn gezinstoestand (alleenwonend of geheel verantwoordelijk voor de huishouding) dit rechtvaardigen:
  - organiseert AXA Assistance een dienst voor de schoonmaak van zijn woning. AXA Assistance neemt de kostprijs van deze dienst ten laste tot 4 uur per dag en dit 1 maal per week.
  - kan AXA Assistance tevens zoeken naar leveranciers voor de thuisbezorging bij deze **verzekerde** van levensnoodzakelijke middelen (1x per week) en van warme maaltijden (1x per dag).
  - organiseert AXA Assistance hulp in de tuin bij de woning die zij ten laste neemt tot 3 uur per dag en 1 keer per week. Onder tuinhulp wordt verstaan: het algemene onderhoud van de tuin met uitsluiting van het snoeien, vellen of rooien van bomen, aanleg van terrassen of bestratingen en tuinrenovaties.
  - organiseert AXA Assistance een oppas voor kinderen jonger dan 18 jaar voor de dagen dat zij op de gebruikelijke verblijfplaats van de **verzekerde** verblijven, en neemt deze ten laste ten bedrage van 65 euro per dag gedurende 3 dagen.

Deze diensten worden ten laste genomen in België en in een straal van 30 km buiten de landsgrenzen gedurende maximum 6 weken of volgens de duur die hierboven uitdrukkelijk werd vermeld.

## 5 Opdrachten in het buitenland

Indien een **verzekerde** het slachtoffer wordt van een door de verzekering Arbeidsongevallen gedekt beroeps**ongeval** tijdens een tijdelijke beroepsopdracht in het buitenland, kan hij bij het callcenter van AXA Assistance terecht voor praktische inlichtingen (ziekenhuizen, artsen, apotheken, ...).

Afhankelijk van de ernst van het **ongeval** en in overleg met de behandelende geneesheer en/of de huisarts, organiseert AXA Assistance de repatriëring van de getroffen rekening houdend met zijn medische toestand (sanitair vliegtuig, lijnvlucht, trein eerste klasse of ziekenwagen) naar een Belgisch ziekenhuis dicht bij zijn verblijfplaats of naar zijn verblijfplaats zelf.

Indien de **verzekerde** in het buitenland wordt opgenomen in het ziekenhuis, vergoedt AXA Assistance voor één gezinslid de reiskosten naar de plaats van de opname en terug.

AXA Assistance neemt eveneens de administratieve formaliteiten naar aanleiding van het overlijden van de **verzekerde** op zich.

Indien de ernst van de toestand dit vereist, kan AXA Assistance een voorschot tot 2.500 EUR betalen. Dit geldvoorschot moet vooraf, in België, aan AXA Assistance worden overgemaakt in cash of door middel van een overschrijving of een bankwaarborg.

## 6 Vervroegde terugkeer uit het buitenland van de gezinsleden van de getroffen

Indien een **verzekerde**, als gevolg van een door de verzekering Arbeidsongevallen gedekt beroeps**ongeval**, voor langer dan één nacht in een Belgisch ziekenhuis wordt opgenomen en zijn medische toestand de aanwezigheid van een gezinslid vereist, organiseert en vergoedt AXA Assistance de repatriëring per trein in eerste klasse of per lijnvlucht in economy class:

- van zijn echtgenoot/echtgenote of samenwonende partner,
- en/of zijn kinderen of, bij ontstentenis, zijn vader en moeder, wonende in België maar in het buitenland verblijvend.

AXA Assistance betaalt dan:

- één enkele reis per te repatriëren persoon;
- in voorkomend geval, één enkele reis voor het ophalen van het achtergelaten voertuig.

## 7 Ziekenbezoek in het buitenland

Indien een **verzekerde**, als gevolg van een door de verzekering Arbeidsongevallen gedekt beroeps**ongeval**, in een buitenlands ziekenhuis verblijft en zijn medische toestand het onmogelijk maakt getransporteerd te worden binnen de 48 u, organiseert en vergoedt AXA Assistance het transport van een, door de **verzekerde**, aangeduide persoon om hem te bezoeken.

In deze omstandigheden betaalt AXA Assistance:

- de heen- en terugreis van de aangeduide persoon;
- de hotelkosten van deze persoon tot maximum 80 EUR per dag en voor een totaal van maximum 5 dagen.

## 8 Vervroegde terugkeer uit het buitenland van de bedrijfsleider

Indien één van uw aangestelden, uw zaakvoerder of één van uw actieve vennoten als gevolg van een door de verzekering Arbeidsongevallen gedekt beroepsongeval arbeidsongeschikt is, organiseert en vergoedt AXA Assistance de terugkeer van de bedrijfsleider via trein in eerste klasse of per lijnvlucht in economy class.

In deze omstandigheden betaalt AXA Assistance:

- één enkele reis per te repatriëren persoon;
- in voorkomend geval, één enkele reis voor het ophalen van het achtergelaten voertuig.

## 9 Hulp bij het zoeken van tijdelijk personeel

Indien een **verzekerde**, als gevolg van een door de verzekering Arbeidsongevallen gedekt beroepsongeval, arbeidsongeschikt is, zet AXA Assistance alles in het werk om de bedrijfsleider te helpen bij het zoeken van een tijdelijke vervanger.

## 10 Oprichten van een crisiscel

Om de verzekerde bedrijfsleider te helpen de tijdelijke problemen van een door de verzekering Arbeidsongevallen gedekt beroepsongeval op te vangen, kan AXA Assistance hem voorstellen een crisiscel op te richten die:

- de oproepen zal beantwoorden en de berichten zal noteren;
- de klanten en andere correspondenten van de situatie op de hoogte zal brengen, alsook van de eventuele wijzigingen die dit veroorzaakt;
- elk ander probleem dat zich eventueel zou voordoen, zal regelen.

De hieruit voortvloeiende kosten, blijven evenwel te uwen laste.

## 11 Diverse diensten in het kader van een door de verzekering Arbeidsongevallen gedekt beroepsongeval

- Leveren van geneesmiddelen: AXA Assistance organiseert en neemt de kosten ten laste voor het ophalen en het afleveren bij de **verzekerde** van de noodzakelijke geneesmiddelen met doktersvoorschrift. De kosten van de geneesmiddelen blijven ten laste van de **verzekerde**.
- Organiseren van de medische controle AXA Assistance organiseert en neemt de kosten ten laste voor het transport van de **verzekerde** die zich naar een ziekenhuis of medisch centrum moet begeven voor een controle.
- Het zoeken naar paramedisch personeel: AXA Assistance zoekt paramedisch personeel voor de thuisverzorging van de **verzekerde**.
- Een info line die u de volgende informatie bezorgt:
  - de verplegingsinrichtingen en ambulancediensten in de omgeving;
  - de apotheker of de arts van wacht;
  - kinderdagverblijven, homes, seniories, revalidatiecentra en centra voor palliatieve verzorging;
  - thuisdiensten (verzorging, maaltijden, boodschappen, huishoudhulp, oppas voor kinderen, oppas voor zieken, oppas voor dieren);
  - bedrijven die gespecialiseerd zijn in rekrutering en vorming van personeel.

## TITEL 2 COLLECTIEF GEMEEN RECHT - BIJSTAND

Behoudens afwijking bepaald in de algemene voorwaarden, is de dekking verworven zodra de verzekering Collectief Gemeen Recht in werking treedt en geldt deze zolang deze verzekering van kracht is.

Elk verzoek om een bijstandsprestatie moet gericht worden aan AXA Assistance op het volgende telefoonnummer: 02/550.05.30.

De bijstandsprestaties worden verleend door INTER PARTNER ASSISTANCE, verzekeringsmaatschappij toegelaten onder het codenr. 0487 om Bijstandsverzekeringen te beoefenen (K.B. van 04.07.1979 en van 13.07.1979, - B.S. van 14.07.1979), met maatschappelijke zetel gevestigd te 1000 Brussel op de Regentlaan, 7.

### Hoofdstuk 1 Verbintenissen van AXA Assistance

---

Binnen de grenzen van wat hierna is bepaald, organiseert AXA Assistance de bijstand ingeval een **verzekerde** het slachtoffer is van een beroeps**ongeval** dat door de verzekering Collectief Gemeen Recht wordt gedekt.

Tenzij anders bepaald, worden de facturen van de bijstandsverleners niet door AXA Assistance vergoed.

De vergoedingsgrenzen van de bijstandsdekking zijn niet geïndexeerd.

### Hoofdstuk 2 Verbintenissen van de verzekerde

---

Om voor de prestaties uit de bijstandsdekking in aanmerking te komen, moet de **verzekerde**:

- vóór elke tussenkomst contact opnemen met het callcenter van AXA Assistance op het nummer 02/550.05.30,
- en het voorafgaandelijk akkoord bekomen van AXA Assistance alvorens enige bijstandskosten aan te gaan.

Deze toestemming wordt verleend onder voorbehoud van de aanvaarding van het **ongeval** in het kader van de verzekering Collectief Gemeen Recht en geeft derhalve geen uitsluitsel over de toepasbaarheid van de dekking.

AXA Assistance behoudt zich het recht voor om de **verzekerde** te verzoeken:

- de originele bewijsstukken te overhandigen van de uitgaven die zijn gedaan voor de **verzekerde**;
- bewijs te leveren van de feiten die recht geven op de gedekte prestaties.

De door AXA Assistance verstrekte vervoersbewijzen die de **verzekerde** niet heeft gebruikt, dienen haar te allen tijde te worden terugbezorgd.

Gebeurt dit niet, dan kan AXA Assistance van de **verzekerde** de terugbetaling vorderen van de door haar uitgekeerde sommen ten belope van de geleden schade als gevolg van dit verzuim.



## Hoofdstuk 3 Bijstandsprestaties

---

### 1 Telefonische bijstand 24u/24

**U** heeft rechtstreeks toegang tot de telefonische bijstandsdienst 24u/24 van AXA Assistance. AXA Assistance biedt **u** haar hulp aan ter ondersteuning van de **verzekerde** na een door de verzekering Collectief Gemeen Recht gedekt beroeps**ongeval**.

### 2 Psychologische bijstand

Naar aanleiding van een door de verzekering Collectief Gemeen Recht gedekt beroeps**ongeval**, organiseert en vergoedt AXA Assistance in België en in een straal van 30 km buiten de landsgrenzen psychologische bijstand met een maximum van 6 sessies:

- individueel voor de **verzekerde**,
- in groep voor de echtgenoot of de samenwonende partner van de getroffen en hun kinderen, of bij ontstentenis de vader en de moeder,
- indien nodig, in groep voor de collega's die door het **ongeval** zijn getraumatiseerd.

### 3 Mobiliteit

Indien een **verzekerde**, na een door de verzekering Collectief Gemeen Recht gedekt beroeps**ongeval**, niet in staat is zich met zijn eigen voertuig of met het openbaar vervoer te verplaatsen, zoekt en organiseert AXA Assistance in België en in een straal van 30 km buiten de landsgrenzen een aangepaste wijze van vervoer tussen zijn verblijf- en werkplaats en omgekeerd, voor zover de medische toestand ten gevolge van dit **ongeval** dit rechtvaardigt.

Voor deze vervoerskosten verleent AXA Assistance in België en in een straal van 30 km buiten de landsgrenzen een tussenkomst van 100 EUR per dag gedurende maximum 8 dagen.

### 4 Huishoudelijke hulp

Indien een **verzekerde**:

- het slachtoffer wordt van een door de verzekering Collectief Gemeen Recht gedekt beroeps**ongeval**,
- en voor zover zijn medische situatie en zijn gezinstoestand (alleenwonend of geheel verantwoordelijk voor de huishouding) dit rechtvaardigen:
  - organiseert AXA Assistance een dienst voor de schoonmaak van zijn woning. AXA Assistance neemt de kostprijs van deze dienst ten laste tot 4 uur per dag en dit 1 maal per week,
  - kan AXA Assistance tevens zoeken naar leveranciers voor de thuisbezorging bij deze **verzekerde** van levensnoodzakelijke middelen (1x per week) en van warme maaltijden (1x per dag).
  - organiseert AXA Assistance hulp in de tuin bij de woning die zij ten laste neemt tot 3 uur per dag en 1 keer per week. Onder tuinhulp wordt verstaan: het algemene onderhoud van de tuin met uitsluiting van het snoeien, vellen of rooien van bomen, aanleg van terrassen of bestratingen en tuinrenovaties.
  - organiseert AXA Assistance een oppas voor kinderen jonger dan 18 jaar voor de dagen dat zij op de gebruikelijke verblijfplaats van de **verzekerde** verblijven, en neemt deze ten laste ten bedrage van 65 euro per dag gedurende 3 dagen.

Deze diensten worden ten laste genomen in België en in een straal van 30 km buiten de landsgrenzen gedurende maximum 6 weken of volgens de duur die hierboven uitdrukkelijk werd vermeld.

## 5 Opdrachten in het buitenland

Indien een **verzekerde** het slachtoffer wordt van een door de verzekering Collectief Gemeen Recht gedekt beroepsongeval tijdens een tijdelijke beroepsopdracht in het buitenland, kan hij bij het callcenter van AXA Assistance terecht voor praktische inlichtingen (ziekenhuizen, artsen, apotheken, ...).

Afhankelijk van de ernst van het **ongeval** en in overleg met de behandelende geneesheer en/of de huisarts, organiseert AXA Assistance de repatriëring van de getroffen rekening houdend met zijn medische toestand (sanitair vliegtuig, lijnvlucht, trein eerste klasse of ziekenwagen) naar een Belgisch ziekenhuis dicht bij zijn verblijfplaats of naar zijn verblijfplaats zelf.

Indien de **verzekerde** in het buitenland wordt opgenomen in het ziekenhuis, vergoedt AXA Assistance voor één gezinslid de reiskosten naar de plaats van de opname en terug.

AXA Assistance neemt eveneens de administratieve formaliteiten naar aanleiding van het overlijden van de **verzekerde** op zich.

Indien de ernst van de toestand dit vereist, kan AXA Assistance een voorschot tot 2.500 EUR betalen. Dit geldvoorschot moet vooraf, in België, aan AXA Assistance worden overgemaakt in cash of door middel van een overschrijving of een bankwaarborg.

## 6 Vervroegde terugkeer uit het buitenland van de gezinsleden van de getroffen

Indien een **verzekerde**, als gevolg van een door de verzekering Collectief Gemeen Recht gedekt beroepsongeval, voor langer dan één nacht in een Belgisch ziekenhuis wordt opgenomen en zijn medische toestand de aanwezigheid van een gezinslid vereist, organiseert en vergoedt AXA Assistance de repatriëring per trein in eerste klasse of per lijnvlucht in economy class:

- van zijn echtgenoot/echtgenote of samenwonende partner;
- en/of zijn kinderen of, bij ontstentenis, zijn vader en moeder, wonende in België maar in het buitenland verblijvend.

AXA Assistance betaalt dan:

- één enkele reis per te repatriëren persoon;
- in voorkomend geval, één enkele reis voor het ophalen van het achtergelaten voertuig.

## 7 Ziekenbezoek in het buitenland

Indien een **verzekerde**, als gevolg van een door de verzekering Collectief Gemeen Recht gedekt beroepsongeval, in een buitenlands ziekenhuis verblijft en zijn medische toestand het onmogelijk maakt getransporteerd te worden binnen de 48 u, organiseert en vergoedt AXA Assistance het transport van een, door de **verzekerde**, aangeduide persoon om hem te bezoeken.

In deze omstandigheden betaalt AXA Assistance:

- de heen- en terugreis van de aangeduide persoon;
- de hotelkosten van deze persoon tot maximum 80 EUR per dag en voor een totaal van maximum 5 dagen.

## 8 Vervroegde terugkeer uit het buitenland van de bedrijfsleider

Indien één van uw aangestelden, uw zaakvoerder of één van uw actieve vennoten als gevolg van een door de verzekering Collectief Gemeen Recht gedekt beroepsongeval arbeidsongeschikt is, organiseert en vergoedt AXA Assistance de terugkeer van de bedrijfsleider via trein in eerste klasse of per lijnvlucht in economy class.

In deze omstandigheden betaalt AXA Assistance:

- één enkele reis per te repatriëren persoon;
- in voorkomend geval, één enkele reis voor het ophalen van het achtergelaten voertuig.

## 9 Hulp bij het zoeken van tijdelijk personeel

Indien een **verzekerde** als gevolg van een door de verzekering Collectief Gemeen Recht gedekt beroepsongeval arbeidsongeschikt is, zet AXA Assistance alles in het werk om de bedrijfsleider te helpen bij het zoeken van een tijdelijke vervanger.

## 10 Oprichten van een crisiscel

Om de verzekerde bedrijfsleider te helpen de tijdelijke problemen van een door de verzekering Collectief Gemeen Recht gedekt beroepsongeval op te vangen, kan AXA Assistance hem voorstellen een crisiscel op te richten die:

- de oproepen zal beantwoorden en de berichten zal noteren;
- de klanten en andere correspondenten van de situatie op de hoogte zal brengen, alsook van eventuele wijzigingen die deze veroorzaakt;
- elk ander probleem dat zich eventueel zou kunnen voordoen, zal regelen.

De hieruit voortvloeiende kosten, blijven evenwel te uwen laste.

## 11 Diverse diensten in het kader van een door de verzekering Collectief Gemeen Recht gedekt beroepsongeval

- Leveren van geneesmiddelen: AXA Assistance organiseert en neemt de kosten ten laste voor het ophalen en het afleveren bij de **verzekerde** van de noodzakelijke geneesmiddelen met doktersvoorschrift. De kosten van de geneesmiddelen blijven ten laste van de **verzekerde**.
- Organiseren van de medische controle: AXA Assistance organiseert en neemt de kosten ten laste voor het transport van de **verzekerde** die zich naar een ziekenhuis of medisch centrum moet begeven voor een controle.
- Het zoeken naar paramedisch personeel: AXA Assistance zoekt paramedisch personeel voor de thuisverzorging van de **verzekerde**.
- Een info line die u de volgende informatie bezorgt:
  - de verplegingsinrichtingen en ambulancediensten in de omgeving;
  - de apotheker of de arts van wacht;
  - kinderdagverblijven, homes, seniories, revalidatiecentra en centra voor palliatieve verzorging;
  - thuisdiensten (verzorging, maaltijden, boodschappen, huishoudhulp, oppas voor kinderen, oppas voor zieken, oppas voor dieren);
  - bedrijven die gespecialiseerd zijn in rekrutering en vorming van personeel.

## TITEL 3 PATROON - BIJSTAND

Behoudens afwijking bepaald in de algemene voorwaarden, is de dekking verworven zodra deze verzekering Patroon in werking treedt en geldt deze zolang die verzekering van kracht is.

Elk verzoek om een bijstandsprestatie moet gericht worden aan AXA Assistance op: 02/550.05.30.

De bijstandsprestaties worden verleend door INTER PARTNER ASSISTANCE, verzekeringsmaatschappij toegelaten onder het codenr. 0487 om Bijstandsverzekeringen te beoefenen (K.B. van 04.07.1979 en van 13.07.1979, - B.S. van 14.07.1979), met maatschappelijke zetel gevestigd te 1000 Brussel op de Regentlaan, 7.

### Hoofdstuk 1 Verbintenissen van AXA Assistance

---

Binnen de grenzen van wat hierna is bepaald organiseert AXA Assistance de bijstand ingeval een **verzekerde** het slachtoffer is van een privé-of beroeps**ongeval** dat door de verzekering Patroon wordt gedekt.

Tenzij anders bepaald, worden de facturen van de bijstandsverleners niet door AXA Assistance vergoed.

De vergoedingsgrenzen van de bijstandsdekking zijn niet geïndexeerd.

### Hoofdstuk 2 Verbintenissen van de verzekerde

---

Om van de prestaties uit de bijstandsdekking te genieten, moet de **verzekerde**:

- vóór elke tussenkomst contact opnemen met het callcenter van AXA Assistance op het nummer 02/550.05.30,
- en het voorafgaandelijk akkoord bekomen van AXA Assistance alvorens enige bijstandskosten aan te gaan.

Deze toestemming wordt verleend onder voorbehoud van de aanvaarding van het **ongeval** in het kader van de verzekering Patroon en geeft derhalve geen uitsluitel over de toepasbaarheid van de dekking.

AXA Assistance behoudt zich het recht voor om de **verzekerde** te verzoeken:

- de originele bewijsstukken te overhandigen van de uitgaven die zijn gedaan voor de verzekerde persoon;
- bewijs te leveren van de feiten die recht geven op de gedekte prestaties.

Door AXA Assistance verstrekte vervoersbewijzen die de **verzekerde** niet heeft gebruikt, dienen haar te allen tijde te worden terugbezorgd.

Gebeurt dit niet, dan kan AXA Assistance van de **verzekerde** de terugbetaling vorderen van de door haar uitgekeerde sommen ten belope van de geleden schade als gevolg van dit verzuim.

### Hoofdstuk 3 Bijstandsprestaties

---

#### 1 Telefonische bijstand 24u/24

**U** heeft rechtstreeks toegang tot de telefonische bijstandsdienst 24u/24 van AXA Assistance. AXA Assistance biedt **u** haar hulp aan ter ondersteuning van de **verzekerde** na een door de verzekering Patroon gedekt privé- of beroeps**ongeval**.

## 2 Psychologische bijstand

Naar aanleiding van een door de verzekering Patroon gedekt privé- of beroeps**ongeval**, organiseert en vergoedt AXA Assistance in België en in een straal van 30 km buiten de landsgrenzen psychologische bijstand met een maximum van 6 sessies:

- individueel voor de **verzekerde**,
- in groep voor de echtgenoot of de samenwonende partner van de getroffen(e) en hun kinderen of, bij ontstentenis, de vader en de moeder,
- indien nodig, in groep voor de collega's die door het **ongeval** zijn getraumatiseerd.

## 3 Mobiliteit

Indien een **verzekerde**, na een door de verzekering Patroon gedekt privé- of beroeps**ongeval**, niet in staat is zich met zijn eigen voertuig of met het openbaar vervoer te verplaatsen, zoekt en organiseert AXA Assistance in België en in een straal van 30 km buiten de landsgrenzen een aangepaste wijze van vervoer tussen zijn verblijf- en werkplaats en omgekeerd, voor zover de medische toestand ten gevolge van dit **ongeval** dit rechtvaardigt.

Voor deze vervoerskosten verleent AXA Assistance in België en in een straal van 30 km buiten de landsgrenzen een tussenkomst van 100 EUR per dag gedurende maximum 8 dagen.

## 4 Het bureauticamaterieel en informaticamaterieel bij de verzekerde thuis

Indien de **verzekerde** naar aanleiding van een privé- of beroeps**ongeval** niet in staat is om zich naar zijn werkplek te begeven, zoekt AXA Assistance op zijn verzoek naar het **bureauticamaterieel** en **informaticamaterieel** dat nodig is voor de voortzetting thuis van zijn beroepsactiviteit, en neemt AXA Assistance de transportkosten ten laste voor het traject heen en terug van dit materieel, met dien verstande dat alle kosten die voortvloeien uit het huren ten laste zijn van de **verzekerde**.

## 5 Huishoudelijke hulp

Indien een **verzekerde**:

- het slachtoffer wordt van een door de verzekering Patroon gedekt privé- of beroeps**ongeval**,
- en voor zover zijn medische situatie en zijn gezinstoestand (alleenwonend of geheel verantwoordelijk voor de huishouding) dit rechtvaardigen:
  - organiseert AXA Assistance een dienst voor de schoonmaak van zijn woning. AXA Assistance neemt de kostprijs van deze dienst ten laste tot 4 uur per dag en dit 1 maal per week.
  - kan AXA Assistance tevens zoeken naar leveranciers voor de thuisbezorging bij deze **verzekerde** van levensnoodzakelijke middelen (1x per week) en van warme maaltijden (1x per dag).
  - organiseert AXA Assistance hulp in de tuin bij de woning die zij ten laste neemt tot 3 uur per dag en 1 keer per week. Onder tuinhulp wordt verstaan: het algemene onderhoud van de tuin met uitsluiting van het snoeien, vellen of rooien van bomen, aanleg van terrassen of bestratingen en tuinrenovaties.
  - organiseert AXA Assistance een oppas voor kinderen jonger dan 18 jaar voor de dagen dat zij op de gebruikelijke verblijfplaats van de **verzekerde** verblijven, en neemt deze ten laste ten bedrage van 65 euro per dag gedurende 3 dagen.

Deze diensten worden ten laste genomen in België en in een straal van 30 km buiten de landsgrenzen gedurende maximum 6 weken of volgens de duur die hierboven uitdrukkelijk werd vermeld.

## 6 Opdrachten in het buitenland

Indien een **verzekerde** het slachtoffer wordt van een door de verzekering Patroon gedekt privé- of beroeps**ongeval** tijdens een tijdelijke beroepsopdracht in het buitenland, kan hij bij het callcenter van AXA Assistance terecht voor praktische inlichtingen (ziekenhuizen, artsen, apotheken, ...).

Afhankelijk van de ernst van het **ongeval** en in overleg met de behandelende geneesheer en/of de huisarts, organiseert AXA Assistance de repatriëring van de getroffenrekening houdend met zijn medische toestand (sanitair vliegtuig, lijnvlucht, trein eerste klasse of ziekenwagen) naar een Belgisch ziekenhuis dicht bij zijn verblijfplaats of naar zijn verblijfplaats zelf.

Indien de **verzekerde** in het buitenland wordt opgenomen in het ziekenhuis, vergoedt AXA Assistance voor één gezinslid de reiskosten naar de plaats van de opname en terug.

AXA Assistance neemt eveneens de administratieve formaliteiten naar aanleiding van het overlijden van de **verzekerde** op zich.

Indien de ernst van de toestand dit vereist, kan AXA Assistance een voorschot tot 2.500 EUR betalen. Dit geldvoorschot moet vooraf, in België, aan AXA Assistance worden overgemaakt in cash of door middel van een overschrijving of een bankwaarborg.

## 7 Vervanging in het buitenland

Indien de **verzekerde** het slachtoffer is van een privé- of een beroeps**ongeval** vóór of tijdens een professionele verplaatsing naar het buitenland, zorgt AXA Assistance voor alle administratieve formaliteiten die nodig zijn om de reis en het verblijf van zijn vervanger te verzekeren.

## 8 Vervroegde terugkeer uit het buitenland van de gezinsleden van de getroffenre

Indien een **verzekerde**, als gevolg van een door de verzekering Patroon gedekt privé- of beroeps**ongeval**, voor langer dan één nacht in een Belgisch ziekenhuis wordt opgenomen en zijn medische toestand de aanwezigheid van een gezinslid vereist, organiseert en vergoedt AXA Assistance de repatriëring per trein in eerste klasse of per lijnvlucht in economy class:

- van zijn echtgenoot/echtgenote of samenwonende partner,
- en/of zijn kinderen of, bij ontstentenis, zijn vader en moeder, wonende in België maar in het buitenland verblijvend.

AXA Assistance betaalt dan:

- één enkele reis per te repatriëren persoon;
- in voorkomend geval, één enkele reis voor het ophalen van het achtergelaten voertuig.

## 9 Ziekenbezoek in het buitenland

Indien een **verzekerde**, als gevolg van een door de verzekering Patroon gedekt privé- of beroeps**ongeval**, in een buitenlands ziekenhuis verblijft en zijn medische toestand het onmogelijk maakt getransporteerd te worden binnen de

48 u, organiseert en vergoedt AXA Assistance het transport van een, door de **verzekerde**, aangeduide persoon om hem te bezoeken.

In deze omstandigheden betaalt AXA Assistance:

- de heen- en terugreis van de aangeduide persoon;
- de hotelkosten van deze persoon tot maximum 80 EUR per dag en voor een totaal van maximum 5 dagen.

## 10 Vervroegde terugkeer uit het buitenland van de bedrijfsleider

Indien één van uw aangestelden, uw zaakvoerder of één van uw actieve vennoten, als gevolg van een door de verzekering Patroon gedekt privé- of beroeps**ongeval**, arbeidsongeschikt is, organiseert en vergoedt AXA Assistance de terugkeer van de bedrijfsleider via trein in eerste klasse of per lijnvlucht in economy class.

In deze omstandigheden betaalt AXA Assistance:

- één enkele reis per te repatriëren persoon;
- in voorkomend geval, één enkele reis voor het ophalen van het achtergelaten voertuig.

## 11 Hulp bij het zoeken van tijdelijk personeel

Indien een **verzekerde**, als gevolg van een door de verzekering Patroon gedekt privé- of beroeps**ongeval**, arbeidsongeschikt is, zet AXA Assistance alles in het werk om de bedrijfsleider te helpen bij het zoeken van een tijdelijke vervanger.

## 12 Oprichten van een crisiscel

Om de verzekerde bedrijfsleider te helpen de tijdelijke problemen van een door de verzekering Patroon gedekt privé- of beroeps**ongeval** op te vangen, kan AXA Assistance hem voorstellen een crisiscel op te richten die:

- de oproepen zal beantwoorden en de berichten zal noteren;
- de klanten en andere correspondenten van de situatie op de hoogte zal brengen, alsook van de eventuele wijzigingen die dit veroorzaakt;
- elk ander probleem dat zich eventueel zou kunnen voordoen, zal regelen.

De kosten die hieruit voortvloeien, blijven evenwel te uwen laste.

## 13 Diverse diensten in het kader van een door de verzekering patroon gedekt privé- of beroepsongeval

- Leveren van geneesmiddelen: AXA Assistance organiseert en neemt de kosten ten laste voor het ophalen en het afleveren bij de **verzekerde** van de noodzakelijke geneesmiddelen met doktersvoorschrift. De kosten van de geneesmiddelen blijven ten laste van de **verzekerde**.
- Organiseren van de medische controle: AXA Assistance organiseert en neemt de kosten ten laste voor het transport van de **verzekerde** die zich naar een ziekenhuis of medisch centrum moet begeven voor een controle.
- Het zoeken naar paramedisch personeel: AXA Assistance zoekt paramedisch personeel voor de thuisverzorging van de **verzekerde**.

- Een info line die u de volgende informatie bezorgt:
  - de verplegingsinrichtingen en ambulancediensten in de omgeving;
  - de apotheker of de arts van wacht;
  - kinderdagverblijven, homes, seniories, revalidatiecentra en centra voor palliatieve verzorging;
  - thuisdiensten (verzorging, maaltijden, boodschappen, huishoudhulp, oppas voor kinderen, oppas voor zieken, oppas voor dieren);
  - bedrijven die gespecialiseerd zijn in rekrutering en vorming van personeel.



## TITEL 4 BRAND EENVOUDIGE RISICO'S - BIJSTAND

Deze dekking wordt automatisch verleend van bij de aanvang van de verzekering Brand Eenvoudige Risico's, en is van toepassing zolang deze laatste van kracht is.

### Hoofdstuk 1 Uw verbintenissen

---

Om voor de prestaties uit de bijstandsdekking in aanmerking te komen, verbindt **u** zich ertoe:

- contact op te nemen met AXA Assistance vóór elke interventie op het nummer 02/550.05.30;
- slechts met goedvinden van AXA Assistance eventuele hulpverleningskosten te maken;
- op verzoek van AXA Assistance de originele bewijsstukken van de gedane uitgaven te leveren;
- het bewijs te leveren van de feiten die recht geven op de gedekte uitkeringen wanneer **u** dat gevraagd wordt;
- de vervoerbewijzen die AXA Assistance te uwer beschikking heeft gesteld en die niet werden gebruikt omdat AXA Assistance dit vervoer ten laste heeft genomen, automatisch terug te geven.

Zo niet kan de terugbetaling geëist worden van de bedragen die AXA Assistance betaald heeft, ten bedrage van de schade die AXA Assistance heeft geleden doordat **u** deze verbintenissen niet bent nagekomen.

### Hoofdstuk 2 De verbintenissen van AXA Assistance

---

Binnen de grenzen van wat hierna bepaald wordt, organiseert AXA Assistance uw bijstand.

Behoudens strijdige bepaling blijven de facturen van de bijstandsverleners te uwen laste (herstellers, transporteurs, verhuurders, ...).

De vergoedingsgrenzen van de bijstandsdekking zijn niet geïndexeerd.

#### 1 Bijstand aan het verzekerde gebouw en de inhoud ervan

Zodra zich een schadegeval voordoet dat gedekt is door de verzekering Brand Eenvoudige Risico's, organiseert AXA Assistance op verzoek van de **verzekerde**:

- het redden, opslaan, bewaren van de beschadigde goederen:
  - huur van bestelwagen zonder chauffeur;
  - inschakeling van een verhuisfirma;
  - opslag in meubelbewaarplaats;
  - opslag van **koopwaar**;
  - overplaatsing van bederfelijke voedingswaren in een diepvriescentrale
- de bewaking van de lokalen en beschadigde goederen; AXA Assistance neemt de bewakingskosten ten laste voor een periode van maximum 10 kalenderdagen;
- de voorlopige afscherming van het verzekerde **gebouw**;
- het zoeken naar lokalen, materiaal om de continuïteit van de onderneming te waarborgen;
- het schoonmaken van de beschadigde goederen.

Als er in een situatie van hoge nood werken moeten worden uitgevoerd aan het verzekerde **gebouw**, organiseert AXA Assistance op uw verzoek, 24u op 24 en 365 dagen per jaar, de uitvoering van dringende herstellingen (loodgieterij, verwarming, elektriciteit, glaswerk, ...) door het net van erkende herstellende van AXA Assistance.

AXA Assistance neemt de verplaatsingskosten van de hersteller ten laste, de kosten die voortvloeien uit de herstelling blijven te uwen laste. Ze worden echter terugbetaald als ze betrekking hebben op een door uw verzekering Brand Eenvoudige Risico's gedekt schadegeval.

Opdat de **verzekerde** onmiddellijk het hoofd zou kunnen bieden aan de situatie die het gevolg is van het schadegeval, kan AXA Assistance op zijn verzoek een voorschot toekennen ten bedrage van maximum 2.500 EUR. Dit voorschot moet worden terugbetaald binnen drie maanden vanaf de dag waarop het werd toegekend.

Indien de **verzekerde**, naar aanleiding van het verlies of de diefstal van zijn sleutels of wanneer hij zijn sleutels in het verzekerde **gebouw** vergeet, dit **gebouw** niet meer kan betreden, neemt AXA Assistance de verplaatsings- en herstellingskosten ten laste van een slotenmaker voor een bedrag van 250 EUR.

## 2 Bijstand in geval van ernstig schadegeval waarbij de aanwezigheid van de verzekerde noodzakelijk is

Zodra zich een ernstig schadegeval voordoet dat gedekt is door de verzekering Brand Eenvoudige Risico's en op verzoek van de **verzekerde**, organiseert AXA Assistance zijn repatriëring en neemt deze ten laste.

Deze repatriëring gebeurt met de trein (1ste klas) of lijnvliegtuig om terug te keren naar de plaats van het schadegeval, in geval van verblijf in het buitenland.

In dit geval levert AXA Assistance:

- ofwel een ticket heen en terug om één **verzekerde** in staat te stellen om zich naar de plaats van het schadegeval te begeven, en eventueel daarna naar zijn verblijfplaats terug te keren;
- ofwel een ticket voor de terugkeer naar de plaats van het schadegeval van maximum twee **verzekerden**.

In dat geval wordt bovendien een vervoerbewijs ter beschikking van de **verzekerde** gesteld om zijn ter plaatse gebleven voertuig op te halen.

Op verzoek van de **verzekerde** wordt een crisiscel opgericht.

De crisiscel moet de **verzekerde** in staat stellen om zich bezig te houden met de organisatorische problemen en alle formaliteiten die na het schadegeval moeten worden vervuld.

Deze crisiscel zorgt ervoor dat:

- de oproepen worden beantwoord en nota wordt genomen van de berichten van de verschillende correspondenten;
- de klanten en andere correspondenten op de hoogte worden gebracht van het feit dat zich een schadegeval heeft voorgedaan en van de eventuele veranderingen die eruit voortvloeien;
- alle andere problemen die de beroepsactiviteit kunnen verstoren, worden opgelost. De eventuele kosten die eruit voortvloeien, blijven echter ten laste van de **verzekerde**.

### 3 Bijstand wanneer het verzekerde gebouw dat ook dienst doet als privéwoning van de verzekerde onbewoonbaar is

- AXA Assistance organiseert het voorlopige logies van de **verzekerde** door een hotel te reserveren (of een gelijkaardig logies) dichtbij het beschadigde **gebouw**.

Indien de **verzekerde** niet in staat is om er met eigen middelen te geraken, organiseert AXA Assistance zijn verplaatsing en neemt die ten laste.

Opdat de **verzekerde** onmiddellijk het hoofd zou kunnen bieden aan de situatie die het gevolg is van het schadegeval, kan AXA Assistance op zijn verzoek een voorschot toekennen ten bedrage van maximum 2.500 EUR. Dit voorschot moet worden terugbetaald binnen drie maanden vanaf de dag waarop het werd toegekend.

- Op verzoek van de **verzekerde** organiseert AXA Assistance de oppas van de kinderen van minder dan 18 jaar die gewoonlijk in het verzekerde **gebouw** wonen en neemt deze ten laste, ten bedrage van 65 EUR per dag gedurende drie dagen.
- Zo organiseert AXA Assistance ook de opvang van de huisdieren die gewoonlijk in het verzekerde **gebouw** wonen en neemt deze ten laste ten bedrage van maximum 65 EUR.
- AXA Assistance organiseert en neemt een telefonische psychologische bijstand ten laste.

## TITEL 5 DIEFSTAL EN VANDALISME EENVOUDIGE RISICO'S - BIJSTAND

Deze dekking wordt automatisch verleend van bij de aanvang van de verzekering Diefstal en Vandalisme Eenvoudige Risico's en is van toepassing zolang deze laatste van kracht is.

### Hoofdstuk 1 Uw verbintenissen

---

Om voor de prestaties uit de bijstandsdekking in aanmerking te komen, verbindt **u** zich ertoe:

- contact op te nemen met AXA Assistance vóór elke interventie op het nummer 02/550.05.30;
- slechts met goedvinden van AXA Assistance eventuele hulpverleningskosten te maken;
- op verzoek van AXA Assistance de originele bewijsstukken van de gedane uitgaven te leveren;
- het bewijs te leveren van de feiten die recht geven op de gedekte uitkeringen wanneer **u** dat gevraagd wordt;
- de vervoerbewijzen die AXA Assistance te uwer beschikking heeft gesteld en die niet werden gebruikt omdat AXA Assistance dit vervoer ten laste heeft genomen, automatisch terug te geven.

Zo niet kan de terugbetaling geëist worden van de bedragen die AXA Assistance betaald heeft, ten bedrage van de schade die AXA Assistance heeft geleden doordat **u** deze verbintenissen niet bent nagekomen.

### Hoofdstuk 2 De verbintenissen van AXA Assistance

---

Binnen de grenzen van wat hierna bepaald wordt, organiseert AXA Assistance uw bijstand.

Behoudens strijdige bepaling blijven de facturen van de bijstandsverleners te uwen laste (herstellers, transporteurs, verhuurders, ...).

De vergoedingsgrenzen van de bijstandsdekking zijn niet geïndexeerd.

#### 1 Bijstand aan het verzekerde gebouw en de inhoud ervan

Zodra zich een schadegeval voordoet dat gedekt is door de verzekering Diefstal en Vandalisme Eenvoudige Risico's organiseert AXA Assistance op verzoek van de **verzekerde**:

- het redden, opslaan, bewaren van de beschadigde goederen:
  - huur van bestelwagen zonder chauffeur;
  - inschakeling van een verhuisfirma;
  - opslag in meubelbewaarplaats;
  - opslag van **koopwaar**;
  - overplaatsing van bederfelijke voedingswaren in een diepvriescentrale;
- de bewaking van de lokalen en beschadigde goederen; AXA Assistance neemt de bewakingskosten ten laste voor een periode van maximum 10 kalenderdagen;
- de voorlopige afscherming van het verzekerde **gebouw**;

- het zoeken naar lokalen, materiaal om de continuïteit van de onderneming te waarborgen;
- het schoonmaken van de beschadigde goederen.

Als er in een situatie van hoge nood werken moeten worden uitgevoerd aan het verzekerde **gebouw**, organiseert AXA Assistance op uw verzoek, 24u op 24 en 365 dagen per jaar, de uitvoering van dringende herstellingen (loodgieterij, verwarming, elektriciteit, glaswerk, ...) door het net van erkende herstellende van AXA Assistance.

AXA Assistance neemt de verplaatsingskosten van de hersteller ten laste, de kosten die voortvloeien uit de herstelling blijven te uwen laste. Ze worden echter terugbetaald als ze betrekking hebben op een door uw verzekering Diefstal en Vandalisme Eenvoudige Risico's gedekt schadegeval.

Opdat de **verzekerde** onmiddellijk het hoofd zou kunnen bieden aan de situatie die het gevolg is van het schadegeval, kan AXA Assistance op zijn verzoek een voorschot toekennen ten bedrage van maximum 2.500 EUR. Dit voorschot moet worden terugbetaald binnen drie maanden vanaf de dag waarop het werd toegekend.

Indien de **verzekerde**, naar aanleiding van het verlies of de diefstal van zijn sleutels of wanneer hij zijn sleutels in het verzekerde **gebouw** vergeet, dit **gebouw** niet meer kan betreden, neemt AXA Assistance de verplaatsings- en herstellingskosten ten laste van een slotenmaker voor een bedrag van 250 EUR.

## TITEL 6 BRAND SPECIALE RISICO'S - BIJSTAND

Deze dekking wordt automatisch verleend van bij de aanvang van de verzekering Brand Speciale Risico's en is van toepassing zolang deze laatste van kracht is.

### Hoofdstuk 1 Uw verbintenissen

---

Om voor de prestaties uit de bijstandsdekking in aanmerking te komen, verbindt **u** zich ertoe:

- contact op te nemen met AXA Assistance vóór elke interventie op het nummer 02/550.05.30;
- slechts met goedvinden van AXA Assistance eventuele hulpverleningskosten te maken;
- op verzoek van AXA Assistance de originele bewijsstukken van de gedane uitgaven te leveren;
- het bewijs te leveren van de feiten die recht geven op de gedekte uitkeringen wanneer **u** dat gevraagd wordt;
- de vervoerbewijzen die AXA Assistance te uwer beschikking heeft gesteld en die niet werden gebruikt omdat AXA Assistance dit vervoer ten laste heeft genomen, automatisch terug te geven.

Zo niet kan de terugbetaling geëist worden van de bedragen die AXA Assistance betaald heeft, ten bedrage van de schade die AXA Assistance heeft geleden doordat **u** deze verbintenissen niet bent nagekomen.

### Hoofdstuk 2 De verbintenissen van AXA Assistance

---

Binnen de grenzen van wat hierna bepaald wordt, organiseert AXA Assistance uw bijstand.

Behoudens strijdige bepaling blijven de facturen van de bijstandsverleners te uwen laste (herstellers, transporteurs, verhuurders, ...).

De vergoedingsgrenzen van de bijstandsdekking zijn niet geïndexeerd.

#### 1 Bijstand aan het verzekerde gebouw en de inhoud ervan

Zodra zich een schadegeval voordoet dat gedekt is door de verzekering Brand Speciale Risico's, organiseert AXA Assistance op verzoek van de **verzekerde**:

- het redden, opslaan, bewaren van de beschadigde goederen:
  - huur van bestelwagen zonder chauffeur;
  - inschakeling van een verhuisfirma;
  - opslag in meubelbewaarplaats;
  - opslag van **koopwaar**;
  - overplaatsing van bederfelijke voedingswaren in een diepvriescentrale;
- de bewaking van de lokalen en beschadigde goederen; AXA Assistance neemt de bewakingskosten ten laste voor een periode van maximum 10 kalenderdagen;
- de voorlopige afscherming van het verzekerde **gebouw**;
- het zoeken naar lokalen, materiaal om de continuïteit van de onderneming te waarborgen;
- het schoonmaken van de beschadigde goederen.

Als er in een situatie van hoge nood werken moeten worden uitgevoerd aan het verzekerde **gebouw**, organiseert AXA Assistance op uw verzoek, 24u op 24 en 365 dagen per jaar, de uitvoering van dringende herstellingen (loodgieterij, verwarming, elektriciteit, glaswerk, ...) door het net van erkende herstellende van AXA Assistance.

AXA Assistance neemt de verplaatsingskosten van de hersteller ten laste, de kosten die voortvloeien uit de herstelling blijven te uwen laste. Ze worden echter terugbetaald als ze betrekking hebben op een door uw verzekering Brand Speciale Risico's gedekt schadegeval.

Opdat de **verzekerde** onmiddellijk het hoofd zou kunnen bieden aan de situatie die het gevolg is van het schadegeval, kan AXA Assistance op zijn verzoek een voorschot toekennen ten bedrage van maximum 2.500 EUR. Dit voorschot moet worden terugbetaald binnen drie maanden vanaf de dag waarop het werd toegekend.

Indien de **verzekerde**, naar aanleiding van het verlies of de diefstal van zijn sleutels of wanneer hij zijn sleutels in het verzekerde **gebouw** vergeet, dit **gebouw** niet meer kan betreden, neemt AXA Assistance de verplaatsings- en herstellingskosten ten laste van een slotenmaker voor een bedrag van 250 EUR.

## 2 Bijstand in geval van ernstig schadegeval waarbij de aanwezigheid van de verzekerde noodzakelijk is

Zodra zich een ernstig schadegeval voordoet dat gedekt is door de verzekering Brand Speciale Risico's en op verzoek van de **verzekerde**, organiseert AXA Assistance zijn repatriëring en neemt deze ten laste.

Deze repatriëring gebeurt met de trein (1ste klas) of lijnvliegtuig om terug te keren naar de plaats van het schadegeval, in geval van verblijf in het buitenland.

In dit geval levert AXA Assistance:

- ofwel een ticket heen en terug om één **verzekerde** in staat te stellen om zich naar de plaats van het schadegeval te begeven, en eventueel daarna naar zijn verblijfplaats terug te keren;
- ofwel een ticket voor de terugkeer naar de plaats van het schadegeval van maximum twee **verzekerden**.

In dat geval wordt bovendien een vervoerbewijs ter beschikking van de **verzekerde** gesteld om zijn ter plaatse gebleven voertuig op te halen.

Op verzoek van de **verzekerde** wordt een crisiscel opgericht.

De crisiscel moet de **verzekerde** in staat stellen om zich bezig te houden met de organisatorische problemen en alle formaliteiten die na het schadegeval moeten worden vervuld.

Deze crisiscel zorgt ervoor dat:

- de oproepen worden beantwoord en nota wordt genomen van de berichten van de verschillende correspondenten;
- de klanten en andere correspondenten op de hoogte worden gebracht van het feit dat zich een schadegeval heeft voorgedaan en van de eventuele veranderingen die eruit voortvloeien;
- alle andere problemen die de beroepsactiviteit kunnen verstoren, worden opgelost. De eventuele kosten die eruit voortvloeien blijven echter ten laste van de **verzekerde**.

## 3 Bijstand wanneer het verzekerde gebouw dat ook dienst doet als privéwoning van de verzekerde onbewoonbaar is

- AXA Assistance organiseert het voorlopige logies van de **verzekerde** door een hotel te reserveren (of een gelijkaardig logies) dichtbij het beschadigde **gebouw**.

Indien de **verzekerde** niet in staat is om er met eigen middelen te geraken, organiseert AXA Assistance zijn verplaatsing en neemt die ten laste.

Opdat de **verzekerde** onmiddellijk het hoofd zou kunnen bieden aan de situatie die het gevolg is van het schadegeval, kan AXA Assistance op zijn verzoek een voorschot toekennen ten bedrage van maximum 2.500 EUR. Dit voorschot moet worden terugbetaald binnen drie maanden vanaf de dag waarop het werd toegekend.

- Op verzoek van de **verzekerde** organiseert AXA Assistance de oppas van de kinderen van minder dan 18 jaar die gewoonlijk in het verzekerde **gebouw** wonen en neemt deze ten laste, ten bedrage van 65 EUR per dag gedurende drie dagen.
- Zo organiseert AXA Assistance ook de opvang van de huisdieren die gewoonlijk in het verzekerde **gebouw** wonen en neemt deze ten laste, ten bedrage van maximum 65 EUR.
- AXA Assistance organiseert en neemt een telefonische psychologische bijstand ten laste.



## TITEL 7 DIEFSTAL SPECIALE RISICO'S - BIJSTAND

Deze dekking wordt automatisch verleend van bij de aanvang van de verzekering Diefstal Speciale Risico's en is van toepassing zolang deze laatste van kracht is.

### Hoofdstuk 1 Uw verbintenissen

---

Om voor de prestaties uit de bijstandsdekking in aanmerking te komen, verbindt **u** zich ertoe:

- contact op te nemen met AXA Assistance vóór elke interventie op het nummer 02/550.05.30;
- slechts met goedvinden van AXA Assistance eventuele hulpverleningskosten te maken;
- op verzoek van AXA Assistance de originele bewijsstukken van de gedane uitgaven te leveren;
- het bewijs te leveren van de feiten die recht geven op de gedekte uitkeringen wanneer **u** dat gevraagd wordt;
- de vervoerbewijzen die AXA Assistance te uwer beschikking heeft gesteld en die niet werden gebruikt omdat AXA Assistance dit vervoer ten laste heeft genomen, automatisch terug te geven.

Zo niet kan de terugbetaling geëist worden van de bedragen die AXA Assistance betaald heeft, ten bedrage van de schade die AXA Assistance heeft geleden doordat **u** deze verbintenissen niet bent nagekomen.

### Hoofdstuk 2 De verbintenissen van AXA Assistance

---

Binnen de grenzen van wat hierna bepaald wordt, organiseert AXA Assistance uw bijstand.

Behoudens strijdige bepaling blijven de facturen van de bijstandsverleners te uwen laste (herstellers, transporteurs, verhuurders, ...).

De vergoedingsgrenzen van de bijstandsdekking zijn niet geïndexeerd.

#### 1 Bijstand aan het verzekerde gebouw en de inhoud ervan

Zodra zich een schadegeval voordoet dat gedekt is door de verzekering Diefstal Speciale Risico's, organiseert AXA Assistance op verzoek van de **verzekerde**:

- het redden, opslaan, bewaren van de beschadigde goederen:
  - huur van bestelwagen zonder chauffeur;
  - inschakeling van een verhuisfirma;
  - opslag in meubelbewaarplaats;
  - opslag van **koopwaar**;
  - overplaatsing van bederfelijke voedingswaren in een diepvriescentrale;
- de bewaking van de lokalen en beschadigde goederen; AXA Assistance neemt de bewakingskosten ten laste voor een periode van maximum 10 kalenderdagen;
- de voorlopige afscherming van het verzekerde **gebouw**;
- het zoeken naar lokalen, materiaal om de continuïteit van de onderneming te waarborgen;
- het schoonmaken van de beschadigde goederen.

Als er in een situatie van hoge nood werken moeten worden uitgevoerd aan het verzekerde **gebouw**, organiseert AXA Assistance op uw verzoek, 24u op 24 en 365 dagen per jaar, de uitvoering van dringende herstellingen (loodgieterij, verwarming, elektriciteit, glaswerk, ...) door het net van erkende herstellende van AXA Assistance.

AXA Assistance neemt de verplaatsingskosten van de hersteller ten laste, de kosten die voortvloeien uit de herstelling blijven te uwen laste. Ze worden echter terugbetaald als ze betrekking hebben op een door uw verzekering Diefstal Speciale Risico's gedekt schadegeval.

Opdat de **verzekerde** onmiddellijk het hoofd zou kunnen bieden aan de situatie die het gevolg is van het schadegeval, kan AXA Assistance op zijn verzoek een voorschot toekennen ten bedrage van maximum 2.500 EUR. Dit voorschot moet worden terugbetaald binnen drie maanden vanaf de dag waarop het werd toegekend.

Indien de **verzekerde**, naar aanleiding van het verlies of de diefstal van zijn sleutels of wanneer hij zijn sleutels in het verzekerde **gebouw** vergeet, dit **gebouw** niet meer kan betreden, neemt AXA Assistance de verplaatsings- en herstellingskosten ten laste van een slotenmaker voor een bedrag van 250 EUR.

## TITEL 8 CYBER PROTECTION - BIJSTAND

Deze dekking wordt automatisch verleend van bij de aanvang van de verzekering Cyber Protection en is van toepassing zolang deze laatste van kracht is.

### Hoofdstuk 1 Uw verbintenissen

---

Om voor de prestaties uit de bijstandsdekking in aanmerking te komen, verbindt **u** zich ertoe:

- contact op te nemen met AXA Assistance vóór elke interventie op het nummer 02/550.05.30;
- slechts met goedvinden van AXA Assistance eventuele hulpverleningskosten te maken;
- op verzoek van AXA Assistance de originele bewijsstukken van de gedane uitgaven te leveren;
- het bewijs te leveren van de feiten die recht geven op de gedekte uitkeringen wanneer **u** dat gevraagd wordt;

Zo niet kan de terugbetaling geëist worden van de bedragen die AXA Assistance betaald heeft, ten bedrage van de schade die AXA Assistance heeft geleden doordat **u** deze verbintenissen niet bent nagekomen.

### Hoofdstuk 2 De verbintenissen van AXA Assistance

---

Binnen de grenzen van wat hierna bepaald wordt, organiseert AXA Assistance uw bijstand.

Behoudens strijdige bepaling, worden de facturen van de bijstandsverleners niet door AXA Assistance ten laste genomen (informaticabedrijven, informatica-adviseurs, facturen voor het recupereren van gegevens ...).

De vergoedingsgrenzen van de bijstandsdekking zijn niet geïndexeerd.

#### 1 Bijstand bij aantasting van gegevens en programma's

Zodra zich een schadegeval voordoet dat gedekt is in het kader van de dekking aantasting van gegevens en programma's van de verzekering Cyber Protection, organiseert AXA Assistance op verzoek van de **verzekerde**:

- het opsporen van de getroffen zones en aangetaste gegevens;
- het wedersamenstellen en terugvinden van de verloren gegevens;
- het verwijderen van virussen in geval van computerbesmetting;
- het nazicht en de controle van de geldigheid van de informatie;
- het doorsturen van een eindverslag met vermelding van de genomen maatregelen.

#### 2 Bijstand bij schending van de bescherming van de persoonsgegevens en kennisgeving

Zodra zich een schadegeval voordoet dat gedekt is in het kader van de dekking schending van de bescherming van de persoonsgegevens en kennisgeving van de verzekering Cyber Protection, organiseert AXA Assistance op verzoek van de **verzekerde**:

- het opsporen van de door de schending van de bescherming van de persoonsgegevens getroffen zones;
- de terbeschikkingstelling van advies inzake de bescherming van het informaticasysteem om nieuwe schendingen van de bescherming van persoonsgegevens te voorkomen;

- het doorsturen van een eindverslag met vermelding van de genomen maatregelen.

### 3 Bijstand bij poging tot cyberafpersing

Zodra zich een schadegeval voordoet dat gedekt is in het kader van de dekking poging tot cyberafpersing van de verzekering Cyber Protection, organiseert AXA Assistance op verzoek van de **verzekerde**:

- het opsporen van de getroffen zones en aangetaste gegevens;
- het verwijderen van virussen in geval van computerbesmetting;
- de terbeschikkingstelling van advies inzake de bescherming van het informaticasysteem om nieuwe pogingen tot cyberafpersing te voorkomen;
- het doorsturen van een eindverslag met vermelding van de genomen maatregelen.

### 4 Bijstand bij schending van de E-reputation

Zodra zich een schadegeval voordoet dat gedekt is in het kader van de dekking E-reputation van de verzekering Cyber Protection, en op vraag van de **verzekerde**, zal AXA Assistance **Legal Village** op de hoogte brengen van de opening van het dossier als schadeaangifte.

### 5 Oprichting van een crisiscel

Op vraag van de **verzekerde** wordt een crisiscel opgericht.

De crisiscel moet de **verzekerde** in staat stellen om zich toe te spitsen op de organisatorische problemen en alle formaliteiten die na het schadegeval moeten worden vervuld.

Deze crisiscel zal bezighouden met:

- het beantwoorden van de oproepen en nota te nemen van de boodschappen;
- het verwittigen van de klanten en andere correspondenten van de omstandigheden en eventuele wijzigingen die deze veroorzaken;
- elk ander probleem dat zich eventueel zou voordoen.

De kosten die hieruit voortvloeien, blijven evenwel te uwen laste.

Als bedrijfsleider neemt u beslissingen die uw eigen toekomst bepalen. Maar ook het lot van andere personen en het voortbestaan van uw bedrijf hangen er van af.

Samen met uw verzekeringsmakelaar maakt AXA het tot zijn taak om u raad te geven bij het inschatten van de risico's verbonden aan uw activiteit, de keuze van een eenvoudige totaaloplossing en het uitvoeren van uw preventiepolitiek.

Wij helpen u bij:

- het anticiperen op de risico's
- het beschermen en motiveren van uw personeel
- het beschermen van uw bedrijfslokalen, voertuigen, machines en koopwaar
- het beschermen van uw resultaten
- het herstellen van de gevolgen van schade berokkend aan derden.

**AXA** geeft u een antwoord op:

