

ALGEMENE VRAGEN

Waarom zou ik een reisverzekering nodig kunnen hebben?

Een reisverzekering beschermt u tegen bepaalde financiële risico's en schade die kunnen optreden tijdens het reizen. Annulerings- en reisonderbrekingsuitkeringen kunnen niet-terugbetaalbare, vooruitbetaalde reiskosten (tot het bedrag van uw polislimieten) voor u vergoeden als uw reis wordt geannuleerd of onderbroken om een gedekte reden. Afhankelijk van de reisverzekering die u afsluit, kan de verzekering u ook cruciale hulp bieden in een medisch noodgeval; schade aan u vergoeden veroorzaakt door een gedekte reisvertraging, bagagevertraging of verlies/beschadiging van bagage; en ook hulp bieden in andere situaties (opgesomd in de Algemene Voorwaarden).

Wat valt onder niet-terugbetaalbare kosten?

Niet-terugbetaalbare kosten kunnen vooruitbetaalde reisdeposito's/betalingen omvatten met betrekking tot diensten gekocht bij Reizen Lauwers/ Skifriends die verloren zouden gaan als u voor vertrek van de reis om een gedekte reden zou moeten annuleren.

Wie kan deze verzekering kopen?

Deze reisverzekering is bedoeld voor u als u één of meer vliegtickets boekt op de website van Reizen Lauwers/ Skifriends om te reizen naar bestemmingen die worden aangeboden door Reizen Lauwers/ Skifriends (met uitzondering van bestemmingen die zijn uitgesloten) en als u beschermd wilt worden tegen mogelijke onvoorziene gebeurtenissen, die zich voor of tijdens uw reis zouden kunnen voordoen.

Om een verzekering te kunnen kopen moet u gedomicilieerd zijn in België.

Deze verzekering is niet geschikt voor u als:

- U tijdens uw reis deelneemt aan bepaalde extreme sportactiviteiten of sportwedstrijden
- U meerdere reizen binnen een jaar wilt verzekeren
- Uw reis al begonnen is
- Uw reis plaatsvindt in een land dat is uitgesloten door ons
- U al gedekt bent door een andere verzekering met dezelfde dekking.

Wat dekken reisverzekeringen?

Afhankelijk van de reisverzekering die u afsluit, kan uw polis garanties bieden voor een aantal situaties die zich voor of tijdens uw reis kunnen voordoen. Deze garanties kunnen het volgende omvatten:

- Annulering van de reis
- Reisonderbreking
- Medisch noodvervoer
- Medische noodkosten
- Beschadigde/verloren/gestolen/vertraagde bagage

Opmerking: Niet alle polissen omvatten alle hier vermelde voordelen. Raadpleeg de bijbehorende Algemene voorwaarden.

Wie wordt gedekt door mijn reisverzekering?

De reisverzekeringpolis dekt alleen personen die als verzekerden op het verzekeringsbewijs staan vermeld. Familieleden en/of reisgenoten zijn niet gedekt, tenzij ze op het verzekeringsbewijs worden genoemd.

Hoe kan ik een reisverzekering afsluiten?

Een reisverzekering wordt als optie aangeboden bij de aankoop van uw vliegtickets. U hoeft het alleen maar aan uw winkelmandje toe te voegen en u bent verzekerd zodra uw bestelling is betaald.

Hoe kan ik mijn reisverzekering opzeggen?

U kunt een annuleringsverzoek indienen via welcome.be@allianz.com. U krijgt uw geld terug als u annuleert binnen de aangegeven herroepingstermijn die vermeld staat in uw bevestigings-e-mail, op voorwaarde dat er geen claim is ingediend en uw reis nog niet is begonnen.

Waar kan ik mijn polisnummer vinden?

Het polisnummer staat in de bevestigings-e-mail die u hebt ontvangen of op het verzekeringsbewijs dat u na de aankoop van de verzekering hebt ontvangen.

Hoe weet ik wat mijn dekkinglimieten zijn?

Raadpleeg alstublieft het dekkingsoverzicht van de Algemene voorwaarden van uw reisverzekeringpolis, dat u per e-mail ontvangt. Hier vindt u alle details van uw polis, inclusief garanties, dekkinglimieten, gedekte redenen en uitsluitingen.

SPECIFIEKE VRAGEN OVER DEKKINGEN

Annulering

Ik wil niet meer reizen. Kan ik de kosten van mijn vliegticket terugkrijgen?

Nee, een reisverzekering biedt geen dekking wanneer u van gedachten verandert over uw reis.

Mijn reis wordt geannuleerd door de reisorganisator, kan ik mijn reiskosten terugbetaald krijgen?

Nee, een reisverzekering dekt geen annulering door de reisorganisator. Alleen annulering door u, en voor een gedekte reden, komt in aanmerking voor vergoeding van uw reiskosten. Om een vergoeding te krijgen in geval van annulering door de reisorganisator, nodigen we u uit om rechtstreeks contact op te nemen met de klantenservice van de reisorganisator.

Ik heb een medische aandoening waardoor ik niet kan reizen. Kan ik annuleren en de kosten van mijn reis vergoed krijgen?

Vergoeding voor annulering als gevolg van een reeds bestaande medische aandoening is afhankelijk van het land waar u woont en de status van de medische aandoening op het moment dat u de reisverzekering afsloot. Raadpleeg alstublieft de Algemene voorwaarden.

Ik heb mijn vlucht gemist omdat ik niet wakker werd. Word ik gedekt door de verzekering?

Nee, de verzekering staat geen vergoeding toe als u uw vlucht mist door uw eigen schuld.

Bagage dekking

Mijn bagage is beschadigd, verloren of gestolen tijdens de reis: waarvoor ben ik gedekt?

Indien uw bagage verloren, beschadigd of gestolen is tijdens uw reis, krijgt u de reparatie- of vervangingskosten vergoed. U kunt de gedetailleerde voorwaarden en uitsluitingen bekijken in de Algemene voorwaarden.

Mijn bagage is vertraagd, waarvoor ben ik gedekt?

Als uw bagage vertraging oploopt bij de luchtvaartmaatschappij, krijgt u een vergoeding voor de kosten die u maakt voor het aanschaffen van essentiële zaken totdat de bagage arriveert. Raadpleeg alstublieft de Algemene voorwaarden om te weten wat de minimale vertraging is om in aanmerking te komen voor vergoeding. Deze dekking is een aanvulling op de door de luchtvaartmaatschappij voorgestelde oplossingen.

Medische nooddekking

Dekt de verzekering medische kosten in het buitenland?

Met de medische nooddekking kunt u:

- Vergoed worden voor de onvoorziene dringende medische kosten die u kunt maken tijdens uw reis in het buitenland, zoals een bezoek aan een lokale arts in geval van een kleine gezondheidskwestie (buikgriep, keelpijn...), medische tests en/of medicatie voorgeschreven door een lokale arts (bloedonderzoek, radiologisch onderzoek...), dringende tandartskosten, bijvoorbeeld in geval van ernstige kiespijn.
- Profiteren van de betaling van hospitalisatiekosten, als u als ziekenhuispatiënt moet worden opgenomen bij een ongeval of een ernstig gezondheidsprobleem (hospitalisatiekosten, chirurgie, onderzoeken...).
- Profiteren van de betaling voor medisch noodzakelijk vervoer naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis of geschikte faciliteit, evenals medische repatriëring naar uw huis na een ziekte of verwonding.

Kan ik een repatriëring aanvragen naar mijn land van verblijf in geval van gezondheidsproblemen tijdens mijn reis?

Alle beslissingen over uw repatriëring worden genomen door onze medische professionals. Als u ernstig ziek of gewond raakt of een medische aandoening ontwikkelt, moet u of iemand namens u contact met ons opnemen (medische bijstand), en wij moeten al het vervoer van tevoren regelen. Als wij het vervoer niet hebben goedgekeurd of geregeld, zullen wij alleen betalen tot wat wij zouden hebben betaald als wij het vervoer hadden geregeld en zullen wij geen verantwoordelijkheid nemen voor vervoer dat wij niet hebben goedgekeurd of geregeld.

Houd er rekening mee dat:

- Een verstuiking of verkoudheid niet voldoende is om medische evacuatie of repatriëring te rechtvaardigen.
- Vervoer is alleen mogelijk als uw toestand gestabiliseerd is en/of als u vervoerbaar bent.

Hoe neem ik contact op met de medische hulpdienst?

De medische hulpdienst is beschikbaar 7/24, 0032 2 290 61 00.
U kunt ook contact met ons opnemen via [EMAIL ADRES].

Uitsluitingen

Zijn er uitsluitingen op mijn verzekeringspolis?

Ja, er zijn uitsluitingen in onze reisverzekeringspolissen. Dit zijn specifieke situaties of omstandigheden waarvoor de verzekeringsdekking niet geldt. Enkele veel voorkomende uitsluitingen zijn risicovolle activiteiten zoals extreme sporten, oorlogshandelingen of medisch toerisme. De lijst met algemene uitsluitingen en uitsluitingen die specifiek zijn voor elke dekking is beschikbaar in de Algemene voorwaarden.

EEN CLAIM INDIENEN

Hoe dien ik een claim in?

De snelste en eenvoudigste manier om een claim in te dienen is door naar de website te gaan op <https://www.allianz-assistance.be>. Om te beginnen heeft u uw e-mailadres of polisnummer nodig, evenals uw vertrekdatum of aankoopdatum van de polis.

U kunt ook contact met ons opnemen via de chatbox <https://www.allianz-assistance.be>.

Documentatie ter ondersteuning van uw claim is vereist voordat wij uw claim kunnen beoordelen. Zodra u uw claim heeft ingediend, ontvangt u een bevestigingse-mail.

Hoe controleer ik de status van een claim?

Voor de snelste service controleert u de status van uw claim online op <https://www.allianz-assistance.be>

Waarom moet ik documentatie indienen?

Ondersteunend bewijsmateriaal stelt ons in staat om uw claim te verifiëren en is nodig om het beoordelingsproces te starten. Welke documentatie nodig is, hangt af van het type claim en de reden. Het kan gaan om ontvangstbewijzen, mededelingen en facturen van uw reisaanbieders, medische dossiers, politierapporten, foto's, enz.

Waarom is mijn claim afgewezen?

Enkele veel voorkomende redenen voor het afwijzen van claims zijn bijvoorbeeld:

- De reden van uw claim voldoet niet aan de voorwaarden die in de polis worden vermeld
- De reden van uw claim staat vermeld onder "Algemene uitsluitingen" in de polis.

Het is belangrijk om de Algemene Voorwaarden te lezen voordat u op reis gaat of een claim indient om te begrijpen wat wel en niet gedekt is.