

## RICHTLIJNEN IN GEVAL VAN SCHADE

# Reisverzekering



### Belangrijk om te weten

Sommige instructies kunnen verwijzen naar waarborgen die niet in uw polis zijn verleend. De Algemene Voorwaarden, de polis en alle aangehechte bijvoegsels ('Polis' genoemd) hebben voorrang en geven een volledig overzicht van de waarborgen die worden verleend.

### Contactgegevens

E-mail: [claims.be@aig.com](mailto:claims.be@aig.com)

Telefoon: +32 (0)2 739 96 20 – optie 2



## Hoe te reageren in elke situatie per waarborg?

### In geval van een ongeval

1. Contacteer het Assistance Centre: **+32(0)3 253 69 16**.
2. Vul het AIG schade aangifteformulier volledig in met een gedetailleerde beschrijving van de omstandigheden.
3. Bezorg (per post of per e-mail) een volledig medisch verslag - ter attentie van onze raadgevende arts.
4. In geval van overlijden, bezorg gelieve een akte van overlijden.

### Medische kosten

1. In geval van een hospitalisatie of medische kosten van meer dan **EUR 250,-** contacteer het Assistance Centre: **+32 (0)3 253 69 16**.

2. Voor alle kosten die niet ten laste vallen door het Assistance Centre: bezorg een volledig ingevuld AIG schade aangifteformulier met een gedetailleerde beschrijving van de omstandigheden (inclusief medisch attest).

**Belangrijk: gelieve vooraf alle medische kosten bij uw sociale zekerheid of bij een andere particuliere ziektekostenverzekering die wettelijk verplicht is in te dienen.**

- a. Volledig ingevuld overzicht van medische kosten met bewijsstukken
- b. Bezorg een kopie van ontvangstbewijzen en/of facturen
- c. Bezorg een kopie van de gegevens van de terugbetaling van de sociale zekerheid of van andere (particuliere) verzekeringspolissen (die bij wet verplicht zijn)

U heeft vrije keuze van arts of ziekenhuis. Gelieve alle kosten voor ambulante verzorging **zelf te betalen** en bij terugkeer de kosten in te dienen bij AIG Europe SA. Mocht u, ondanks alle mogelijke inspanningen, toch verzocht worden kosten of voorschotten te betalen, dan raden wij u aan dit te doen en bij terugkeer een aanvraag tot terugbetaling in te dienen bij AIG Europe SA.



## Bagage (in geval van verlies, diefstal of beschadiging)

1. In geval van verlies, diefstal of beschadiging van bagage dient u eerst de vervoersmaatschappij te contacteren voor het indienen van een klacht en aanvraag van vergoeding.
2. Volledig ingevuld AIG schade aangifteformulier:
  - a. Gedetailleerde beschrijving van de omstandigheden
  - b. Property irregularity report (P.I.R.)
  - c. Attest van definitief verlies van bagage
  - d. Voor elk verlies opgetreden terwijl de bagage aan een vervoerder was toevertrouwd en door hem was geregistreerd: gegevens over de van de vervoerder ontvangen schadevergoeding
  - e. In geval van diefstal: schriftelijk verslag van de politie of een andere bevoegde autoriteit
  - f. In geval van beschadiging: kostenraming/ factuur voor reparaties of certificaat dat de bagage niet herstelbaar is
  - g. Lijst van geclaimde artikelen en bewijs van aankoop

## Vertraging van bagage

1. In geval van vertraging van bagage dient u eerst contact op te nemen met de vervoerder (luchtvaartmaatschappij), een klacht in te dienen en een vergoeding te vragen.
2. Volledig ingevuld AIG schade aangifteformulier:
  - a. Gedetailleerde beschrijving van de omstandigheden
  - b. Voor elke vertraging opgelopen terwijl bagage werd toevertrouwd aan en geregistreerd door een vervoerder:
    - i. Property irregularity report (P.I.R.)
    - ii. Ontvangen compensatie van de luchtvaartmaatschappij
    - iii. Certificaat van de bevoegde autoriteiten waarin duidelijk de duur van de vertraging en/of het tijdstip waarop de bagage is teruggebracht, wordt vermeld
  - c. Volledig ingevuld overzicht van de uitgaven
  - d. Kopie van de ontvangstbewijzen van de aankopen die ten gevolge van de vertraging zijn gedaan

## Vertraging en/of afgelaste vlucht/hogesnelheidstrein - gemiste aansluiting

1. In geval van vertraging en/of afgelasting vlucht/hogesnelheidstrein of gemiste aansluiting dient u eerst contact op te nemen met de vervoermaatschappij, een klacht in te dienen en een compensatie te vragen.
2. Volledig ingevuld AIG schade aangifteformulier:
  - a. Gedetailleerde beschrijving van de omstandigheden
  - b. Certificaat van de bevoegde autoriteiten waarin de duur van de vertraging duidelijk wordt aangegeven
  - c. Ontvangen compensatie van de luchtvaartmaatschappij
  - d. Volledig ingevuld overzicht van de uitgaven
  - e. Kopie van de ontvangstbewijzen van de aankopen die ten gevolge van de vertraging zijn gedaan



## Annulering van de reis en reisonderbreking

1. In geval van annulering en/of onderbreking van de reis dient u eerst contact de vervoersmaatschappij te contacteren voor het indienen van een klacht en aanvraag van vergoeding.
2. Volledig ingevuld AIG schade aangifteformulier:
  - a. Gedetailleerde beschrijving van de omstandigheden
  - b. Kopie van reservatiebewijs/factuur
  - c. Annuleringsfactuur
3. In geval van ziekte of ongeval: een medisch attest
4. In geval van overlijden: een overlijdensakte
5. Andere: beschrijf de reden van de annulering en verstrek officiële documenten die de annulering/onderbreking rechtvaardigen

## Andere

Gelieve de maatschappij te contacteren.

## Bijstandsprestaties

In geval van de onderstaande gebeurtenissen, contacteer het Assistance Centre: **+32 (0)3 253 69 16**.

- Vervoer naar een medisch centrum
- Repatriëring naar de woonplaats
- Vergoeding van de lijkstaf en repatriëring van het stoffelijk overschot
- Vervroegde terugkeer in geval van hospitalisatie of overlijden van een familielid
- Juridische bijstand verkeer in het buitenland
- Strafrechtelijke borg verkeer in het buitenland
- Ter plaatse sturen van een arts
- Opsturen van noodzakelijke en ter plaatse onvindbare geneesmiddelen
- Tenlasteneming van bijkomende verblijfskosten
- Terbeschikkingstelling van een ticket voor een familielid Vervangingsmedewerker voor een gerepatrieerde werknemer Zorg en repatriëring van kinderen
- Verlies of diefstal van paspoort/identiteitskaart/ visum
- Vervroegde terugkeer in geval van stoffelijke schade aan onroerende goederen
- Opsporings- en reddingskosten

**Voor andere gevallen, gelieve de maatschappij te contacteren.**