

INHOUD VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

I. Begrippen

1. VAB nv
2. Verzekerde
3. De aangesloten rolstoel
4. Immobilititeit
5. Woonplaats
6. ICE – In Case of Emergency

II. De overeenkomst

1. Betaling en aanvang van de overeenkomst
2. Geldigheid en opzeg van de overeenkomst
3. Verjaring
4. Welke voordelen heeft mijn VAB-contract?
5. Waar is de overeenkomst geldig?
6. Je verplichtingen
7. Wat moet ik doen bij een schadegeval?
8. Wat bij klachten?

III. Pechverhelping rolstoel

1. Wanneer wordt bijstand verleend?
2. Waaruit bestaat de hulpverlening
3. Wat valt niet onder de waarborgen?

Wettelijke verplichtingen



I. BEGRIPPEN

De bepalingen die volgen zijn van toepassing op de hele overeenkomst.

1. VAB nv

VAB nv met maatschappelijke zetel in België, Pastoor Coplaan 100, 2070 Zwijndrecht, BE 0436.267.594 organiseert als mobiliteitsorganisatie pechverhelping voor de aangesloten rolstoel. Bijstandsproducten worden gewaarborgd door VAB nv.

2. Verzekerde

- ✓ *Pechverhelping Rolstoel* is persoonsgebonden. De verzekerde die vermeld wordt in de bijzondere voorwaarden en met zijn rolstoel assistentie vraagt, wordt geholpen.
- ✓ De verzekerde is de persoon die de pechverhelping bij VAB nv heeft onderschreven. Deze persoon moet een natuurlijk persoon zijn, in België gedomicilieerd en hier zijn hoofdverblijfplaats hebben, en met naam vermeld worden op het aansluitingsbewijs;

3. De aangesloten rolstoel

Zowel voor de elektrische als de manuele rolstoel kan de vermelde verzekerde van de bijstand genieten. De rolstoel van de rechtmatige eigenaar/ gebruiker heeft recht op de dienstverlening vermeld in deze voorwaarden.

4. Immobiliteit

Onder immobiliteit wordt verstaan: de onbruikbaarheid van de aangesloten rolstoel die zich zonder kwaad opzet, plotseling en onverwacht voordoet en waar de tussenkomst van de VAB-wegenwacht onmiddellijk wordt gevorderd.

5. Woonplaats

Dit is het adres in België, waar de hoofdverblijfplaats van de verzekerde is. Dit adres wordt vermeld op de overeenkomst.

6. ICE - In Case of Emergency

De verzekerde kan bij het aansluiten een noodnummer van een contactpersoon doorgeven. Dit wordt opgenomen in de overeenkomst.

Indien de rolstoel niet verkeersveilig rijklaar kan gemaakt worden, kan deze contactpersoon opgeroepen worden, zodat de verzekerde thuis kan geraken, indien hij niet zelf in de depannagewagen geraakt. Deze persoon kan ook interventie aanvragen, als de verzekerde hier niet toe in staat is.



II. DE OVEREENKOMST

1. Betaling en aanvang van de overeenkomst

Na opmaak van je contract, zal je een uitnodiging tot betaling ontvangen. Het contract gaat in vanaf de dag na de betaling. Ook de waarborgen gelden voor pech of een ongeval ontstaan vanaf de dag na betaling.

VAB nv stuurt je enkele weken voor de einddatum van je contract een uitnodiging tot verlenging van dit contract. VAB nv behoudt zich steeds het recht om een aansluiting of verlenging te weigeren om welke reden dan ook.

In geval van domiciliëring van de premie en indien de verzekerde conform de Wet van 10 december 2009 betreffende de betalingsdiensten binnen 8 weken na de debitering van zijn rekening een terugbetaling van de premie aanvraagt en bekomt, wordt de premie gefactureerd aan de verzekerde. Indien ondertussen reeds pechverhelping werd geleverd, wordt het lidmaatschap gefactureerd aan de verzekerde zoals hiervoor bepaald in geval van aansluiting op het ogenblik van het zich voordoen van pech of ongeval.

Alle eventuele bijkomende rekeningen dienen uiterlijk binnen de 14 dagen na de interventie betaald te zijn aan VAB nv.

Wat bij niet-betaling?

- ✓ Onverminderd haar recht om een hogere vergoeding te eisen mits bewijs van hogere werkelijk geleden schade, heeft VAB nv bij gebrek aan integrale en tijdige betaling van één of meerdere facturen recht op:
 - a) indien de klant een consument is en niet binnen een periode van 14 kalenderdagen na het verzenden van een eerste aanmaning tot betaling is overgegaan: nalatighedsinteressen aan de wettelijke interestvoet, en dit vanaf de datum van de tweede aanmaning en een forfaitaire schadevergoeding als volgt :
 - € 20 als het verschuldigde bedrag lager dan of gelijk is aan € 150
 - € 30 vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen € 150,1 en € 500 als het verschuldigde saldo tussen € 150,1 en € 500 is
 - € 65 vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven € 500 met een maximum van € 2000 als het verschuldigde saldo hoger dan € 500 is
 - b) indien de klant een onderneming is, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling: (i) nalatighedsinteressen gelijk aan de interestvoet zoals bepaald in de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties vanaf de vervaldatum van de betrokken factuur en (ii) een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 75,-.
- ✓ VAB nv zal de klant, op diens verzoek, alle bewijsstukken van de schuld en de informatie over hoe een betwisting te voeren bezorgen.
- ✓ Door niet-betaling op vervalddag worden alle, nog verschuldigde bedragen onmiddellijk opeisbaar, onafgezien reeds toegestane betalingstermijnen;
- ✓ VAB nv heeft tevens het recht bij niet-betaling elke dienstverlening op te schorten tot volledige betaling van de rekening en hiervoor vermelde kosten;
- ✓ Bij niet-betaling binnen de 14 dagen na de pechverhelping heeft VAB nv het recht de aanvraag tot aansluiting als vervallen te verklaren en de werkelijke kost van de interventie aan te rekenen.

Reeds betaalde sommen worden als definitief verworven beschouwd.

Betwistingen

Een door de klant geprotesteerde factuur dient op straffe van verval binnen de 8 kalenderdagen per aangetekend schrijven ter kennis gebracht te worden van VAB nv, met de reden(en) van protest. Iedere factuur die niet op voormelde wijze geprotesteerd werd, is onherroepelijk aanvaard.

Indien de factuur niet betwist wordt binnen een termijn van 8 dagen na factuurdatum, dan zal VAB nv geen verdere betwistingen meer accepteren. De verzekerde is er zich overigens van bewust dat indien hij/zij openstaande facturen niet op de vervalddag - of laattijdig - voldoet, hij/zij zonder enig formaliteit of ingebrekestelling, gehouden zal zijn om alle nog openstaande facturen op zijn/haar naam, onmiddellijk te betalen.

Partijen komen uitdrukkelijk overeen en erkennen dat de plaats van uitvoering van de overeenkomst de maatschappelijke zetel van de leverancier is en dat alle geschillen met betrekking tot de factuur onderworpen zijn aan het Belgisch Recht en overeenkomstig art. 624.2° Ger.Wb. dienen voorgelegd te worden aan de rechtbanken van het arrondissement Antwerpen.

Tariefwijziging

De tarieven van onze pechverhelpings- en verzekeringsproducten kunnen jaarlijks herzien worden.

VAB nv behoudt zich het recht te allen tijde de voorwaarden te wijzigen. Bij elke aansluiting of verlenging worden de van toepassing zijnde voorwaarden medegedeeld. De geactualiseerde voorwaarden en tarieven zijn steeds te raadplegen op de website vab.be/voorwaarden of opvraagbaar via chat of klantenservice.

Deze mededelingen gelden als aankondiging in de zin van de Wet van 10 december 2009 betreffende de betalingsdiensten. In geval van betwisting zijn uitsluitend de rechtbanken van het arrondissement Antwerpen bevoegd.

2. Geldigheid en opzeg van de overeenkomst

De looptijd van het VAB-contract is 12 maanden en staat vermeld op de contractbevestiging.

Contracten met een looptijd van 1 jaar worden op vervalddag stilzwijgend verlengd, tenzij je je contract ten laatste 2 maanden voor de vervalddag opzegt. Gaat de opzeg van VAB uit, dan is het ten laatste 3 maanden voor de vervalddag.

De overeenkomst kan worden opgezegd door middel van schriftelijke bevestiging via contact@vab.be of bij een aangetekende brief, bij deurwaardersexploot of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs

Vanaf het tweede jaar kan je je contract op elk moment opzeggen, met uitwerking na 2 maanden vanaf de dag na het versturen van de opzegmail, na de indiening van de aangetekende zending, de betekening of de datum van het ontvangstbewijs.

Herroepingsrecht

Als het contract tot stand komt via een proces van verkoop op afstand, dan heb je het recht om het contract binnen de 14 kalenderdagen vanaf de datum van onderschrijving van het contract te herroepen. Het contract moet wel een geldigheid hebben van meer dan 30 dagen en is dus niet geldig voor korte-termijn verzekeringen. Er mag op dit contract nog geen tussenkomst verleend zijn. De herroeping kan geschieden zonder opgave van reden en er zijn op zich geen kosten aan verbonden. In voorkomend geval bent u aan VAB nv wel dat deel van de premie verschuldigd dat overeenkomt met de eventueel reeds verstrekte periode van dekking. De herroeping dient schriftelijk te gebeuren, bij voorkeur per aangetekend schrijven. De opzegging gaat in op de dag van het versturen van de e-mail of op de postdatum, de opzegging door VAB gaat 8 dagen na de kennisgeving in.

3. Verjaring

De wettelijke verjaringstermijn van een schadegeval bedraagt 3 jaar, daarna kan je geen beroep meer doen op deze verzekering en dus ook geen kosten naar aanleiding van dit schadegeval meer binnenbrengen. De termijn hiervan begint te lopen vanaf de dag van het schadegeval.

Heb je pas later kennis gekregen van dat schadegeval, dan begint deze termijn pas vanaf die datum waarop je de schade ontdekte. Alle recht op eventuele tussenkomst verstrijkt na 5 jaar.

4. Welke voordelen heeft mijn VAB-contract?

Bij het ondertekenen of verlengen van een VAB-contract kan je automatisch genieten van interessante klantenvoordelen voor de duurtijd van je contract. Je ontvangt ook onze digitale nieuwsbrief.

5. Waar is de overeenkomst geldig?

Pechverhelping Rolstoel:
in België.

6. Je verplichtingen



Wanneer een gevraagde bijstand niet kan worden uitgevoerd - buiten de wil van de wegwachter om -, wordt een nutteloze verplaatsing aangerekend aan de klant. Een nutteloze verplaatsing is onder andere wanneer onze wegwachter ter plaatse komt en onze klant niet meer op de pechplaats aanwezig is of hij geen toegang heeft tot de plek waar de immobiele rolstoel/ scootmobiel zich bevindt, wanneer de immobiele rolstoel/ scootmobiel binnen een straal van 5 km stilvalt nadat die is vertrokken uit zijn herstelplaats, ...

- ✓ De VAB-wegwachter kan je identiteitskaart vragen om deze te controleren. Kan je jouw identiteit niet aantonen, dan kunnen er bijkomende aansluitingskosten aangerekend worden;
- ✓ Medewerking te verlenen aan de administratieve formaliteiten en verplichtingen die noodzakelijk zijn om de gevraagde bijstand te kunnen uitvoeren;
- ✓ De gegevens van een contactpersoon mee te geven bij opmaken van de overeenkomst (ICE);
- ✓ VAB nv juist te informeren over het gedekte schadegeval alsook correcte persoonsgegevens en contactgegevens te bezorgen;
- ✓ De kosten te bewijzen aan de hand van originele facturen en/of attesten;

7. Wat moet ik doen bij een schadegeval?

Je dient onze alarmcentrale onmiddellijk te verwittigen bij pech of een ongeval, zodat wij je meteen de eerste instructies kunnen geven en onze wegwachter kunnen verwittigen. Als je ons niet verwittigd hebt, kunnen we nadien kosten weigeren.

Bij pech of ongeval in België kan je onze alarmcentrale bereiken op 078 222 222.

8. Wat bij klachten?

Bij een klacht kan je je wenden tot de VAB-klachtendienst (*klachtenbehandeling@vab.be*).



III. PECHVERHELPING ROLSTOEL

1. Wanneer wordt bijstand verleend?

De waarborg is van toepassing op de onverwacht technisch of wettelijk geïmmobiliseerde aangesloten rolstoel die zich bevindt in België én vanaf de woonplaats van de verzekerde. De bijstand wordt enkel verleend indien de rolstoel zich bevindt op een plaats die goed toegankelijk is en de nodige werkruimte biedt voor wegwachter en/of zijn bijstandsvoertuig van VAB nv.

Onder immobiliteit wordt verstaan de onbruikbaarheid van de rolstoel van de verzekerde persoon die zich zonder kwaad opzet, plotseling en onverwacht voordoet en waar de tussenkomst van de VAB-Wegenwacht onmiddellijk wordt gevorderd. De immobilisatie is ontstaan uit een ongeval, een technisch defect, lekke band, batterijprobleem of vandalisme.

2. Waaruit bestaat de hulpverlening?

- ✓ De tussenkomst van het gekwalificeerd personeel bestaat uit (telefonische) instructies aan de klant om de rolstoel/ scootmobiel zelf terug rijklaar te maken en, in geval dit niet mogelijk is, het uitsturen van een wegwachter voor een interventie ter plaatse. Het ter plaatse sturen van een VAB-wegenwachter, die de rolstoel terug verkeersveilig rijklaar kan maken, mogelijks voorlopig. Bij de meeste interventies is er ter plaatse een herstel mogelijk;
- ✓ Indien de rolstoel ter plaatse niet door de VAB-wegenwachter hersteld kan worden, is een sleep mogelijk. In geval van sleep zijn onze VAB-wegenwachters zowel niet gekwalificeerd, als niet verzekerd om mensen met een fysieke beperking of beperkte mobiliteit in een sleepwagen te tillen. In deze gevallen zullen wij samen met de klant naar een andere oplossing zoeken:
 - ✓ Ofwel nemen we contact op met het noodnummer dat vooraf in de overeenkomst werd opgenomen (ICE), zodat je op die manier thuis kan geraken.
 - ✓ Ofwel nemen we contact op met onze partner, gespecialiseerd in vervoer van mensen met een beperking. Hier zijn geen extra kosten aan verbonden.
- ✓ Indien de verzekerde op het ogenblik van de tussenkomst de enige begeleider is van 1 of meerdere minderjarige kinderen dan organiseren wij ook het vervoer van de kinderen (*max. 3 kinderen*);
- ✓ Bij diefstal van de rolstoel organiseren en nemen we de kosten ten laste voor het vervoer van de verzekerde naar huis tot max. € 80. Deze waarborg geldt eenmaal per aansluitingsjaar en wordt enkel toegestaan indien de verzekerde kan aantonen dat hij/zij alle voorzorgsmaatregelen heeft genomen om het risico op diefstal van de rolstoel maximaal te beperken én indien aangifte van diefstal wordt gedaan bij de politie;

3. Wat valt niet onder de waarborgen?

Wij zijn niet gehouden tot tussenkomst in geval van:

- ✓ Prestaties van alle aard, die op het ogenblik van de gebeurtenis niet aan de VAB-Alarmcentrale werden aangevraagd of die niet door ons of met ons akkoord werden uitgevoerd, worden uitgesloten van een terugbetaling. Ook het niet volgen van de vooropgestelde procedure en/of het niet bezorgen van de nodige bewijslast, geeft geen recht op terugbetaling;
- ✓ Beoefenen van sport als beroep of tegen bezoldiging/sponsoring en de hieraan verbonden trainingen;
- ✓ Overmatig gebruik van alcohol of gebruik van geneesmiddelen of verdovende middelen, niet door een geneesheer voorgeschreven, tenzij er geen oorzakelijk verband is met de schadeverwekkende gebeurtenis;
- ✓ Regelmatig terugkerend defect aan de rolstoel, ten gevolge van gebrekkig onderhoud;
- ✓ Defecten en pannes, de prijs van de reserveonderdelen, de onderhoudskosten van de rolstoel en de herstellingskosten, indien de rolstoel zich al bij een hersteller bevindt (*incl. de kosten voor het bestek en het demonteren van de rolstoel door de hersteller*);
- ✓ De schadegevallen die de verzekerde opzettelijk heeft veroorzaakt of ten gevolge van een ongeval dat zich voordoet naar aanleiding van weddenschappen of uitdagingen;

- ✓ De schade ten gevolge van een ongeval dat het gevolg is van twist, agressie of aanslag, waarvan de verzekerde provocateur of aanstoker was;
- ✓ Georganiseerde activiteiten, waarbij de organisatie voorziet in een technische bijstand. Enkel indien deze bijstand niet in staat is om het probleem op te lossen, kan beroep gedaan worden op VAB nv;
- ✓ Defecten die het gevolg zijn van het gebruik van niet-originele wisselstukken;
- ✓ In geval van sleep zijn onze VAB-wegenwachters zowel niet gekwalificeerd, als niet verzekerd om mensen met een fysieke beperking of beperkte mobiliteit in een sleepwagen te tillen;
- ✓ Vraag tot terugbetaling voor gebeurtenissen die voorafgaan aan de begindatum van het contract;
- ✓ Kosten die niet uitdrukkelijk als verzekerd vermeld worden.

Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor:

- ✓ Het laattijdig, onvolledig of niet uitvoeren van de hulpverlening, tekortkomingen bij het uitvoeren ervan, in geval van omstandigheden onafhankelijk van onze wil of in geval van overmacht, zoals terrorisme, oorlog, volksoverval, oproer, staking, vergeldingsmaatregelen, beperking van bewegingsvrijheid, radioactiviteit, (*bindende*) bepalingen van Belgische of buitenlandse overheden (*bv. negatief reisadvies of reisverbod, lockdown, quarantaine maatregelen, ...*), natuurramp, enz.



WETTELIJK VERPLICHTE VERMELDINGEN

Privacy

VAB nv respecteert de privacy van haar leden, klanten en van de gebruikers van haar website. Om je als klant onze diensten en producten te kunnen leveren, dienen we te beschikken over enkele persoonsgegevens. VAB nv streeft ernaar deze persoonsgegevens op een wettelijke, eerlijke en transparante manier te verwerken.

Meer informatie over deze regelgeving kan bekomen worden op de website www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

Klanten die misnoegd zijn omdat VAB nv niet aan hun privacywetgeving voldoet, hebben steeds het recht om een klacht neer te leggen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit via mail contact@apd-gba.be.

Elke persoon waarvan VAB nv gegevens verwerkt (dit is de betrokkene) beschikt over verschillende rechten:

- ✓ Recht op informatie;
- ✓ Recht van inzage;
- ✓ Recht op correctie;
- ✓ Recht op gegevenswissing;
- ✓ Recht op beperking van de verwerking;
- ✓ Recht op overdraagbaarheid van gegevens;
- ✓ Recht van bezwaar.

Deze rechten kunnen op 2 manieren uitgeoefend worden:

- ✓ Via e-mail ter attentie van privacy@vab.be, of;
- ✓ Via een schriftelijke aanvraag ter attentie van:
VAB nv, Risicobeheer-Gegevensbescherming,
Pastoor Coplaan 100, B-2070 Zwijndrecht.

Je kan onze volledige privacyverklaring raadplegen op onze website:

vab.be/nl/over-vab/privacy

Indien gewenst kan je dit ook schriftelijk aanvragen bij onze VAB-Klantenservice:

VAB nv, Klantenservice, Pastoor Coplaan 100, B-2070 Zwijndrecht.

Fraude

Om de solidariteit tussen de verzekerden te behouden en onnodige premieverhogingen te vermijden, treden wij actief op tegen alle vormen van misbruik en fraude. Verzekeringsfraude is een misdrijf en kan leiden tot strafrechtelijke vervolging.