

Naast deze Bijzondere Voorwaarden zijn op deze Assistant Services Verzekering(en) van toepassing de Algemene Voorwaarden van Mondial Assistance. De in deze voorwaarden vetgedrukte begrippen worden in de Algemene Voorwaarden van Mondial Assistance nader omschreven.

## INHOUD

Algemene Bepalingen Assistant Services Verzekeringen.....	1	Rubriek II. Life Assistant.....	2
Artikel 1. Begripsomschrijvingen	1	Artikel 1. Operationeel maken van Life Assistant	2
Artikel 2. Aanvang, geldigheidsduur, wijziging en einde van de Assistant Services Verzekering	1	Artikel 2. Noodsituaties	3
Artikel 3. Dekkingsperiode	1	Artikel 3. Toestemming en privacy	3
Artikel 4. Geldigheidsgebied	1	Artikel 4. Aansprakelijkheid en vrijwaring	3
Artikel 5. Inschakeling derden	1	Artikel 5. Reikwijdte Life Assistant	3
Artikel 6. Aflevering Labels	1	Artikel 6. Labels	3
Artikel 7. Het betalen of terugkrijgen van premie	1	Rubriek III. Kid Assistant.....	3
Artikel 8. Herziening van premie en voorwaarden	2	Artikel 1. Operationeel maken van Kid Assistant	3
Artikel 9. Samenloop van verzekeringen	2	Artikel 2. Verdwaalde kinderen	3
Rubriek I. Luggage Assistant.....	2	Artikel 3. Toestemming en privacy	3
Artikel 1. Operationeel maken van Luggage Assistant	2	Artikel 4. Aansprakelijkheid en vrijwaring	3
Artikel 2. Verlies van bezittingen voorzien van geactiveerde Labels door de verzekerde	2	Artikel 5. Reikwijdte Kid Assistant	3
Artikel 3. Contactgegevens (communicatie tussen vinders en verzekerde via de Maatschappij)	2	Artikel 6. Labels	3
Artikel 4. Terugverkrijging van kwijtgeraakte en teruggevonden voorwerpen	2	Rubriek IV. SMS Assistant.....	3
Artikel 5. Beloning van vinder	2	Artikel 1. Operationeel maken van SMS Assistant	3
Artikel 6. Labels	2	Artikel 2. Verzending van SMS Assistant bericht(en)	4
Artikel 7. Fair use	2	Artikel 3. Beperkingen SMS Assistant	4
		Artikel 4. Fair Use	4

### Artikel 1. Begripsomschrijvingen

- "Label" : De door de **Maatschappij** aangeboden identificatie voorwerpen met het **Identificatienummer**, zoals stickers, hangers, labels, polsbanden en toebehoren.
- "Identificatienummer" : Een combinatie van letters en/of cijfers, die uniek is per **Label** en gekoppeld is aan een **verzekerde**.
- "Voorwaarden" : De Algemene Voorwaarden van Mondial Assistance, en de bijzondere voorwaarden **Assistant Services Verzekeringen** tezamen.
- "Assistant Services Verzekering" : Eén en/of meerdere dan wel alle Assistant Services Verzekeringen welke bestaan uit: Luggage Assistant, Life Assistant, Kid Assistant en SMS Assistant.
- "Assistant Services Account" : De beveiligde internetpagina waar **verzekerde** de **Identificatienummers** dient te koppelen aan haar persoonsgegevens.

### Artikel 2. Aanvang, geldigheidsduur, wijziging en einde van Assistant Services Verzekering(en)

- De geldigheidsduur van de **Assistant Services Verzekering** vangt aan op de in de polis genoemde ingangsdatum voor een termijn van minimaal 12 maanden, tenzij anders vermeld bij activering in de **Assistant Services Account**.
- Na verloop van de eerste contractstermijn wordt de **Assistant Services Verzekering** geacht voor 12 maanden te worden voortgezet, tenzij ofwel verzekeringsnemer de **Assistant Services Verzekering** uiterlijk 1 dag voor contractvervaldatum schriftelijk aan de **Maatschappij** heeft opgezegd, ofwel de **Maatschappij** de **Assistant Services Verzekering** uiterlijk 1 dag voor de contractvervaldatum schriftelijk aan verzekeringsnemer heeft opgezegd.
- Nadat het eerste contractstermijn is verstreken, is verzekeringsnemer gerechtigd de **Assistant Services Verzekering** dagelijks, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, schriftelijk aan de **Maatschappij** op te zeggen.
- Verzekeringnemer kan op ieder moment een **Assistant Services Verzekering** toevoegen. Het verwijderen van een **Assistant Services Verzekering** is uitsluitend mogelijk per contractvervaldatum.
- Indien de **Maatschappij** uitkering of schadevergoeding heeft geweigerd omdat door **verzekerde** of zijn rechtverkligende(n) onjuiste gegevens of feiten zijn verstrekt (zie de Algemene Uitsluitingen in de Algemene Voorwaarden) dan is de **Maatschappij** gerechtigd de **Assistant Services Verzekering** met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen. In dat geval eindigt de **Assistant Services Verzekering** 14 dagen na de datum van opzegging.
- De **Maatschappij** is niet gerechtigd de **Assistant Services Verzekering** op te zeggen anders dan in artikel 2.2 en 2.5 en in de Algemene Voorwaarden wordt bepaald, behoudens indien door verzekeringsnemer of **verzekerde** is gehandeld met de opzet tot misleiding van de **Maatschappij**. In dat geval zal de **Maatschappij** de **Assistant Services Verzekering** schriftelijk aan verzekeringsnemer opzeggen en eindigt de **Assistant Services Verzekering** op de door de **Maatschappij** in de opzegging vermelde datum.
- De **Assistant Services Verzekering** eindigt voor **verzekerden** automatisch zodra zij zich buiten Nederland vestigen en/of zijn overleden.

### Artikel 3. Dekkingsperiode

De **Assistant Services Verzekering** geeft dekking voor alle omstandigheden die binnen de geldigheidsduur van de **Assistant Services Verzekering** en onder de **Assistant Services Verzekering** vallen, mits voldaan is aan de **Voorwaarden**. Bij enkele **Assistant Services Verzekeringen** zal er alleen dan sprake zijn van dekking als een geldig **Label** is geactiveerd en is geplaatst op de daarvoor aangegeven algemeen gebruikelijke bestemming.

### Artikel 4. Geldigheidsgebied

De **Assistant Services Verzekering** is geldig in de gehele wereld.

### Artikel 5. Inschakeling derden

De **Maatschappij** is bevoegd om ter uitvoering van hetgeen overeengekomen is derden in te schakelen.

### Artikel 6. Aflevering Labels

- Een door de **Maatschappij** opgegeven levertijd is nimmer te beschouwen als een fatale termijn. De levertijd vangt eerst aan nadat alle benodigde gegevens in het bezit zijn van de **Maatschappij** en de **Maatschappij** de daaraan *eventueel* verbonden betaling door **verzekerde** heeft ontvangen.
- Het risico van verlies of beschadiging van de **Labels** die voorwerp zijn van de **Assistant Services Verzekering**, gaat op **verzekerde** over bij aflevering.
- Het niet leveren dan wel het niet kunnen leveren van de **Labels** heeft geen opschortende werking met betrekking tot de aanvang dan wel ingangsdatum van de **Assistant Services Verzekering**.
- Bij niet levering van **Labels** binnen een redelijk termijn dient de **verzekerde** de **Maatschappij** hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen waardoor de **Maatschappij** alsnog haar verplichtingen kan nakomen. Het schrijven dient door de **verzekerde** verzonden te worden naar het adres van de **Maatschappij** of per e-mail naar [info@mondial-assistance.nl](mailto:info@mondial-assistance.nl).

### Artikel 7. Het betalen of terugkrijgen van premie

- Verzekeringnemer is verplicht de premie en eventuele kosten en assurantiebelasting bij vooruitbetaling aan de **Maatschappij** of aan een door haar aangestelde bemiddelaar te voldoen uiterlijk op de datum waarop de **Assistant Services Verzekering** c.q. de premietermijn aanvangt. Indien het verschuldigde bedrag niet wordt voldaan binnen 30 dagen na de datum waarop het in rekening is gebracht, zal de **Maatschappij** tot aanmaning overgaan en is de **Maatschappij** gerechtigd de dekking van de **Assistant Services Verzekering** op te schorten; de plicht tot het betalen van het volledige voor de looptijd van de **Assistant Services Verzekering** verschuldigde bedrag blijft te allen tijde bestaan. De dekking gaat weer in op de dag volgend op die waarop het verschuldigde bedrag, vermeerderd met eventuele wettelijke rente en incassokosten, door de **Maatschappij** of haar bemiddelaar is ontvangen. Gedurende de periode dat de dekking is opgeschort kunnen aan de **Assistant Services Verzekering** geen rechten worden ontleend.
- Behoudens het bepaalde in artikel 2.3, 2.5 en 2.7 en in geval van beëindiging van de **Assistant Services Verzekering** door de **Maatschappij** conform hetgeen bepaald wordt in de Algemene Voorwaarden zal de **Maatschappij** nimmer restitutie van premie verlenen.

## Artikel 8. Herziening van premie en voorwaarden

Indien de **Maatschappij** haar premie en/of voorwaarden voor verzekeringen van dezelfde soort als de **Assistant Services Verzekeringen** herzielt en in gewijzigde vorm bekend maakt en toepast, is zij gerechtigd de aanpassing van deze **Assistant Services Verzekeringen** aan de nieuwe premie en/of voorwaarden te verlangen en wel met ingang van de eerste contractsvervaldatum na de invoering van de wijziging. De **Maatschappij** zal van deze aanpassing melding maken aan verzekeringnemer. Indien verzekeringnemer de aanpassing weigert, dient hij dit binnen 30 dagen na de melding van de aanpassing door de **Maatschappij** schriftelijk aan de **Maatschappij** kenbaar te maken. De **Assistant Services Verzekering** eindigt dan op de op de polis vermelde contractsvervaldatum om 00.00 uur. De mogelijkheid van opzegging van de **Assistant Services Verzekering** door verzekeringnemer geldt niet indien de herziening:

- voortvloeit uit wettelijke regelingen of bepalingen;
- niet ten nadele van de verzekeringnemer of de tot vergoeding/uitkering gerechtigde is.

## Rubriek I. LUGGAGE ASSISTANT

### Artikel 1. Activeren van Luggage Assistant

- Verzekerde** dient het **Label** dan wel de **Labels** te bevestigen op bezittingen die **verzekerde** niet wil kwijtraken.
- Verzekerde** krijgt toegang tot de **Assistant Services Account** via het op de polis vermelde internetadres.
- Identificatienummers** dienen te worden gekoppeld aan de **Assistant Services Account** van de **verzekerde**. In sommige gevallen heeft de **Maatschappij** het **Identificatienummer** dan wel de **Identificatienummers** van de **verzekerde** reeds geactiveerd bij het aangaan van de **Assistant Services Verzekering**; in de meeste gevallen dient de **verzekerde** dit zelf te doen. In alle gevallen is het de verantwoordelijkheid van de **verzekerde** om te controleren of alle **Identificatienummers** van de **Labels** die de **verzekerde** bezit geactiveerd zijn. Het niet activeren van de **Identificatienummers** heeft geen opschortende werking op de aanvang dan wel ingangsdatum van de **Assistant Services Verzekering**, tenzij bij het activeren van de **Assistant Services Verzekering** anders is vermeld.
- het is de verantwoordelijkheid van de **verzekerde** om de juistheid van haar contactgegevens als weergegeven in de **Assistant Services Account** van de **verzekerde** te effectueren.
- Als een **verzekerde** contactgegevens niet, niet volledig of niet juist in de **Assistant Services Account** heeft verwerkt, dan kan de **Maatschappij** geen volledige dekking of geen dekking bieden.
- De verzekeringsnemer is de premie van Luggage Assistant verschuldigd aan de **Maatschappij**, ongeacht de activatie van een of meerdere **Identificatienummers**, en ongeacht het opgeven van vereiste persoonsgegevens van de **verzekerde** in de **Assistant Services Account**.

### Artikel 2. Verlies van bezittingen voorzien van geactiveerde Labels door de verzekerde

- De vinder van bezittingen die zijn voorzien van geactiveerde **Labels** kan zijn vondst 24 uur per dag melden via het op het **Label** of de **Labels** vermelde telefoonnummer of via het op de polis vermelde internetadres of enig ander telefoonnummer of enige andere website of methode die de **Maatschappij** daarvoor dienstbaar maakt.
- Van iedere melding door een vinder ontvangt de **verzekerde** direct althans zo spoedig mogelijk, bericht per e-mail en/of SMS.
- Vinders die hun vondsten telefonisch melden zullen door de **Maatschappij** telefonisch, na daarvoor verkregen toestemming van die vinders, worden doorverbonden naar de **verzekerde**, indien de **verzekerde** telefonisch bereikbaar is op het mobiele telefoonnummer dat de **verzekerde** heeft opgegeven in de **Assistant Services Account** en indien de **verzekerde** dit gesprek accepteert.
- De **Maatschappij** kan op geen enkele wijze instaan voor de melding door een vinder van gevonden bezittingen van een **verzekerde** waarop **verzekerde Labels** heeft bevestigd, en de **Maatschappij** wijst iedere aansprakelijkheid af voor de schade die een **verzekerde** lijdt door, zoals als gevolg van, het verlies van bezittingen waarop **Labels** zijn bevestigd.

### Artikel 3. Contactgegevens (communicatie tussen vinders en verzekerde via de Maatschappij)

- De **Maatschappij** zal geen contactgegevens en namen van **verzekerde** beschikbaar stellen aan vinders of derden zonder (schriftelijke) toestemming van deze **verzekerde**, behoudens overmacht of wettelijk bevel.
- Omgekeerd zal de **Maatschappij** contactgegevens en namen van vinders niet beschikbaar stellen aan **verzekerde** of derden zonder (schriftelijke) toestemming van deze vinders, behoudens overmacht of wettelijke bevel.
- Het staat vinders en **verzekerde** vrij om contactgegevens en namen uit te wisselen via hun communicatie via de **Maatschappij**.
- De **Maatschappij** wijst iedere aansprakelijkheid af die voortvloeit uit schade die een vinder of een **verzekerde** lijdt door, of als gevolg van, de uitwisseling van contactgegevens en namen via het communicatieplatform van de **Maatschappij**.

### Artikel 4. Terugverrijking van kwijtgeraakte en teruggevonden voorwerpen

- de **verzekerde** die bericht heeft gekregen van de **Maatschappij** dat een vinder zijn verloren voorwerpen heeft gemeld, kan:
  - Zelf via de **Maatschappij** in contact treden met de vinder, indien de vinder daar toestemming voor heeft gegeven, en zelf met die vinder afspreken om het desbetreffende bezit op te halen, dan wel bezorgd te krijgen. Bij deze methode van terugverrijking vergoedt de **Maatschappij** tevens de eventuele reiskosten voor het openbaar vervoer of taxi om eventueel aangifte te doen en/of om eventueel bij de eigendommen terug te komen en/of eventuele internationale

## Rubriek II. LIFE ASSISTANT

### Artikel 1. Activeren van Life Assistant

- Verzekerde** dient het **Label** of de **Labels** duidelijk zichtbaar op of bij zich te dragen.
- Per **Verzekerde** bevatten de **Labels** minimaal een persoonsgebonden **Identificatienummer**.
- Verzekerde** dienen een **Assistant Services Account** aan te maken via het op de polis vermelde internetadres. Het niet activeren van de **Identificatienummers** heeft geen opschortende werking op de aanvang dan wel ingangsdatum van de **Assistant Services Verzeke-**

## Artikel 9. Samenloop van verzekeringen

Als **verzekerde** naast deze **Assistant Services Verzekering(en)** in beginsel aanspraak kan maken op een vergoeding of uitkering op grond van een andere verzekering, wet of voorziening, al dan niet van oudere datum, dan bieden deze **Assistant Services Verzekering(en)** geen dekking. In dat geval komt uitsluitend de schade voor vergoeding in aanmerking, die het bedrag te boven gaat waarop elders aanspraak gemaakt zou kunnen worden. Deze bepaling geldt niet voor uitkeringen ineens wegens overlijden en/of blijvende invaliditeit als gevolg van een ongeval. De **Maatschappij** zal desondanks de in beginsel onder het bereik van deze **Assistant Services Verzekering(en)** vallende schade/kosten vooruitbetalen, echter op voorwaarde dat **verzekerde** meewerkt aan de overdracht van rechten uit een elders lopende verzekering aan de **Maatschappij**.

- telecommunicatiekosten tot maximaal € 50,-. De **Maatschappij** wijst iedere aansprakelijkheid af voor schade die **verzekerde** lijdt of zal lijden door, of als gevolg van, deze wijze van terugverrijking;
  - De **Maatschappij** inschakelen om het gevonden bezit per koerier op te halen bij de vinder en te doen bezorgen bij de **verzekerde**. Bij deze methode van terugverrijking vergoedt de **Maatschappij** de eventuele reiskosten voor het openbaar vervoer of taxi om eventueel aangifte te doen en/of eventuele internationale telecommunicatiekosten tot maximaal € 50,-.
- De **verzekerde** die kiest voor de wijze van terugverrijking beschreven in artikel 4.1. sub b is gebonden aan de volgende bepalingen:
    - Opdrachten tot terugbezorging kunnen uitsluitend telefonisch en tijdens kantooruren op werkdagen worden geplaatst via het telefoonnummer 020-5929700;
    - De **Maatschappij** is gerechtigd om de terugbezorging uit te besteden aan een koeriersdienst van haar keuze;
    - De kosten van deze wijze van terugverrijking komen voor rekening van de **Maatschappij** tot een maximum van een keer per jaar dat Luggage Assistant van de desbetreffende **verzekerde** actief is, en mits het te bezorgen bezit van de **verzekerde** (i) eigendom is van **verzekerde** (ii) niet meer weegt dan een kilogram (iii) geen grotere afmetingen heeft dan 20cm\*20cm\*40cm, en (iv) mits de ophaallocatie en/of bezorglocatie niet bijzonder afgelegen of anderszins moeilijk bereikbaar zijn. Indien aan het voorgaande niet is voldaan, komen de kosten voor rekening van de **verzekerde**;
    - De **verzekerde** zal de algemene voorwaarden en vervoersvoorwaarden van de door de **Maatschappij** ingeschakelde koeriersdienst tegen zich moeten laten gelden;
    - De **Maatschappij** heeft het recht om terugverrijkingen die afwijken van het bepaalde in artikel 4.2 sub c te weigeren, welk recht de **Maatschappij** alleen gemotiveerd en in overleg met de **verzekerde** zal inroepen;
    - De kosten van terugverrijkingen die afwijken van het bepaalde in artikel 4.2 sub c komen voor rekening van de **verzekerde**. De **verzekerde** zal deze kosten rechtstreeks aan de desbetreffende koeriersdienst voldoen, in welk geval de **verzekerde** mag rekenen op een gereduceerd tarief van de gebruikelijke geldende koerierstarieven. De kosten van terugverrijkingen die afwijken van het bepaalde in artikel 4.2 sub c kunnen in sommige gevallen, indien afgesloten en wordt voldaan aan de voorwaarden van de desbetreffende **Assistant Services Verzekering**, worden geclaimd op een eventuele bestaande reisverzekering.

### Artikel 5. Beloning van de vinders

- De vinder die de door hem gevonden voorwerpen die toebehoren aan een **verzekerde** en die zijn voorzien van een **Label** meldt bij de **Maatschappij**, kan door de **Maatschappij** een beloning worden aangeboden bestaande uit een bedrag van € 15,- door overmaking naar een door de vinder aan te wijzen bankrekening.
- De vinder wordt alleen dan beloond indien de **verzekerde** de feitelijke beschikkingsmacht over zijn bezit heeft herkrege en de vinders zijn bankrekeningnummer heeft doorgegeven aan de **Maatschappij**.
- De **Maatschappij** is steeds gerechtigd de omvang en samenstelling van de beloning zonder voorafgaande aankondiging te wijzigen.

### Artikel 6. Labels

- De **Labels** ter ondersteuning van Luggage Assistant zijn geschikt voor normaal gebruik en voor een periode van minimaal een jaar.
- Op verzoek van **verzekerde** via info@mondial-assistance.nl zal de **Maatschappij Labels** die bij normaal gebruik op bezittingen als sleutelbossen, portemonnee, kleine elektronica, tassen, koffers, jassen, sportspullen en gereedschap en mits adequaat bevestigd op een plaats waar de **Labels** minimaal onderhevig zijn aan wrijving en invloeden van het weer, binnen een jaar, dan wel zolang de **verzekerde** Luggage Assistant van de **Maatschappij** actief is, een maal per jaar kosteloos vervangen na toezending van de gesleten **Labels** naar het adres van de **Maatschappij**.

### Artikel 7. Fair use

- Luggage Assistant is uitsluitend bedoeld om **verzekerde** te helpen bij de terugverrijking van onopzettelijk kwijtgeraakte bezittingen waarop **Labels** zijn bevestigd.
- Indien de **Maatschappij** kosten heeft gemaakt ten behoeve van **verzekerde** indien **verzekerde** de **Assistant Services Verzekering** heeft ingeroepen voor een ander doel dan het doel in artikel 7.1, dan heeft de **Maatschappij** het recht deze kosten vermeerderd met rente en buitengerechtigde incassokosten, te verhalen op de **verzekerde**.

ring, tenzij bij het activeren van de **Assistant Services Verzekering** anders is vermeld.

- In de **Assistant Services Account** dient de **verzekerde** het contactformulier in te vullen.
- Het is de verantwoordelijkheid van de **verzekerde** om het contactformulier volledig en nauwkeurig in te vullen en van tijd tot tijd aan te vullen of te wijzigen, al naar gelang de noodzaak. Bij twijfel dient desnoods de **verzekerde** zijn/haar huisarts te raadplegen. Als **verzekerde** het contactformulier niet, of niet volledig en nauwkeurig, invult, dan kan de **Maatschappij** geen

volledige dekking of geen dekking bieden.

- 1.6. Het is de verantwoordelijkheid van de **verzekerde** om de juistheid van haar contactgegevens als weergegeven in de **Assistant Services Account** van de **verzekerde** te effectueren.
- 1.7. De verzekeringnemer is de premie van Life Assistant verschuldigd aan de **Maatschappij**, ongeacht het aannemen van een **Assistant Services Account**.

## Artikel 2. Noodsituaties

- 2.1. Als een **verzekerde** in een (medische) noodsituatie verzeild raakt, niet aanspreekbaar of buiten bewustzijn is, en een **Label** of **Labels** draagt of bij zich heeft, dan:
  - a. Kunnen de eerste hulpverleners de alarmcentrale van de **Maatschappij** bellen door het telefoonnummer op het **Label** of de **Labels** te gebruiken;
  - b. Na opgaaf van het **Identificatienummer** geeft de alarmcentrale alle informatie op het contactformulier door, of die delen die op dat moment relevant zijn voor de eerste hulpverlener;
  - c. Op verzoek van de eerste hulpverlener zal de alarmcentrale tevens het contactformulier zenden per fax en/of e-mail;
  - d. De alarmcentrale zal registreren, indien en voor zover beschikbaar:
    - i. Tijdstip van de oproep;
    - ii. Naam, telefoonnummer en hoedanigheid van de beller;
    - iii. Aanleiding van de noodsituatie en toestand van de **verzekerde**;
    - iv. Locatie van de **verzekerde**, en de instelling, contactpersoon en hun telefoonnummers, die bij de eerste hulp zijn betrokken.
  - e. Zo spoedig mogelijk na de binnenkomende oproep zal de alarmcentrale de personen genoemd op het contactformulier onder het kopje "te waarschuwen bij noodgevallen" proberen te bereiken, in de volgorde waarin zij staan opgesomd op het contactformulier, en met een maximum van 8 pogingen in 48 uur volgende op de binnenkomende oproep, totdat de eerste persoon is bereikt en deze is geïnformeerd over de feiten opgesomd in artikel 2.1 sub d i, ii en iv.
  - f. Daarnaast zal de alarmcentrale de reisverzekeraar en/of de zorgverzekeraar van de **verzekerde** informeren over de feiten opgesomd in artikel 2.1. sub d i-iv, indien de desbetreffende verzekeraar dit wenselijk acht, zal de alarmcentrale een kopie van het contactformulier van de **verzekerde** sturen per fax of e-mail.

## Artikel 3. Toestemming en privacy

- 3.1. Door het **Label** of de **Labels** bij of op zich te dragen, en/of door een **Assistant Services Account** aan te maken en het contactformulier in te vullen, geeft de **verzekerde**:
  - a. De **Maatschappij**, en de door haar voor Life Assistant ingeschakelde alarmcentrale, toestemming om een ieder die het telefoonnummer op de **Labels** belt, en het **Identificatienummer** van de **verzekerde** opgeeft, alle informatie in het contactformulier door te geven.
  - b. De **Maatschappij**, en de door haar voor Life Assistant ingeschakelde alarmcentrale toestemming om, na een binnenkomende oproep ter zake van de **verzekerde**, de acties genoemd onder artikel 2 sub e en f te ondernemen.
  - c. Medewerkers van de **Maatschappij** en van de door haar ingeschakelde alarmcentrale toestemming om het contactformulier op enig moment in te zien, van welke toestemming uitsluitend gebruik wordt gemaakt voor trainingsdoeleinden, om de gebruikswijze van het contactformulier in zijn algemeenheid te bestuderen, om technische problemen rond de administratie van contactformulieren te kunnen oplossen.
- 3.2. De **Maatschappij** kan er niet voor in staan dat de beller een eerste hulpverlener of lokale autoriteit is en/of dat de beller (uitsluitend) gemotiveerd is door de wens om hulp te bieden bij

noodsituaties.

- 3.3. De **Maatschappij** zal redelijke maatregelen treffen om te voorkomen dat onbevoegde derden inzicht krijgen in de gegevens die zijn opgenomen in het contactformulier.
- 3.4. De **Maatschappij** zal de bij haar bekende gegevens van de **verzekerde** nooit ter beschikking stellen aan derden anders dan in deze voorwaarden, en behoudens wettelijke verplichting.

## Artikel 4. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 4.1. De **Maatschappij** zal iedere redelijke inspanning leveren om de kwaliteit van de **Assistant Services Verzekering** te waarborgen
- 4.2. De **Maatschappij** en de eventuele door haar gecontracteerde alarmcentrale sluiten aansprakelijkheid voor geleden schade door **verzekerde** uit.
- 4.3. De **verzekerde** draagt zelf het risico van het gebruik van de **Labels**, de **Maatschappij** wijst iedere aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik van de **Labels** af.
- 4.4. De **Maatschappij** staat niet in voor de volledigheid van het contactformulier en kan niet uitsluiten dat de **verzekerde** daar bepaalde informatie niet in kwijt kan die wel in medische noodsituaties van belang kunnen zijn.
- 4.5. De **verzekerde** vrijwaart de **Maatschappij** en de ingeschakelde alarmcentrale tegen alle aanspraken van derden die voortvloeien uit, of samenhangen met, acties die de alarmcentrale, als beschreven in deze **Voorwaarden**, heeft ondernomen ten behoeve van de **verzekerde**, en in het bijzonder de doorgave van informatie uit het contactformulier en het waarschuwen van personen en verzekeraars.
- 4.6. De door de **Maatschappij** ingeschakelde alarmcentrale kan de bepalingen uit deze bijzondere voorwaarden inroepen tegen de **verzekerde** die deze alarmcentrale aanspreekt voor door de **verzekerde** geleden materiële en immateriële schade die op enigerlei wijze samenhangt met de uitvoering van de **Assistant Services Verzekering** en waarvoor **verzekerde** onder deze **Assistant Services Verzekering** geen dekking heeft dan wel niet verzekerd is.

## Artikel 5. Reikwijdte Life Assistant

- 5.1. Via Life Assistant is de **verzekerde** niet gedekt voor de kosten van medische behandeling, redding, berging, repatriëring of enige andere schade of ander kosten, alsdan niet van derden. De **Maatschappij** adviseert **verzekerde** in dit kader om zorg te dragen voor een adequate reis- en annuleringsverzekering.
- 5.2. Life Assistant levert een bijdrage aan de veiligheid van de **verzekerde**. Deze bijdrage ontslaat de **verzekerde** niet van zijn verantwoordelijkheid om risico's adequaat in te schatten en een pakket aan maatregelen te nemen ter minimalisering van de risico's verbonden aan de door de **verzekerde** genomen activiteiten, waarvan Life Assistant er slechts een is.
- 5.3. De **Maatschappij** kan niet garanderen dat de eerste hulpverleners in voorkomende gevallen de **Labels** van de **verzekerde** waarnemen, begrijpen welk nut zij hebben, en daadwerkelijk contact zullen zoeken met de alarmcentrale.

## Artikel 6. Labels

- 6.1. De **Labels** dienen ter ondersteuning van Life Assistant van de **Maatschappij** en zijn geschikt voor normaal gebruik en voor een periode van minimaal een jaar.
- 6.2. Op verzoek van **verzekerde** via [info@mondial-assistance.nl](mailto:info@mondial-assistance.nl) zal de **Maatschappij Labels** die binnen een jaar na ingebruikname bij normaal gebruik onbruikbaar zijn geworden, kosteloos vervangen na toezending naar het adres van de **Maatschappij**.

## Rubriek III. KID ASSISTANT

### Artikel 1. Activeren van Kid Assistant

- 1.1. **Verzekerde** dient ervoor te zorgen dat het kind onder zijn/haar hoede het **Label** duidelijk zichtbaar draagt.
- 1.2. Het **Label** of de **Labels** bevatten een **Identificatienummer**.
- 1.3. **Verzekerde** dient een **Assistant Services Account** aan te maken via het op de polis vermelde internetadres. Het niet activeren van de **Identificatienummers** heeft geen opschortende werking op de aanvang dan wel ingangsdatum van de **Assistant Services Verzekering**, tenzij bij het activeren van de **Assistant Services Verzekering** anders is vermeld.
- 1.4. **Verzekerde** dient in de online **Assistant Services Account** telefoonnummers op te geven die in het geval van nood moeten worden gebeld, alsmede eventuele aanvullende (medische) informatie die het kind(eren) betreft.
- 1.5. De verzekeringnemer is de premie van Kid Assistant verschuldigd, ongeacht het niet (volledig) aannemen van een **Assistant Services Account**.

### Artikel 2. Verdwaalde Kinderen

- 2.1. In binnen- en buitenland zal een verdwaald kind snel worden opgemerkt door een volwassene. Als een verdwaald kind van een **verzekerde** het **Label** of de **Labels** van Kid Assistant draagt, dan:
  - a. Kan de volwassene 24 uur per dag, 7 dagen per week bellen naar het op het **Label** of de **Labels** vermelde telefoonnummer;
  - b. Na opgaaf van het **Identificatienummer** van het kind, wordt de beller automatisch doorverbonden met het eerst beschikbare telefoonnummer in de **Assistant Services Account** van **verzekerde**;
  - c. Indien geen van de gegeven contactpersonen in de **Assistant Services Account** opneemt, dan ontvangen zij allen een e-mail en/of SMS met daarin het telefoonnummer van de beller, indien beschikbaar;
  - d. Als er niet direct contact is, dan wordt de beller aangespoord om het op de polis vermelde internetadres te bezoeken. Aan de hand van het **Identificatienummer** kan de beller daar relevante informatie over het kind van **verzekerde** vinden.
- 2.2. Eventuele internationale telecommunicatiekosten en eventuele kosten voor openbaar vervoer of taxi die rechtstreeks verband houden met een melding bij de **Maatschappij** worden vergoed tot maximaal € 50,-.

### Artikel 3. Toestemming en privacy

- 3.1. Door de het **Label** of de **Labels** bij of op zich te dragen, en/of door een **Assistant Services Account** aan te maken, geeft de **verzekerde**:
  - a. De **Maatschappij** toestemming om eenieder die het telefoonnummer op de **Labels** belt, door te verbinden naar de **verzekerde**, c.q. de opgegeven contactpersonen;
  - b. De **Maatschappij** toestemming eenieder die via het op de polis vermelde internetadres het **Identificatienummer** van de **verzekerde** invult, alle informatie te tonen die door de **verzekerde** voor dat doel in de account van de **verzekerde** is opgenomen.

### Artikel 4. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 4.1. De **Maatschappij** zal iedere redelijke inspanning leveren om de kwaliteit van de diensten te waarborgen.
- 4.2. De **Maatschappij** zal de schade waarvoor **verzekerde** onder deze **Assistant Services Verzekering** dekking heeft dan wel verzekerd is vergoeden. De **Maatschappij** sluit eventuele andere aansprakelijkheid voor geleden schade door **verzekerde** uit.
- 4.3. De **verzekerde** draagt zelf het risico van het gebruik van de **Labels** door zijn/haar kinderen. De **Maatschappij** wijst iedere aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik van de **Labels** af.

### Artikel 5. Reikwijdte Kid Assistant

- 5.1. Kid Assistant is een dienst die tot doel heeft om verdwaalde kinderen snel te herenigen met hun ouders of verzorgers.
- 5.2. Voorkomen is beter dan genezen: Hou kleine kinderen altijd in het oog. Kid Assistant kan niet garanderen dat de **verzekerden** snel worden herenigd met hun verdwaalde kinderen.

### Artikel 6. Labels

- 6.1. De **Labels** dienen ter ondersteuning van Kid Assistant van de **Maatschappij** en zijn geschikt voor normaal gebruik en voor een periode van minimaal een jaar.
- 6.2. Op verzoek van **verzekerde** via [info@mondial-assistance.nl](mailto:info@mondial-assistance.nl) zal de **Maatschappij Labels** die binnen een jaar na ingebruikname bij normaal gebruik onbruikbaar zijn geworden, kosteloos vervangen na toezending naar het adres van de **Maatschappij**.

## Rubriek IV. SMS ASSISTANT

### Artikel 1. Activeren van SMS Assistant

- 1.1. **Verzekerde** dient via het op de polis vermelde internetadres een **Assistant Services Account** aan te maken voor de het gebruik van SMS Assistant.

- 1.2. **Verzekerde** dient op de **Assistant Services Account** van SMS Assistant de reisbestemming en andere relevante informatie op te geven.
- 1.3. Vanaf dat moment kan **verzekerde** SMS Assistant berichten ontvangen per SMS of per e-mail.

- 1.4. Het is de verantwoordelijkheid van de **verzekerde** om de juistheid van de contactgegevens als weergegeven in de online **Assistent Services Account** van de **verzekerde** te effectueren.
- 1.5. Als een **verzekerde** de contactgegevens niet, niet volledig of niet juist in de online **Assistent Services Account** heeft verwerkt, dan kan de **Maatschappij** geen volledige dekking of geen dekking bieden.
- 1.6. De verzekeringsnemer is de premie van SMS Assistent verschuldigd, ongeacht de activatie en ongeacht het opgeven van vereiste persoonsgegevens van de **verzekerde** in de online **Assistent Services Account**.

## Artikel 2. Verzending van SMS Assistent bericht(en)

- 2.1. SMS Assistent berichten worden verzonden per SMS en/ of per e-mail naar gelang de opgegeven voorkeuren van de **verzekerde**.
- 2.2. De **Maatschappij** draagt de kosten voor het versturen van het SMS Assistent bericht naar de telefoon van de **verzekerde**, mocht de provider van **verzekerde** kosten in rekening brengen voor de ontvangst van deze berichten dan blijven deze kosten voor rekening van **verzekerde**.
- 2.3. SMS Assistent berichten worden verzonden zodra de **Maatschappij** en haar partners beschikken over informatie die naar de mening van de **Maatschappij** en haar partners invloed hebben op de veiligheid van **verzekerde** op reis. Deze informatie is naar aard generiek en betreft bijvoorbeeld natuurrampen, epidemieën, sociale of politieke onrust, terrorisme, industriële ongevallen, stakingen of problemen met de infrastructuur, voedselvoorziening of medische zorg.
- 2.4. Zoveel als mogelijk wordt de informatie gedeeld in niveaus van 1 tot 5, waarbij niveau 1 staat voor "extra waakzaamheid aanbevolen" en niveau 5 voor "directe evacuatie aanbevolen".
- 2.5. Vanaf niveau 3 en hoger zal iedere SMS Assistent bericht vergezeld gaan van het advies om contact te zoeken met de alarmcentrale van de **Maatschappij**, eventueel met de meest dichtstbijzijnde Nederlandse Ambassade of Consulaat.
- 2.6. Het door de **Maatschappij** verzonden SMS Assistent bericht of berichten leiden niet tot een automatisch dekking van eventuele andere verzekeringen. Of de desbetreffende verzekering dekking biedt zal moeten blijken uit de algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden van de desbetreffende verzekering dan wel blijken na contact te hebben gehad met de desbetreffende verzekering dan wel de alarmcentrale van de desbetreffende verzekering.

## Artikel 3. Beperkingen SMS Assistent

- 3.1. De **Maatschappij** spant zich in om **verzekerden** te informeren over generieke omstandigheden die de veiligheid van een reisbestemming beïnvloeden.
- 3.2. Evenwel kan de **Maatschappij** er niet voor instaan dat de **verzekerde** SMS Assistent berichten ontvangt over alle omstandigheden die van invloed zijn op de veiligheid van de **verzekerde**. Ook kunnen overmacht, technische storingen op de platforms van de **Maatschappij** en storingen in het GSM-netwerk ervoor zorgen dat een **verzekerde** geen SMS Assistent berichten ontvangt terwijl er wel omstandigheden zijn ontstaan die de veiligheid van de **verzekerde** negatief beïnvloeden.
- 3.3. SMS Assistent is dan ook niet bedoeld als substituut voor elementaire waakzaamheid van de **verzekerde**, en de verantwoordelijkheid die op de **verzekerde** rust om actief informatie te vergaren over de veiligheid van een reisbestemming.
- 3.4. De **Maatschappij** aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die **verzekerde** lijdt in verband met de ontvangst van SMS Assistent berichten of de beslissing die **verzekerde** neemt op basis van een SMS Assistent bericht.
- 3.5. De **Maatschappij** aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor het verzenden van SMS Assistent berichten die niet juist of volledig zijn, niet tijdig werden verzonden of voor het niet verzenden van SMS Assistent berichten.

## Artikel 4. Fair Use

- 4.1. SMS Assistent van de **Maatschappij** is uitsluitend bedoeld om **verzekerde** te *informeren* over veranderende omstandigheden die de veiligheid van een reisbestemming beïnvloeden.
- 4.2. Indien de **Maatschappij** kosten heeft gemaakt ten behoeve van **verzekerde** indien **verzekerde** de **Assistent Services Verzekering** heeft ingeroepen voor een ander doel dan het doel in artikel 4.1, dan heeft de **Maatschappij** het recht deze kosten vermeerderd met rente en incassokosten, te verhalen op de **verzekerde**.