

## INHOUD VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

- I. Definities
- II. De overeenkomst
- III. De Rolstoelbijstand

## I. DEFINITIES

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 pechbijstand voor de aangesloten rolstoel. Bijstandsproducten worden gewaarborgd door VAB nv.

### 2. De aangesloten persoon

De persoon die de bijstand bij VAB nv heeft afgesloten en met naam vermeld wordt op het aansluitingsbewijs.

De rolstoelbijstand is persoonsgebonden: wie vermeldt staat op het aansluitingsbewijs en met de aangesloten rolstoel assistentie vraagt, wordt geholpen.

### 3. De aangesloten rolstoel

Zowel voor de elektrische als de manuele rolstoel kan de vermelde begunstigde 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 domiciliëringsadres in België, de hoofdverblijfplaats van de onderschrijver. Dit adres wordt vermeld op de overeenkomst.

### 6. ICE - In Case of Emergency

De onderschrijver moet 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 onderschrijver thuis kan geraken, indien hij niet zelf in de depannagewagen geraakt. Deze persoon kan ook interventie aanvragen, als de onderschrijver hier niet toe in staat is.

## II. DE OVEREENKOMST

### 1. Lidmaatschap

Bij het ondertekenen of verlengen van een VAB-contract word je automatisch lid van de VAB-Club voor een periode van 12 opeenvolgende maanden.

Als lid van de VAB-Club ontvang je:

- ✓ Het tweemaandelijks VAB-Magazine, op papier of online [vabmagazine.be](http://vabmagazine.be),
- ✓ De maandelijkse digitale nieuwsbrief;
- ✓ Interessante ledenvoordelen van VAB nv en partners, waarover VAB nv je informeert via e-mail, kan je ook online raadplegen op [vabclub.be](http://vabclub.be);
- ✓ Belangenverdediging voor jou als mobiliteitsgebruiker door VAB vzw.

### 2. Wijzigingen aan de overeenkomst

Wijzigingen in het VAB-contract (*persoons- en contactgegevens*) worden zo snel mogelijk gemeld aan VAB-Klantenservice. Een wijziging kan schriftelijk, per mail, per chat of telefonisch doorgegeven worden. Bij niet of foutieve opgave van gegevens behoudt VAB nv zich het recht om tussenkomst te weigeren of de betrokken persoon een nieuwe bijstand aan te rekenen, vermeerderd met de kostprijs van een nieuwe aansluiting. De betaling van de nieuwe aansluiting blijft evenwel verworven door VAB nv.

### 3. Duurtijd van de overeenkomst

De Rolstoelbijstand heeft een geldigheid van 12 opeenvolgende maanden, behoudens uitdrukkelijk anders vermeld. De looptijd van de rolstoelbijstand kan niet tijdelijk worden opgeschort. De bijdrage is ondeelbaar, er worden geen gedeeltelijke terugbetalingen gedaan, om welke reden dan ook.

De waarborgen gelden pas voor pech of een ongeval ontstaan vanaf de 4<sup>de</sup> kalenderdag na betaling.

Bij immobiliteit zonder lidmaatschap of binnen 4 kalenderdagen na betaling van de overeenkomst, helpen wij je ook graag verder. In dat geval betaal je de eerste pechverhelping (*inclusief sleep tot 50 km*) en word je automatisch VAB-lid voor een jaar. Moet de rolstoel verder gesleept worden, dan is dit mogelijk mits bijbetaling. De tarieven zijn te verkrijgen via de VAB-Klantenservice op het nummer 03 253 61 30. Daarnaast heb je ook automatisch recht op verdere dienstverlening.

### 4. Betaling

Op de vervaldag wordt elk contract stilzwijgend verlengd voor aaneensluitende periodes van één jaar, behalve bij opzegging van de onderschrijver of VAB op elk moment met inachtneming van een opzegtermijn van twee maand (*3 maand indien opzeg door ons*). De overeenkomst kan worden opgezegd bij een aangetekende brief, bij deurwaardersexploot of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs. De verlenging van de aansluiting gebeurt door betaling hiervan. VAB nv behoudt zich steeds het recht om een aansluiting of verlenging te weigeren om welke reden dan ook.

In geval van betaling via overschrijving zijn de waarborgen geldig vanaf de 4<sup>de</sup> kalenderdag na ontvangst van de bijdrage op de rekening van VAB nv.

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

Alle eventuele bijkomende rekeningen dienen uiterlijk binnen de 15 dagen na de interventie betaald te zijn aan de zetel van de firma.

*Wat bij niet-betaling?*

- ✓ Bij niet-tijdige betaling is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een interest verschuldigd van 1% per begonnen maand, te verhogen met de aanmaningskosten die forfaitair vastgelegd zijn op 10%, met een minimum van € 100.
- ✓ Door niet-betaling op vervaldag 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 15 dagen na de bijstand 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*

Indien de factuur niet betwist wordt binnen een termijn van 8 dagen na factuurdatum, dan zal VAB nv geen verdere betwistingen meer accepteren. De begunstigde is er zich overigens van bewust dat indien hij/zij openstaande facturen niet op de vervaldag - 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.

VAB nv behoudt zich het recht te allen tijde de voorwaarden en de tarieven van de bijstand 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](http://vab.be).

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

## 5. Waar is de overeenkomst geldig?

De Rolstoelbijstand is geldig 24/7 in heel België.

## 6. Je verplichtingen

*Je verbindt je ertoe:*

- ✓ De VAB-wegenwachter kan je identiteitskaart vragen om de gegevens 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 bij klachten?

Bij een klacht kan je je wenden tot de VAB-klachtendienst (*klachtenbehandeling @vab.be of 03 253 61 40*).

## III. ROLSTOELBIJSTAND

### 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 rechthebbende. De bijstand wordt enkel verleend indien de rolstoel zich bevindt op een plaats die eenvoudig toegankelijk is en de nodige werkruimte biedt voor wegenwachter en/of zijn bijstandsvoertuig van VAB nv.

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. De immobilisatie is ontstaan uit een ongeval, een technisch defect, lekke band, batterijprobleem, vandalisme, diefstal of poging tot diefstal.

### 2. Waaruit bestaat de hulpverlening?

- ✓ 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 rechthebbende 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. 4 kinderen*);

- ✓ Bij diefstal van de rolstoel organiseren en nemen we de kosten ten laste voor het vervoer van de rechthebbende naar huis tot max. € 80. Deze waarborg geldt eenmaal per aansluitingsjaar en wordt enkel toegestaan indien de rechthebbende 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;

- ✓ Onze wegenwachter kan, voor het bieden van bijstand, je identiteitskaart vragen.

### 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 gebrek aan 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 rechthebbende 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 rechthebbende 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.



#### 4. Hoe hulp vragen?

In geval van immobiliteit van de rolstoel kan je beroep doen op de Rolstoelbijstand van VAB nv, de contactinformatie vind je terug op het aansluitingsbewijs.

Bij pech in het binnenland kan je onze alarmcentrale bereiken op 078 222 222.

Ben je slechthorend of doof, ook dan kan je onze alarmcentrale op een eenvoudige manier contacteren: SMS "Pech VAB" naar 3115. Aan de hand van gerichte vragen helpen wij je graag via sms verder.



## 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 [gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://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](mailto: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](mailto: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](http://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.



## VAB-Rolstoelbijstand

Informatiedocument over het bijstandsproduct

Dit informatiedocument heeft tot doel je een overzicht te geven van de belangrijkste dekkingen en uitsluitingen van dit bijstandsproduct. Het document is niet gepersonaliseerd op basis van je specifieke behoeften en de informatie die erin opgenomen is, is niet exhaustief. Voor alle bijkomende informatie over het gekozen bijstandsproduct en je verplichtingen kan je de precontractuele en contractuele voorwaarden van dit bijstandsproduct raadplegen.

### Welk soort verzekering is dit?

VAB-Rolstoelbijstand is een bijstandsproduct van VAB nv en zorgt ervoor dat je hulp krijgt aan de gewaarborgde rolstoel naar aanleiding van een onverwachte panne, defect of een ongeval.



#### Wat is verzekerd?

##### Rolstoelbijstand

- ✓ 24/7 bescherming vanaf je woonplaats in België;
- ✓ Het door een gewaarborgde gebeurtenis terug rijklaar maken van de onverwacht geïmmobiliseerde rolstoel;
- ✓ Bijstand geldig voor de persoon vermeld in het contract;
- ✓ Indien geen herstel ter plaatse: sleep indien mogelijk. Indien er geen sleep mogelijk is contacteren we het noodnummer (ICE) of onze partner gespecialiseerd in rolstoelvervoer.



#### Wat is niet verzekerd?

##### Rolstoelbijstand

- ✗ In geval van sleep zijn onze VAB-wegenwachers zowel niet gekwalificeerd, als niet verzekerd om mensen met een fysieke beperking of beperkte mobiliteit in een sleepwagen te tillen;
- ✗ Rolstoelen die zich reeds in een herstelplaats of de dichte nabijheid ervan bevinden;
- ✗ Herhaalde pannes of defecten te wijten aan niet-herstelling of slecht onderhoud van de rolstoel;
- ✗ De kosten van wisselstukken.



#### Zijn er dekkingbeperkingen?

- ! Tussenkost tijdens het beoefenen van sport als beroep of tegen bezoldiging/sponsoring en de hieraan verbonden trainingen;
- ! Rolstoelen dienen geïmmobiliseerd te zijn op een voor de VAB-wegenwacht toegankelijke en bereikbare weg;
- ! Overmacht kan ingeroepen worden als een geldige reden voor uitsluiting van de waarborgen.



#### Waar ben ik gedekt?

- ✓ De Rolstoelbijstand geldt in België, vanaf de woonplaats van de rechthebbende.



#### Wat zijn mijn verplichtingen?

- Bij het afsluiten van het contract moet je ons eerlijke, accurate en volledige informatie over het te verzekeren risico bezorgen;
- Als er zich tijdens de looptijd van het contract wijzigingen voordoen aan het risico waarvoor je verzekerd bent, moet je dat melden;
- Je moet alle opgenomen voorzorgsmaatregelen treffen om te vermijden dat een schadegeval zich voordoet;
- Bij opmaken van het contract moet je een noodnummer van een contactpersoon opgeven (ICE).



#### Wanneer en hoe betaal ik?

Je moet de premie jaarlijks betalen en ontvangt hiervoor een uitnodiging tot betaling.



#### Wanneer begint en eindigt de dekking?

De begindatum en de duur van de verzekering worden vermeld in de bijzondere voorwaarden. De overeenkomst duurt 1 jaar en wordt stilzwijgend verlengd.



### Hoe zeg ik mijn contract op?

Het contract wordt automatisch verlengd voor opeenvolgende periodes van 1 jaar met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.