Docusign Envelope ID: 82C8465C-E956-8CB5-81B5-401ED9C9C2A1

Collectieve verzekering

NEOS - Ticketannulatie

ALGEMENE VOORWAARDEN

Geldig vanaf 01.01.2027

Docusign Envelope ID: 82C8465C-E956-8CB5-81B5-401ED9C9C2A1

Collectieve verzekering en rechtsverhoudingen

Deze Algemene Voorwaarden vormen onderdeel van de Collectieve polis “NEOS - Ticketannulatie”. Dit is een collectieve verzekering die wordt aangeboden door Redion aan NEOS VZW ten behoeve van de leden van NEOS. De leden kunnen optioneel zich aansluiten bij de Collectieve polis, waarbij de aansluiting wordt verkocht door een erkend Verzekeringsdistributeur (LRS Insurance).

De collectieve verzekering houdt in dat de aangesloten leden – als begunstigden onder deze verzekering – dekking genieten indien zij voldoen aan de gestelde voorwaarden zoals in deze Algemene Voorwaarden besproken.

Voorafgaandelijke nota: Wij (Redion) zullen geen dekking bieden, noch een prestatie ten laste nemen, noch schadevergoeding betalen, noch een voordeel of een dienst verstrekken zoals beschreven in de polis, indien dit ons zou blootstellen aan enige sanctie, verbod of beperking op grond van resoluties van de Verenigde Naties of de handels- of economische sancties, wetten of voorschriften van de Europese Unie, van de Verenigde Staten van Amerika, België, Verenigd Koninkrijk en Frankrijk. Raadpleeg voor meer informatie https://www.redion.be/nl/territoriale-beperkingen.

DEFINITIES EN JURIDISCH KADER

1. Definities
In deze voorwaarden verstaan wij onder:

Verzekeraar:
Redion S.A., Succursale belge, BTW BE 0738.431.009 RPR Brussel, Kantersteen 47 te 1000 Brussel, Belgisch bijkantoor van Redion SA, verzekeraar naar Frans recht met maatschappelijke zetel te 89, Rue Taitbout in 75009 Paris, Frankrijk (451 366 405 RCS Paris), erkend onder code 0888 voor de takken 1, 9, 13, 16 en 18 onder toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel

Verzekeringsnemer:
NEOS vzw, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0420.664.848, met maatschappelijke zetel te Mercatorstraat 92, 9100 Sint-Niklaas. De Verzekeringsnemer heeft deze collectieve polis afgesloten ten gunste van haar leden.

Verzekerde:
De natuurlijke persoon die gedomicilieerd is in België en is aangesloten bij een van de NEOS-clubs en die formule Neos Ticketannulatie heeft onderschreven (met inbegrip van de onderhavige dekking), en die in orde is met de betaling van zijn affiliatie. In de Algemene Voorwaarden wordt verwezen naar de Verzekerde door gebruik te maken van de termen “u” of “uw” of “uzelf”.

Verzekeringsdistributeur:
LRS Insurance NV, onafhankelijke makelaar, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0433.343.936, met maatschappelijke zetel te Diestseweg 7, 2440 Geel.

De Verzekeringsdistributeur is gelast met het geven van persoonlijk advies over de verzekering,

Docusign Envelope ID: 82C8465C-E956-8CB5-81B5-401ED9C9C2A1

het beheer van de aansluitingen en het innen van de premies. De Verzekeringsdistributeur ontvangt hiervoor een commissie.

Buitenland:
Ieder land, met uitzondering van het land:
• waarin Verzekerde gedomicilieerd is;
• waarin Verzekerde zijn vaste verblijfplaats heeft;

Betaalrekening: Een rekening op naam die in hoofdzaak voor de uitvoering van betalingstransacties wordt gebruikt.

Schadegeval: een gebeurtenis die zich voordoet en per waarborg wordt gedefinieerd als voorwerp van de waarborg.

Woonplaats - Woning: De plaats waar de verzekerde personen zijn ingeschreven in de registers van de burgerlijke stand als gebruikelijke verblijfplaats. Deze plaats breidt zich uit tot alles wat tot hun privédomein behoort (woning, tuin, park, bijgebouwen, garages, stallen);

Ziekte: Een plotse en onvoorziene aantasting van de gezondheid van de verzekerde die naar behoren is vastgesteld door een Arts, waarvoor medische verzorging vereist is

Ongeval: Elke aanrijding (botsing tegen een vast of beweeglijk lichaam), omkanteling, uit de baan gaan of brand van het voertuig dat al dan niet in beweging is en dat tot onmiddellijk gevolg heeft dat het voertuig waarmee u naar het evenement reed, niet geschikt is voor het verkeer of dat het rijden ermee volgens het verkeersreglement gevaarlijk is.

Lichamelijk ongeval: Elke aantasting van de fysieke integriteit met een plotse externe oorzaak buiten de wil van de verzekerde die lichamelijke letsels veroorzaakt en die op onweerlegbare wijze vastgesteld wordt door een Arts.

Arts: Arts en/of lid van een artsenorde die in het land waar de schade ontstaat en/of wordt behandeld, gerechtigd is om de geneeskunde uit te oefenen.

2. Het voorwerp van dit contract
Binnen de grenzen bepaald door de voorwaarden, modaliteiten en bedragen die zijn vastgelegd in de Algemene en Bijzondere Voorwaarden, waarborgt dit contract de betaling van de voorziene bedragen.

3. Aanvangsdatum van de waarborgen
De waarborgen van dit contract starten op de datum van de onderschrijving van de optionele waarborg en op voorwaarde dat de premie werd betaald. De duurtijd van de waarborg loopt gelijk met die van het NEOS-lidmaatschap, namelijk van 1 januari tot en met 31 december.

4. Einde van de waarborgen
De waarborgen lopen ten einde gelijk met het NEOS-lidmaatschap, dus tot en met 31 december.

5. Verjaring: Elke vordering in het kader van dit contract is verjaard na drie (3) jaar vanaf de gebeurtenis die er aanleiding toe geeft. Indien het schadegeval tijdig is aangemeld, wordt de verjaring gestuit tot op

Docusign Envelope ID: 82C8465C-E956-8CB5-81B5-401ED9C9C2A1

het ogenblik dat de Verzekeraar schriftelijk kennis heeft gegeven van zijn beslissing tot aanvaarding of afwijzing van het schadegeval.

6. Premies: De met belastingen en bijdragen verhoogde premie is betaalbaar op de onderschrijvingsdatum aan de Verzekeringsdistributeur, die deze doorbetaalt aan de Verzekeraar. De betaling van aan de Verzekeringsdistributeur is bevrijdend voor de Verzekerde.
Wanbetaling van de premies:

- de betaling van de premie is de voorwaarde voor de inwerkingtreding van de waarborg
- Indien de premie bij de onderschrijving niet betaald wordt, kunnen wij de waarborg opheffen of het contract opzeggen op voorwaarde dat de verzekerde aangemaand is. De opheffing van de waarborg of de opzegging treden in werking 15 dagen na de dag volgend op de kennisgeving of de afgifte van het aangetekend schrijven bij de post.
- Indien de waarborg opgeheven wordt, treedt zij slechts opnieuw in werking op de dag na de betaling van de premie.

7. Procedure in geval van klacht: Bij vragen of klachten betreffende onderhavige verzekering kan de Verzekerde schrijven naar Redion ter attentie van de Complaints Officer, Kantersteen 47 te 1000 Brussel (https://www.redion.be/nl/formulier/uw-klacht)
Tel.: 02/541.90.48 van maandag tot donderdag van 10u tot 12u en van 14u tot 16u,
Of de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35 te 1000 Brussel info@ombudsman.as ,
website www.ombudsman.as
Het indienen van een klacht vermindert voor de Verzekeringsnemer en/ of de Verzekerde(n) en/ of begunstigde(n) in geen geval de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure aan te spannen.

8. Wet van toepassing op het contract: Het recht dat op dit contract van toepassing is, is het Belgische Recht. Elk geschil met betrekking tot de uitvoering of de interpretatie van deze overeenkomst behoort tot de exclusieve bevoegdheid van de Belgische rechtbanken.

9. Persoonsgegevens:
(*de* Verzekeraar verwerkt de gegevens van de Verzekerde in overeenstemming met nationale en Europese verordeningen en richtlijnen. De Verzekerde kan alle informatie betreffende de verwerking van zijn persoonsgegevens terugvinden in de privacyverklaring van de Verzekeraar. Deze is te vinden op http://www.redion.be/nl/privacy . Deze Privacyverklaring bevat onder andere volgende informatie:

- De contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming (DPO);
- De doelen van de verwerking van de persoonsgegevens van de Verzekerde;
- De gerechtvaardigde belangen voor de verwerking van de persoonsgegevens van de Verzekerde;
- De derden die de persoonsgegevens van de Verzekerde kunnen ontvangen;
- De duurtijd van opslag van de persoonsgegevens van de Verzekerde;
- De beschrijving van de rechten m.b.t. de persoonsgegevens van de Verzekerde;
- De mogelijkheid om een klacht in te dienen m.b.t. de verwerking van de persoonsgegevens van de Verzekerde

In het kader van de behandeling van schadegevallen kunnen gezondheidsgegevens, waaronder medische attesten, worden verwerkt voor de beoordeling van de waarborgen.

10. Subrogatie

Docusign Envelope ID: 82C8465C-E956-8CB5-81B5-401ED9C9C2A1

In overeenstemming met de bepalingen van artikel 95 van de wet op de verzekeringen van 4 april 2014, treedt de Verzekeraar ten belope van de door hem betaalde vergoeding in de plaats van de rechten en vorderingen van de Verzekerde tegen derden.

11. Territorialiteit

De waarborg is van toepassing in België en buurlanden.

Uitgesloten landen en gebieden:

- Zijn uitgesloten, de landen of streken in staat van (burger)oorlog, deze waar de veiligheid wordt verstoord door oproer, volksopstanden, terrorisme, beperking van het vrije personen- en goederenvervoer, stakingen of andere onverwachte gebeurtenissen die de uitvoering van de overeenkomst verhinderen, zelfs indien ze vermeld staan onder de gedekte landen. De situatie in de uitgesloten landen kan wijzigen in functie van de binnenlandse of internationale evolutie van de landen waar wij werkzaam zijn. Op dat vlak volgen wij de raad en aanbevelingen van de FOD Buitenlandse Zaken.
- De gedekte landen (of één of andere van hun regio's) kunnen vallen onder het sanctiebeleid van de Verenigde Naties, van de Europese Unie, of onder enige andere toepasselijke sanctieregeling, waardoor wij er verhinderd worden om het geheel of een deel van onze contractuele verplichtingen uit te voeren. De lijst met de betrokken landen en regio's kan met de tijd veranderen en is te allen tijde raadpleegbaar via de link https://www.redion.be/nl/territoriale-beperkingen.

12. Fraude

U informeert ons steeds tijdig en correct, zowel bij het afsluiten van de verzekering als tijdens de verzekering. U pleegt fraude als u ons opzettelijk misleidt bij het afsluiten van de verzekering, tijdens de duur van de verzekering of bij de melding van een schadegeval. Elke vorm van fraude of poging tot fraude wordt gesanctioneerd volgens de toepasselijke wetgeving en kan aanleiding geven tot strafrechtelijke vervolging. Indien wij fraude of een poging tot fraude vaststellen:

- kunnen wij de verzekering nietig verklaren;
- verlenen wij geen tussenkomst;
- betalen wij de premie niet terug;
- kunnen wij een klacht bij de onderzoeksrechter indienen.

Docusign Envelope ID: 82C8465C-E956-8CB5-81B5-401ED9C9C2A1

Waarborgen

Ticketannulatie

1. **Voorwerp van de Waarborg**

De verzekeraar zal in het geval van een annulering, binnen de limieten van het maximum verzekerd bedrag, de kostprijs van het verzekerd ticket terugbetalen in zoverre de annulering het gevolg is van één van de gedekte gebeurtenissen, op voorwaarde dat de annulering gewaarborgd is in het onderschreven verzekeringscontract en voor zover de beslissing om te annuleren niet werd genomen door de organisator van het evenement of de partij bij wie het verzekerd ticket werd aangekocht.

2. **Definities**

Het evenement
Een muziekuitvoering voor publiek, dansoptreden, podiumoptreden, sportevenement of enig ander legaal georganiseerd evenement gehouden op een welbepaalde plaats en tijdstip, inclusief de georganiseerde bustransporten er naar toe en de maaltijden die deel uitmaken van het verzekerde ticket. Online evenementen of evenementen naar dewelke de verzekerde personen zich niet fysiek moeten begeven om ervan te genieten, zijn uitgesloten.
Om gedekt te zijn onder deze verzekering moet het evenement plaatsvinden binnen de dekkingsperiode van de polis.

Het verzekerde ticket
Het ticket gereserveerd of aangekocht door NEOS via een officiële ticketverdeler voor een cultureel of sportief evenement. De overeenkomst dient te voldoen aan de wettelijke bepalingen die erop betrekking hebben. Het ticket is bestemd voor de Verzekerde. Het ticket is enkel verzekerd indien het definitief is aangekocht en niet meer door NEOS kan worden geannuleerd of vervangen bij de uitgever ervan, en niet meer kan worden doorgegeven aan een ander NEOS-lid

3. **Duur van de waarborg:**

De waarborg geldt gedurende de duur van het lidmaatschap van de verzekerde bij Club NEOS.

4. **Toepassingsvoorwaarden**

De verzekeraar zal in het geval van een annulering, binnen de limieten van het maximum verzekerd bedrag, de kostprijs van het verzekerd ticket terugbetalen in zoverre de annulering het gevolg is van één van volgende gedekte gebeurtenissen:

Op voorwaarde dat de ingeroepen reden voor u een ernstig beletsel vormt zodat u het geboekte evenement onmogelijk kan bijwonen, kan u annuleren in de volgende gevallen:

1. *Ziekte, Lichamelijk ongeval, hospitalisatie, overlijden van:*

Docusign Envelope ID: 82C8465C-E956-8CB5-81B5-401ED9C9C2A1

- Uzelf;
- Uw samenwonende echtgeno(o)t(e)
- Elke persoon die met u in gezinsverband samenleeft;
- Elke bloed- of aanverwant tot en met de tweede graad (of derde graad in geval van overlijden) of elke minderjarige bloed- of aanverwant tot en met de tweede graad (of derde graad in geval van overlijden);
- Eén van de personen waarmee u het evenement gaat bijwonen en die toegang krijgen tot het evenement aan de hand van het door u aangekochte ticket;
- Gevolgen van een chronische of reeds bestaande ziekte of gezondheidstoestand van de Verzekerde indien de behandelende geneesheer verklaart dat de Verzekerde medisch in staat was om het evenement bij te wonen op het ogenblik dat het Verzekerde ticket werd gekocht en op de datum van het evenement blijkt dat de verzekerde het evenement niet meer kan bijwonen omdat hij/zij een medische behandeling nodig heeft

2. *U of een persoon die gewoonlijk met u in gezinsverband samenleeft, wordt opgeroepen voor een orgaantransplantatie;*

3. *U moet een dringend medisch onderzoek afleggen, op voorwaarde dat dit plaatsvindt tijdens het evenement of de dag erna, het uitstel van het onderzoek onmogelijk is en dat het verzekerde ticket ten minste zes maanden voor het medisch onderzoek gekocht werd.*

5. Bedrag van de Waarborg

Het verzekerde bedrag is de betaalde prijs van het ticket die gelijk is aan de reële prijs van het ticket. Indien het verzekerde bedrag lager is dan de prijs van het ticket, is de Verzekeraar slechts tot prestatie gehouden naar verhouding van het verzekerde bedrag tot deze prijs.

Het maximumbedrag voor de schadeloosstelling bedraagt 200 EUR met een maximum van zes (6) terugbetalingen op basis van deze overeenkomst per Verzekerde per jaarlijkse duurtijd van de waarborg.

Tickets van minder dan 50 EUR zijn uitgesloten.

6. Uitsluitingen

Zijn uitgesloten van de waarborg Ticketannuleringsverzekering, de annulering van het ticket voor:

- Tickets waarvan de prijs minder is dan 50 EUR per persoon
- Recupereerbare kosten;
- Het niet voorleggen, voor om eender welke reden van één van de documenten dat nodig is door de ticketverdeler of organisator en noodzakelijk geacht wordt voor het bijwonen van het Evenement;
- Evenementen die een verplaatsing van meer dan 24 uur met zich meebrengen;
- De gevolgen van een pandemie;
- Annulering van het ticket voor een andere reden dan voornoemde gedekte gebeurtenissen.

7. Territoriale Uitgestrektheid

België en buurlanden.

Docusign Envelope ID: 82C8465C-E956-8CB5-81B5-401ED9C9C2A1

Wat te doen bij een schadegeval

De Verzekerde moet volgende verplichtingen naleven:

- De Verzekerde moet alle ontvangstbewijzen en andere documenten die de Verzekeraar (of de aangeduide beheerder van schadegevallen) vraagt, bewaren en opsturen voor een degelijk beheer van een aanvraag tot schadevergoeding.
- De Verzekerde moet het schadegeval aangeven bij de Verzekeraar door het ingevulde en ondertekende aangifteformulier zo snel mogelijk en ten laatste binnen een termijn van 30 dagen na het Schadegeval op te sturen. Het aangifteformulier kan worden gedownload op de website van Neos. Het aangifteformulier voor de vergoeding moet worden aangevuld met alle documenten betreffende het schadegeval en worden gestuurd naar de Verzekeraar.
    - Per e-mail naar claims.be@redion.com
    - Per post aan Redion, Kantersteen 47 te 1000 Brussel
- Betalingen die te goeder trouw door de Verzekeraar zijn gedaan, bevrijden de Verzekeraar in verband met de aanvraag tot schadevergoeding.

Bewijzen van het schadegeval

Ticketannulatieverzekering

Documenten te voegen bij de schadeaangifte:

- Originele tickets
- Alle originele documenten die de gedekte gebeurtenissen aantonen.

Betaling van de vergoeding

De Verzekeraar behoudt zich het recht voor om gelijk welk bijkomend(e) document of informatie op te vragen nodig voor het vaststellen van de geldigheid van het schadegeval of het evalueren van de schadevergoeding.

Indien een Schadegeval eensluidend wordt verklaard met hogervermelde modaliteiten en de Verzekeraar vaststelt dat het Schadegeval verzekerd is, betaalt hij de schadevergoeding binnen de 10 dagen vanaf de datum waarop de Verzekeraar bevestigt dat de dekking inderdaad verworven is.

Het schadedossier wordt binnen 5 werkdagen geopend door de Verzekeraar. De Verzekerde zal een brief met het schadedossiernummer, het telefoonnummer en de naam van de schadebeheerder van de Verzekeraar ontvangen.

Expertise

De Verzekeraar kan een expert of een enquêteur sturen om de omstandigheden van het schadegeval te beoordelen en het bedrag van de vergoeding te evalueren.

Fraude

Elke vorm van fraude vanwege de Verzekerde in het opmaken van de aangifte of bij het invullen van de vragenlijsten heeft tot gevolg dat de Verzekerde al zijn rechten ten opzichte van de Verzekeraar verliest. Elk document moet dus volledig en nauwgezet worden ingevuld. De Verzekeraar behoudt zich het recht voor om de Verzekerde in geval van fraude te laten vervolgen voor de bevoegde rechtbanken.