

## ■ Familis Reglement

---

## Inhoudstafel

---

<b>Hoofdstuk I</b> <b>Voorstelling van</b> <b>het Familis dossier</b>	Artikel 1 : Begripsomschrijvingen Artikel 2 : Inhoud van het mandaat van de Familis Verzekeringnemer
<b>Hoofdstuk II</b> <b>Het leven van</b> <b>het Familis dossier</b>	Artikel 3: Inwerkingtreding, duur en einde van het Familis dossier Artikel 4: Toevoegen en verwijderen van een verzekeringscontract in een Familis dossier.
<b>Hoofdstuk III</b> <b>De Makelaar</b>	Artikel 5 : Uniciteitsprincipe Artikel 6 : Elektronisch administratief beheer
<b>Hoofdstuk IV</b> <b>De betaling in</b> <b>het Familis dossier</b>	Artikel 7 : Financiële Globalisering van de premies Artikel 8 : Splitsing van de premies Artikel 9 : Betalingsmodaliteiten Artikel 10 : Procedure in geval van niet-betaling
<b>Hoofdstuk V</b> <b>Familis</b> <b>Budgetbescherming</b>	Artikel 11 : Voorwerp Artikel 12 : De verzekerde Artikel 13 : Territoriale uitgestrektheid van de waarborg Artikel 14 : Inhoud van de waarborg en vergoedingstijdstip Artikel 15 : Begunstigde bij overlijden Artikel 16 : Uitsluitingen Artikel 17 : Formaliteiten te vervullen om de waarborg te genieten
<b>Hoofdstuk VI</b> <b>Reisannulering</b>	Artikel 18 : Voorwerp Artikel 19 : Einde van een Familis dossier of verwijderen van het contract Reisannulering uit Familis
<b>Hoofdstuk VII</b> <b>Slotbepalingen</b>	Artikel 20 : Algemene Voorwaarden van de contracten en het Familis reglement Artikel 21 : Vragen, klachten en geschillen

## Hoofdstuk I : Voorstelling van het Familis dossier

---

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

#### Het Familis dossier

Een Familis dossier is samengesteld uit een of meerdere verzekeringscontracten die het Patrimonium van het Gezin, de Mobiliteit van het Gezin en/of de Aansprakelijkheid van het Gezin dekken binnen de grenzen en in functie van hun eigen aanvaardingscriteria. Deze contracten zijn onderschreven door de Familis Verzekeringnemer en / of leden van zijn gezin, namelijk de personen die met hem onder hetzelfde dak wonen. Aan het Familis dossier wordt één enkel nummer toegewezen, te vermelden in alle briefwisseling, dat het beheer van het dossier en van de verzekeringscontracten die er deel van uitmaken, mogelijk maakt.

#### De basiscontracten

De Maatschappij definieert de basiscontracten als de volgende contracten:

- Top Woning
- Burgerlijke Aansprakelijkheid Auto
- Burgerlijke Aansprakelijkheid Moto en Bromfiets
- Burgerlijke Aansprakelijkheid Gezin
- Huispersoneel
- Gezinsbijstand
- Reisannulering

De Maatschappij behoudt zich het recht voor de lijst met basiscontracten te wijzigen.

### Artikel 2 Inhoud van het mandaat van de Familis Verzekeringnemer

De Familis Verzekeringnemer oefent de rechten en plichten uit die verbonden zijn aan de verzekeringscontracten waarvan hij zelf de verzekeringnemer is.

De uitoefening van de rechten en plichten van de eventueel andere verzekeringnemers wat de onderschrijving, wijziging en opzegging betreft van hun verzekeringscontracten geïntegreerd in Familis, blijft voorbehouden aan de verzekeringnemers van de onderliggende contracten. Door de integratie van een contract onderschreven door een verzekeringnemer in een Familis dossier geeft deze verzekeringnemer aan de Familis Verzekeringnemer mandaat om

#### De Familis Verzekeringnemer

De natuurlijke persoon onder wiens naam het Familis dossier staat (zie artikel 2).

#### De Verzekeringnemers

De natuurlijke personen die een verzekeringscontract hebben onderschreven bij de Maatschappij.

#### De Maatschappij

AG Insurance n.v.

Emile Jacquainlaan 53

B-1000 Brussel

Onderneming toegelaten onder code-nummer 0079, handelsregister Brussel 345.622

of voor de contracten Rechtsbijstand,

Providis n.v. (verzekeringsmaatschappij gespecialiseerd in juridische bijstand)

Nieuwbrugstraat 9,

B-1000 Brussel

Onderneming toegelaten onder code-nummer 1019, handelsregister Brussel 553.535

#### De Familis verjaardag

De Familis verjaardag kan vrij door de Familis verzekeringnemer gekozen worden, maar ligt wel steeds op de 1e van een maand. In geval van Financiële globalisering (zie artikel 7) wordt dit de datum waarop de vervaldagen van al de contracten in die globalisering worden afgestemd. Eenmaal de Familis verjaardag vastgesteld is, kan hij niet meer gewijzigd worden.

de documenten in verband met het Familis dossier te ontvangen.

Dit mandaat heeft geen invloed op het schadebeheer : de stukken in het kader van een schadegeval worden steeds rechtstreeks aan de verzekeringnemer van het desbetreffende contract overgemaakt.

Als gekozen wordt voor groepering van de premies van de verzekeringscontracten behorend tot het Familis dossier (zie Hoofdstuk IV), breidt het mandaat van de Familis Verzekeringnemer zich uit tot de betaling van de premies aan de Maatschappij. De premieafrekeningen worden aan de Familis Verzekeringnemer overgemaakt.

## Hoofdstuk II : Het leven van het Familis dossier

---

### Artikel 3 Inwerkingtreding, duur en einde van het Familis dossier

Het Familis dossier treedt in werking bij haar aanmaak en dit voor onbepaalde duur. Het neemt een einde zodra er geen enkel verzekeringscontract meer deel van uitmaakt.

In geval van overlijden van de Familis Verzekeringnemer kan het Familis dossier ofwel beëindigd worden ofwel verlengd worden door een lid van het gezin, waardoor deze laatste de nieuwe Familis Verzekeringnemer wordt.

Op elk ogenblik kan de Familis Verzekeringnemer beslissen tot het stopzetten van het Familis dossier. Het einde van het Familis dossier heeft tot gevolg dat de bijzondere voordelen die het biedt, opgeheven worden. Het heeft geen invloed op het bestaan van de verzekeringscontracten en hun waarborgen die er deel van uitmaken. Deze blijven bijgevolg onafhankelijk bestaan volgens hun eigen voorwaarden.

### Artikel 4 Toevoegen en verwijderen van een verzekeringscontract in een Familis dossier.

Op elk ogenblik kan een (nieuw of bestaand) verzekeringscontract tot dekking van het Patrimonium van het Gezin, van de Mobilliteit van het Gezin en/of van de Aansprakelijkheid van het Gezin in het Familis dossier opgenomen worden.

Wanneer de premies van dit contract deel uitmaken van de "Financiële Globalisering" (zie hoofdstuk IV) moet de vervaldag van dit contract verplicht aangepast worden aan de Familis verjaardag.

Een verzekeringscontract dat geïntegreerd werd in een Familis dossier kan er eveneens weer uit verwijderd worden zonder dat daardoor de bestaansreden van het Familis dossier in het gedrang wordt gebracht. De

volgende situaties geven logischerwijze aanleiding tot een dergelijke verwijdering :

- de verzekeringnemer woont niet langer onder één dak met de Familis Verzekeringnemer;
- de verzekeringnemer is overleden en zijn rechten en plichten worden niet overgenomen door een gezinslid van de Familis Verzekeringnemer noch door de Familis Verzekeringnemer zelf;
- het contract wordt beëindigd, om welke reden ook;
- een verzekeringscontract maakt het voorwerp uit van een plaatsingsmandaat naar een andere makelaar.

### Hoofdstuk III : De Makelaar

---

**Artikel 5**  
**Uniciteitsprincipe**

De verzekeringscontracten opgenomen in een Familis dossier worden onderschreven

door bemiddeling van één en slechts één makelaar.

**Artikel 6**  
**Elektronisch administratief beheer**

De makelaar neemt het administratief beheer op zich via een systeem van elektronisch beheer dat toelaat transacties uit te voeren tussen het makelaarskantoor en de Maatschappij. Hij is de eerste gesprekspartner van de Familis verzekeringnemer en van de eventueel andere verzekeringnemers. Bijgevolg dient elk verzoek tot aanpassing in verband met het aanmaken, het bijwerken en/of het beëindigen van een

Familis dossier of van één van de verzekeringscontracten, gericht te worden tot de makelaar die belast is met het beheer van het Familis dossier.

Het Familis dossier zal automatisch beëindigd worden indien een klant, om welke reden ook, zijn verzekeringscontracten die deel uitmaken van het Familis dossier overdraagt aan een makelaar die niet werkt met het systeem van elektronisch beheer.

## Hoofdstuk IV : De betaling in het Familis dossier

### Artikel 7 Financiële Glo- balisering van de premies

Om de betaling van de premies te vergemakkelijken kan de Familis Verzekeringnemer kiezen voor een Financiële Globalisering van alle of van een gedeelte van de verzekeringscontracten binnen het Familis dossier. De keuze voor het systeem van de Financiële Globalisering van de premies is mogelijk:

- \* vanaf de ondertekening van een basiscontract;
- \* en op voorwaarde van het gelijkstellen van de vervaldag(en) van het (de) geglobali-

seerde verzekeringscontract(en) met de Familis verjaardag.

Onafhankelijk van de identiteit van de verzekeringnemers worden dan de premies van de ermee overeenstemmende contracten gegroepeerd en gevorderd van de Familis Verzekeringnemer volgens de gewenste spreiding en op globale wijze.

De premies van niet-financieel geglobaliseerde contracten worden gevorderd van de betrokken verzekeringnemers.

### Artikel 8 Splitsing van de premies

#### § 1: Geglobaliseerde betalingen

De betaling van de premies van de contracten die het voorwerp uitmaken van een Financiële Globalisering, gebeurt jaarlijks.

De Familis Verzekeringnemer beschikt echter over de mogelijkheid om zijn betalingen te spreiden.

De Familis Verzekeringnemer kan kiezen voor een zesmaandelijkse, driemaandelijkse of maandelijkse betaling. De gekozen spreiding is evenwel slechts mogelijk als elke storting minstens 25EUR bedraagt.

De zesmaandelijkse of driemaandelijkse spreiding is gratis.

Indien de Familis verzekeringnemer kiest voor een maandelijkse spreiding, houdt de jaarlijkse premie rekening met een bijpremie van 6% ten titel van spreidingskosten. Deze spreidingskosten zullen echter van het bedrag van de jaarlijkse premie worden afgetrokken indien de betaling van de premie gebeurt bij wijze van bankdomiciliëring.

De bankdomiciliëring moet ten laatste drie maand na de aanvang van de maandelijkse betalingsfaciliteiten in orde zijn. In tussentijd ontvangt de Familis Verzekeringnemer een betalingsbericht, met een maandelijkse periodiciteit. Dit betalingsbericht herinnert aan de vereiste om de betalingen te domiciliëren.

Indien na afloop van de termijn van drie maanden de bankdomiciliëring niet in orde gebracht werd, zijn de voorwaarden voor de aftrek van de spreidingskosten niet meer vervuld.

De verzekeringnemer kan in dat geval kiezen voor een andere spreiding ofwel de maandelijkse spreiding behouden zonder te genieten van de aftrek van de spreidingskosten van 6%. In dit laatste geval zullen de spreidingskosten bijgevoegd en verrekend worden bij de eerstvolgende premieafrekening.

Dezelfde procedure zal worden gevolgd bij het stopzetten van de domiciliëring, ongeacht de reden ervan.

De keuze van de periodiciteit van de betalingen gebeurt bij de aanmaak van de Financiële Globalisering en kan daarna gewijzigd worden op vraag van de Familis Verzekeringnemer.

Wanneer het bedrag van de periodieke storting (zesmaandelijks, driemaandelijks of maandelijks) niet langer 25EUR bereikt, wordt de spreiding behouden voor zover de periodieke storting niet lager is dan 15EUR. Op het ogenblik dat de periodieke storting lager is dan 15EUR, wordt op de volgende Familis verjaardag de spreiding van de betalingen automatisch aangepast zodanig dat de nieuwe periodieke stortingen minimum 25EUR bedragen.

De Maatschappij heeft het recht de drempelbedragen van 15EUR en 25EUR te doen evolueren indien zij dit noodzakelijk acht.

**§ 2 : Niet-geglobaliseerde betalingen**

Voor de contracten waarvan de premies geen deel uitmaken van de Financiële

Globalisering zijn de verzekeringnemers vrij om de premies jaarlijks, zesmaandelijks of driemaandelijks te betalen, mits betaling van de eventuele opslag voor splitsing zoals voorzien in de voorwaarden van de aparte contracten.

**Artikel 9  
Betalingsmodaliteiten**

**§ 1 : Geglobaliseerde betalingen**

De procedure van uitnodiging tot betaling van de premies is voor de contracten die het voorwerp uitmaken van een Financiële Globalisering gebaseerd op de afgifte van een premieafrekening aan de Familis Verzekeringnemer. Enkel de Familis Verzekeringnemer ontvangt dus een premieafrekening.

Deze afrekening wordt systematisch bijgewerkt wanneer aanpassingen van een contract binnen Familis de geglobaliseerde premie beïnvloeden. De Familis Verzekeringnemer ontvangt dan op de volgende premieafrekening uitleg over de impact ervan alsook de nieuwe premieafrekening, desgevallend met splitsing.

Indien de Familis Verzekeringnemer gekozen heeft voor een driemaandelijkse, zesmaandelijkse of jaarlijkse betaling ontvangt hij een specifieke premieafrekening

met de prorata tot de volgende gesplitste vervaldatum zonder dat hij dus die datum moet afwachten.

Wanneer een bijvoegsel tot gevolg heeft dat een te hoge premie reeds werd betaald door de klant, komt dit bedrag in reserve van de globale Familis rekening en wordt het automatisch gebruikt bij de volgende premieafrekening(en) verbonden aan de rekening. Indien de klant het wenst, kan hij echter ook gehele of gedeeltelijke terugbetaling vragen via zijn makelaar.

**§ 2 : Niet-geglobaliseerde betalingen**

Voor de contracten die niet het voorwerp uitmaken van een Financiële Globalisering is de procedure die uitnodigt tot betaling van de premies gebaseerd op de afgifte van een vervaldagbericht per verzekeringscontract aan de respectieve verzekeringnemers.

**Artikel 10  
Procedure in geval van niet-betaling**

**§ 1 : Geglobaliseerde betalingen**

a) Indien de Familis Verzekeringnemer gekozen heeft voor een maandelijkse betaling maar zijn premies niet betaalt d.w.z. dat de gedomicileerde betalingsvraag niet leidt tot inning van de premie :

- dan wordt een **herinnering** verzonden de 15de dag van de volgende maand (M + 1), waarin de nieuwe maandpremie vermeld wordt verhoogd met de te betalen achterstallen. De corresponderende gedomicileerde betalingsvraag vraagt dan dus de premie van 2 maanden.
- Als de premie nog niet ontvangen is na de eerste herinnering zal een **tweede herinnering** worden verzonden de 15de dag van de tweede daaropvolgende maand bij wijze van een **ingebrekestelling per aangetekend schrijven**

samen met een overschrijvingsformulier dat uitnodigt tot onmiddellijke betaling van de laatste maandpremie verhoogd met de achterstallen van de twee vorige maanden (M + 2) en de administratieve kosten.

Deze tweede herinnering wordt dus niet meer aan de financiële instelling gevraagd, maar rechtstreeks aan de Familis Verzekeringnemer. Er wordt vermeld dat de waarborgen zullen geschorst worden 15 dagen na de datum van de aangetekende zending indien hij niet onmiddellijk betaalt en dat de contracten zullen opgezegd worden 45 dagen na de datum van de aangetekende zending indien hij niet onmiddellijk betaalt.

- Als 15 dagen na de tweede herinnering via aangetekend schrijven de premie

nog steeds niet betaald is, worden de waarborgen automatisch geschorst.

- Tenslotte zal een **schriftelijke bevestiging** aan de Familis Verzekeringnemer verzonden worden 30 dagen na de ingebrekestelling per aangetekend schrijven om hem op de hoogte te brengen van de schorsing van zijn waarborgen en van de opzegging van het contract over 15 dagen.

b) Indien de Familis Verzekeringnemer gekozen heeft voor een driemaandelijke, zesmaandelijke of jaarlijkse betaling en zijn premies niet betaalt, wordt dezelfde inningsprocedure gevolgd zoals hierboven beschreven: herinnering, tweede herinnering onder de vorm van een ingebrekestelling per aangetekend schrijven en tenslotte bevestiging.

In beide gevallen worden alle andere verzekeringnemers van de financieel samengevoegde contracten waarvan de premies niet betaald werden, apart op de hoogte gesteld en ontvangen zij volgens hetzelfde schema:

- een herinnering die hen wijst op de achterstallige betaling. Deze brief nodigt de verzekeringnemer uit contact op te nemen met de Familis Verzekeringnemer die verantwoordelijk is voor de betalingen of met zijn makelaar.
- gelijktijdig met de verzending van de premieafrekening die de Familis Verzekeringnemer in gebreke stelt: een aangetekend schrijven dat hen op de hoogte brengt van de schorsing van de betrokken waarborgen na een termijn van 15 dagen en van de opzegging van de contracten 30 dagen later.
- een brief ter bevestiging van de schorsing van de waarborg en van de opzegging van het contract voorzien over 15 dagen.

Indien de premies in een Familis dossier gedeeltelijk onbetaald blijven, worden de betaalde bedragen toegewezen aan de oudste gevorderde premie en daarna in volgorde aan de verzekeringscontracten die respectievelijk betrekking hebben op de dekking van de Mobiliteit van het Gezin (in prioriteit de B.A. Bromfiets), de Aansprakelijkheid van het Gezin en/of de ongevallen en tenslotte het Patrimonium van het Gezin. Indien er meerdere verzekeringscontracten bestaan van dezelfde aard (bijvoorbeeld indien twee gebouwen verzekerd worden binnen hetzelfde Familis dossier) zullen de gedeeltelijke premies eerst toegewezen worden aan het verzekeringscontract met het kleinste contractnummer.

### § 2 : Niet-geglobaliseerde betalingen

Indien een verzekeringnemer zijn premies niet betaalt, wordt de inningsprocedure toegepast zoals beschreven in de algemene voorwaarden van het verzekeringscontract.

### § 3 : Herhaalde betalingsachterstallen

Vanaf de 3de ingebrekestelling, zelfs indien niet achtereenvolgend, behoudt de Maatschappij zich het recht voor om de financiële voordelen verbonden aan de Financiële Globalisering stop te zetten, of om het Familis dossier op te zeggen.

## Hoofdstuk V : Familis Budgetbescherming

### Artikel 11 Voorwerp

De “Familis Budgetbescherming” beschermt het gezin gratis tegen de financiële gevolgen van een ongeval of een ziekte waarvan de Familis Verzekeringnemer het slachtoffer

wordt in het kader van zijn privé of beroepsleven. Ze komt tussen in geval van totale arbeidsongeschiktheid of overlijden van de Familis Verzekeringnemer.

### Artikel 12 De verzekerde

De verzekerde is de Familis Verzekeringnemer die bij het voorvallen van de gebeur-

tenis die recht geeft op de waarborg de leeftijd van 65 jaar niet bereikt heeft.

### Artikel 13 Territoriale uitgestrektheid van de waarborg

De waarborg is geldig over de gehele wereld.

### Artikel 14 Inhoud van de waarborg en vergoedingstijdstip

De waarborg bestaat uit het betalen aan de verzekerde van een bedrag dat overeenkomt met een gedeelte van de jaarpremie (taksen en bijdragen inbegrepen) van alle contracten opgenomen in het Familis dossier waarvan de waarborgen in voege zijn bij de aanvang van de arbeidsongeschiktheid. De jaarpremie van alle contracten die in het Familis dossier zijn opgenomen is de som van de jaarpremies van elk contract op de laatste jaarlijkse vervaldag die het dichtst ligt bij de datum van het begin van de ongeschiktheid.

Het te betalen bedrag wordt berekend per maand van volledige arbeidsongeschiktheid en elke maand van volledige arbeidsongeschiktheid geeft recht op betaling van 1/12 van de jaarpremie.

De maximum tussenkomst bedraagt 6/12 van de jaarpremie, min de in de bijzondere voorwaarden aangegeven vrijstelling.

- In geval van volledige arbeidsongeschiktheid gedurende minstens één maand wordt na deze maand een eerste terugbetaling gestort : een eerste terugbetaling die overeenkomt met een maandpremie, min de vrijstelling. Op voorwaarde dat de volledige arbeidsongeschiktheid minstens 2 opeenvolgende maanden duurt, zal een tweede en laatste betaling gebeuren bij het einde van de periode

van volledige arbeidsongeschiktheid en ten laatste op het einde van de zesde opeenvolgende maand van volledige arbeidsongeschiktheid. De totale arbeidsongeschiktheid wordt vastgesteld door de geneesheer van de verzekerde.

- In geval van overlijden betaalt de Maatschappij, na ontvangst van de stavingsstukken, aan de begunstigde(n) de maximum tussenkomst, min de vrijstelling. Indien de verzekeringnemer overlijdt tijdens een periode van totale arbeidsongeschiktheid waarvoor reeds een betaling werd uitgevoerd in het kader van huidige waarborg, kan het totaal van de tussenkomst in ieder geval niet groter zijn dan de maximum tussenkomst, min de vrijstelling.

In geval van opeenvolgende periodes van totale arbeidsongeschiktheid kan de tussenkomst niet groter zijn dan 6/12 van de jaarpremie in een periode van 24 maanden beginnend bij de aanvang van de eerste periode van ongeschiktheid die recht geeft op vergoeding.

Eenzelfde oorzaak kan echter geen aanleiding geven tot een tussenkomst die meer bedraagt dan 2 keer 6/12 van de jaarpremie.

Voor een zelfde oorzaak wordt de vrijstelling slechts éénmaal ingehouden.

**Artikel 15**  
**Begunstigde bij overlijden**

Het kapitaal wordt uitgekeerd aan de wettige erfgenamen tot de eerste graad.

**Artikel 16**  
**Uitsluitingen**

De waarborg wordt niet toegekend wanneer de totale arbeidsongeschiktheid of het overlijden het gevolg is van

- een vrijwillige daad van de verzekerde;
- een ongeschiktheid die niet gecontroleerd kan worden door een medisch onderzoek of die verband houdt met een zenuw- of mentale aandoening die niet gekenmerkt wordt door objectieve symptomen die een onbetwistbare diagnose toelaten;
- zwangerschap of bevalling;
- niet-medisch gerechtvaardigd gebruik van verdovende middelen, een verslaving, alcoholisme;
- rechtstreeks of onrechtstreeks contact met radioactieve producten of afval of elke bron van ioniserende stralen;
- een oorlog of daarmee gelijkgestelde toestand;
- een ziekte die reeds bestond voor de aanduiding van de Familis Verzekeringnemer.

**Artikel 17**  
**Formaliteiten te vervullen om van de waarborg te genieten**

De verzekerde of de begunstigde moet zo vlug mogelijk de stavingsstukken, noodzakelijk om te kunnen overgaan tot betaling, overmaken aan de Maatschappij :

- in geval van totale arbeidsongeschiktheid :
- na één maand : na overmaking van een medisch attest dat de periode van totale arbeidsongeschiktheid van één maand bevestigt, zal een eerste terugbetaling door de Maatschappij volgen. Dit attest dient aan de Maatschappij bezorgd te worden binnen de 8 dagen volgend op de eerste maand arbeidsongeschiktheid, dus in totaal binnen 1 maand en 8 dagen na het voorval dat aanleiding gaf tot de arbeidsongeschiktheid.
- Indien de totale arbeidsongeschiktheid verlengd wordt na één maand : op het einde van de totale arbeidsongeschiktheid of ten laatste na zes maanden : de terugbetaling van het saldo verschuldigd door de Maatschappij volgt na overmaking van een medisch attest dat de totale duur en de einddatum van de totale arbeidsongeschiktheid vermeldt. De Maatschappij kan eventueel een controlearts sturen om de arbeidsongeschiktheid vast te stellen
- in geval van overlijden : de overlijdensakte, de akte van bekendheid en het rekeningnummer waarop de uitkering van de Maatschappij moet gestort worden.

## Hoofdstuk VI: Reisannulering

---

### Artikel 18 Voorwerp

Indien deze waarborg onderschreven is, verbindt de Maatschappij zich ertoe om via de verzekeringsmaatschappij die vermeld wordt in de algemene voorwaarden Reisannulering, tussenkomst in de waarborgen Reiswijziging, Reisannulering of Reisvergoeding te verlenen - naar gelang de afgesloten formule - wanneer de verzekerden

het slachtoffer worden van gebeurtenissen omschreven in het Reisannuleringscontract. De algemene voorwaarden van de Reisannulering beschrijven in detail de werking van dit contract en verduidelijken de wederzijdse verbintenissen. Zij detailleren de inhoud van de waarborgen alsook de uitsluitingen.

### Artikel 19 Einde van een Familis dossier of verwijderen van het contract Reisannulering uit Familis

---

Wanneer om welke reden dan ook een einde wordt gesteld aan het Familis dossier, of het Reisannuleringscontract verwijderd

wordt uit Familis, kan de verzekerde niet-temin de waarborgen Reisannulering blijven genieten.

## Hoofdstuk VII : Slotbepalingen

---

### Artikel 20 Algemene Voor- waarden van de contracten en het Familis reglement

De bepalingen van dit reglement vormen de specifieke voorwaarden van het Familis dossier. Zij vullen de waarborgen alsook de algemene en bijzondere voorwaarden aan van de verzekeringscontracten onderschreven in het kader van het Familis dossier. Niettegenstaande de rol van de Familis Verzekeringnemer blijven de algemene

voorwaarden die de wederzijdse verbintenissen en de werking van de verzekeringscontracten gegroepeerd in het Familis dossier beschrijven, steeds van toepassing en hebben zij in alle gevallen voorrang behalve wat de betalingsprocedure en de financiële globalisering betreft, als gekozen werd voor groepering van premiebetaling.

### Artikel 21 Vragen, klachten en geschillen

Indien de Familis Verzekeringnemer vragen of problemen heeft in verband met zijn Familis dossier of omtrent een schadegeval kan hij zich steeds richten tot zijn makelaar of de diensten van de Maatschappij.

De Belgische wetgeving is van toepassing op huidig Reglement en elk geschil tussen de partijen behoort tot de exclusieve rechtsmacht van de rechtbanken van Brussel.

Onverminderd het verhaal in rechte kunt u eventuele klachten schriftelijk richten aan :

AG Insurance nv

Ombudsdienst

Emile Jacqmainlaan 53 - 1000 Brussel

E-mail : [ombudsman@aginsurance.be](mailto:ombudsman@aginsurance.be)

Indien de oplossing die verzekeringsmaatschappij voorstelt geen voldoening schenkt, kan u het geschil voorleggen aan :

Ombudsman van de Verzekeringen

De Meeûsplantsoen 35 - 1000 Brussel

E-mail : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)