

Allianz Global Assistance

Algemene
Voorwaarden

A-16A



Global Assistance

Allianz 

Je leest nu de Algemene voorwaarden van onze verzekeringen. Deze voorwaarden horen bij de verzekering die je hebt afgesloten. Op het polisblad zie je welke verzekering je hebt afgesloten en welke voorwaarden daarbij horen.

Hoe lees je de polisvoorwaarden?

De afspraken over de verzekering staan op het polisblad, in de Algemene voorwaarden en in de Productvoorwaarden. Staan er tegenstrijdigheden in de voorwaarden? Dan gelden eerst de afspraken die op het polisblad staan, daarna de Productvoorwaarden en als laatste de Algemene voorwaarden.

Inhoudsopgave

Heb je een vraag over de polisvoorwaarden en wil je iets snel vinden? Ga dan naar www.allianz-assistance.nl/voorwaarden. Open de gewenste polisvoorwaarden en met de zoekfunctie krijg je snel antwoord.

Algemeen

	Pagina
1. Wie zijn wij en wat mag je van ons verwachten?	2
2. Hoe wordt schade vastgesteld en vergoed?	2
3. Wanneer vragen wij betaalde schade terug?	2
4. Wanneer is de afgesloten verzekering niet geldig?	2

Regels

5. Terroristische organisaties en dictatoriale regimes	2
6. Hulp nodig?	2
7. Meerdere verzekeringen	2
8. Premie betalen	3
9. Wat is nooit verzekerd?	3

Wijzigen en stopzetten

10. Kunnen wij je premie en voorwaarden wijzigen?	3
11. Wanneer en hoe kun je de verzekering stopzetten?	3
12. Wanneer kunnen wij de verzekering stopzetten?	3

Bijzonderheden en begrippen

13. Wat doe je, als je een klacht hebt?	3
14. Privacy en persoonlijke gegevens	3
15. Begripsomschrijvingen	4

Algemeen

1. Wie zijn wij en wat mag je van ons verwachten?

Wij zijn de Nederlandse vestiging van AWP P&C S.A. - Dutch Branch met een statutaire zetel in Parijs, Frankrijk.

We handelen ook onder de naam Allianz Global Assistance.

Ons bezoekadres is: Poeldijkstraat 4

1059 VM Amsterdam

En ons postadres: Postbus 9444

1006 AK Amsterdam

Kamer van Koophandel Amsterdam, nummer: 33094603. Wij zijn geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000535 en hebben een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V.

Je mag verwachten dat wij:

- uitgaan van wederzijds vertrouwen;
- snel reageren op jouw vraag om hulp;
- met je meedenken;
- schades snel afhandelen.

Met schade bedoelen wij de te maken kosten en te betalen vergoedingen. Wij vergoeden schade, door:

- een dienst te verlenen en/of;
- het verzekerde object te vervangen of;
- een financiële vergoeding te geven.

In de Productvoorwaarden staat hoe en welke schade wij vergoeden.

2. Hoe wordt schade vastgesteld en vergoed?

- Je hoort zo snel mogelijk van ons of wij de schade vergoeden. En hoeveel de vergoeding bedraagt. De reactietermijnen vind je op onze website.
- Vul het schadeformulier volledig en naar waarheid in. Zo kunnen wij de schade goed vaststellen.
- Je moet in het bezit zijn van de originele rekeningen. Die kunnen wij namelijk bij je opvragen als bewijs.
- Vergoeden wij schade aan een verzekerd object? Dan mogen wij van je vragen dat je het eigendom aan ons overdraagt.

3. Wanneer vragen wij betaalde schade terug?

Wij vragen een schadevergoeding terug in de volgende gevallen:

- Is een ander aansprakelijk voor jouw schade? Dan hebben wij het recht om de schadevergoeding die we hebben betaald, terug te vragen aan die ander.
- Komen wij er achteraf achter dat een schade toch niet verzekerd is? Dan mogen wij de vergoeding terugvragen.

4. Wanneer is de afgesloten verzekering niet geldig?

- Wij verzekeren alleen inwoners van Nederland. Dat houdt in dat je tijdens de looptijd van de verzekering(en):
 - ingeschreven staat in een Nederlands Bevolkingsregister;
 - daadwerkelijk in Nederland woont.
- De verzekering geldt niet, als we je al eens hebben laten weten dat we je niet (meer) willen verzekeren. Heb je al premie betaald? Dan betalen wij die terug.

Regels

5. Terroristische organisaties en dictatoriale regimes

Wij vergoeden geen schade aan personen, ondernemingen, overheden en andere partijen aan wie dit niet is toegestaan, als gevolg van nationale of internationale afspraken (sanctielijsten).

6. Hulp nodig?

- Voor hulp moet eerst contact worden opgenomen met de alarmcentrale, die is dag en nacht bereikbaar.
- De alarmcentrale zal naar alle redelijkheid de noodzakelijke hulp zo snel mogelijk verlenen. Dit gebeurt in goed overleg. Het is altijd mogelijk dat overheidsvoorschriften of andere omstandigheden dit onmogelijk maken.
- Kosten en hulpverlening die je zelf regelt zijn voor eigen rekening.
- De alarmcentrale is niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van anderen. Dit beperkt de aansprakelijkheid van deze anderen niet.

7. Meerdere verzekeringen

- Heb je recht op een vergoeding op basis van een andere verzekering, wet of regeling?
 - Dan krijg je via onze verzekering geen vergoeding;
 - We vergoeden wel de schade die niet door de andere verzekering, wet of regeling wordt betaald;
 - Voor een uitkering bij overlijden en/of invaliditeit door een ongeval geldt deze beperking niet;
 - Als wij toch op jouw verzoek schade vergoeden of kosten vooruitbetalen, draag je op dat moment je recht op vergoeding uit een andere verzekering, wet of regeling aan ons over.
- Heb je bij ons meerdere verzekeringen afgesloten voor hetzelfde risico? Dan keren we nooit meer uit dan twee keer het verzekerde bedrag.

8. Premie betalen

- Je moet de premie binnen dertig dagen betalen en in ieder geval voordat de dekking ingaat. Doe je dit niet, dan heb je geen dekking. Je moet dan de premie betalen ook al is de verzekerde periode voorbij.
- Wil je verzekerd zijn? Maak dan zo snel mogelijk de premie, de administratiekosten en de eventuele kosten voor het incassobureau over. Zodra wij dit geld hebben ontvangen, ben je weer verzekerd. Dit gebeurt niet met terugwerkende kracht. In de tussentijdse periode ben je dus niet verzekerd.

9. Wat is nooit verzekerd?

Wij bieden geen hulp en vergoeden geen schade, als die is ontstaan door onderstaande activiteiten.

- Deelname aan strafbare feiten. Of doordat je veiligheidsvoorschriften hebt overtreden;
- Opzet, grove schuld of nalatigheid;
- Deelnemen aan misdaden, ruzies en vechtpartijen;
- Overmatig gebruik van alcohol of verdovende middelen;
- Gevaarlijke handelingen (waagstuk) en deelnemen aan expedities;
- Molest of atoomkernreacties.

Wij bieden ook geen hulp of vergoeding, als je:

- niet voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet redelijke maatregelen hebben genomen om de schade te voorkomen;
- ons opzettelijk onjuiste informatie hebt gegeven bij het afsluiten van de verzekering of bij schade. Hieronder valt ook dat je niet meewerkt met de afhandeling van de schade;
- belangrijke informatie of wijzigingen niet hebt doorgegeven;
- de schade op basis van een regeling, wet of een andere verzekering al krijgt vergoed. Of vergoed zou krijgen, als je niet bij ons verzekerd was geweest;
- de kosten redelijkerwijs kon verwachten.

Wijzigen en stopzetten**10. Kunnen wij je premie en voorwaarden wijzigen?**

- Wij kunnen de premie en/of voorwaarden wijzigen. Als wij dat doen, hoor je dat minimaal dertig dagen van tevoren.
- Ga je niet akkoord met de wijziging? Dan kun je de verzekering stopzetten. Doe dit binnen dertig dagen nadat je de wijziging hebt ontvangen.
- Wijzig je zelf de verzekering? Dan behandelen wij de verandering alsof je een nieuwe verzekering afsluit. Voorbeelden hiervan zijn het verruimen van de dekking en het uitbreiden met verzekerde personen.

11. Wanneer en hoe kun je de verzekering stopzetten?

Heb je een verzekering die na een jaar wordt voortgezet? Dan kun je in het eerste verzekeringsjaar de verzekering niet stoppen. Daarna heb je een opzegtermijn van een maand. Doe dit schriftelijk, per telefoon of per e-mail. Heb je teveel premie betaald? Dan storten wij die terug.

12. Wanneer kunnen wij de verzekering stopzetten?

Wij zetten de verzekering stop, als je:

- ons hebt misleid doordat je niet eerlijk of volledig bent geweest toen je de verzekering afsloot;
- bij schade expres een onjuiste voorstelling van zaken hebt gegeven;
- veel of onduidelijke schades meldt. Wij bekijken dan eerst wat de oorzaken zijn en of die in de toekomst voorkomen kunnen worden. Schatten wij in dat dit niet kan? Of wil je niet meewerken? Dan kunnen wij de verzekering beëindigen met een opzegtermijn van twee maanden. Je krijgt daarover een brief;
- hebt gefraudeerd, of ons opgelicht of bedrogen. Je krijgt daarover een brief. De verzekering eindigt op de datum die op die brief staat.

Bijzonderheden en begrippen**13. Wat doe je, als je een klacht hebt?**

Heb je een klacht? Neem dan contact met ons op. Kom je er met onze medewerker niet uit? Dan kun je de klacht indienen bij onze directie. Ben je daarna niet tevreden over onze oplossing, leg de klacht dan voor aan de rechter. Of aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl). Het adres is: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Je kunt ook bellen: 070-333 8 999. Of kijk op www.kifid.nl. Op de afgesloten verzekeringen geldt het Nederlandse recht.

14. Privacy en persoonlijke gegevens

Wij houden ons bij het verzamelen, verkrijgen en gebruiken van persoonlijke gegevens aan de richtlijnen van het College Bescherming Persoonsgegevens, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) en de Wet op het financieel toezicht (Wft).

- Je geeft ons jouw gegevens als je de verzekering aanvraagt. We gebruiken je gegevens gedurende de gehele looptijd van de verzekering. Bijvoorbeeld om de verzekering te accepteren, te beheren, schade te regelen, relatiebeheer en voor marketingactiviteiten.
- Wij gebruiken jouw gegevens ook voor statistische analyses, om fraude te voorkomen en bestrijden, en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- Wij wisselen informatie uit met de Stichting CIS in Zeist. Dit doen we zodat we verantwoord nieuwe verzekeringen kunnen sluiten en schade kunnen regelen.
- Onze alarmcentrale verleent directe hulp bij ziekenhuisopname, een ernstig ongeval of overlijden. Als de alarmcentrale het nodig vindt, kan zij gegevens opvragen bij een verzekerde, familieleden, hulpverleners en/of bij de behandelend arts. En deze gegevens verstrekken aan de personen die betrokken zijn bij de hulpverlening. Ook geeft zij de informatie aan onze medisch adviseur.

Belangrijke contactgegevens**Alarmcentrale**

Voor personen hulp en voertuighulp

Tel. nr. +31 (0)20 592 92 92

24 uur per dag bereikbaar

Service Team

Voor algemene vragen

Tel. nr. +31 (0)20 561 87 11

ma.-vrij. 8:00-18:00 uur en za. 09:00-17:00 uur

E-mail: info@allianz-assistance.nl

Schadeafdeling

Voor schadegerelateerde vragen

Tel. nr. +31 (0)20 561 87 30

ma.-vrij. 8:00-18:00 uur en za. 09:00-17:00 uur

E-mail: schade@allianz-assistance.nl

Website

www.allianz-assistance.nl

15. Begripsomschrijvingen

Hieronder vind je omschrijvingen (definities) van begrippen die in de voorwaarden worden gebruikt.

Alarmcentrale	<ul style="list-style-type: none"> Alarmcentrale van AWP Services NL B.V.
Atoomkernreactie	<ul style="list-style-type: none"> Elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.
Expeditie	<ul style="list-style-type: none"> Een ontdekkings- of onderzoeksreis naar afgelegen gebieden die een meer dan normaal risico met zich meebrengt. Het verhoogde risico komt door de extra inspanning die nodig is en/of de beperkingen en gevaren die de omgeving met zich meebrengt.
Familieleden 1e graad	<ul style="list-style-type: none"> Partner, (schoon)ouders, kinderen en partners van je kinderen.
Familieleden 2e graad	<ul style="list-style-type: none"> Kleinkinderen, grootouders, broers, zwagers en (schoon)zussen.
Gezinsleden	<ul style="list-style-type: none"> Partner met wie de verzekeringnemer samenwoont en/of inwonende kinderen van verzekerde tot 27 jaar.
Je/jij	<ul style="list-style-type: none"> De verzekerde personen.
Je/Verzekeringnemer	<ul style="list-style-type: none"> De persoon die de verzekeringsovereenkomst is aangegaan.
Molest	<ul style="list-style-type: none"> Hieronder verstaan we gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en mouterij. Deze zes vormen van molest en de definities ervan zijn onderdeel van de tekst, die door het Verbond van Verzekeraars is gedeponereerd.
Noodzakelijke kosten	<ul style="list-style-type: none"> Kosten die niet uitgesteld kunnen worden tot na terugkeer in Nederland. Zoals voor behandelingen, goederen, diensten en andere zaken.
Partner	<ul style="list-style-type: none"> Echtgen(o)ot(e) of persoon met wie je minimaal 1 jaar samenwoont.
Polisblad	<ul style="list-style-type: none"> Deze pagina hoort bij de polisvoorwaarden. Hierop staat waarvoor je verzekerd bent.
Verzekerde(n)	<ul style="list-style-type: none"> Je/verzekeringnemer en de gezinsleden die worden vermeld op de polis. Alle verzekerden moeten zijn ingeschreven in Nederland. En moeten daar ook wonen.
Woonplaats	<ul style="list-style-type: none"> De woonplaats van de verzekeringnemer. Zoals deze vermeld staat in de gemeentelijke basisadministratie in Nederland.
We/Wij/Ons/Verzekeraar	<ul style="list-style-type: none"> AWP P&C S.A. - Dutch Branch (met statutaire zetel in Parijs, Frankrijk), ook bekend onder de naam Allianz Global Assistance. Adres: Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam.

Global Assistance

Allianz 

Bijlage B-Privacy18

Per 25 mei 2018 vormt deze bijlage een geheel met de verzekeringsvoorwaarden.

Op onze website www.allianz-assistance.nl/voorwaardenoverzicht vind je altijd de meest actuele versie van de algemene voorwaarden en productvoorwaarden van de verzekering.

Privacy en persoonlijke gegevens

Je leest nu onze Privacyverklaring. Deze verklaring legt uit welke persoonlijke gegevens we verzamelen, hoe en waarom we dit doen én met wie deze gegevens worden gedeeld.

1. Wie zijn wij?

Wij zijn de Nederlandse vestiging van AWP P&C S.A. - Dutch Branch met een statutaire zetel in Parijs, Frankrijk. We handelen ook onder de naam Allianz Global Assistance en zijn onderdeel van Allianz Partners SAS. Onze organisatie heeft een vergunning waarmee wij wereldwijd verzekeringen en diensten mogen aanbieden.

Allianz Global Assistance is verantwoordelijk voor de bescherming van jouw persoonsgegevens. Wij houden ons hiervoor aan de wet en regels voor gegevensbescherming.

2. Welke persoonlijke gegevens verzamelen we?

Als je een verzekering bij ons aanvraagt, verzamelen en verwerken we de volgende persoonlijke gegevens:

- Naam, adres en woonplaats.
- Geslacht, geboortedatum en leeftijd.
- Contactgegevens (telefoonnummer, e-mailadres, etc.).
- Betalingsgegevens (creditcard, bankrekeningnummer, etc.).
- Dekkingsgegevens van afgesloten polissen.
- Bij gebruik van de website en apps: type apparaat, browser, taal, datum, tijd en IP-adres.
- Bij bepaalde verzekeringen: locatiegegevens, kenteken, reisgegevens, nationaliteit, identiteitsbewijs, beroep en gezinssamenstelling.
- Resultaten van fraude- en/of sanctiescreening.

Daarnaast verzamelen en verwerken wij ook bijzondere persoonsgegevens, zoals medische gegevens. Onze alarmcentrale verleent directe hulp bij ziekenhuisopname, een ernstig ongeval of overlijden. Als de alarmcentrale het nodig vindt, kan zij gegevens opvragen bij een verzekerde, familieleden, hulpverleners en/of bij de behandelend arts. Zij kan deze gegevens verstrekken aan personen die betrokken zijn bij de hulpverlening. Ook geeft zij de informatie aan onze medisch adviseur.

3. Hoe verzamelen en gebruiken wij persoonlijke gegevens?

Hieronder lees je voor welke doelen wij jouw persoonlijke gegevens gebruiken. Ook leggen we uit of we hiervoor wel of geen toestemming van je nodig hebben.

Doelen	Is jouw toestemming nodig?
Voor het accepteren en uitvoeren van je verzekeringsovereenkomst, het beheren van hieruit voortkomende relaties en om je snel en juist te kunnen informeren.	Nee
Voor onze financiële administratie.	Nee
Voor marketingactiviteiten. Bijvoorbeeld gericht op het vergroten van ons klantenbestand of om je te informeren over producten en diensten die mogelijk interessant zijn. Wij kunnen dit doen via e-mail, post, telefoon, website en apps. Als je deze vorm van communicatie niet prettig vindt, kun je bezwaar indienen of je toestemming intrekken (zie punt 9).	Ja, tenzij wij een gerechtvaardigd belang hebben bij de verwerking
Voor profiling. Dit is het verzamelen, analyseren en combineren van je persoonsgegevens tot een profiel. Dit heeft als doel onze communicatie en ons productaanbod aan te sluiten op jouw persoonlijke voorkeuren. Daarnaast brengen we met profielen mogelijke (bedrijfs)risico's in kaart.	Ja, tenzij wij een gerechtvaardigd belang hebben bij de verwerking
Voor het nemen van geautomatiseerde beslissingen. Bijvoorbeeld om de premie te berekenen en de hoogte van jouw klantvoordeel of loyaliteitskorting te bepalen aan de hand van je profiel. Daarnaast om je bezoek aan onze website te personaliseren door producten, diensten, aanbiedingen en inhoud af te stemmen op je voorkeuren.	Ja, tenzij de verwerking noodzakelijk is voor totstandkoming of uitvoering van de verzekeringsovereenkomst
Voor statistische analyses en om onze producten en diensten verder te ontwikkelen.	Nee
Om fraude, witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen en te bestrijden. Daarnaast om de veiligheid en integriteit van de financiële branche, onze organisatie, medewerkers en cliënten te beschermen.	Nee
Om te voldoen aan verplichtingen volgens de wet (zoals het afdragen van belasting of screening vanwege de Sanctiewet).	Nee
Om een risico te herverzekeren. Dit houdt in dat wij zelf een verzekering afsluiten om het risico te spreiden.	Nee

Global Assistance

Allianz 

Wij kunnen ook persoonlijke gegevens over je ontvangen uit openbare bronnen, zoals het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), RDW en het Kadaster. En van andere organisaties of personen, zoals bemiddelaars, gevolmachtigd agenten, werkgevers, hulpverleners, schadebehandelaars, andere verzekeraars, onderzoeksbureaus of instellingen voor fraudepreventie.

Hieronder staan doelen genoemd waarvoor wij geen nadrukkelijke toestemming van je nodig hebben. Als dit het geval is, verwerken wij deze persoonsgegevens omdat wij dit mogen en/of om te voldoen aan verplichtingen volgens de wet. Bijvoorbeeld als de verwerking van gegevens noodzakelijk is:

- Voor het afsluiten van een overeenkomst of het uitvoeren hiervan.
- Om jouw belangen of die van een ander te beschermen.
- Om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- Voor een taak van algemeen belang.
- Omdat wij (of andere partijen) daar een gerechtvaardigd belang bij hebben, behalve als de belangen van jou of een betrokkene zwaarder wegen. Wil je hier meer over weten? Neem dan contact met ons op (zie punt 9).

Wij hebben jouw persoonlijke gegevens nodig om onze producten en diensten te kunnen aanbieden en uitvoeren. Als je jouw persoonlijke gegevens niet met ons wilt delen, kunnen wij je geen verzekering aanbieden die aansluit bij jouw specifieke wensen.

4. Wie heeft toegang tot jouw persoonlijke gegevens?

Wij zorgen ervoor dat jouw persoonlijke gegevens worden verwerkt op een manier die past bij bovenstaande doelen. Hiervoor kunnen jouw gegevens aan de volgende partijen bekendgemaakt worden: overheden, andere Allianz Group bedrijven, andere verzekeraars, co-verzekeraars, herverzekeraars, verzekeringstussenpersonen en banken. Al deze partijen zijn verantwoordelijk voor de bescherming van jouw gegevens.

We kunnen je gegevens ook delen met partijen die wij opdracht gegeven hebben om de gegevens te verwerken. Dit zijn: andere Allianz Group bedrijven, adviseurs, deskundigen, juristen, reparateurs, artsen en dienstverlenende bedrijven. Deze partijen mogen je persoonlijke gegevens niet gebruiken voor hun eigen marketingactiviteiten zonder jouw toestemming.

We kunnen gegevens delen bij een (geplande) reorganisatie, fusie, verkoop, gezamenlijke onderneming, toewijzing of overdracht. Daarnaast bij een faillissement of het overdragen van (een deel van) ons bedrijf, onze activa of aandelen.

Tot slot kunnen we gegevens delen om aan de wet te voldoen. Bijvoorbeeld aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) wanneer je hier een klacht hebt ingediend over onze producten of diensten. Wij kunnen ook gegevens uitwisselen met Stichting CIS in het kader van fraudebestrijding.

5. Waar worden mijn persoonlijke gegevens verwerkt?

Omdat onze hulpverlening wereldwijd is, kunnen je persoonsgegevens zowel binnen als buiten de Europese Economische Ruimte (EER) worden verwerkt door de partijen bij punt 4. Hierbij zorgen wij er altijd voor dat we afspraken maken over vertrouwelijkheid en veiligheid. En dat deze afspraken aansluiten op de regels voor gegevensbescherming. We geven je persoonsgegevens nooit aan partijen die geen rechten hebben om ze te verwerken.

Als een ander bedrijf van de Allianz Group jouw persoonlijke gegevens verwerkt buiten de EER, doen we dat op basis van goedgekeurde bedrijfsvoorschriften. Deze zogenaamde Allianz Privacy Standard (Allianz BCR) biedt een juiste bescherming van de persoonsgegevens en is geldig voor alle bedrijven van de Allianz Group.

De Allianz BCR en de lijst van Allianz Group bedrijven die hieraan voldoen, vind je op www.allianz-assistance.nl/privacy. Als de Allianz BCR niet geldt, nemen wij aangepaste maatregelen. Deze zorgen ervoor dat de overdracht van je persoonlijke gegevens buiten de EER net zo goed beschermd is als binnen de EER. Wil je weten welke maatregelen dit zijn? Neem dan contact met ons op (zie punt 9).

6. Wat zijn je rechten rondom je persoonlijke gegevens?

Als het volgens de wet mag, heb je het recht om:

- Toegang tot je persoonlijke gegevens te vragen. Dit kunnen vragen zijn over hoe wij aan de gegevens komen en waarom ze verwerkt worden. Of over de contactgegevens van de verantwoordelijke partijen, de werkers en andere organisaties of personen met wie gegevens kunnen worden gedeeld.
- Je toestemming voor de verwerking van je persoonsgegevens in te trekken.
- Je persoonlijke gegevens aan te passen, bijvoorbeeld als je verhuisd bent.
- Te vragen om je persoonsgegevens te verwijderen uit ons systeem. Bijvoorbeeld als we ze niet meer nodig hebben voor bovengenoemde doelen en wij niet wettelijk verplicht zijn je gegevens langer te bewaren.
- Te vragen of wij de verwerking van jouw persoonlijke gegevens willen beperken. Bijvoorbeeld wanneer je twijfelt of je gegevens kloppen. De beperking geldt dan voor de periode waarin we de juistheid controleren.
- Je persoonlijke gegevens digitaal te ontvangen, voor jezelf of voor een nieuwe verzekeraar.
- Een klacht in te dienen bij ons en/of de Autoriteit Persoonsgegevens.

Als je hiervan gebruik wilt maken, kun je contact met ons opnemen. Je vindt onze contactgegevens bij punt 9. Meld hierbij je naam, e-mailadres, polisnummer (als je die hebt) en je vraag. Dit kan ook online via ons aanvraagformulier op www.allianz-assistance.nl/privacy.

7. Hoe kun je bezwaar maken?

Je kunt bezwaar maken tegen de verdere verwerking van je persoonlijke gegevens of ons vragen hiermee te stoppen. We voldoen aan je verzoek, behalve als wij volgens de wet toestemming hebben voor de verdere verwerking. Als je bezwaar wilt maken, kun je contact met ons opnemen. Je vindt onze contactgegevens bij punt 9.

8. Hoe lang bewaren wij je persoonsgegevens?

We bewaren persoonlijke gegevens zeven jaar vanaf de datum waarop de verzekering eindigt, behalve als een kortere of langere bewaarperiode (wettelijk) nodig is. We gebruiken de gegevens alleen voor doelen waarvoor we ze hebben gekregen.

9. Hoe kun je contact met ons opnemen?

Als je vragen hebt over de manier waarop wij jouw persoonlijke gegevens gebruiken, neem dan per e-mail of post contact op:

Allianz Global Assistance

T.a.v. Data Privacy Officer
Poeldijkstraat 4, 1059VM AMSTERDAM
E-mail: privacy.nl@allianz.com

10. Hoe vaak vernieuwen we deze privacyverklaring?

We updaten deze privacyverklaring regelmatig. De laatste versie is beschikbaar op onze website: www.allianz-assistance.nl/privacy. Als er een belangrijke wijziging plaatsvindt, informeren we je direct. Deze privacyverklaring is voor het laatst bijgewerkt in april 2018.



Ticket Annuleringsverzekering

Productvoorwaarden
P-AVT14

Je leest nu de Productvoorwaarden van de Ticket Annuleringsverzekering. De Ticket Annuleringsverzekering is een voordelig alternatief als je een los ticket hebt geboekt voor een vliegtuig, bus, boot of trein. De verzekering dekt de annuleringskosten als je je reis noodgedwongen moet annuleren.

Hoe lees je de polisvoorwaarden?

De afspraken over de verzekering staan op het polisblad, in de Algemene voorwaarden en de Productvoorwaarden. Staan er tegenstrijdigheden in de voorwaarden? Dan gelden eerst de afspraken die op het polisblad staan, daarna de Productvoorwaarden en als laatste de Algemene voorwaarden.

Inhoudsopgave

Heb je een vraag over de polisvoorwaarden en wil je iets snel vinden? Ga dan naar www.allianz-assistance.nl/voorwaarden. Open de gewenste polisvoorwaarden en met de zoekfunctie krijg je snel antwoord.

A. Toelichting op de dekking

	Pagina
1. Wie zijn verzekerd?	1
2. Welk soort reizen is verzekerd?	1
3. Vanaf wanneer ben je verzekerd?	1
4. Waar is de verzekering geldig?	1
5. Wat verwachten wij van je?	1
6. Wat is (ook) niet verzekerd?	1
7. Begripsomschrijvingen	2

B. Inhoud van de dekking

1. Annulering	2
---------------	---

How can we help?

Noodsituatie? Bel direct met de alarmcentrale: **+31 (0)20 592 92 92** (7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar).

A. Toelichting op de dekking

1. Wie zijn verzekerd?

Verzekerd zijn de personen die op het verzekerde ticket staan.

2. Welk soort reizen is verzekerd?

De verzekering geldt zowel voor privéreizen als zakenreizen.

3. Vanaf wanneer ben je verzekerd?

- Dit is vanaf de datum op het verzekeringsbewijs tot het begin van de reis of de datum waarop het ticket wordt geannuleerd.
- Deze verzekering is alleen geldig als deze afgesloten is binnen 7 dagen nadat het ticket is geboekt.

4. Waar is de verzekering geldig?

De verzekering is geldig voor tickets met een bestemming over de hele wereld.

5. Wat verwachten wij van je?

Zoals bij elke verzekering zijn er regels. Het is nodig dat jij je daaraan houdt. Wij verwachten dat je:

- ons de juiste en noodzakelijke informatie geeft en jezelf op de hoogte stelt van alle relevante belangrijke informatie;
- al het mogelijke doet om de schade te beperken;
- datgene naar ons stuurt waarom wij vragen.

Let op:

Als je je niet aan de regels houdt, kan het zijn dat je niet verzekerd bent. Ook kunnen wij de schade niet vergoeden en de verzekering stopzetten.

6. Wat is (ook) niet verzekerd?

In de Algemene voorwaarden staat wat nooit verzekerd is. Bij de inhoud van de dekking staat wat er ook niet verzekerd is. Ook bieden wij geen hulp en vergoeden geen schade:

- als je al kon verwachten dat je de reis moest annuleren toen je boekte. Bijvoorbeeld door bestaande ziekten of gebreken;
- als de kosten zijn gedekt door een andere voorziening of verzekering;
- als je de reis niet kunt aantonen met een ticket.

Ook is niet verzekerd schade door:

- opzet, grove schuld of nalatigheid. Hieronder valt ook (poging tot) zelfdoding;
- vliegen met niet-erkende luchtvaartmaatschappijen;
- als je als bemanningslid deelneemt aan het vliegverkeer.

Global Assistance

Allianz 

7. Begripsomschrijvingen

Er zijn twee plaatsen waar gebruikte begrippen worden uitgelegd. Ook in de Algemene voorwaarden staan omschrijvingen van gebruikte begrippen.

Ernstige ziekte	<ul style="list-style-type: none"> • Door een arts vastgestelde ziekte met een forse belasting voor lichaam en geest. En medische behandeling is direct noodzakelijk.
Familieleden	<ul style="list-style-type: none"> • Echtgenoot/echtgenote, (schoon)ouders, kinderen, broers, zwagers, (schoon)zusters, grootouders en kleinkinderen.
Medische noodzaak	<ul style="list-style-type: none"> • Hiervan is sprake als een arts bepaalt dat een medische behandeling niet kan wachten tot na terugkeer in Nederland.
Reisgenoot	<ul style="list-style-type: none"> • Een persoon die samen met je heen- en terugreist.
Ticket	<ul style="list-style-type: none"> • Het vervoersbewijs van vliegtuig, bus, boot of trein.

B. Inhoud van de dekking

De verzekerde schade wordt vergoed tot maximaal het verzekerde bedrag en geldt per persoon en per gebeurtenis. Behalve als het anders in de voorwaarden is aangegeven.

1. Annulering

Let op: de Annuleringsverzekering is alleen geldig als deze afgesloten is binnen 7 dagen nadat het ticket is geboekt.

Vergoeding	<ul style="list-style-type: none"> • Bij het annuleren van reizen die geboekt zijn binnen de geldigheidsduur van de verzekering vergoeden we: <ul style="list-style-type: none"> - de annuleringskosten; - de kosten van het overboeken van de reis, waardoor totale annulering niet nodig is.
Verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Je krijgt een vergoeding als je de reis annuleert in de volgende gevallen: <ul style="list-style-type: none"> - Overlijden, ernstige ziekte of ongeval van jezelf of een medeverzekerde. - Overlijden, ernstige ziekte of levensbedreigend ongeval van een familielid in de eerste of tweede graad. - Ziekte of een ongeval van een familielid in de eerste graad. Hierbij moet gelden dat alleen jij het familielid kan verzorgen (zorgplicht). - Als een niet-meereizend gezinslid plotseling een medisch noodzakelijke operatie moet ondergaan. Stond dit gezinslid al op de wachtlijst voor deze operatie? Dan geldt de dekking niet. - Een operatie van een verzekerde in verband met transplantatie van een donororgaan. - Overlijden, ernstige ziekte of ongeval van de mensen bij wie je in het buitenland zou verblijven. - Jouw eigendom of dat van jouw werkgever is zodanig beschadigd dat je aanwezigheid noodzakelijk is. Bijvoorbeeld schade aan: onroerend goed, inventaris, inboedel of handelswaar. - Het geboekte verblijf is door schade niet meer bewoonbaar. - Als je inenting(en) of medicijnen niet mag (mee)nemen die voor de reis verplicht zijn. Dit moet dan zijn om medische redenen. - Overlijden, ernstige ziekte of ongeval van jouw hond, kat of paard. Dit moet plaatsvinden binnen zeven dagen voor het begin van de reis. - Medisch vastgestelde noodzaak in verband met je zwangerschap. - Onvrijwillige werkloosheid na een dienstverband voor onbepaalde tijd. - Je gaat weer voor minimaal twintig uur per week in loondienst, nadat je werkloos was en een uitkering kreeg. - Je bent een schoolverlater en gaat in loondienst voor minimaal twintig uur per week. - Een herexamen om een meerjarige opleiding af te ronden is verplicht en kan niet worden uitgesteld. - Je krijgt dertig dagen voor de reis of tijdens de reis een huurwoning. - Als binnen vier weken na annulering een echtscheidingsprocedure of ontbinding van de notariële samenlevingsovereenkomst in gang wordt gezet. - Je krijgt onverwacht niet het visum dat je nodig hebt voor de reis. Dit is niet verzekerd als je het visum te laat hebt aangevraagd. - Als op de dag van het vertrek de reisdocumenten die nodig zijn voor de reis gestolen, verloren of vermist zijn.
Eigen risico	Geen
Maximum per schade	<ul style="list-style-type: none"> • De ticketsom die op het verzekeringsbewijs staat. Hierbij geldt een maximum van <ul style="list-style-type: none"> - € 2.000,- per persoon, per reis, en - € 10.000,- per verzekeringsbewijs voor alle verzekerden samen.
Bijzonderheden	<ul style="list-style-type: none"> • Je bent ook voor annulering verzekerd als een reisgenoot de reis moet annuleren en de: <ul style="list-style-type: none"> - reisgenoot op jouw ticket, boekings- of reserveringsformulier genoemd staat; - reisgenoot een eigen annuleringsverzekering voor deze reis heeft afgesloten; - oorzaak van de annulering verzekerd is. <p>Deze dekking is per reis beperkt tot drie meereizende gezinnen of zes reisgenoten.</p>
Bij schade	<ul style="list-style-type: none"> • Onmiddellijk, maar uiterlijk binnen 3 dagen de annulering melden aan het kantoor waar het ticket is geboekt. • Van de vergoeding trekken wij alles af wat je al van anderen hebt ontvangen. • Voor een uitgebreid overzicht kun je artikel 'Wat verwachten wij van je?' lezen.

Wegwijzer

Dit is de wegwijzer bij de afgesloten verzekering. De verzekering bestaat naast het polisblad ook uit voorwaarden. In de voorwaarden staan alle rechten en plichten die van toepassing zijn op onze (reis)verzekeringen. In de algemene voorwaarden staan regels die voor al onze (reis)verzekeringen gelden. In de verzekeringsvoorwaarden, productvoorwaarden of bijzondere voorwaarden staan alleen de regels voor het door jou gekozen product. Hieronder vind je handige tips, telefoonnummers en contactgegevens die je helpen voor, tijdens of na de reis.

NOODSITUATIE?

Reisverzekering, fietsverzekering of pechhulp

Bel direct de alarmcentrale: **+31 (0)20 592 92 92**

(dag en nacht bereikbaar)

Ultimate Protect Reis- en Annuleringsverzekering

Bel de Servicelijn: **+31 (0)20 592 9781** (dag en nacht bereikbaar)

Hulp tijdens de vakantie bij:

- spoedeisende hulp;
- een ziekenhuisopname;
- vervoer in verband met ziekte of ongeval;
- vervangend verblijf;
- eerder terugreizen naar Nederland.

Hulp bij pech:

- het uitvallen of huren van een vervoermiddel;
- pech met de auto, motor of fiets.

Belangrijk: voor vergoeding van kosten is uitdrukkelijk toestemming nodig van de alarmcentrale.

WIJZIGINGEN?

Verhuizen of een andere wijziging doorgeven?

Dit soort zaken zijn gemakkelijk te melden:

- online via onze website;
- via een tussenpersoon;
- telefonisch +31 (0)20 561 87 11 of de Ultimate Protect Servicelijn.

VERZEKERING

Onze verzekering bestaat altijd uit:

- polisblad;
- algemene voorwaarden en productvoorwaarden of bijzondere voorwaarden;
- of één set verzekeringsvoorwaarden.

SUGGESTIES OF NIET TE VREDEN?

Als je niet tevreden bent of een suggestie wilt doen, dan kan dit op onze website. Je vult hiervoor een contactformulier in. Wij vragen ook regelmatig, telefonisch of via een webformulier, naar de mening van onze klanten over onze service. De uitkomsten publiceren wij op de website.

REISTIPS!

Ga goed voorbereid op reis:

- Check regelmatig de dekking van jouw verzekering;
- Lees onze reistips op www.allianz-assistance.nl/reistips.

SCHADE?

- via het online schadeformulier op onze website;
- schade-aangifteformulier;
- telefonisch +31 (0)20 561 87 30 of de Ultimate Protect Servicelijn.

Wij adviseren je een schade altijd online te melden. Als alle noodzakelijke documenten zijn meegestuurd, hebben wij maximaal vijf werkdagen nodig om je schade te beoordelen.

TIP: DIEFSTAL OF VERLIES

Bij diefstal of verlies moet je altijd aangifte doen bij de politie. Als de bagage tijdens de reis is zoekgeraakt kun je dit melden bij de vervoersmaatschappij. Bij diefstal van je fiets stuur je ons ook de twee originele sleutels.

REIS ANNULEREN?

Neem zo snel mogelijk contact op met de organisatie waar je de reis hebt geboekt. In ieder geval binnen drie dagen. Je hebt van de organisatie een bewijs nodig om aanspraak te maken op de annuleringsverzekering. Bekijk voor meer informatie de voorwaarden van de annuleringsverzekering.

REISARTS

Als je tijdens de reis vragen hebt over jouw gezondheid of over medicijnen, dan kun je contact opnemen met de Reisarts. De Reisarts is bereikbaar via telefoonnummer +31 (0)20 592 91 41 of de Ultimate Protect Servicelijn op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Stel je vraag of kijk voor meer informatie op onze website www.allianz-assistance.nl.

Global Assistance

Allianz 