

## 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 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?

#### Voor reisverzekering of pechhulp

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

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

**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.

## VERZEKERING

Onze verzekering bestaat altijd uit:

- polisblad;
- algemene voorwaarden;
- productvoorwaarden of bijzondere voorwaarden.

### 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](http://www.allianz-assistance.nl/reistips).

### SCHADE?

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

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 moeten wij kunnen vaststellen dat dit tijdens je vakantie is gebeurd. Doe daarom altijd aangifte bij de politie. Als de bagage tijdens de reis is zoekgeraakt kun je dit melden bij de vervoersmaatschappij.

### 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 op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Stel je vraag of kijk voor meer informatie op onze website [www.allianz-assistance.nl](http://www.allianz-assistance.nl).

Global Assistance

Allianz 

Allianz Global Assistance

Algemene  
Voorwaarden

A-14



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](http://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. Schade door terrorisme	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 AGA International SA 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. Schade door terrorisme

Schade door terrorisme en kwaadwillige besmetting vergoeden we volgens speciale regels. Dit geldt ook voor handelingen of gedragingen om preventieve maatregelen voor te bereiden. Hierbij houden we ons aan het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT). De volledige tekst van dit protocol vind je op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl).

### 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 en tijdens het uitvoeren van de verzekering.
- 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 personenhelp 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](http://www.allianz-assistance.nl)

**15. Begripsomschrijvingen**

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

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

Global Assistance

Allianz 