



**VOORWAARDEN**

**GLASVERZEKERING (709)**

Verzekerd van alle aandacht.



# Inhoudsopgave

## Belangrijk

Waarom deze voorwaarden belangrijk voor u zijn	3
Zo leest u de voorwaarden	4

## Mijn verzekering

1. Wat verzeker ik met de Generali glasverzekering?	5
2. Wat is niet verzekerd?	5
3. Voor welk bedrag is het glas in mijn woning verzekerd?	5
4. Heb ik een eigen risico?	5

## Schade

5. Ik heb schade. Wat moet ik doen? Hoeveel schadevergoeding krijg ik?	6
6. Wanneer krijg ik geen schadevergoeding?	6
7. Ik ben het niet eens met de expert van Generali over de hoogte van mijn schade. Wat kan ik doen?	7

## De premie

8. Hoeveel premie moet ik betalen?	8
9. Wanneer moet ik de premie betalen?	8
10. Wat als ik niet of niet op tijd betaal?	8
11. Mag Generali mijn premie wijzigen?	9

## De verzekering afsluiten, wijzigen, beëindigen

12. Vanaf wanneer ben ik verzekerd?	10
13. Kan ik mij nog bedenken?	10
14. Mag ik mijn verzekering wijzigen?	10
15. Welke wijzigingen moet ik doorgeven?	10
16. Mag Generali de voorwaarden van mijn verzekering wijzigen?	11
17. Wanneer kan ik mijn verzekering beëindigen?	11
18. Mag Generali mijn verzekering beëindigen?	11

## Overige voorwaarden

19. Kan mijn recht op een schadevergoeding verjaren?	12
20. Wat doet Generali als ik fraude heb gepleegd?	12
21. Hoe kan ik een klacht indienen?	12
22. Hoe gaat Generali om met mijn persoonsgegevens?	13
23. Wat als (inter-)nationale wet- en regelgeving Generali verbiedt om mij te verzekeren of om uit te keren?	14

# Belangrijk

## WAAROM DEZE VOORWAARDEN BELANGRIJK VOOR U ZIJN

Deze voorwaarden horen bij uw Generali Glasverzekering. Hierin leest u waarvoor u verzekerd bent, hoe de verzekering werkt en welke regels daarbij gelden. Er staat in wat u van Generali mag verwachten en wat wij van u verwachten. Zo weet u precies waar u aan toe bent. Niet alleen als u de verzekering afsluit, maar ook als u iets wijzigt of schade heeft.

### De Generali Glasverzekering in het kort

Met de Generali Glasverzekering verzekert u het glas van uw woning tegen schade. En als u kosten maakt om kapot glas tijdelijk af te dichten, dan krijgt u die ook vergoed.

Het glas van uw woning is niet in alle gevallen verzekerd. U bent bijvoorbeeld niet verzekerd als u uw woning aan het verbouwen bent, of als uw woning (tijdelijk) leeg staat. U leest er meer over in deze voorwaarden.

### U kunt op ons rekenen

Bij Generali gaan wij uit van wederzijds vertrouwen. U kunt erop rekenen dat wij onze afspraken nakomen. En dat we u goed en snel helpen. Andersom vertrouwen wij ook op u. Wij gaan ervan uit dat u ons altijd eerlijk en op tijd informeert over zaken die van belang zijn voor uw verzekering. En dat u uw premie op tijd betaalt.

### Dit zijn onze uitgangspunten bij deze voorwaarden:

- Wij vergoeden schade als in deze voorwaarden staat dat die schade vergoed zal worden.
- Wij vergoeden schade niet als in deze voorwaarden staat dat die schade niet vergoed zal worden.
- Voor schade die niet in deze voorwaarden staat, zoeken we samen een oplossing op basis van deze voorwaarden.

### Verandert uw situatie?

Het is belangrijk dat uw verzekering goed past bij uw persoonlijke situatie. Verandert er iets in uw situatie? Geef het aan ons door. Dat kan via onze website, maar u kunt ons ook mailen of bellen. Onze medewerkers helpen u graag.

### Neem in ieder geval contact met ons op in de volgende situaties:

- U gebruikt het pand niet meer als woning.
- U verhuist naar een ander adres.
- U heeft uw woning verkocht.
- Uw woning wordt niet bewoond.
- Uw woning wordt verbouwd.
- U heeft schade aan het glas van uw woning.
- Uw IBAN waarvan de premie wordt afgeschreven verandert.
- Uw adres, e-mail of telefoonnummer wijzigt.

## Zo bereikt u ons

*Voor vragen over uw schade*

Telefoon	088 - 668 08 70
E-mail	schademelden@generali.nl
Adres	Generali Klantcontactcentrum Schade Postbus 1888 1110 CL Diemen
Website	www.generali.nl

*Voor vragen over uw polis of premie*

Telefoon	088 - 668 00 00
E-mail	service@generali.nl
Adres	Generali Afdeling Service & Advies Postbus 1888 1110 CL Diemen
Website	www.generali.nl

## Gaat het om een spoedgeval?

Bij spoed kunt u ons altijd, 24 uur per dag, bereiken via telefoon (020) 660 44 88 (vanuit Nederland) of +31 20 660 44 88 (vanuit het buitenland).

## ZO LEEST U DE VOORWAARDEN

### Deze voorwaarden gaan over u en over ons

In deze voorwaarden hebben we het over 'u' en over 'ons'.

- Staat er 'u' of 'ik'? Dan bedoelen wij de persoon die de verzekering afsluit of van wie het belang verzekerd is.
- Met 'wij', 'we' en 'ons' bedoelen we: Generali schadeverzekeringsmaatschappij nv.

### Leeswijzer

De voorwaarden zijn geschreven in de vorm van vragen met antwoorden. De vragen zijn genummerd en over 5 hoofdstukken verdeeld:

1. Mijn verzekering. Alles over uw verzekering: wat u verzekert, wat u niet verzekert.
2. Schade. U heeft schade. Wat moet u doen? En hoeveel vergoeding krijgt u?
3. De premie. Hoeveel premie moet u betalen, wanneer moet u die betalen en kan de premie wijzigen?
4. De verzekering afsluiten, wijzigen en beëindigen. Welke regels gelden bij het afsluiten, wijzigen of stopzetten van de verzekering?
5. Overige voorwaarden. Wat kunt u doen als u een klacht heeft? Wat doet Generali met uw persoonsgegevens?

### Meer informatie

Tussen de genummerde vragen door vindt u tekstkaders met extra informatie.

### Onderstreepte woorden

Bepaalde woorden in de voorwaarden zijn onderstreept. Daarmee geven wij aan dat de betekenis van die woorden in de voorwaarden wordt uitgelegd.

# Mijn verzekering

## 1. WAT VERZEKER IK MET DE GENERALI GLASVERZEKERING?

- U verzekert het glas van uw woning tegen schade door een breuk als gevolg van een plotselinge, onvoorziene en van buitenaf komende gebeurtenis. Het gaat om glas van uw woning bedoeld om licht door te laten.
- Kosten van een noodvoorziening die u maakt om kapot glas tijdelijk af te dichten, zijn ook (deels) verzekerd. Maar alleen als de schade aan het glas ook vergoed wordt.

## 2. WAT IS NIET VERZEKERD?

- Niet alle onderdelen van het glas zijn verzekerd. Wij vergoeden geen schade aan:
  - versieringen zoals beschildering en opschriften op het glas. Behalve als u dit heeft meeverzekerd. Dit staat op uw polisblad;
  - glas in lood, als dit komt door slijtage of een ander gebrek van het lood.
- Als de schade ontstaat terwijl de woning leeg staat, verbouwd wordt of niet meer als woonhuis wordt gebruikt is schade aan het glas niet verzekerd.
- Het glas is ook niet verzekerd tegen schade die ontstaat door verplaatsing, verandering of bewerking van het glas.

## 3. VOOR WELK BEDRAG IS HET GLAS IN MIJN WONING VERZEKERD?

- U verzekert de volledige schade aan het glas van uw woning. Inclusief de kosten voor het plaatsen van het nieuwe glas.
- Kosten van een noodvoorziening worden vergoed tot € 300,- per gebeurtenis.

### **Noodvoorziening**

Een tijdelijke afdichting van het gebroken glas, met glas, hout, houtboard of vergelijkbaar materiaal.

## 4. HEB IK EEN EIGEN RISICO?

Nee, u heeft geen eigen risico.

# Schade

## 5. IK HEB SCHADE. WAT MOET IK DOEN? HOEVEEL SCHADEVERGOEDING KRIJG IK?

- Heeft u glasschade? Meld dan uw schade direct bij de Generali Glasherstelservice. Bel met 0900 - 200 40 99, of vul het schadeformulier in op [generali.nl](http://generali.nl). De Glasherstelservice bekijkt of u op basis van deze voorwaarden recht heeft op schadevergoeding.
- Zo ja, dan zorgen wij ervoor dat uw schade hersteld wordt en wij betalen dat. U hoeft verder niets te doen.
- Maar, zijn de kosten van het vervangen van het glas niet meer dan € 300,-? Dan kunt u ook zelf het glas laten vervangen. U krijgt glas van dezelfde soort en kwaliteit vergoed, inclusief de plaatsingskosten.
- Als Generali uw schade vergoedt, worden de restanten van het gebroken glas en de eventuele noodvoorziening (zie uitleg op pagina 5) eigendom van Generali.
- Is de schade het gevolg van een misdrijf, zoals diefstal, inbraak of vandalisme? Doe dan direct aangifte bij de politie en stuur het proces-verbaal naar ons op.

### Let op: Terrorisme

Komt de schade door terrorisme? Dan vergoeden wij uw schade op basis van het protocol voor terrorismeschaden. Dit kan leiden tot een beperkte schadevergoeding.

Kijk op [www.terrorismeverzeker.nl](http://www.terrorismeverzeker.nl) voor de volledige tekst van het protocol.

## 6. WANNEER KRIJG IK GEEN SCHADEVERGOEDING?

Wij vergoeden geen schade in de volgende situaties:

- U heeft de schade opzettelijk veroorzaakt.
- U heeft toestemming gegeven voor het veroorzaken van de schade.
- De schade is ontstaan omdat u nalatig was.
- De schade is door uw eigen roekeloosheid ontstaan. Hiermee bedoelen we de roekeloosheid van de persoon die de verzekering afsluit of degene van wie het belang verzekerd is. Let op: is de schade veroorzaakt door een verzekerde die jonger is dan 14 jaar? Dan vergoeden wij de schade wel.
- De schade is ontstaan door brand, ontploffing of een bliksemingslag (zie uitleg op pagina 7).
- De schade is ontstaan door een aardbeving of vulkanische uitbarsting. Dit kan zowel schade zijn die tijdens de aardbeving of vulkanische uitbarsting is ontstaan, als schade die binnen 24 uur daarna is ontstaan.
- De schade is veroorzaakt door een overstroming als gevolg van het breken of overlopen van dijken, kaden, sluizen of andere waterkeringen.
- De schade is het gevolg van molest of atoomkernreacties (zie uitleg op pagina 7).

Wij keren mogelijk ook niet uit:

- Als u ons onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven.
- Als u niet meewerkt bij het afwickelen van de schade.

Wij vergoeden de schade niet of gedeeltelijk in de volgende situatie:

- Kunt u voor uw schade een vergoeding krijgen via een andere verzekering? Dan vergoeden wij die schade niet.

## Brand

Vuur buiten een haard, dat zichzelf kan uitbreiden. Gaat met vlammen gepaard en veroorzaakt schade.

Brand is dus niet:

- zengen, schroeien, smelten, verkolen of broeien,
- doorbranden van elektrische apparaten, motoren, ovens en ketels,
- oververhitten of doorbreken van ovens en ketels.

## Ontploffing

Een explosieve reactie van gassen, dampen, vloeibare en vaste stoffen. Implosie is geen ontploffing. Een ontploffing in een vat is alleen meeverzekerd als door die ontploffing een gat in het vat is ontstaan.

Implosie is geen ontploffing.

## Molest

Onder molest verstaan we:

- Gewapend conflict: elk geval waarin staten, landen of andere partijen elkaar met militaire machtsmiddelen bestrijden. Het gewapend optreden van militaire eenheden onder verantwoordelijkheid van internationale organisaties, zoals de Verenigde Naties, NAVO of de Europese Unie, is ook een gewapend conflict.
- Burgeroorlog: een gewapende strijd tussen inwoners van dezelfde staat of hetzelfde land, waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat of dat land betrokken is.
- Opstand: georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat of land, gericht tegen het openbaar gezag.
- Binnenlandse onlusten: gewelddadige handelingen die zich op verschillende plaatsen binnen een staat of land voordoen.
- Oproer: een plaatselijke gewelddadige beweging, gericht tegen het openbaar gezag.
- Mouterij: een gewelddadige beweging van leden van een gewapende macht, gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.

## Atoomkernreactie

Dat is elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.

## 7. IK BEN HET NIET EENS MET DE EXPERT VAN GENERALI OVER DE HOOGTE VAN MIJN SCHADE. WAT KAN IK DOEN?

- Dan kunt u een eigen schade-expert (contra-expert) inschakelen.
- Wij verzoeken u aan ons te melden dat u een contra-expert wilt inschakelen. Wij stellen dan onze schade-expert op de hoogte. De experts wijzen van te voren een derde schade-expert aan, de arbiter.
- Worden uw schade-expert en onze schade-expert het niet met elkaar eens? Dan bepaalt de arbiter definitief en voor beide partijen bindend hoe hoog de schade is. Het vastgestelde schadebedrag blijft daarbij tussen de schadebedragen die de beide andere experts hebben vastgesteld.
- Wij vergoeden alleen de kosten voor zover deze redelijk zijn. Dat wil zeggen: het moet redelijk zijn om deze kosten te maken. En de hoogte van de kosten moet redelijk zijn.
- Voor de door u ingeschakelde contra-expert vergoeden wij het bedrag dat wij aan onze eigen schade-expert betaald (zouden) hebben. Maar zijn de kosten van de contra-expert hoger? En zijn deze kosten redelijk? Dan vergoeden wij deze kosten.
- Wij vergoeden de kosten van de arbiter volledig.
- Alle schade-experts moeten handelen volgens de Gedragscode Expertiseorganisaties.

# De premie

## 8. HOEVEEL PREMIE MOET IK BETALEN?

- Op uw polisblad staat hoeveel premie u moet betalen.
- De hoogte van uw premie bepalen we op het moment dat u uw Glasverzekering afsluit. Dit doen we elk jaar opnieuw en ook als u uw verzekering wijzigt.

## 9. WANNEER MOET IK DE PREMIE BETALEN?

- U kiest zelf uw betalingsperiode: per maand, per kwartaal, per half jaar of per jaar.
- Heeft u ons gemachtigd om de premie van uw rekening af te schrijven? Dan schrijven wij de premie elke betalingsperiode binnen 7 dagen na de premievervaldag van uw rekening af.
- Betaalt u via acceptgiro? Dan ontvangt u voorafgaand aan elke betalingsperiode van ons een acceptgiro. U moet de premie dan binnen 30 dagen betalen.
- Betaalt u via iDEAL? Dan ontvangt u voorafgaand aan elke betalingsperiode van ons een e-mail met een betalingsverzoek om via iDEAL te betalen. U moet de premie dan binnen 30 dagen betalen.
- Betaalt u de premie aan uw adviseur? Dan gelden de met uw adviseur gemaakte betalingsafspraken.

### Premievervaldag

Datum waarop de termijnpremie (jaar-, halfjaar-,kwartaal- of maandpremie) verschuldigd is.

## 10. WAT ALS IK NIET OF NIET OP TIJD BETAAL?

- U bent verzekerd vanaf de ingangsdatum die op uw polisblad staat. Maar alleen als u uw eerste premie heeft betaald binnen 30 dagen. Heeft u de eerste premie niet betaald? Dan ontvangt u een herinnering. U heeft dan 14 dagen de tijd om uw premie alsnog te betalen. Doet u dat niet? Dan is de verzekering nooit ingegaan.
- Betaalt u uw tweede of volgende premies niet binnen 30 dagen na de premievervaldatum? Kunnen wij de premie niet van uw rekening afschrijven? Of laat u de afgeschreven premie op uw rekening terugboeken? Dan ontvangt u een herinnering. U heeft dan 14 dagen de tijd om uw premie alsnog te betalen. Doet u dat niet? Dan bent u niet meer verzekerd vanaf de dag dat u de premie had moeten betalen.
- Als u de premie binnen 14 dagen na de betalingsherinnering nog steeds niet heeft betaald, dan ontvangt u een tweede herinnering. Hierin staat dat u de premie binnen 2 maanden moet betalen.
- Betaalt u alsnog de achterstallige premie binnen deze 2 maanden? Dan bent u de dag nadat wij de betaling hebben ontvangen weer verzekerd. Uw verzekering wordt niet met terugwerkende kracht hersteld: u blijft onverzekerd over de periode dat u niet betaald had.
- Betaalt u de achterstallige premie niet? Dan kunnen wij incassomaatregelen nemen. De incassokosten brengen wij bij u in rekening. Wij mogen ook uw verzekering beëindigen. Wij laten u per brief weten per welke datum wij uw verzekering beëindigen. Wij houden daarbij een wettelijk opzegtermijn van 2 maanden aan.
- Als Generali de verzekering beëindigt, moet u de premie betalen tot en met de dag waarop uw verzekering is beëindigd.
- Als u een vergoeding van ons ontvangt, mogen wij de verschuldigde premie met die vergoeding verrekenen.

### Let op: Gevolgen niet betalen premie

Als wij de verzekering beëindigen omdat u de premie niet betaalt, moet u dit melden bij het aanvragen van een nieuwe verzekering. U kunt daardoor moeilijker een nieuwe verzekering afsluiten.



## 11. MAG GENERALI MIJN PREMIE WIJZIGEN?

- Eén keer per jaar, op de contractvervaldatum, mogen wij uw premie opnieuw vaststellen voor het komende jaar. De contractvervaldatum is de datum waarop wij uw verzekering jaarlijks verlengen. Deze datum staat op uw polisblad, bij 'Contractduur'.
- Moeten wij uw premie wijzigen vanwege een nieuwe wet of wetswijziging? Dan verandert uw premie op het moment dat deze wet of wetswijziging ingaat.
- Als wij uw premie wijzigen, laten we u dat altijd van tevoren met een brief of e-mail weten. Wij leggen u precies uit wat er verandert, waarom het verandert en per wanneer de wijziging ingaat.
- Gaat u akkoord met de wijziging? Dan hoeft u niets te doen. De wijziging gaat in op de datum die in de brief of e-mail staat. Dit kan dus de contractvervaldatum zijn, maar ook de datum waarop de wet of wetswijziging ingaat.
- Bent u het niet eens met de wijziging en wilt u uw verzekering beëindigen? Laat het ons dan weten. Doe dat vóór de datum die wij in de brief of e-mail vermelden. Dan kunnen wij uw verzekering stopzetten op de dag dat de wijziging ingaat.

### **Contractvervaldatum**

De contractvervaldatum is de datum waarop wij de verzekering met 1 jaar verlengen. Op deze datum mogen wij de voorwaarden en de premie van uw verzekering wijzigen.

# De verzekering afsluiten, wijzigen, beëindigen

## 12. VANAF WANNEER BEN IK VERZEKERD?

- U bent verzekerd vanaf de ingangsdatum die op uw polisblad staat. U moet dan wel uw eerste premie binnen 30 dagen hebben betaald.
- U krijgt geen schade vergoed die is ontstaan voor deze ingangsdatum.

## 13. KAN IK MIJ NOG BEDENKEN?

Nadat u uw polis heeft ontvangen, heeft u 14 dagen bedenktijd. Als u ons binnen die 14 dagen laat weten dat u ervan afziet, dan is uw verzekering nooit ingegaan. U betaalt dan geen premie of kosten.

## 14. MAG IK MIJN VERZEKERING WIJZIGEN?

- Ja, u kunt uw verzekering wijzigen wanneer u maar wilt. Dat kan zelfs dagelijks.
- Als u de verzekering wijzigt, beoordelen we uw gegevens op dezelfde manier als bij een aanvraag voor een nieuwe verzekering.
- Uw premie kan door de wijziging veranderen. Wordt uw premie hoger? Dan gaat de wijziging pas in op de wijzigingsdatum die op het nieuwe polisblad staat. U moet dan wel de gewijzigde premie binnen 30 dagen hebben betaald. Wordt uw premie lager? Dan gaat de wijziging in op de dag dat u de verandering in uw situatie aan ons heeft doorgegeven.
- Het gevolg van een wijziging kan zijn dat we u niet meer kunnen verzekeren. Bijvoorbeeld omdat uw woning komt leeg te staan. In dat geval beëindigen we uw verzekering.

## 15. WELKE WIJZIGINGEN MOET IK DOORGEVEN?

- Geef de volgende wijzigingen zo snel mogelijk aan ons door, maar uiterlijk binnen 30 dagen:
  - U gebruikt het pand niet meer als woning.
  - U verhuist naar een ander adres.
  - U heeft uw woning verkocht.
  - Uw woning wordt niet bewoond.
  - Uw woning wordt verbouwd.
  - U heeft schade aan het glas van uw woning.
- Als u de bovenstaande wijzigingen niet of niet op tijd aan ons doorgeeft, dan loopt u het risico dat u geen of een lagere vergoeding krijgt bij schade of dat wij uw verzekering beëindigen.
- Geef ook de volgende wijzigingen zo snel mogelijk aan ons door, maar uiterlijk binnen 30 dagen:
  - Uw IBAN waarvan de premie wordt afgeschreven verandert.
  - Uw adres, e-mail of telefoonnummer wijzigt.

## 16. MAG GENERALI DE VOORWAARDEN VAN MIJN VERZEKERING WIJZIGEN?

- Ja, wij mogen de voorwaarden van uw verzekering wijzigen. Als het om een verbetering gaat, maar ook als het om een verslechtering van de voorwaarden gaat.
- Wij mogen de voorwaarden van uw verzekering wijzigen per contractvervaldatum (zie uitleg op pagina 9). Maar veranderen wij de voorwaarden vanwege een nieuwe wet of wetswijziging? Dan wijzigt de verzekering op het moment dat deze wetswijziging ingaat.
- Als wij de voorwaarden van uw verzekering wijzigen, laten wij u dat altijd van tevoren met een brief of e-mail weten. Wij leggen u precies uit wat er verandert, waarom de wijziging nodig is en wanneer de wijziging ingaat.
- Gaat u akkoord met de wijziging? Dan hoeft u niets te doen. De wijziging gaat in op de datum die in onze brief of e-mail staat. Dit kan dus de contractvervaldatum zijn, maar ook de datum waarop de wet of wetswijziging ingaat.
- Bent u het niet eens met de wijziging en wilt u uw verzekering beëindigen? Laat het ons dan per brief of e-mail weten. Doe dat vóór de datum die wij in de brief of e-mail vermelden. Dan kunnen wij uw verzekering stopzetten op de dag dat de wijziging ingaat.

## 17. WANNEER KAN IK MIJN VERZEKERING BEËINDIGEN?

- U kunt de verzekering op ieder moment via onze website of schriftelijk beëindigen. De verzekering eindigt op de dag dat u uw verzekering wilt beëindigen om 24.00 uur.
- U betaalt alleen premie voor de dagen dat u verzekerd bent. Heeft u te veel betaald? Dan krijgt u dat teruggestort.

## 18. MAG GENERALI MIJN VERZEKERING BEËINDIGEN?

- Ja, wij kunnen de verzekering op de contractvervaldatum beëindigen. Dit is de datum waarop wij uw verzekering jaarlijks verlengen. Wij moeten u dit wel 2 maanden van tevoren laten weten.
- We mogen uw verzekering tussendoor beëindigen – dus niet op de contractvervaldatum – met een opzegtermijn van 2 maanden:
  - na een schadeclaim of schadeafwikkeling. Wij kunnen dat doen tot 1 maand na de schademelding of schadeafwikkeling. De reden heeft dan te maken met het aantal eerdere schades dat u gemeld heeft of met de afhandeling van de schadeclaim;
- Wij mogen uw verzekering tussendoor beëindigen als u de premie niet betaalt. Zie vraag 10 (wat als ik niet of niet op tijd betaal?) op pagina 8.
- Wij mogen de verzekering direct beëindigen:
  - als we kunnen bewijzen dat u fraude, oplichting of bedrog pleegt;
  - als u bij het begin van de verzekering niet alle of niet de juiste informatie heeft gegeven, en we u niet zouden hebben geaccepteerd als we die informatie wel hadden gehad.Als wij dit hebben ontdekt, hebben wij 2 maanden de tijd om de verzekering per direct te beëindigen.

## Overige voorwaarden

### 19. KAN MIJN RECHT OP EEN SCHADEVERGOEDING VERJAREN?

- Ja, dat kan. Meldt u pas na 3 jaar dat u schade heeft? Dan heeft u geen recht meer op schadevergoeding. De periode van 3 jaar gaat in op het moment dat de schade bij u bekend is.

### 20. WAT DOET GENERALI ALS IK FRAUDE HEB GEPLEEGD?

- Als wij vermoeden dat u fraude pleegt, stellen wij een onderzoek in. Wij informeren u over het resultaat van dat onderzoek. Met fraude bedoelen wij: u heeft opzettelijk en onder valse voorwendselen geprobeerd een verzekering af te sluiten of een schadevergoeding te krijgen. Zonder dat u daar recht op had.
- Als fraude is bewezen, neemt Generali de volgende maatregelen:
  - Wij betalen u geen schadevergoeding meer. Als u al een schadevergoeding heeft ontvangen, moet u die terugbetalen.
  - Wij beëindigen uw verzekering onmiddellijk. Als ons vertrouwen zodanig is aangetast, dat voortzetting van uw andere verzekeringen bij Generali niet van ons kan worden verlangd, kunnen wij ook die verzekering beëindigen.
  - Wij registreren de fraude in ons systeem.
  - Wij laten de fraude opnemen in het incidentenregister van het Centraal Informatie Systeem (CIS) waaraan alle Nederlandse verzekeraars deelnemen.
  - Wij melden de fraude bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars.
- Wij kunnen aangifte doen bij de politie of justitie, bijvoorbeeld van valsheid in geschrifte of oplichting.

### 21. HOE KAN IK EEN KLACHT INDIENEN?

- Heeft u suggesties voor onze dienstverlening of wilt u een klacht indienen? Neem dan contact met ons op zodat we het met u kunnen bespreken. Komt u er met ons niet uit? Dan kunt u telefonisch, per e-mail of per brief een klacht indienen.
- Wij stellen alles in het werk om uw klacht zo goed mogelijk te behandelen. U krijgt van ons binnen 8 werkdagen een reactie.
- Bent u niet tevreden over de oplossing van uw klacht? Dan kunt u de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of aan de rechter.
- Het Kifid neemt een klacht pas in behandeling nadat u eerst onze eigen klachtenregeling heeft doorlopen.
- Het Kifid neemt klachten in behandeling van consumenten en ondernemers waarbij de klacht het persoonlijk belang betreft. Wilt of kunt u uw klacht niet voorleggen aan het Kifid. Dan kunt u naar de rechter gaan.

## 22. HOE GAAT GENERALI OM MET MIJN PERSOONSgegevens?

- Om u een goede verzekering te kunnen aanbieden, hebben wij een aantal persoonlijke gegevens van u nodig.
- Wij vragen alleen persoonlijke en andere gegevens die nodig zijn om:
  - uw verzekering te kunnen afsluiten en uitvoeren;
  - fraude te voorkomen en te bestrijden;
  - per e-mail met u te communiceren over uw verzekering, aanbiedingen en onderzoeken. U kunt zich altijd afmelden voor de aanbiedingen en onderzoeken.
  - statistische analyses te maken
  - te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- U kunt ons vragen welke persoonsgegevens wij van u verwerken. U kunt ons ook vragen onjuiste gegevens te wijzigen of aan te vullen. Voor meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u onze privacy statement raadplegen. Deze is te vinden op [www.generali.nl/privacy-statement/](http://www.generali.nl/privacy-statement/)
- Als u onze website bezoekt, kan uw browser na uw goedkeuring een cookie bewaren. Met behulp van cookies zorgen wij er onder meer voor dat u bij een bezoek aan onze site niet herhaaldelijk dezelfde informatie ontvangt of moet invoeren. We maken het surfen op onze website makkelijker voor u. Ook kunnen wij dankzij cookies zien hoe de website wordt gebruikt en waar wij deze nog kunnen verbeteren. Ons cookiebeleid vindt u op [www.generali.nl/cookies/](http://www.generali.nl/cookies/)

### Cookie

Een cookie is een klein tekstbestandje dat een website bij uw eerste bezoek op de harde schijf van uw computer plaatst. Dit kan alleen na uw goedkeuring. Veel websites gebruiken cookies. Cookies helpen ons om onze website beter te laten aansluiten op de behoeften van onze bezoekers.

- Wij houden ons aan de ‘Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen’. Vindt u dat we in strijd met deze gedragscode werken? Laat het ons weten. Blijft u vervolgens ontevreden? Dien dan een klacht in bij ons. Hoe dat gaat, leest u in vraag 21 op pagina 12: ‘Hoe kan ik een klacht indienen?’
- Uw schade- en verzekeringsgegevens wisselen we uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) te Den Haag. Het doel van deze stichting is risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Wij kunnen ook gegevens uitwisselen met andere verzekeraars die deelnemer zijn van de Stichting CIS. Wij houden ons aan het privacyreglement van de Stichting CIS.
- We nemen telefoongesprekken op. Zo weten we achteraf zeker welke afspraken we met u gemaakt hebben. De opnamen gebruiken we ook om onze medewerkers te trainen, zodat zij u beter van dienst kunnen zijn.

### Meer informatie over Stichting CIS en het privacyreglement

Kijk voor meer informatie over Stichting CIS en het privacyreglement op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). De ‘Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen’ vindt u op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, via Postbus 83450, 2500 AL Den Haag. Of telefonisch, via 070 - 333 85 00.

## 23. WAT ALS (INTER-)NATIONALE WET- EN REGELGEVING GENERALI VERBIEDT OM MIJ TE VERZEKEREN OF OM UIT TE KEREN?

Verbieden wet- en regelgeving ons om:

- u (nog langer) te verzekeren? Dan kunnen wij u niet (meer) verzekeren vanaf het moment dat wet- en regelgeving dat van ons verlangt.
- schade aan u te vergoeden? Dan kunnen wij die schade niet aan u vergoeden.
- schade van iemand anders waarvoor u aansprakelijk bent te vergoeden? Dan kunnen wij die schade niet vergoeden.

Met 'wet- en regelgeving' bedoelen we alle nationale of internationale (sanctie)wet- en regelgeving.

### Sanctiewet- en regelgeving

Door Sanctiewet- en regelgeving kunnen de Verenigde Naties, de Europese Unie en Nederland actie ondernemen tegen (rechts-)personen, organisaties en landen die mensenrechten en internationaal recht schenden. (rechts-)personen, organisaties of landen waartegen sanctiemaatregelen worden genomen, komen op een sanctielijst te staan.

Het is volgens de Nederlandse Sanctiewet verboden om financiële middelen of diensten te verlenen aan (rechts-) personen, organisaties of landen die op een sanctielijst staan.

Wij zijn verplicht te controleren of u of iemand aan wie wij een schade moeten uitbetalen, voorkomt op een van de (internationale-) sanctielijsten. Is dat het geval? Dan mogen wij u niet meer verzekeren en geen schade aan u of die ander uitbetalen.

Meer informatie hierover kunt u vinden op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)



(709)60-2082-07/17

**Generali Nederland**  
Diemerhof 42, 1112 XN Diemen  
Postbus 1888, 1110 CL Diemen  
T 088 - 668 00 00  
[general.nl](http://general.nl)

KvK Amsterdam 33139382  
AFM 12000600

