

VOORWAARDEN

WOONHUIS GARANT PLUS-VERZEKERING (217)



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 Generali woonhuisverzekering?	5
2. Voor welk bedrag is mijn woning verzekerd?	5
3. Heb ik een eigen risico?	5
4. Is schade aan mijn tuin ook meeverzekerd?	6

Schade

5. Ik heb schade. Wat moet ik doen?	7
6. Wat gebeurt er nadat ik de schade heb gemeld?	7
7. Hoeveel schadevergoeding krijg ik?	7
8. Ik heb kosten gemaakt om schade te voorkomen, te beperken of op te ruimen. Krijg ik die ook vergoed?	9
9. Mijn woning is onbewoonbaar geworden. Wat krijg ik nog meer vergoed?	9
10. Wanneer krijg ik geen schadevergoeding?	9
11. Ik ben het niet eens met de expert van Generali over de hoogte van mijn schade. Wat kan ik doen?	11

De premie

12. Hoeveel premie moet ik betalen?	12
13. Wanneer moet ik de premie betalen?	12
14. Wat als ik niet of niet op tijd betaal?	12
15. Mag Generali mijn premie wijzigen?	13

De verzekering afsluiten, wijzigen, beëindigen

16. Vanaf wanneer ben ik verzekerd?	14
17. Kan ik mij nog bedenken?	14
18. Mag ik mijn verzekering wijzigen?	14
19. Welke wijzigingen moet ik doorgeven?	14
20. Mag Generali de voorwaarden van mijn verzekering wijzigen?	15
21. Wanneer kan ik mijn verzekering beëindigen?	15
22. Mag Generali mijn verzekering beëindigen?	15

Overige voorwaarden

23. Kan mijn recht op een schadevergoeding verjaren?	16
24. Wat doet Generali als ik fraude heb gepleegd?	16
25. Hoe kan ik een klacht indienen?	16
26. Hoe gaat Generali om met mijn persoonsgegevens?	17
27. Wat als (inter-)nationale wet- en regelgeving Generali verbiedt om mij te verzekeren of om uit te keren?	18

Belangrijk

WAAROM DEZE VOORWAARDEN BELANGRIJK VOOR U ZIJN

Deze voorwaarden horen bij uw Generali Woonhuis Garant Plus-verzekering. 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 Woonhuisverzekering in het kort

Met de Generali Woonhuisverzekering verzekert u uw woning tegen schade. Bijvoorbeeld tegen brand of blikseminslag. Uw woning en alles wat daaraan vastzit, is verzekerd. Dus ook antennes, buitenlampen, enzovoort. En als u kosten maakt om direct dreigende schade te voorkomen of te beperken dan krijgt u die ook vergoed.

Bent u uw woning aan het verbouwen, of staat het tijdelijk leeg? Dan is een aantal schades niet verzekerd. Bijvoorbeeld schade door diefstal. 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:

- De bestemming van uw woning verandert. De bestemming van uw woning is bijvoorbeeld 'bedrijf' of 'woning'.
- Het gebruik van uw woning verandert. U gaat bijvoorbeeld een kamer verhuren of u gaat een deel van uw woning als bedrijfsruimte gebruiken. Of de woning wordt gekraakt.
- De bouwaard verandert. Hiermee wordt het materiaal bedoeld waarvan uw woning gemaakt is, zoals houten verdiepingsvloeren, stenen muren, rieten daken, enzovoort.
- U verhuist naar een ander adres.
- U heeft uw woning verkocht.
- Uw woning wordt meer dan 2 maanden niet bewoond.
- Uw woning wordt verbouwd.
- Uw woning is gekraakt.
- U heeft schade aan 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, de persoon die de eigenaar van de woning is, of de personen met wie u in gezinsverband samenwoont (de medebewoners).
- 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 GENERALI WOONHUISVERZEKERING?

- U verzekert uw woning tegen schade door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis. Ook alle zaken die aan uw woning vastzitten, zijn verzekerd. Zoals antennes, buitenlampen, schuttingen en zonnepanelen. Op uw polisblad staat het adres van de woning die u verzekerd heeft, bij 'risicoadres'.
- Ook verzekerd zijn de funderingen van uw woning en alle bijgebouwen op het terrein waarop uw woning staat. Onder funderingen verstaan wij de delen van de woning die zich onder de grond bevinden tot aan de laagst begaanbare vloer met uitzondering van de leidingen.
- Maakt u kosten om verdere schade te voorkomen? Of om uw spullen veilig te stellen of noodvoorzieningen te treffen? Die kosten krijgt u ook vergoed. U leest er meer over bij vraag 8 op pagina 9: 'Ik heb kosten gemaakt om schade te voorkomen, te beperken of op te ruimen. Krijg ik die vergoed?'
- Wordt uw woning verbouwd en heeft uw woning of een gedeelte daarvan nog geen ramen, definitief dak of sloten? Of staat uw woning leeg? Dan zijn niet alle schades verzekerd. In de tabel hierna ziet u welke schade wel verzekerd is, en welke niet.

Situatie	Wel verzekerd	Niet verzekerd
Als uw woning bewoond is.	Verzekerd is schade aan uw woning door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis.	Niet van toepassing
Als uw woning wordt gebouwd of verbouwd en de woning of een gedeelte daarvan nog geen ramen of definitief dak of sloten heeft.	Schade door brand, brandblussing, <u>ontploffing</u> , bliksem, wind en luchtvaartuigen.	Schade door andere oorzaken
Als uw woning leegstaat, of gekraakt is.	Schade door brand, <u>ontploffing</u> , bliksem, wind en luchtvaartuigen	Schade door andere oorzaken

Ontploffing

Een explosieve reactie van gassen, dampen, vloeibare en vaste stoffen.

2. VOOR WELK BEDRAG IS MIJN WONING VERZEKERD?

- U verzekert de herbouwwaarde van uw woning. Dat is het bedrag dat nodig is om uw woning opnieuw te bouwen. Op dezelfde plek, van dezelfde grootte en met dezelfde materialen.
- Wij stellen de herbouwwaarde van uw woning vast als u de verzekering afsluit. Het bedrag waarvoor uw woning is verzekerd, staat op uw polis.
- De kosten om uw woning te herbouwen kunnen jaarlijks stijgen of dalen. Indien nodig passen wij uw herbouwwaarde hierop aan. Dit doen we op de dag dat uw verzekering wordt verlengd. We volgen daarbij het door het Centraal Bureau voor de Statistiek berekende indexcijfer voor bouwkosten. Hierdoor kan uw premie hoger of lager worden. Dit noemen wij indexering.

3. HEB IK EEN EIGEN RISICO?

Er is één situatie waarbij u een eigen risico heeft. Namelijk bij schade veroorzaakt door wind. Dan heeft u een eigen risico van € 250,- per schadegeval. In alle andere situaties heeft u geen eigen risico.

4. IS SCHADE AAN MIJN TUIN OOK MEEVERZEKERD?

Als er schade is aan uw tuin, dan krijgt u de herstelkosten van uw tuin en de beplanting vergoed. Met herstelkosten bedoelen we: de kosten die nodig zijn om iets dat beschadigd is, te repareren of te vervangen.

Er zijn wel een paar uitzonderingen. De schade aan uw tuin is niet verzekerd als dat komt door:

- het weer;
- inbraak of een poging daartoe;
- diefstal of een poging daartoe;
- vandalisme.

Schade

5. IK HEB SCHADE. WAT MOET IK DOEN?

- Heeft u schade? Laat ons dat zo snel mogelijk weten. Doe dat in elk geval binnen 3 maanden na de schade.
- Als u de schade niet op tijd aan ons doorgeeft, kan dit tot gevolg hebben dat wij de oorzaak of de hoogte van de schade niet goed kunnen vaststellen of onderzoeken. U loopt dan het risico dat u geen of een lagere vergoeding ontvangt.
- U kunt uw schade online melden via generali.nl of telefonisch: 088 - 668 08 70. Vul het schadeformulier in. Scan het formulier en mail het naar schademelden@generali.nl. Stuur foto's en ander bewijsmateriaal mee.
- Stuur u de documenten liever per post? Stuur uw ingevulde formulier met bijlagen dan naar: Generali t.a.v. Klantcontactcentrum Schade, Postbus 1888, 1110 CL Diemen.
- 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.
- Heeft u glasschade? Meld dan uw schade direct bij de Generali Glasherstelservice. Bel met 0900 - 200 40 99, of vul het schadeformulier in. De Glasherstelservice zorgt ervoor dat uw schade hersteld wordt, en wij betalen dat. U hoeft verder niets te doen.

6. WAT GEBEURT ER NADAT IK DE SCHADE HEB GEMELD?

- Nadat u de schade bij ons heeft gemeld, nemen wij de schademelding in behandeling. Wij beginnen met het vaststellen van uw schade. Daarna bekijken wij of u recht heeft op een schadevergoeding op basis van deze voorwaarden. Dit doen wij onder andere met behulp van de gegevens en informatie die u ons geeft. Wij vertrouwen erop dat u ons de juiste en volledige informatie geeft.
- Soms voeren wij onderzoek of expertise uit. Dat doen we steekproefsgewijs, maar in elk geval als de schade groot of complex is. Of als we twijfelen over de toedracht of aard van de schade.

7. HOEVEEL SCHADEVERGOEDING KRIJG IK?

- Hoeveel schadevergoeding u krijgt, bepalen we in een aantal stappen.
- Heeft u op basis van deze verzekering recht op schadevergoeding? Dan kijken we vervolgens of het mogelijk is om de schade te repareren. Is dat mogelijk? Dan krijgt u de reparatiekosten vergoed.
- Is reparatie niet mogelijk? Dan kunt u uw woning laten herbouwen of verkopen.
- Laat u uw woning herbouwen na een schade? Laat het ons binnen 12 maanden na de schadegebeurtenis weten. Dan ontvangt u bij de start van de herbouw als voorschot de helft van de herbouwkosten. Als wij de nota's tot het bedrag van het voorschot allemaal hebben ontvangen keren we de rest van het bedrag uit. Wij doen dit dan niet in één keer maar betalen per ingediende nota. We vergoeden nooit meer dan de werkelijk gemaakte herbouwkosten tot maximaal de vooraf vastgestelde schadevergoeding.
- Wij vergoeden de volledige schade, ook als blijkt dat de herbouwwaarde van uw woning hoger is dan het bedrag dat u verzekerd heeft. We noemen dat uw 'garantie tegen onderverzekering'. Maar deze garantie geldt alleen als uw verzekering of woning voldoet aan de volgende eisen:
 - Is uw woonhuis gebouwd na het jaar 1900 en staat het niet op de monumentenlijst?
 - Is de verzekerde som direct afgeleid van de bepaalde herbouwwaarde in een door een beëdigd taxateur opgemaakt taxatierapport? Of vastgesteld door taxatie van een door ons aangewezen persoon?
 - Is verhoging van de herbouwwaarde als gevolg van aan en/of verbouw bij ons gemeld?
 - De verzekering is afgesloten op basis van indexering.
 - Of u heeft een clausule met daarin bepaald dat u de herbouwwaardemeter heeft ingevuld. Dan staat dat op uw polisblad.

- **Is bovenstaande opsomming niet van toepassing op uw verzekering?**
 - Dan bepalen we de hoogte van de schade aan de hand van het verschil tussen de herbouwwaarde van de woning onmiddellijk vóór de schadegebeurtenis en de waarde van de restanten direct ná de schade.
 - Blijkt bij schade dat uw woning meer waard was dan het verzekerde bedrag? Dan bent u onderverzekerd. Wij vergoeden dan de schade naar verhouding. Bijvoorbeeld: uw woning is verzekerd voor € 180.000,-. De werkelijke waarde van de woning is € 245.000,-. Er ontstaat brand in uw huis en de schade daarvan is € 20.000,-. U krijgt dan slechts een deel van dat bedrag uitgekeerd: $\frac{€ 180.000}{€ 245.000} \times € 20.000,- = € 14.693,-$.
 - Is het indexcijfer op het moment van de schade hoger dan op het moment van de indexering? (zie voor indexering vraag 2)? Dan verhogen wij uw verzekerde bedrag met maximaal 25%.
- Soms vergoeden wij niet de herbouwwaarde van uw woning. Dit doen wij in de volgende gevallen:
 - u kiest ervoor om uw woning niet te herstellen of te herbouwen;
 - uw woning stond vóór de schade langer dan 2 maanden leeg of was al meer dan 2 maanden niet meer in gebruik;
 - uw woning was, tijdens de schade, gekraakt;
 - voordat de schade ontstond, was u van plan om de woning af te breken of te verkopen;
 - uw woning was, vóór de schade, bestemd voor afbraak of onteigening;
 - uw woning was, vóór de schade, door de gemeente onbewoonbaar of onbruikbaar verklaard.

Wij stellen dan de vrije verkoopwaarde van uw woning vlak voor de schade en direct na de schade vast. Het verschil tussen deze 2 verkoopwaarden is wat wij in de hierboven genoemde situaties betalen. Maar is de herbouwwaarde lager dan het verschil tussen de 2 verkoopwaarden? Dan krijgt u maximaal de herbouwwaarde vergoed.

Vrije verkoopwaarde

Het bedrag dat de hoogste bidder voor uw woning zou willen betalen, wanneer de woning in volledige eigendom en leeg wordt overgedragen. De waarde van de grond telt niet mee voor de vrije verkoopwaarde.

Herbouwwaardemeter

Een vragenlijst van het Verbond van Verzekeraars waarmee u de herbouwwaarde van uw woning kan berekenen. De waardegarantie geldt voor een periode van 10 jaar. Na deze periode kunnen wij u vragen om het formulier opnieuw in te vullen.

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.terrorismeverzekerd.nl voor de volledige tekst van het protocol.

8. IK HEB KOSTEN GEMAAKT OM SCHADE TE VOORKOMEN, TE BEPERKEN OF OP TE RUIJEN. KRIJG IK DIE OOK VERGOED?

- Kosten die u maakt om een direct dreigende schade aan uw woning te voorkomen of te beperken, krijgt u volledig vergoed. Ontstaat er schade aan spullen die u gebruikt bij het voorkomen van schade? Ook die krijgt u vergoed.
- Kosten die u maakt om de schade op te ruimen, krijgt u vergoed tot maximaal 10% van de verzekerde som. Hetzelfde geldt voor kosten voor het onderzoeken, reinigen, opruimen of vernietigen van grond of oppervlaktewater.
- Het kan gebeuren dat de overheid bepaalde noodvoorzieningen oplegt na een verzekerde schadegebeurtenis aan uw woning. U moet bijvoorbeeld een hek plaatsen om uw terrein om uw woning te beveiligen. De kosten daarvan krijgt u tot maximaal 10% van de verzekerde som vergoed.
- Alle andere kosten die u moet maken die verband houden met het voorkomen, beperken of opruimen van schade aan uw woning, krijgt u tot maximaal € 1.500,- vergoed.
- Wij betalen alleen de redelijke en noodzakelijk gemaakte kosten.

9. MIJN WONING IS ONBEWOONBAAR GEWORDEN. WAT KRIJG IK NOG MEER VERGOED?

- Als uw woning onbewoonbaar is geworden, krijgt u de kosten van uw tijdelijke huisvesting maximaal een jaar lang vergoed. Het vervoer en de opslag van uw spullen krijgt u ook vergoed. Maar laat u uw woning niet repareren of herbouwen? Dan krijgt u maximaal 13 weken de kosten van uw tijdelijke huisvesting en opslag van uw spullen vergoed.
- Bent u zelf hoofdbewoner en verhuurt u een deel van uw woning? Dan krijgt u ook de huurinkomsten (op basis van de huurovereenkomst) die u hierdoor mist maximaal een jaar lang vergoed. Maar laat u uw woning niet repareren of herbouwen? Dan krijgt u maximaal 13 weken de gemiste huurinkomsten op basis van de huurovereenkomst vergoed.
- Wij betalen alleen de redelijke en noodzakelijk gemaakte kosten of marktconforme misgelopen huurinkomsten.

10. 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 ontstaan terwijl uw woning gebruikt werd voor criminele of illegale activiteiten waardoor het risico op schade toenam. Het maakt daarbij niet uit of u ervan op de hoogte was. Bijvoorbeeld: in uw woning werd of was een hennepkwekerij gevestigd.
- De schade is door uw eigen roekeloosheid ontstaan. Hiermee bedoelen we de roekeloosheid van de persoon die de verzekering afsluit, de eigenaar van de woning of de medebewoner. Let op: is de schade veroorzaakt door een verzekerde die jonger is dan 14 jaar? Dan vergoeden wij de schade wel.
- Een overheidsinstantie heeft de schade veroorzaakt.
- De schade is veroorzaakt door uw dieren.
- De schade is veroorzaakt door ongedierte, insecten, bacteriën, plantvorming, virussen of schimmel en zwamgroei.
- De schade is het gevolg van veroudering, vervorming, verrotting, corrosie, grondverzakking, grondverschuiving, instorting of vochtdoorlating door de muren.
- De schade is veroorzaakt door slijtage of langzaam werkende invloeden.

- De schade is veroorzaakt door een eigen gebrek. De gevolgschade wordt wel vergoed.
- De schade is veroorzaakt door slecht uitgevoerd onderhoud van of constructiefouten aan de woning. Maar als het brandschade of ontploffingsschade betreft, wordt die schade wel vergoed.
- De schade is ontstaan door onjuiste of ondeskundige werkzaamheden aan of om de woning. Zowel deze schade als de gevolgschade worden niet vergoed. Maar als het brandschade, ontploffingsschade of waterschade betreft, wordt die schade wel vergoed.
- De schade is ontstaan tijdens het reinigen, repareren en onderhouden van uw woning.
- De schade is veroorzaakt door grondwater. Is grondwater binnengedrongen via aan- en afvoerleidingen en daarop aangesloten installaties, sanitaire en andere toestellen of huishoudelijke apparatuur dan vergoeden wij de schade wel.
- De schade is veroorzaakt door regen, sneeuw of hagel die naar binnen kwam omdat de ramen of deuren e.d. openstonden.
- De schade is ontstaan door graaf- of breekwerk buiten het huis.
- 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. Wel vergoeden wij schade door brand of ontploffing veroorzaakt door overstroming. Ook vergoeden wij schade door water dat buiten zijn normale loop is getreden na hevige plaatselijke regenval op of dichtbij de locatie waar de schade is ontstaan. Bijvoorbeeld: Door een hevige regenval kan het riool niet al het water afvoeren. Uw straat komt daardoor blank te staan en het water loopt de begane grond van uw woning in.
- De schade is veroorzaakt doordat er leuzen, kreten, slogans, tekeningen enzovoort op de woning zijn aangebracht.
- De schade is het gevolg van molest of atoomkernreacties.

Wij keren mogelijk ook niet uit:

- Als u ons onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven.
- Als u niet meewerkt bij het afwikkelen 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? Of zou die andere verzekering uw schade vergoeden als u deze verzekering niet had afgesloten? Dan vergoeden wij alleen aanvullend. Dat betekent dat wij alleen betalen als uw schade hoger is dan de vergoeding die u via de andere verzekering krijgt. Wij betalen u dan het verschil. Een eigen risico vergoeden wij niet.

Voorbeeld: Gevolgschade eigen gebrek

Door kortsluiting in uw koffiezetapparaat ontstaat er brand. Als gevolg van de brand is uw aanrechtblad beschadigd. De schade aan uw koffiezetapparaat krijgt u dan niet vergoed. Maar de gevolgschade, de schade aan uw aanrecht wel.

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.

11. 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

12. 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 woonhuisverzekering afsluit. Dit doen we elk jaar opnieuw en ook als u uw verzekering wijzigt.
- Wij bepalen uw premie onder andere op basis van uw, de bouwaard en herbouwwaarde van uw woning (zie uitleg van bouwaard op pagina 3 bij 'Neem in ieder geval contact met ons op in de volgende situaties' en uitleg van herbouwwaarde bij vraag 2 op pagina 5).

13. 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 iedere 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 de premie voor deze verzekering aan uw adviseur? Dan gelden de met uw adviseur gemaakte betalingsafspraken.

14. 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.

15. MAG GENERALI MIJN PREMIE WIJZIGEN?

- Eén keer per jaar, op de contractvervaldatum, mogen wij uw premie opnieuw vaststellen voor het komende jaar. Deze datum staat op uw polisblad, bij 'Contractduur'.
- De hoogte van uw premie hangt onder andere af van de herbouwwaarde van uw woning. De waarde van uw herbouwwaarde kan stijgen of dalen. Daarom passen wij het bedrag waarvoor u verzekerd bent jaarlijks aan. Dit noemen wij indexeren (zie vraag 2 op pagina 5). Is de waarde gestegen of gedaald? Dan passen wij op de contractvervaldatum uw premie daarop aan.
- 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.
- 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

16. 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.

17. 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.

18. 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 in op de wijzigingsdatum die op uw nieuwe polisblad staat. U moet dan wel de gewijzigde premie binnen 30 dagen betaald hebben. 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: u gaat in een woning wonen die wij niet willen verzekeren. In dat geval beëindigen we uw verzekering.

19. WELKE WIJZIGINGEN MOET IK DOORGEVEN?

Geef de volgende wijzigingen zo snel mogelijk aan ons door, maar uiterlijk binnen 30 dagen:

- De bestemming van uw woning verandert.
- Het gebruik van uw woning verandert. U gaat bijvoorbeeld een kamer verhuren of u gaat een deel van uw woning als bedrijfsruimte gebruiken. Of de woning wordt gekraakt.
- De bouwaard verandert. Hiermee wordt het materiaal bedoeld waarvan uw woning gemaakt is, zoals houten verdiepingsvloeren, stenen muren, rieten daken, enzovoort.
- U verhuist naar een ander adres.
- U heeft uw woning verkocht.
- Uw woning wordt meer dan 2 maanden niet bewoond.
- Uw woning wordt verbouwd.
- Uw woning is gekraakt.

Veranderingen aan de omgeving van uw woning hoeft u niet door te geven. Bijvoorbeeld als uw burens een rieten dak nemen.

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.

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.



20. 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 13). Maar veranderen wij de voorwaarden vanwege een nieuwe wet of wetswijziging? Dan wijzigt de verzekering op het moment dat deze wet of 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.

21. 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.

22. 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;
 - als u uw woning heeft verkocht. Dit kan ook met terugwerkende kracht. Wij beëindigen de verzekering dan per de datum dat uw woning is verkocht.
- Wij mogen uw verzekering tussendoor beëindigen als u de premie niet betaalt. Zie vraag 14 (Wat als ik niet of niet op tijd betaal?) op pagina 12.
- 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. Bijvoorbeeld als achteraf blijkt dat u uw woning heeft onderverhuurd.

Als wij dit hebben ontdekt, hebben wij 2 maanden de tijd om de verzekering per direct te beëindigen.

Overige voorwaarden

23. KAN MIJN RECHT OP EEN SCHADEVERGOEDING VERJAREN?

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

24. 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 verzekeringen 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.

25. 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 10 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.

26. 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 gegevens en andere gegevens die nodig zijn om:
 - uw verzekering te kunnen afsluiten en uitvoeren;
 - fraude te voorkomen en te bestrijden;
 - met u te communiceren over uw verzekering;
 - statistische analyses te maken;
 - te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen;
 - marketingactiviteiten en onderzoeken uit te voeren. U kunt zich hiervoor altijd afmelden.
- 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
- 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/

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 25 op pagina 16: ‘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. De ‘Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen’ vindt u op 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.

27. 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

(217)60-2104-07/17

Generali Nederland
Diemerhof 42, 1112 XN Diemen
Postbus 1888, 1110 CL Diemen
T 088 - 668 00 00
general.nl

KvK Amsterdam 33139382
AFM 12000600

