

Hoe gaan wij om met deze voorwaarden?

Alles vastleggen in voorwaarden kan niet. Dat proberen we daarom ook niet. Onze voorwaarden zijn daardoor simpel en leesbaar. We handelen niet naar de letter maar in alle redelijkheid naar de bedoeling van deze voorwaarden.

Wat is altijd verzekerd?

Hulp van de Ditzo Alarmcentrale:

Bel +31 30 6990708 en de Ditzo Alarmcentrale regelt 24 uur per dag, 7 dagen per week:

- o Terugkeer naar huis van jou en je reisgenoten
- o Langer verblijf ter plaatse als terugkeer niet mogelijk is
- o Hulp ter plaatse bij noodgevallen en calamiteiten
- Terugkeer & extra verblijfskosten
- Geneeskundige kosten
- Buitengewone kosten

Terugkeer & Extra verblijfskosten	
Wel verzekerd	<p>De noodzakelijke kosten die je moet maken voor terugkeer naar Nederland of langer verblijf als gevolg van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overlijden, ernstige ziekte of ongeval van jezelf of een andere verzekerde • Overlijden, ernstige ziekte of ongeval van een reisgenoot voor zover de reisverzekering van die reisgenoot geen dekking biedt voor de kosten die jij moet maken • Overlijden, ernstige ziekte of ongeval van een niet meereizende, maar waarbij het menselijkerwijs terugkeren noodzakelijk is, zoals bij <ul style="list-style-type: none"> o Familielid in 1^e of 2^e graad: (groot)ouders, kinderen, broers, zussen en kleinkinderen o Partner of goede vriend(in) • Langer verblijf om medische redenen, door het weer of door stakingen • Materiele schade aan je eigendom of huis waardoor je aanwezigheid thuis dringend nodig is • Ontslag van jezelf of een andere verzekerde
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Schadevergoeding voor niet genoten reisdagen. Wil je dit verzekeren, kies dan de dekking Annulering. • De kosten van repatriëring van je eigen vervoermiddel(en)
Eigen risico	€ 0
Maximumbedragen per schadegeval	De daadwerkelijke kosten.
Let op	Bij noodzakelijke terugkeer naar Nederland, vergoeden we een retourticket naar Nederland. Je kunt binnen de geplande reisduur terug naar je vakantiebestemming om je vakantie voort te zetten of vervolgens met je eigen vervoermiddel naar huis te gaan.



Geneeskundige kosten	
Wel verzekerd	<p>Direct noodzakelijke geneeskundige zorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onvoorziene behandelingen tijdens de reis • Die niet door de eigen zorgverzekering worden vergoed • En zijn uitgevoerd door een bevoegde zorgverlener <p>Deze dekking geldt buiten Nederland.</p>
Niet verzekerd	<p>De kosten van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Behandeling in Nederland • Geneeskundige zorg die het gevolg is van wintersport of het uitoefenen van gevaarlijke sporten zoals paragliding, teleskiën, abseilen, bungeejumping, tenzij de sporten eenmalig en onder begeleiding als een toeristische attractie worden gedaan. Wil je dekking voor de kosten van geneeskundige zorg als gevolg van wintersport en gevaarlijke sporten, kies dan de dekking Wintersport en gevaarlijke sporten. • Geneeskundige en tandheelkundige behandeling van ziekte, aandoening of afwijking: <ul style="list-style-type: none"> ○ Als je de reis maakt met als doel om die behandeling in het buitenland te ondergaan ○ Als de noodzaak tot behandeling niet is ontstaan tijdens de reis
Eigen risico	€ 0
Maximumbedragen per schadegeval	Tandheelkundige zorg € 375.
Let op	<ul style="list-style-type: none"> • Wij kunnen een machtiging van je vragen om je medische gegevens op te vragen in het buitenland. • Heb je geen wettelijk verplichte zorgverzekering, dan vergoeden we alleen de kosten die niet door je zorgverzekering zouden worden vergoed als je een zorgverzekering zou hebben.



Buitengewone kosten	
Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Acties om verzekerden op te sporen, te redden en te bergen • Crematie of begrafenis in het buitenland van het stoffelijk overschot van verzekerde • Tolkservice: inschakeling van een tolk in geval van nood • Voorschot in contant geld als je geen toegang meer hebt tot je eigen geld door verlies of diefstal van je bankpasjes, creditcards en legitimatiebewijs
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Als je voor schade aansprakelijkheid wordt gesteld. Dan kun je een beroep doen op je aansprakelijkheidsverzekering. • Rechtsbijstand/advocaat. Daarvoor kun je een beroep doen op een rechtsbijstandsverzekering.
Eigen risico	€ 0
Maximumbedragen per schadegeval	<ul style="list-style-type: none"> • De daadwerkelijke kosten. • € 2.500 voorschot in contanten als je door verlies van bankpasjes, creditcards en legitimatiebewijs of andere waardedocumenten niet meer bij je geld kunt komen. • Bij crematie of begrafenis in het buitenland bedraagt de vergoeding nooit meer dan het in Nederland zou kosten.
Let op	Let op: door deze verzekering af te sluiten machtigt je Ditzo om na het uitbetalen van een voorschot in contant geld dit bedrag 14 dagen later af te schrijven van je bankrekening.

In welke landen ben je verzekerd?

- Europa inclusief Azoren en Canarische eilanden
- Alle landen die grenzen aan de Middellandse Zee

Als je de Werelddekking kiest, gelden je dekkingen overal ter wereld.

Wat is de maximale reisduur?

Je bent verzekerd voor reizen tot maximaal 90 dagen achter elkaar.

Ga je langer weg? Neem dan even telefonisch contact met ons op.

Wat is nooit verzekerd?

We vergoeden geen schade als:

- Die opzettelijk door jou of met jouw toestemming is veroorzaakt
- Die op basis van een wet of een andere verzekering al wordt vergoed of vergoed zou worden als je niet bij ons verzekerd was geweest
- Je ons opzettelijk onjuiste informatie hebt gegeven bij aanvang van je verzekering of bij schade, of belangrijke wijzigingen niet hebt doorgegeven
- Die is veroorzaakt of verband houdt met molest of atoomkernreacties



Welke dekkingen kun je kiezen?

Bagage	
Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Plotselinge en onvoorziene schade • Diefstal • Verlies • Beroving <p>aan je spullen die je op reis meeneemt of onderweg koopt.</p> <p>We vergoeden meestal de nieuwwaarde.</p>
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Bagage die je beroepsmatig meeneemt zoals handelsartikelen en monsters en spullen van je werkgever • Uitrusting en apparatuur voor gevaarlijke sporten en wintersport. Wil je hiervoor verzekerd zijn, kies dan de dekking Wintersport & gevaarlijke sporten. • Motorrijtuigen, bromfietsen en scooters • Diefstal zonder braak
Eigen risico	€ 100 per schadegeval
Maximumbedragen per schadegeval	<ul style="list-style-type: none"> • 5.000 per persoon met een maximum van totaal € 10.000 per polis waarvan: <ul style="list-style-type: none"> ○ € 3.500 voor foto-, video-, audio- en computerapparatuur (incl. toebehoren), sieraden en horloges ○ € 500 voor mobiele telefoons en navigatiesystemen ○ € 250 voor geld ○ € 1.250 voor boten, aanhangwagens, onderdelen en accessoires • Bij diefstal of beroving € 2.500 • Bij diefstal uit een auto € 1.000
Annulering	
Wel verzekerd	<p>Als je door een calamiteit je reis moet annuleren, voortijdig moet afbreken of later op de plaats van bestemming aankomt, heb je recht op vergoeding:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij annulering: de verschuldigde (gedeeltelijke) reissom en de overboekingskosten • Bij niet gebruikte reisdagen door vertreksvertraging of voortijdige terugkeer: de reissom per dag (aantal niet gebruikte vakantiedagen gedeeld door het totaal aantal reisdagen)
Niet verzekerd	Annulering of voortijdige terugkeer als je die bij de boeking van je reis of bij het afsluiten van deze dekking kon verwachten.
Eigen risico	€ 0
Maximumbedragen per schadegeval	Per verzekerde per reis € 1.500 Per polis per jaar € 6.000
Let op	De annuleringsdekking geldt alleen voor reizen die je al hebt (aan)betaald.



Wintersport & gevaarlijke sporten	
Wel verzekerd	Je dekkingen worden uitgebreid met schade bij het uitoefenen van wintersport en gevaarlijke sporten als abseilen, paragliden, teleskiën en bungeejumpen.
Niet verzekerd	Sporten met een extreem hoog risico, zoals ijshockey, speedskiën, skispringen, afdalen op gesloten pistes, solozeilen op zee, en zeevaren met vaartuigen die daarvoor niet geschikt zijn.
Let op	Ook niet gebruikte skipassen, -lessen en huuruitrusting worden vergoed bij ongeval of voortijdige terugkeer.
Werelddekking	
Wel verzekerd	Al je dekkingen zijn overal ter wereld geldig.

Krijg je altijd de nieuwwaarde van bagage vergoed?

Soms vergoeden we de nieuwwaarde van spullen niet:

- Als herstel goed mogelijk is
- Als het gebruik of uiterlijk niet minder is geworden
- Als door ouderdom, gebruik, slijtage of gebrek dit niet meer billijk is dan vergoeden we de vervangingswaarde

Waar kun je de polis zien?

Ga op internet naar ditzo.nl, klik op Mijn Ditzo en log in.

In Mijn Ditzo vind je de polis. Als je wilt, kun je die ook afdrukken.

Hoe bepalen wij je premie?

We bepalen je premie op basis van je gezinssamenstelling en de dekkingen die je hebt gekozen.

Wanneer begint de verzekering?

- De ingangsdatum van je verzekering staat op je polisblad die je via Mijn Ditzo kunt inzien.
- Je verzekering geldt voor onbepaalde tijd.
- De dekking begint nooit eerder dan het tijdstip waarop de verzekering is afgesloten.
- Als de eerste incasso niet kan plaatsvinden, ben je niet verzekerd geweest.
- Schade die het gevolg is van gebeurtenissen die voor de ingangsdatum van de verzekering hebben plaatsgevonden, vergoeden we niet.
- Je hebt 14 dagen bedenktijd vanaf de datum van het afsluiten van de verzekering. In die periode kun je, zonder enige verplichting, de verzekering ongedaan maken. Heb je de premie al betaald? Neem dan even contact met ons op. De premie die je al hebt betaald, betalen we dan volledig terug.

Kan ik mijn verzekering uitbreiden?

Je kunt op elk moment je verzekering uitbreiden.

Als je premie daardoor hoger wordt, schrijven we die direct af van je rekening.

Wanneer en hoe kun je de verzekering beëindigen?

Je kunt de verzekering altijd beëindigen per telefoon of online via Mijn Ditzo.

Op die datum stopt je verzekering. De premie die je te veel hebt betaald storten we dan terug op je rekening. Na een beëindiging kun je de eerste 12 maanden daarna geen nieuwe reisverzekering afsluiten bij ons.



Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?

- Als we de verschuldigde premie niet kunnen afschrijven van je rekening wordt je verzekering stopgezet wegens wanbetaling.
- Als blijkt dat je ons bij aanvang van de verzekering niet alle of ons niet de juiste informatie hebt gegeven over je situatie, en we je aanvraag niet zouden hebben geaccepteerd als je ons de juiste informatie zou hebben gegeven.
- Als je veel schades meldt, kan dat voor ons reden zijn om een eigen risico toe te passen of om de verzekering te beëindigen. Als we je verzekering beëindigen dan hanteren we een opzegtermijn van 2 maanden.
- Als vast is komen te staan dat er sprake is van fraude, oplichting of bedrog. De verzekering eindigt dan op de datum van de dagtekening van de brief waarin we je dit meedelen.

Wanneer eindigt de verzekering automatisch?

Als je langer dan 3 maanden niet meer in Nederland woont.

Hoe betaal je premie?

- Je betaalt de premie per maand vooruit. De premie wordt automatisch van je rekening afgeschreven. Als je de verzekering afsluit, schrijven we rond de ingangsdatum van de polis je eerste premie af.
- Als de eerste afschrijving lukt, ben je verzekerd vanaf de ingangsdatum van de polis. Lukt de eerste afschrijving niet, dan ben je pas verzekerd vanaf het moment dat we je eerste betaling hebben ontvangen.
- We schrijven je maandpremie af aan het begin van elke maand. Als dat niet lukt, zullen wij nog 2 keer proberen de bedragen te incasseren. Mochten deze pogingen alle drie mislukken dan beëindigen we je verzekering. Je krijgt daarover bericht.
- Als je bij ons bent verzekerd en een betalingsachterstand krijgt van meer dan 30 dagen, vervalt je dekking vanaf de dag dat je ons premie verschuldigd bent. En nemen wij je schadeclaim niet in behandeling. Je dekking gaat weer in vanaf het moment dat we je (achterstallige) premie hebben ontvangen en geaccepteerd.
- Je kunt dagelijks je verzekering wijzigen door dekkingen aan of uit te zetten. Als je premie daardoor lager wordt, storten we de te veel betaalde premie terug op je rekening. Als je op dat moment een betalingsachterstand hebt, trekken we het terug te betalen bedrag af van het bedrag dat je nog moet betalen. Als je premie hoger wordt doordat je je dekkingen wijzigt, schrijven we het extra premiebedrag direct af van je rekening.
- Als je de verzekering wijzigt, beoordelen we je gegevens op dezelfde manier als bij een nieuwe verzekering. Gevolgen van je wijziging kunnen dus zijn dat je premie hoger of lager wordt, of dat we je niet meer kunnen verzekeren. In dat laatste geval zullen we je verzekering beëindigen.
- Wij kunnen openstaande (premie)bedragen verrekenen met schade-uitkeringen.

Hoe wordt een schade vastgesteld en vergoed?

We willen de schade, waarvoor je bent verzekerd, volledig vergoeden. Tegelijkertijd willen we de premie zo laag mogelijk houden. Dat bereiken we door:

- Schades waar mogelijk op te lossen door:
 - Reparaties
 - Vervanging als reparatie onmogelijk is
 - Vergoeden in geld als vervanging of reparatie onmogelijk is
- Soms inspecties uit te (laten) voeren:
 - Steekproefsgewijs
 - Als het lastig is om de kosten van herstel of vervanging vast te stellen
 - Als we twijfels hebben over de aard en/of toedracht van de schade
- Bij schade snel met je te overleggen hoe de schade hersteld wordt om meer schade te voorkomen



Wij gaan ervan uit dat je de omvang van de schade correct opgeeft. Zowel jij als wij hebben de mogelijkheid om een deskundige in te schakelen. Als je daar gebruik van wilt maken, moet je ons dat wel eerst laten weten. De deskundigen moeten zich houden aan de Gedragscode Expertiseorganisaties en worden betaald door ons. Als wij (of onze deskundigen) het niet eens kunnen worden, benoemen de deskundigen samen een derde deskundige. Die stelt de omvang van de schade voor jou en ons bindend vast.

Kunnen wij premie en voorwaarden wijzigen?

Ja, we kunnen de premie en/of voorwaarden van deze verzekering wijzigen. Als we dat doen, dan hoor je dat 1 maand van tevoren van ons. Ga je niet akkoord met de wijziging, dan kun je natuurlijk de verzekering opzeggen.

Waar kun je informatie over ons opvragen?

Je kunt informatie over ons opvragen bij de Autoriteit Financiële Markten.

Waar zijn je premie en dekking op gebaseerd?

Wij berekenen je premie en sluiten je verzekering af op basis van de gegevens die je ons hebt verstrekt.

Wat kun je doen als je een klacht hebt?

Heb je een klacht of ben je het oneens met een beslissing van een Ditzo-medewerker? Neem dan alsjeblieft contact met ons op, zodat we het kunnen bespreken. Kom je er met onze medewerker niet uit, dien je klacht dan in via Mijn Ditzo. Lossen wij je klacht niet op, dan kun je hem voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening of aan de rechter.

Wat vergoeden we als je schade hebt door terrorisme?

Wij vergoeden je schade dan op basis van het Protocol afwikkeling Claims van de NHT. Daarin staat dat we schadevergoeding kunnen beperken bij terrorisme, kwaadwillige besmetting en dergelijke. De volledige tekst van dit protocol kan je vinden op www.terrorisneverzekerd.nl.

Hoe gaan we om met je persoonlijke gegevens?

We gaan fatsoenlijk om met je persoonlijke gegevens.

We vragen je alleen om die persoonlijke gegevens die nodig zijn om:

- Verzekeringen te kunnen afsluiten en uitvoeren
- Fraude te voorkomen en bestrijden
- Je per e-mail commerciële aanbiedingen te doen. Wil je dat niet, dan kun je dat natuurlijk aangeven. Ga daarvoor naar Mijn Ditzo.

Als je onze website bezoekt:

- Bewaren we je bezoekgegevens en bewaart je browser een cookie. Dat doen we om je steeds relevantere informatie te kunnen aanbieden.
- Kun je al je persoonlijke gegevens altijd inzien en wijzigen via Mijn Ditzo. Je gegevens zijn beveiligd met een wachtwoord. Je bent zelf verantwoordelijk voor het geheim houden van je wachtwoord.

We houden ons aan:

- De Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen. Vind je dat we iets hebben gedaan in strijd met deze gedragscode? Vertel het ons dan. Kom je er met ons niet uit en vind je ons gedrag nog steeds in strijd met deze gedragscode, meld het dan bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.



Hoe gaan we om met fraude?

Vertrouwen is één van de uitgangspunten van verzekeren. Dit vertrouwen wordt soms misbruikt door fraude te plegen. Fraude is bijvoorbeeld:

- Niet eerlijk vertellen wat er is gebeurd
- Bedragen op aankoopnota's veranderen
- Meer claimen dan de geleden schade
- Een afgewezen schade nogmaals opgeven

We doen steekproefsgewijs onderzoek naar schadeclaims. Als wij fraude vaststellen dan nemen we een aantal maatregelen:

- De schade keren wij niet uit
- Alle kosten en uitkeringen verhalen wij op jou
- We doen altijd aangifte bij de politie
- We beëindigen alle verzekeringen die je bij ons hebt
- De fraudecoördinator van de verzekeraar neemt je gegevens op in hun incidentenregister en kan je gegevens opnemen in het Extern Verwijzingsregister.

Het Extern Verwijzingsregister is een onderdeel van het incidentenregister van de verzekeraar. De registratie kan door andere verzekeraars worden getoetst. Zie voor meer informatie www.stichtingcis.nl. We wisselen je schadegegevens en verzekeringsgegevens uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) in Zeist. We houden ons aan het privacyreglement van de Stichting CIS.

We kunnen telefoongesprekken opnemen. Zo beperken we administratieve rompslomp. En kunnen we met jou altijd achteraf vaststellen welke afspraken we gemaakt hebben. De telefoongesprekken kunnen ook worden gebruikt voor trainingsdoeleinden van onze medewerkers

We kunnen de tekst van deze privacyverklaring wijzigen. Bijvoorbeeld als we starten met andere financiële diensten waarvoor andere regels gelden.

Wat bedoelen we met...?

- **Verzekerden**
 - In een eenpersoonshuishouden:
 - Jezelf
 - In een gezin:
 - Jezelf
 - Je echtgenoot/echtgenote of partner
 - Je minderjarige kinderen (tot 18 jaar).
 - Je meerderjarige kinderen die bij jou inwonen of voor studie of stage ergens anders binnen Europa wonen.
- **Reisgenoot:** de persoon die geen deel uitmaakt van je gezin maar met wie je de reis maakt en die daardoor wel tot je gezin gerekend kan worden
- **Bagage:** al je spullen inclusief kostbaarheden, maar exclusief motorrijtuigen zoals bromfietsen en scooters, en exclusief bagage die je beroepsmatig meeneemt zoals handelsartikelen en monsters en spullen van je werkgever.
- **Nieuwwaarde:** het bedrag dat nodig is om dezelfde, gelijkwaardige spullen **nieuw** te kopen.
- **Vervangingswaarde:** het bedrag dat nodig is om je spullen te vervangen door gelijkwaardige spullen.
- **Calamiteit:** onvoorziene gebeurtenis waardoor het om menselijke of materiële redenen noodzakelijk is om naar huis terug te keren of de verblijfplaats te verlaten
- **Verzekeraar:** Europeesche Verzekering Maatschappij N.V., KvK Utrecht 33010874
- **Je/Jij/Verzekeringnemer:** degene die de verzekeringsovereenkomst met Ditzo is aangegaan.
- **Wij/we:** Ditzo B.V. in Zeist, KvK Utrecht 30227226, gevolmachtigd agent van Europeesche Verzekering Maatschappij N.V.
- **Atoomkernreactie:** iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit



- **Molest**
 - Gewapend conflict
Elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of althans de een de ander, bestrijden met gebruik van militaire machtsmiddelen. Onder gewapend conflict verstaan wij ook het gewapend optreden van een Vredesmacht der Verenigde Naties.
 - Burgeroorlog
Een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van een zelfde staat, waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat betrokken is.
 - Opstand
Georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, dat is gericht tegen het openbaar gezag.
 - Binnenlandse onlusten
Min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen, die zich op verschillende plaatsen binnen een staat voordoen.
 - Oproer
Een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, die is gericht tegen het openbaar gezag.
 - Mouterij
Een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van de gewapende macht, die is gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.

Wat mag je van ons verwachten?

Dat we:

- Redelijk zijn
- Billijk zijn
- Respect voor je hebben
- Je vertrouwen
- De schade waarvoor je bent verzekerd, volledig willen vergoeden

Wat verlangen we van jou?

Dat je:

- Redelijk bent
- Billijk bent
- Respect voor ons hebt
- Voorzichtig met je spullen omgaat
- Al het redelijke doet om schade te voorkomen en te beperken
- Politieaangifte doet bij schade door inbraak, diefstal of verlies op reis.
- Schade zo snel mogelijk aan ons meldt
- Ons alle informatie geeft die voor de schadeafhandeling van belang kan zijn
- Meewerkt aan het snel en goed regelen van schadevergoeding
- Juiste gegevens verstrekt
- Binnen 2 dagen alle wijzigingen aan ons doorgeeft die voor je verzekering van belang zijn, zoals een verhuizing of wijziging van je contactgegevens
- Ervoor zorgt dat er elke maand genoeg saldo op je betaalrekening staat zodat we je premie automatisch kunnen afschrijven

Als je hier niet aan voldoet?

Kan dat voor ons reden zijn om:

- Je verzekering te beëindigen
- Bij een schade minder of niets uit te keren
- Eventueel betaalde schade op jou te verhalen

