

**VOORWAARDEN**

**DOORLOPENDE REISVERZEKERING**



Verzekerd van alle aandacht.



# Inhoudsopgave

## Belangrijk

Waarom deze voorwaarden belangrijk voor u zijn	4
Zo leest u de voorwaarden	5

## Mijn verzekering

1. Wat verzeker ik met de Generali doorlopende reisverzekering?	6
2. Wie zijn verzekerd?	7
3. Ik ga lang op reis. Ben ik dan ook verzekerd?	7
4. In welke landen ben ik verzekerd?	7
5. Heb ik een eigen risico?	7

## Hulp en Schade

6. Ik heb tijdens mijn reis hulp nodig. Wat moet ik doen?	8
7. Ik heb schade aan mijn bagage. Wat moet ik doen?	8
8. Wat gebeurt er nadat ik de schade heb gemeld?	8
9. Hoeveel schadevergoeding krijg ik?	9
10. Wanneer krijg ik geen schadevergoeding?	10
11. Aan wie betaalt Generali de schadevergoeding?	11
12. Ik ben het niet eens met de schade-expert van Generali over de hoogte van mijn schade. Wat kan ik doen?	12

## De premie

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

## De verzekering afsluiten, wijzigen, beëindigen

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

## Mijn aanvullende dekkingen

24. Kan ik mijn verzekering uitbreiden?	17
---	----

### Medische kosten

25. Wat verzeker ik met medische kosten?	17
26. Hoeveel vergoeding krijg ik met medische kosten?	17

### Annulering

27. Wat verzeker ik met annulering?	18
28. Hoeveel vergoeding krijg ik met annulering?	19

### Wintersport en gevaarlijke sporten

29. Wat verzeker ik met wintersport en gevaarlijke sporten? \_\_\_\_\_ 19
30. Hoeveel vergoeding krijg ik met wintersport en gevaarlijke sporten? \_\_\_\_\_ 19

### Werelddekking

31. Wat verzeker ik met werelddekking? \_\_\_\_\_ 19

### Overige voorwaarden

32. Kan mijn recht op een schadevergoeding verjaren? \_\_\_\_\_ 20
33. Wat doet Generali als ik fraude heb gepleegd? \_\_\_\_\_ 20
34. Hoe kan ik een klacht indienen? \_\_\_\_\_ 20
35. Hoe gaat Generali om met mijn persoonsgegevens? \_\_\_\_\_ 20
36. Wat als (inter-)nationale wet- en regelgeving Generali verbiedt om u te verzekeren of om uit te keren? \_\_\_\_\_ 21

# Belangrijk

## WAAROM DEZE VOORWAARDEN BELANGRIJK VOOR U ZIJN

Deze voorwaarden horen bij uw Generali Doorlopende Reisverzekering. 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 Doorlopende Reisverzekering in het kort

Met de Generali Doorlopende Reisverzekering verzekert u zich tegen schade tijdens uw reis. Bijvoorbeeld tegen diefstal of verlies van uw bagage. Dat zijn spullen die u voor de reis meeneemt of tijdens de reis koopt om zelf te gebruiken. U verzekert zich ook tegen extra kosten die u moet maken in noodgevallen.

U kunt uw Generali Doorlopende Reisverzekering uitbreiden met de volgende aanvullende dekkingen:

- Medische Kosten
- Annulering
- Wintersport en Gevaarlijke sporten
- Werelddekking

Op uw polisblad staat of u een aanvullende dekking heeft afgesloten en zo ja, welke dat zijn.

### 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:

- Uw gezinssamenstelling verandert.
- U wilt uw verzekering wijzigen.
- U heeft schade.
- 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, telefonisch bereiken via (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 de personen die meeverzekerd zijn.
- 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 6 hoofdstukken verdeeld:

1. Mijn verzekering. Alles over uw verzekering: wat u verzekert, wat u niet verzekert.
2. Hulp en schade. U heeft met spoed hulp nodig, of 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. Mijn aanvullende dekkingen. Alles over de aanvullende dekkingen.
6. 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 DOORLOPENDE REISVERZEKERING?

U verzekert zich tegen schade tijdens uw reis. Bijvoorbeeld tegen schade aan uw bagage. Maar ook tegen de extra kosten die u moet maken in noodgevallen. Een overzicht van wat verzekerd is, ziet u in de volgende tabel.

Uw situatie	Wel verzekerd	Niet verzekerd
Uw bagage is beschadigd, raakt kwijt of wordt gestolen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plotselinge en onvoorziene beschadiging, diefstal of verlies van spullen die u meeneemt of onderweg koopt. Behalve de spullen die bij 'Niet verzekerd' staan.</li><li>• Kosten voor het aanschaffen van noodzakelijke kleding, als uw bagage vertraagd aankomt in het buitenland.</li><li>• Kosten voor opslag en transport van teruggevonden bagage naar Nederland.</li></ul> <p><b>Let op!</b> Gaat het om diefstal uit een motorrijtuig? Dat is alleen verzekerd als de gestolen spullen van buitenaf niet zichtbaar waren en als er sporen zijn van braak.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Spullen voor beroepsmatig gebruik, zoals gereedschappen.</li><li>• Motorrijtuigen, bromfietsen en scooters, (inclusief toebehoren en accessoires).</li><li>• Geld, (saldo op) bankpassen, creditcards, tegoedbonnen.</li><li>• Kostbaarheden en reisdocumenten in koffer of tas die u tijdens reizen van locatie naar locatie niet onder uw beheer had.</li><li>• Bagage in een tent. Dit geldt alleen als u niet in of bij de tent bent.</li></ul>
U moet onverwachts eerder naar huis.	De extra reiskosten die u maakt. Uw eerdere terugkeer moet het gevolg zijn van: <ul style="list-style-type: none"><li>• Overlijden, ernstige ziekte of ongeval van: een verzekerde, uw partner, uw huisgenoot, een familielid in de 1<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> graad (ouders, grootouders, kinderen, kleinkinderen, broers, zussen) of (de partner, huisgenoot of familielid in de 1<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> graad van) een reisgenoot.</li><li>• Een ernstige gebeurtenis die verband houdt met uw huis, spullen of het bedrijf waar u werkt, waardoor uw aanwezigheid noodzakelijk is. Bijvoorbeeld een brand.</li><li>• U wordt tegen uw wil ontslagen, waardoor uw persoonlijke aanwezigheid in Nederland plotseling noodzakelijk is.</li></ul>	Misgelopen reisdagen. U kunt dit verzekeren met de aanvullende dekking 'Annulering'.
U moet onverwachts langer op uw vakantiebestemming blijven.	De extra verblijfskosten die u maakt. Uw langere verblijf moet het gevolg zijn van: <ul style="list-style-type: none"><li>• Overlijden, ernstige ziekte of ongeval van een reisgenoot.</li><li>• Extreem weer of stakingen waardoor u niet naar huis kunt reizen.</li></ul>	
U heeft ter plekke hulp nodig.	<ul style="list-style-type: none"><li>• De kosten die gemaakt moeten worden om u op te sporen, te redden, te bergen of te repatriëren.</li><li>• De kosten voor een tolk in geval van nood.</li><li>• De kosten voor telefoon- en internetgebruik om hulp te regelen.</li><li>• Een voorschot in contant geld als u niet bij uw eigen geld kunt door verlies of diefstal van uw bankpasjes, creditcards of legitimatiebewijs.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vervoer naar Nederland van uw vervoermiddel(en) vanwege pech.</li><li>• Andere kosten.</li></ul>

Wilt u ook verzekerd zijn op wintersport of tijdens het uitoefenen van gevaarlijke sporten? Dan kunt u uw verzekering uitbreiden met de aanvullende dekking 'Wintersport en Gevaarlijke Sporten' (zie vraag 29 op pagina 19). Op uw polisblad staat of u hiervoor gekozen heeft. Naast deze dekking zijn er nog drie andere aanvullende dekkingen. U leest hier meer over in het hoofdstuk 'Mijn aanvullende dekkingen', bij vraag 24 tot en met 31 vanaf pagina 17.

## 2. WIE ZIJN VERZEKERD?

- Wie er precies verzekerd zijn, hangt af van de optie die u heeft gekozen. Er zijn vier opties waar u uit kunt kiezen:
  - Alleenstaand zonder kinderen.
  - Alleenstaand met kinderen.
  - Samenwonend zonder kinderen.
  - Samenwonend met kinderen.
- Op uw polisblad staat voor welke optie u heeft gekozen. In de volgende tabel lichten we elke optie toe:

Opties waaruit u kunt kiezen ▶	Alleenstaand		Samenwonend/Gezin	
	Zonder kinderen	Met kinderen	Zonder kinderen	Met kinderen
Wie zijn verzekerd? ▼				
uzelf	✓	✓	✓	✓
partner met wie u samenwoont	✗	✗	✓	✓
kinderen die bij u wonen	✗	✓	✗	✓
voor hun studie uitwonende kinderen	✗	✓	✗	✓

✗ = niet verzekerd    ✓ = wel verzekerd

### Voor hun studie uitwonende kinderen

Kinderen die in verband met hun studie niet bij u, maar ergens anders wonen en staan ingeschreven bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). DUO is de uitvoeringsorganisatie van de Rijksoverheid voor het onderwijs.

## 3. IK GA LANG OP REIS. BEN IK DAN OOK VERZEKERD?

- U bent tijdens reizen maximaal 60 aaneengesloten dagen verzekerd. Blijft u langer weg, dan bent u vanaf dag 61 niet meer verzekerd. We rekenen vanaf de dag dat u thuis vertrekt.
- Laat u bagage vooruitsturen of nasturen? Dan is uw bagage verzekerd vanaf het moment dat die wordt verstuurd vanaf uw woonadres tot aan het moment van aankomst op uw woonadres. Met een maximum van 60 aaneengesloten dagen.
- Duurt uw reis onverwachts en ongewild langer dan 60 dagen? Dan bent u ook na 60 dagen nog steeds verzekerd: u bent dan verzekerd tot het moment dat u weer thuis komt. U moet het noodgeval wel direct aan ons melden.

## 4. IN WELKE LANDEN BEN IK VERZEKERD?

- U bent verzekerd in:
  - Nederland als u voor uw reis minimaal 1 overnachting in Nederland heeft geboekt.
  - alle Europese landen. Daaronder vallen ook de Azoren, de Canarische eilanden en Madeira.
  - alle niet-Europese landen die grenzen aan de Middellandse Zee.
- Dit geldt niet alleen voor deze verzekering, maar ook voor de aanvullende dekkingen 'Medische Kosten', 'Annulering' en 'Wintersport en Gevaarlijke Sporten' (zie vanaf pagina 17).
- Heeft u gekozen voor de aanvullende dekking 'Werelddekking'? Dan bent u overal ter wereld verzekerd. Dat geldt dan ook voor de aanvullende dekkingen 'Medische Kosten', 'Annulering' en 'Wintersport en Gevaarlijke Sporten'.

## 5. HEB IK EEN EIGEN RISICO?

U heeft alleen een eigen risico bij beschadiging, verlies of diefstal van bagage. Het eigen risico is € 100,- per reis voor alle verzekerden samen.

# Hulp en Schade

## 6. IK HEB TIJDENS MIJN REIS HULP NODIG. WAT MOET IK DOEN?

- Moet u onverwachts eerder naar huis, of juist langer blijven? Of doet zich een noodgeval voor? Neem dan direct contact op met de Generali Help Service, via (020) 660 44 88 (vanuit Nederland) of +31 20 660 44 88 (vanuit het buitenland). Wij zijn dag en nacht bereikbaar.
- De mensen van de Generali Help Service overleggen met u over de mogelijkheden. Ook helpen zij u met praktische zaken, bijvoorbeeld het regelen van uw terugreis, ziekenhuisopname of een opsporingsactie.
- De Generali Help Service vertelt u ook welke kosten u vergoed kunt krijgen via deze verzekering.

### Let op: Wie bellen voor hulp op reis?

Het is belangrijk dat u de Generali Help Service direct belt. Niet alleen in noodgevallen, maar in alle gevallen waarin u tijdens uw vakantie kosten moet maken waarvoor u verzekerd bent. Want we vergoeden alleen de kosten die u in overleg met de Generali Help Service heeft gemaakt.

## 7. IK HEB SCHADE AAN MIJN BAGAGE. 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 hoogte van de schade niet goed kunnen vaststellen. U loopt dan het risico dat u geen of een lagere vergoeding ontvangt.
- U kunt uw schade online melden via [generali.nl](http://generali.nl) of telefonisch: 088 - 668 08 70. Vul het schadeformulier in. Scan het formulier in en mail het naar [schademelden@generali.nl](mailto:schademelden@generali.nl). Mail eventuele 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. Kan dat niet? Doe dan aangifte bij bijvoorbeeld de reisleiding, de directie van uw hotel, de treinconducteur, de directie van het vliegveld, de kapitein van het schip of de medewerkers van de vliegmaatschappij. Vraag altijd om een bewijs op papier van uw aangifte en stuur het naar ons op. Of scan de aangifte in en mail het naar [schademelden@generali.nl](mailto:schademelden@generali.nl).

## 8. 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 verzekering. Dit doen wij onder andere met behulp van de gegevens en informatie die u ons geeft. Wij vertrouwen erop dat u ons 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 oorzaak of aard van de schade.



## 9. HOEVEEL SCHADEVERGOEDING KRIJG IK?

- Hoeveel schadevergoeding u krijgt, bepalen we in een aantal stappen.
- Heeft u op basis van deze verzekering recht op een schadevergoeding?

Dan stellen wij op basis van de voorwaarden vast hoeveel schadevergoeding u krijgt. Wij vergoeden de schade tot een maximumbedrag per situatie per reis. Wat dat maximumbedrag is, ziet u in de volgende tabel:

Uw situatie	Uw vergoeding per reis
Uw bagage is beschadigd, raakt kwijt of wordt gestolen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voor schade, verlies of diefstal van uw bagage vergoeden we maximaal € 5.000,- per verzekerde.</li><li>• Bent u met meerdere verzekerden, dan krijgt u maximaal € 10.000,- voor alle verzekerden samen.</li><li>• U krijgt in totaal maximaal:<ul style="list-style-type: none"><li>• € 3.500,- voor horloges, sieraden en foto-, video-, audio- en computerapparatuur.</li><li>• € 500,- voor mobiele telefoons en navigatiesystemen.</li><li>• € 1.250,- voor surfplanken en opblaasbare boten, inclusief onderdelen en accessoires.</li><li>• € 250,- voor aanschaf van kleding als uw bagage niet of vertraagd aankomt op uw vakantiebestemming.</li></ul></li><li>• Als de schade aan de bagage te repareren is, dan krijgt u de reparatiekosten vergoed. Is reparatie niet mogelijk en is de bagage niet ouder dan één jaar? Dan krijgt u de <u>nieuwwaarde</u> (zie uitleg op pagina 10) vergoed in geld. Is de bagage ouder dan één jaar? Dan vergoeden we de <u>dagwaarde</u> (zie uitleg op pagina 10). U moet met schriftelijke bewijsstukken aantonen wanneer u uw bagage heeft gekocht.</li><li>• Zijn uw reisdocumenten gestolen, bent u ze verloren of zijn ze beschadigd? Dan vergoeden we de kosten die u heeft gemaakt om ze te vervangen. Let op: bij beschadiging, verlies of diefstal van uw bagage geldt een eigen risico van € 100,- per reis voor alle verzekerden samen (zie vraag 5 op pagina 7).</li></ul>
U moet onverwachts eerder naar huis.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reist u terug met openbaar vervoer of per vliegtuig? Dan krijgt u de extra kosten daarvan vergoed. Wilt u binnen de geplande reisduur terug naar uw vakantiebestemming reizen? Dan vergoeden we maximaal een retourticket naar Nederland.</li><li>• Reist u terug met een auto en zou u dat normaal gesproken ook hebben gedaan? Dan krijgt u alleen uw eventuele extra reiskosten vergoed.</li><li>• Lukt het niet om met uw eigen of gehuurde vervoermiddel terug te reizen naar Nederland? Dan vergoeden we de kosten van het terughalen van het vervoermiddel naar Nederland, volgens de afspraken die u met de Generali Help Service maakt.</li></ul>
U moet onverwachts langer op uw vakantiebestemming blijven.	U krijgt de werkelijke kosten van uw extra verblijf vergoed, voor zover deze kosten noodzakelijk en redelijk zijn.
U heeft ter plekke hulp nodig.	<ul style="list-style-type: none"><li>• U krijgt de werkelijke kosten vergoed.</li><li>• Bij overlijden vergoeden wij de repatriëringskosten. Kiest u voor een crematie of begravenis ter plaatse? Dan kunt u de vergoeding voor de repatriëringskosten gebruiken voor de crematie of begravenis in het land van overlijden.</li><li>• Als u een voorschot in contant geld krijgt, dan is dit maximaal € 2.500,-.</li></ul>

- Is de schade hoger dan een in de tabel genoemd maximumbedrag? Dan krijgt u uw schade tot het maximumbedrag vergoed. U krijgt dus nooit méér dan het maximumbedrag, ook al is uw werkelijke schade hoger. Zie voorbeeld op pagina 10.
- We vergoeden alleen de kosten die u in overleg met de Generali Help Service heeft gemaakt.

## Nieuwwaarde en dagwaarde

Met nieuwwaarde bedoelen we het bedrag dat nodig is om nieuwe spullen te kopen van dezelfde soort en kwaliteit. De dagwaarde is de nieuwwaarde van de spullen minus een bedrag door waardevermindering. Die waarde-vermindering komt bijvoorbeeld door veroudering, slijtage of gebreken.

## Voorbeeld 1

Piet, Bjorn, Marije en Cynthia zijn verzekerd op één polis. Ieder heeft € 5.000,- schade door dezelfde gebeurtenis. De schade is dus in totaal € 20.000,-. Maar de maximale vergoeding voor alle verzekerden samen is € 10.000,-. Dat bedrag vindt u in de tabel op de vorige pagina. Omdat er in dit voorbeeld 4 verzekerden zijn, delen we € 10.000,- door 4. Ieder krijgt dus € 2.500,-.

## Voorbeeld 2

Bianca en Tim zijn verzekerd op één polis. Beiden hebben schade aan hun bagage. De schade van Tim is € 7.500,- en die van Bianca € 2.500,-. Tim krijgt € 5.000 vergoed: het maximum bedrag per verzekerde. Bianca krijgt € 2.500,- vergoed.

### 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](http://www.terrorismeverzekerd.nl) voor de volledige tekst van het protocol.

## 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 niet goed op uw kostbaarheden of bagage hebt gepast. U heeft bijvoorbeeld uw camera onbeheerd achtergelaten op een terras of in een restaurant.
- De schade is door uw roekeloosheid ontstaan.
- U heeft de schade veroorzaakt, terwijl u onder invloed was van alcohol of drugs.
- De schade is ontstaan terwijl u actief betrokken was bij (het plegen van) een misdrijf.
- Een overheidsinstantie heeft de schade veroorzaakt.
- De schade is veroorzaakt door langzaam werkende invloeden zoals slijtage, veroudering, verrotting of roest.
- De schade is veroorzaakt door een eigen gebrek. De gevolgschade is wél verzekerd. Een voorbeeld: uw koffer springt open, omdat het slot niet goed werkt. Er valt bagage uit de koffer. De schade aan de koffer krijgt u niet vergoed. Maar de gevolgschade, de schade aan de spullen die uit uw koffer vallen, krijgt u wel vergoed.
- De schade is veroorzaakt door normaal gebruik waardoor bijvoorbeeld vlekken, barsten, krassen of deuken ontstaan.
- De schade is ontstaan doordat u deelnam aan gevaarlijke sporten. Met gevaarlijke sporten bedoelen we vechtsporten, abseilen, bungeejumpen, deltavliegen, zeilvliegen, parachutespringen, paragliding en parasailing, wildwatervaren, paardenwedstrijden, wielrenwedstrijden, zeezeilwedstrijden, shorttracken en andere sporten die net zo gevaarlijk of gevaarlijker zijn. Deze uitsluiting geldt niet als u uw Doorlopende Reisverzekering uitgebreid heeft met de aanvullende dekking 'Wintersport en gevaarlijke sporten'. Zie het hoofdstuk 'Mijn aanvullende dekkingen' vanaf pagina 17.

- De schade is ontstaan doordat u deelnam aan wedstrijden, snelheidsproeven of snelheidsritten met een motorvoertuig of motorvaartuig.
- De schade is ontstaan doordat u iets heel gevaarlijks deed waarmee u uzelf in gevaar heeft gebracht. Maar, dat geldt niet als u probeerde uzelf te verdedigen of als u uzelf, anderen, dieren of spullen probeerde te redden zonder dat u daarbij in strijd met de wet handelde.
- De schade is ontstaan door het verrichten van beroeps- of bedrijfswerkzaamheden.
- De schade is ontstaan in gebieden waarvoor direct voorafgaand aan de reis een negatief reisadvies gold, tenzij de verzekerde zich al in het gebied bevond, voordat het negatief reisadvies werd gegeven. Een negatief reisadvies wordt gegeven door het Ministerie van Buitenlandse zaken.
- De schade is ontstaan na de 60<sup>e</sup> dag van de reis.
- De schade is ontstaan doordat u deelnam aan vechtpartijen. Behalve, als u vocht om uzelf te verdedigen en u daarbij niet in strijd handelde met de wet.
- De schade is ontstaan tijdens uw deelname aan onlusten, relletjes of sabotage.
- De schade is ontstaan tijdens activiteiten waarvoor u betaald werd.
- 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.

## Molest

Daaronder 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. AAN WIE BETAALT GENERALI DE SCHADEVERGOEDING?

We betalen de schadevergoeding aan u of bij overlijden aan de erfgenamen.

## 12. IK BEN HET NIET EENS MET DE SCHADE-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

## 13. 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 Doorlopende Reisverzekering afsluit. Dit doen we elk jaar opnieuw en ook als u uw verzekering wijzigt.
- Om uw premie te bepalen, kijken wij naar uw persoonlijke situatie. En naar de aanvullende dekkingen die u kiest.

## 14. 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 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 voor deze verzekering aan uw adviseur? Dan gelden de met uw adviseur gemaakte betalingsafspraken.

### Premievervaldag

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

## 15. 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 wij de verzekering beëindigen als u de premie niet binnen 2 maanden betaalt.
- 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 beëindigen wij uw verzekering per de dag dat u de premie had moeten betalen.

### 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.

## 16. 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

## 17. 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.

## 18. 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.

## 19. MAG IK MIJN VERZEKERING WIJZIGEN?

- Ja, u kunt uw verzekering wijzigen wanneer u maar wilt. Dat kan zelfs dagelijks.
- Als uw 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 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 kan zijn dat we u niet meer kunnen verzekeren. Bijvoorbeeld als u naar het buitenland emigreert. In dat geval beëindigen we uw verzekering.

## 20. WELKE WIJZIGINGEN MOET IK DOORGEVEN?

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

- De samenstelling van uw huishouding verandert. U gaat bijvoorbeeld samenwonen of scheiden, u krijgt kinderen of uw kinderen gaan het huis uit anders dan voor hun studie.

Als u de bovenstaande wijziging niet of niet op tijd aan ons doorgeeft, kan dit tot gevolg hebben 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.

## 21. 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 14). Maar veranderen wij de voorwaarden vanwege een nieuwe wet of een 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.

## 22. 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.

## 23. 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 niet meer in Nederland woont.
- Wij mogen uw verzekering tussendoor beëindigen als u de premie niet betaalt. Zie vraag 15 (Wat als ik niet of niet op tijd betaal?) op pagina 13.
- 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 er in de afgelopen 8 jaren andere verzekeraars zijn geweest die u een verzekering hebben geweigerd, uw verzekering hebben opgezegd of beperkende voorwaarden hebben gesteld omdat u fraude had gepleegd.Als wij dit hebben ontdekt, hebben wij 2 maanden de tijd om de verzekering per direct te beëindigen.

Geeft u niet aan ons door dat u niet meer in Nederland woont? Dan eindigt de verzekering automatisch 30 dagen na vertrek.



# Mijn aanvullende dekkingen

## 24. KAN IK MIJN VERZEKERING UITBREIDEN?

Ja, u kunt ervoor kiezen om uw verzekering uit te breiden. Er zijn 4 aanvullende dekkingen:

- Medische Kosten
- Annulering
- Wintersport en Gevaarlijke sporten
- Werelddekking

Op uw polisblad staat voor welke aanvullende dekkingen u heeft gekozen.

## Medische kosten

## 25. WAT VERZEKER IK MET MEDISCHE KOSTEN?

- Met de aanvullende dekking 'Medische Kosten' bent u verzekerd tegen kosten voor medische en tandheelkundige zorg tijdens uw reis. Ook het toesturen van noodzakelijke medicijnen vergoeden wij.
- Voor de vergoeding gelden deze voorwaarden:
  - De noodzaak voor de medische zorg is tijdens uw reis ontstaan.
  - De behandeling vindt tijdens uw reis plaats en wordt door een bevoegd zorgverlener uitgevoerd.
  - De behandeling kan niet worden uitgesteld tot na uw reis.
  - U maakte de reis niet met de bedoeling de behandeling tijdens de reis te ondergaan.
- Wij vergoeden alleen de kosten die in overleg met de Generali Help Service zijn gemaakt.
- Niet verzekerd zijn kosten voor medische en tandheelkundige zorg:
  - Terwijl u geen verplichte Nederlandse zorgverzekering hebt.
  - Die wordt vergoed door de wettelijk verplichte Nederlandse zorgverzekering.
  - Die al gestart was voor uw reis begon.
  - Die te maken heeft met zwangerschap. Behalve als u minder dan 7 maanden zwanger bent én u niet van tevoren kon weten dat u een behandeling nodig zou hebben.
  - Die nodig is doordat u aan wintersport of gevaarlijke sporten deed zoals vechtsporten, abseilen, bungeejumpen, deltavliegen, zeilvliegen, parachutespringen, paragliding en parasailing, wildwatervaren, paardenwedstrijden, wielrenwedstrijden, zeezeilwedstrijden, shorttracken en andere sporten die net zo gevaarlijk of gevaarlijker zijn.  
Behalve als de sport eenmalig en onder begeleiding als toeristische attractie wordt gedaan, dan worden de kosten wel vergoed. En ook als u voor de aanvullende dekking 'Wintersport en Gevaarlijke Sporten' heeft gekozen (zie vraag 29 op pagina 19) zijn deze kosten wel verzekerd.
- Het kan zijn dat onze medisch adviseur, naar aanleiding van de schademelding, van u een medische machtiging vraagt. Daarmee geeft u uw arts toestemming om vragen van de medisch adviseur te beantwoorden.

## 26. HOEVEEL VERGOEDING KRIJG IK MET MEDISCHE KOSTEN?

- Wij betalen de werkelijke zorgkosten. Vanaf het begin van de behandeling tot maximaal 12 maanden daarna. Alleen voor tandheelkundige zorg geldt een maximum van € 400,-.

### Let op: Medische nota's sturen

Stuur uw medische nota's eerst naar uw zorgverzekeraar. U ontvangt dan een overzicht waarop uw zorgverzekeraar aangeeft welke kosten hij wel en niet vergoedt. Dit overzicht stuurt u vervolgens naar ons. Wij vergoeden de kosten die uw zorgverzekeraar niet vergoedt, als uw doorlopende reisverzekering daarvoor dekking biedt. Houden zij een verplicht eigen risico in? Dan vergoeden wij dat ook. Zo weet u zeker dat uw zorgverzekeraar uw eigen risico juist bijwerkt. U kunt uw nota's natuurlijk ook direct bij ons indienen. Wij nemen dan contact op met uw zorgverzekeraar.

### 27. WAT VERZEKER IK MET ANNULERING?

- Met de aanvullende dekking 'Annulering' bent u verzekerd als u door een calamiteit een reis moet annuleren, eerder moet beëindigen of later naar uw bestemming vertrekt.
- U bent niet verzekerd als u de calamiteit kon verwachten voordat u deze verzekering afsloot.
- U bent niet verzekerd als u de calamiteit kon verwachten voordat u de reis boekte. Of als uw annulering, eerdere terugkeer of latere vertrek het gevolg is van bedrijfsmatige of beroepsmatige werkzaamheden. Bijvoorbeeld omdat uw opdracht uitloopt of omdat u op zakenreis moet.
- U bent verzekerd tegen annuleringskosten vanaf het moment dat u de dekking afsluit. Tot het moment waarop uw reis begint.
- U bent tijdens de hele reis verzekerd tegen vertraagd vertrek of eerdere thuiskomst. De geplande begin- en einddatum van de reis moeten staan in uw boekingsformulier of een vergelijkbaar document.
- Gaat het om een calamiteit van medische aard? Dan kan het zijn dat onze medisch adviseur, naar aanleiding van de schademelding, van u een medische machtiging vraagt. Daarmee geeft u uw arts toestemming om vragen van de medisch adviseur te beantwoorden.

#### Calamiteit

Daaronder verstaan we:

- Overlijden, ernstige ziekte of ernstig ongeval van u of een andere verzekerde.
- Een arts heeft u of een andere verzekerde verboden om te reizen.
- Overlijden of het in levensgevaar verkeren van familieleden in de 1<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> graad. Of van een huisgenoot van u.
- Overlijden van een huisdier (hond, kat of paard) binnen 14 dagen voordat de reis begint.
- Na de boeking van de reis blijkt u of uw partner zwanger te zijn. Dit kunt u met een zwangerschapsverklaring aantonen. Het is ook mogelijk de reis te annuleren als gevolg van onverwachte medische problemen bij de zwangerschap.
- U, uw partner of inwonend kind moet onverwachts een medisch noodzakelijke ingreep ondergaan.
- Het is niet mogelijk om te logeren bij de mensen in het buitenland waar u zou logeren tijdens uw reis. En dat is het gevolg van overlijden, ernstige ziekte of ernstig ongeval van de mensen waar u zou logeren.
- U krijgt het advies van een arts om een inenting niet te nemen, terwijl die voor uw reis wel nodig is.
- Er is schade aan uw huis, huurwoning of het bedrijf waar u werkt, en uw aanwezigheid is daar dringend nodig.
- U krijgt onverwachts een huurwoning toegewezen, terwijl uw reis over maximaal 30 dagen gaat beginnen.
- U raakt werkloos na een vast dienstverband, omdat u tegen uw wil ontslagen wordt.
- U bent werkloos en u neemt een baan aan van minimaal 20 uur per week, voor minimaal een half jaar. Daardoor kunt u niet meer op reis.
- U moet herexamen doen voor een opleiding die meerdere jaren heeft geduurd. Toen u de reis boekte, wist u nog niet wanneer u dit moest doen. En u kunt het herexamen alleen doen in de tijd dat u op reis zou gaan.
- Uw huwelijk eindigt omdat er een echtscheidingsprocedure in gang is gezet.
- U krijgt onverwachts geen visum, zonder dat dit uw schuld is.
- Het vervoermiddel waarmee u uw reis zou maken, gaat plotseling kapot, binnen 30 dagen voordat uw reis gaat beginnen.

#### **Let op: Calamiteit niet meeverzekerde reisgenoot**

Overkomt een niet op deze polis verzekerde reisgenoot één van deze calamiteiten waardoor u de reis moet annuleren? Dan ontvangt u een schadevergoeding van ons. Maar alleen als uw reisgenoot een eigen annuleringsverzekering heeft en daarvan een uitkering heeft ontvangen.

## 28. HOEVEEL VERGOEDING KRIJG IK MET ANNULERING?

- Annuleert u de reis? Dan krijgt u de door u betaalde annuleringskosten vergoed.
- Bij vertraagd vertrek of eerdere thuiskomst krijgt u de niet gebruikte vakantiedagen vergoed.
- Wordt u onvoorzien in een ziekenhuis opgenomen voor één of meer overnachtingen? Dan keren wij de kosten van de niet genoten vakantiedagen uit.
- Hoeveel de vergoeding voor de niet gebruikte of niet genoten vakantiedagen is, berekenen we als volgt: we delen de totale kosten van de vakantie door het aantal vakantiedagen. Dan weten we wat een vakantiedag kost.
- Wij vergoeden alleen de kosten die in overleg met de Generali Help Service zijn gemaakt.
- De vergoeding is per gebeurtenis maximaal:
  - € 2.000,- per persoon per reis;
  - € 8.000,- per polis per jaar.

### Totale kosten van de vakantie

De totale kosten van uw vakantie zijn de boekingen en reserveringen van vervoer en verblijf die u moet betalen. Dat kan voor, tijdens of na uw reis zijn. Maar daar horen niet de kosten bij van bijvoorbeeld (deel)reizen en excursies die u tijdens uw reis of op uw bestemming maakt.

## Wintersport en gevaarlijke sporten

### 29. WAT VERZEKER IK MET WINTERSPORT EN GEVAARLIJKE SPORTEN?

- Met de aanvullende dekking 'Wintersport en Gevaarlijke Sporten' bent u verzekerd tegen schade bij wintersport en gevaarlijke sporten, zoals vechtsporten, abseilen, bungeejumpen, deltavliegen, zeilvliegen, parachutespringen, paragliding en parasailing, wildwatervaren, paardenwedstrijden, wielrenwedstrijden, zeezeilwedstrijden, shorttracken en andere sporten die net zo gevaarlijk of gevaarlijker zijn.
- We vergoeden ook:
  - Skipassen, skilessen, huuruitrusting en liftkaarten die u niet meer kunt gebruiken door een ongeval. Of omdat u eerder dan gepland naar huis moet.
  - Schade aan skibagage.
- Wij vergoeden alleen de kosten die in overleg met de Generali Help service zijn gemaakt.
- Maar tijdens sporten met een extreem hoog risico bent u niet verzekerd. Zoals ijshockey, speedskiën, skispringen, afdalen op gesloten pistes en rugby. Ook solozeilen op zee en zeevaren met vaartuigen die daarvoor niet geschikt zijn, vallen niet onder deze dekking. Zie voor de complete lijst met gevaarlijke sporten [generali.nl/reisverzekering/gevaarlijke-sporten](http://generali.nl/reisverzekering/gevaarlijke-sporten).

### 30. HOEVEEL VERGOEDING KRIJG IK MET WINTERSPORT EN GEVAARLIJKE SPORTEN?

Met de aanvullende dekking 'Wintersport en Gevaarlijke Sporten' heeft u recht op dezelfde vergoedingen voor schade zoals genoemd onder vraag 9 op pagina 9: 'Hoeveel schadevergoeding krijg ik?'.

## Werelddekking

### 31. WAT VERZEKER IK MET WERELDDEKKING?

Met de aanvullende dekking 'Werelddekking' bent u overal ter wereld verzekerd. Ook voor de aanvullende dekkingen 'Medische Kosten', 'Annulering' en 'Wintersport en Gevaarlijke Sporten' (zie vanaf pagina 17). Op uw polisblad staat of u hiervoor gekozen heeft.

## Overige voorwaarden

### 32. 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.

### 33. 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.

### 34. 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 u of kunt u uw klacht niet voorleggen aan het Kifid? Dan kunt u naar de rechter gaan.

### 35. 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;
  - 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.nl](http://www.generali.nl/privacy-statement.nl)
- 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 34 op pagina 20: ‘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.

## 36. WAT ALS (INTER-)NATIONALE WET- EN REGELGEVING GENERALI VERBIEDT OM U 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)



**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

