

algemene voorwaarden verzekeringen

In begrijpelijke taal. Dat is echt HEMA!

U heeft één of meer verzekeringen bij ons. Voor iedere verzekering gelden bijzondere voorwaarden.

Wij hebben ook algemene voorwaarden. Die horen bij alle verzekeringen die u bij ons heeft afgesloten. Welke verzekeringen dat zijn, ziet u op de polis in uw online polismap.

Hieronder vindt u de algemene voorwaarden die bij al uw verzekeringen horen. De algemene voorwaarden zijn bedoeld om duidelijk te maken wat u van ons mag verwachten. En ook wat wij van u verwachten.

U mag van ons verwachten dat wij:

- U helpen en oplossingsgericht meedenken.
- Net als u streven naar veiligheid en een prettige leefomgeving.
- Ervan uitgaan dat wij elkaar wederzijds vertrouwen.
- Samen belang hebben bij lage premies en een gezonde klantenkring.
- Regelmatig controles uitvoeren, ook om te voorkomen dat u moet betalen voor kwaadwillenden.

Deze algemene en bijzondere voorwaarden horen weer bij de informatie die u ons gegeven heeft. Samen vormen uw informatie en deze voorwaarden één geheel. Op basis daarvan hebben wij afspraken met u gemaakt:

- Het is belangrijk dat u weet welke afspraken dit zijn. Lees de voorwaarden bij uw verzekeringen daarom goed!
- Kloppen uw gegevens niet meer? Dan kloppen de afspraken misschien ook niet meer. Pas uw gegevens daarom zo snel mogelijk aan in uw online polismap.

Let op!

U bent verzekerd vanaf de dag die op uw polis staat. Als er vóór die dag iets gebeurd is waardoor na die dag schade ontstaat, zijn er twee mogelijkheden:

1. Toen u de verzekering afsloot, was het zeker dat de schade zou ontstaan.
In dat geval geldt de verzekering niet en betalen we deze schade niet.
2. Toen u de verzekering afsloot, was het niet zeker dat de schade zou ontstaan.
In dit geval geldt de verzekering wel. We kijken samen met u hoe we de schade vergoeden.



gratis
vervangend
vervoer

altijd lage
premies

Inhoud

1.	Algemeen	2
2.	Welke informatie hebben wij gebruikt voor de verzekering en onze afspraken met u?.....	2
3.	Hoe wordt u klant van HEMA?.....	2
4.	Waar kunt u zien welke verzekeringen u heeft?	3
5.	Wanneer begint uw verzekering?.....	3
6.	Hoe beheert u uw verzekeringen en waarom is dit belangrijk?.....	3
7.	Wat is verzekerd?.....	3
8.	Waar is de verzekering geldig?	3
9.	Welke regels gelden voor het betalen van uw premie?.....	3
10.	Wij mogen altijd uw premie en voorwaarden veranderen	4
11.	Wanneer stopt uw verzekering?	4
12.	Wat moet u doen als u schade heeft?	5
13.	Wanneer krijgt u de schade niet meer vergoed?	6
14.	Heeft u ook een andere verzekering?.....	6
15.	Als u afstand doet van datgene wat u verzekerd heeft	6
16.	Wanneer betalen we niet?	7
17.	Wanneer betalen we wel?	8
18.	Zorg dat uw adres klopt	9
19.	Heeft u klachten?	9
20.	Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?.....	10
21.	Wat bedoelen we met... ..	10

1. Algemeen

De algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden bij uw verzekeringen horen bij elkaar. Deze voorwaarden vormen één geheel, samen met de informatie die u ons gegeven heeft. Op basis daarvan hebben wij afspraken met u gemaakt. Wilt u die afspraken veranderen? Geef dit dan op tijd aan ons door!

2. Welke informatie hebben wij gebruikt voor de verzekering en onze afspraken met u?

Wij hebben de volgende informatie gebruikt.

- Het aanvraagscherm op de website. Dit moet u juist en eerlijk ingevuld hebben. Wij kunnen uw gegevens controleren en u vragen om extra informatie.
- De algemene voorwaarden.
- De bijzondere voorwaarden.
- Productclausules. Soms zitten er bij een product extra clausules. Dat zijn een soort voorwaarden.
- Andere informatie en verklaringen van u. Wij mogen u daar om vragen.

3. Hoe wordt u klant van HEMA ?

Zo wordt u klant van HEMA:

A

1. U kiest een verzekering op de website.
2. U geeft uw eigen e-mailadres op. Dat e-mailadres moet wel werken.
3. U kiest uw gebruikersnaam en een wachtwoord.
4. U gaat ermee akkoord dat wij via internet contact houden.
5. U geeft HEMA Verzekeringen toestemming om de premie iedere maand van uw eigen rekening af te halen.
6. U gaat akkoord met de voorwaarden bij de verzekering en met de tekst op de website.
7. U krijgt een e-mail van ons met een link. Door op die link te klikken, maakt u uw klantdomein actief.

B

Voordat u echt klant bent, moeten wij u nog accepteren als klant. U krijgt als bewijs een bevestigingslink in uw e-mailbox. Als u hierop klikt, krijgt u toegang tot uw online polismap.

4. Waar kunt u zien welke verzekeringen u heeft?

U gaat u naar www.hemaverzekeringen.nl, klikt op 'online polismap' en logt in met uw gebruikersnaam en wachtwoord. U kunt zo altijd in uw online polismap checken wat u precies verzekerd heeft.

5. Wanneer begint uw verzekering?

De datum en de tijd waarop uw verzekering begint, staan op uw polis. U kunt de polis zelf via www.hemaverzekeringen.nl bekijken. U kunt de polis ook bewaren en printen. Vanaf het moment dat op uw polis staat, bent u verzekerd. U bent alleen verzekerd voor schade die na dat moment ontstaat. En alleen als wij de premie van uw rekening hebben kunnen afhalen.

Let op: lukt het niet om de eerste keer premie van uw rekening af te halen? Dan bent u achteraf nooit verzekerd geweest.

Wilt u de verzekering toch niet? Dan mag u binnen 14 dagen gewoon stoppen. Dat kost niets, en u hoeft ons ook geen reden te geven. Als u al premie had betaald, krijgt u terug wat u te veel had betaald.

6. Hoe beheert u uw verzekeringen en waarom is dit belangrijk?

- In uw online polismap staan de verzekeringen die u heeft gekozen.
- Alleen u kunt bij de gegevens in uw verzekeringsmap.
- U moet daarom controleren of uw gegevens juist en volledig zijn.
- U kunt uw informatie op de website 24 uur per dag zelf veranderen.

Laat het ons meteen weten als de gegevens niet kloppen. En vul zelf op tijd de juiste gegevens in. Doet u dat niet? Dan kunnen wij de verzekering stoppen, of besluiten om u de schade niet of niet helemaal te vergoeden.

7. Wat is verzekerd?

In de bijzondere voorwaarden bij uw verzekering staat wanneer wij wel en niet voor uw schade betalen. De verzekering geldt voor de bezittingen en mensen die u op de website hebt ingevuld. Op uw polisblad of in de bijzondere voorwaarden staan de bedragen die wij maximaal vergoeden. Daar vindt u ook de bedragen die u zelf nog moet betalen als u schade heeft.

Is er iets gebeurd voordat deze verzekering begon, en ontstond daardoor schade? Dan vergoeden wij die schade niet. In dat geval was het namelijk al zeker dat u schade zou krijgen voordat u deze verzekering afsloot.

8. Waar is de verzekering geldig?

In de bijzondere voorwaarden van uw verzekering staat in welke landen de verzekering geldig is. Dat kan voor elke verzekering anders zijn.

9. Welke regels gelden voor het betalen van uw premie?

Hieronder leest u welke situaties invloed hebben op de premie voor uw verzekering. En onze afspraken met u over de betaling.



9.1 Zo berekenen wij uw premie:

- Iedere maand berekenen wij per onderdeel van de verzekering uw premie voor de volgende maand. Dat doen wij met de informatie die u ons heeft gegeven.
- De premie voor de verzekering is de optelsom van de premies voor alle onderdelen. Daar tellen wij de assurantiebelasting bij op.
- De eerste keer bepalen we de premie voor de huidige maand en de eerstvolgende maand.
- De eerste keer rekenen wij ook eenmalig poliskosten.

9.2 Zo betaalt u de premie:

- U betaalt de premie elke maand via automatische incasso.
- U geeft ons toestemming om het maandbedrag van uw rekening af te schrijven. Daarvoor vult u een machtiging in.
- Op uw rekening staat voldoende geld om de premie te betalen.
- De eerste keer dat u klant wordt, halen wij de eerste premie direct van uw rekening af.
- Daarna halen we rond de eerste dag van iedere maand de premie voor de volgende maand van uw rekening.
- Als wij u een vergoeding betalen, trekken wij daar alle premies van af die u ons nog moest betalen.

9.3 Wat als u niet betaalt of te laat betaalt?

U moet de premie altijd op tijd betalen. Betaalt u te laat? Dan krijgt u eerst een betalingsherinnering van ons en dan een aanmaning. Heeft u twee weken nadat wij de aanmaning hebben opgestuurd nog steeds niet betaald? Dan bent u vanaf de dag daarna niet meer verzekerd. Betaalt u de allereerste premie te laat? Of de eerste premie nadat uw verzekering is veranderd? Dan bent u automatisch niet meer verzekerd vanaf de 30^e dag nadat u had moeten betalen. U ontvangt in die situatie dan niet eerst een herinnering.

9.3.1

U moet premie betalen totdat u de verzekering opzegt. Ook als u de vorige keer te laat was met betalen.

9.3.2

Betaalt u de premie in delen en heeft u een paar delen overgeslagen? Dan bent u pas weer verzekerd als alle delen zijn betaald.

9.3.3

Heeft u alsnog alle premies betaald die u moest betalen, en hebben wij dat geld ontvangen? Dan bent u vanaf de volgende dag weer verzekerd. Maar alleen voor schades vanaf dat moment.

9.4 Wanneer kunt u premie terugkrijgen?

Wilt u de verzekering stoppen, bijvoorbeeld omdat u uw auto of huis heeft verkocht? Dan krijgt u de premie terug over de periode nadat de verzekering is gestopt.

10. Wij mogen altijd uw premie en voorwaarden veranderen

Wij mogen de premie of de voorwaarden bij de verzekering altijd veranderen. Als wij dit doen, dan laten we u dat een maand van tevoren weten. Bent u het niet eens met onze verandering? Dan kunt u de verzekering stoppen. Op de website kunt u in uw online polismap aangeven dat u de verzekering of een onderdeel daarvan niet meer wilt. De verzekering stopt dan op uw verzoek. Wij betalen u de rest van de premie terug.

11. Wanneer stopt uw verzekering?

11.1

Uw verzekering begint op de datum die op uw polis staat en geldt voor onbepaalde tijd. Tenzij wij uw verzekering stoppen. In artikel 11.3 leest u wanneer we dat kunnen doen.



11.2

U mag uw verzekering op ieder moment stoppen. U doet dit online in uw online polismap. De premie die u te veel heeft betaald, storten wij dan terug op uw rekening.

11.3

Wij kunnen de verzekering stoppen in de volgende gevallen:

- Als u ons expres verkeerde informatie heeft gegeven toen u de verzekering afsloot. Of als vaststaat dat sprake is van fraude, oplichting of bedrog. Wij sturen u dan een brief waarin we uw verzekering stoppen. In die brief staat vanaf welke datum u niet meer bij ons bent verzekerd.
- Als de oorzaak van uw schade opvalt of wanneer u vaker dan normaal schades meldt. Wij zoeken dan samen met u naar een oplossing en maken afspraken voor de toekomst. Is er geen verbetering of wilt u hieraan niet meewerken? Dan kunnen wij uw verzekering beëindigen. In dat geval sturen wij u 2 maanden van tevoren een bericht per e-mail.
- Als u de premie niet of niet op tijd betaalt. En als wij u daar meerdere keren om hebben gevraagd. Wij sturen u dan een bericht per e-mail waarin we uw verzekering stoppen. In dat bericht staat vanaf welke datum u niet meer bij ons bent verzekerd. Die datum is altijd 2 maanden na de dag waarop wij u het bericht stuurden.

11.4

De verzekering stopt verder automatisch in de volgende gevallen:

- Als u langer dan 6 maanden in het buitenland gaat wonen. U moet dit zo snel mogelijk aan ons laten weten.
- Als datgene wat u verzekerd had zo veel schade had dat die niet meer hersteld kon worden. Of als de waarde van wat u verzekerd had kleiner was dan de kosten om de schade te herstellen. En als wij die schade helemaal hebben vergoed.

12. Wat moet u doen als u schade heeft?

12.1

Algemene plichten

Heeft u schade waarvoor wij moeten betalen? Of heeft een ander van u geëist dat u zijn schade betaalt? Dan moet u zich aan de volgende afspraken houden.

12.1.1

U moet de schade zo snel mogelijk aan ons melden.

12.1.2

U moet zo snel mogelijk alle informatie geven die wij nodig hebben. Bijvoorbeeld:

- Als iemand eist dat u zijn schade betaalt.
- Een oproep om voor de rechter te verschijnen.
- Papieren over strafvervolgning.

U mag niets doen of zeggen waaruit blijkt dat wij de schade moeten betalen. U mag ook niet beloven dat wij de schade betalen.

12.1.3

U moet ons zo snel mogelijk alle informatie geven die belangrijk kan zijn om te beoordelen wie er verantwoordelijk is. Ook als wij niet om die informatie vragen.

12.1.4

Als wij daarom vragen, moet u een verklaring over de schade opschrijven en ondertekenen. Hierin moet staan waardoor u schade heeft, welke schade u heeft en hoe groot de schade is.



snel online
af te sluiten

12.1.5

U moet meewerken aan alles wat wij doen om de schade af te handelen. En u mag niets doen wat nadelig is voor ons.

12.1.6

Soms moet u zo snel mogelijk aangifte doen bij de politie. Bijvoorbeeld als u schade heeft door diefstal, vandalisme, beroving of een ander misdrijf. Maar ook bij een aanrijding of verlies van spullen. U moet het originele bewijs van aangifte aan ons opsturen.

13 Wanneer krijgt u de schade niet meer vergoed?

13.1

U krijgt geen vergoeding als u zich niet aan de regels hierboven houdt. En als dat nadelig is voor ons. U krijgt ook geen vergoeding als u niet eerlijk tegen ons bent geweest. Of als u ons niet de juiste informatie heeft gegeven.

13.2

U moet een schade binnen 3 jaar melden, nadat die schade bij u bekend werd. Anders krijgt u geen vergoeding meer.

13.3

Krijgt u van ons geen vergoeding, of krijgt u voor een deel geen vergoeding? Dan sturen wij u een bericht per e-mail waarin staat dat we uw verzoek om schadevergoeding afwijzen. U kunt daarna binnen een jaar naar de rechter gaan. Na dat jaar kunt u niet meer naar de rechter en heeft u geen recht meer op een vergoeding van ons.

14. Heeft u ook een andere verzekering?

14.1

Heeft u schade? En heeft u andere verzekeringen die de schade ook verzekeren? Dan moet u ons meteen laten weten welke verzekeringen dat zijn.

14.2

Wij betalen pas als u de schade op geen enkele andere manier kunt terugkrijgen. Als u andere verzekeringen heeft die de schade verzekeren, moet u eerst naar die andere verzekeraars om de schade terug te krijgen. Ook als er wetten of andere regels zijn waardoor u de schade kunt terugkrijgen, moet u dat eerst doen.

15. Als u afstand doet van datgene wat u verzekerd heeft

15.1

Doen u of uw erfgenamen afstand van iets wat u verzekerd heeft? Leent u het bijvoorbeeld uit, of geeft u het weg? Dan moeten u of uw erfgenamen ons dat meteen laten weten. Deze verzekering geldt vanaf dat moment niet meer voor u, maar voor degene die dan in bezit heeft wat u verzekerd had.

15.1.1

Overlijdt u en krijgt iemand anders daardoor in bezit wat u verzekerd had? Dan mag die ander ons een bericht per e-mail sturen dat wij de verzekering moeten stoppen. Wij mogen de ander dan ook een bericht sturen dat we de verzekering stoppen. Dat mag alleen binnen 3 maanden na het moment waarop wij of de ander wisten dat u was overleden. De verzekering stopt op z'n vroegst 2 maanden na dat bericht.

15.1.2

Krijgt iemand anders in bezit wat u verzekerd had, en komt dat niet doordat u overlijdt? Dan stopt de verzekering na 30 dagen automatisch. Behalve als die ander de verzekering overneemt, en ons dat tijdens die 30 dagen met een bericht laat weten. Wij mogen dan alsnog beslissen om de verzekering te stoppen. De ander blijft nog minstens 8 dagen verzekerd nadat wij zijn bericht hebben gekregen.



**juridisch
advies
voor iedereen
bereikbaar**

16. Wanneer betalen we niet?

Staat in de bijzondere voorwaarden bij uw verzekering dat we niet betalen voor deze schade: schade die ontstaat door opzet, georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd), een atoomkernreactie, hitte zonder vlammen, een aardbeving of een vulkanische uitbarsting, overstroming, staking of terrorisme? Dan betalen we niet voor deze schade in de gevallen hieronder.

Er zijn nog meer situaties waarin we niet betalen. In de bijzondere voorwaarden bij uw verzekeringen leest u welke situaties dat zijn.

16.1.1 Opzet

We vergoeden geen schade die ontstaat door uw eigen schuld als u wist wat u deed. Bijvoorbeeld als u iets deed terwijl u wist dat er waarschijnlijk schade door zou ontstaan. Of als u wist dat u schade had kunnen voorkomen, maar dat niet hebt gedaan.

16.1.2 Georganiseerd geweld

We vergoeden geen schade door georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd):

- Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen we ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
- Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen we georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
- Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.
- Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
- Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
- Multipartij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.

Dit zijn de zes vormen van molest. Wat dat precies betekent, staat ook in een tekst van 2 november 1981. De tekst is gedeponereerd bij de Arrondissementsrechtbank in Den Haag. Als er een verschil is tussen de tekst in dit artikel en de gedeponereerde tekst, dan geldt de gedeponereerde tekst.

16.1.3 Atoomkernreactie

We vergoeden geen schade door een atoomkernreactie. Het maakt daarbij niet uit hoe die reactie is ontstaan. Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie, of radioactiviteit.

16.1.4 Hitte zonder vlammen

We vergoeden geen schade door hitte zonder vlammen. We vergoeden dus geen schade door:

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

We vergoeden ook geen schade door vuur in een haard, of schade door een ander gecontroleerd vuur.

16.1.5 Staking

We vergoeden geen schade door staking als de werknemers die staken het werk volgens de wet niet hadden mogen doen. Met staking bedoelen we werknemers in een bedrijf die samen hun werk niet of maar voor een deel uitvoeren.

16.2 Schade door terrorisme

Heeft u schade door terrorisme?

Dan gelden de voorwaarden van het Clausuleblad Terrorismedekking. U kunt dat vinden op www.terrorismeverzekerd.nl. We betalen alleen in de situaties op het clausuleblad. Het clausuleblad is gedeponereerd op 10 januari 2007 bij de Rechtbank Amsterdam onder nummer 3/2007. Het protocol is gedeponereerd op 12 juni 2003 onder nummer 79/2003 bij de Rechtbank Amsterdam.



17. Wanneer betalen we wel?

Staat in de bijzondere voorwaarden bij uw verzekering dat we schade vergoeden die ontstaat door radioactieve stoffen, brand, een aardbeving of een vulkanische uitbarsting, door luchtverkeer, ontploffing, overstroming, storm, relletjes of staking? Dan betalen we in de gevallen hieronder.

17.1 Radioactieve stoffen

We vergoeden alleen schade door radioactieve stoffen die buiten een kerninstallatie zijn en daar ook horen te zijn. En buiten een kerninstallatie gebruikt worden.

De radioactieve stoffen moeten bedoeld zijn voor en gebruikt worden door:

- de industrie
- de handel
- de landbouw
- een medisch doel
- de wetenschap
- een onderwijskundig doel
- beveiliging, maar geen militaire beveiliging

Daarnaast moet er een vergunning van de overheid zijn om radioactieve stoffen te maken, te gebruiken, te bewaren en op te ruimen. Tenminste, als de wet dat eist.

In de Wet Aansprakelijkheid Kernongevallen staat wat we bedoelen met een kerninstallatie. Die wet is gepubliceerd in het Staatsblad 1979-225. Daarnaast bedoelen we ook een kerninstallatie aan boord van een schip.

17.2 Brand

We vergoeden alleen schade door brand met vlammen, die zich op eigen kracht kan uitbreiden.

17.3 Luchtverkeer

Schade aan spullen als die ontstaat door een luchtvaartuig of ruimtevaartuig. We vergoeden de schade alleen als die ontstaat door de oorzaken hieronder.

- Schade die ontstaat doordat uw spullen geraakt worden door het luchtvaartuig of ruimtevaartuig.
- Schade die ontstaat doordat een luchtvaartuig of ruimtevaartuig ontploft. Het maakt daarbij niet uit of dat gebeurt tijdens het vertrek, tijdens de vlucht, tijdens de landing of tijdens de val van het luchtvaartuig of ruimtevaartuig.
- Schade die ontstaat doordat er iets van of uit het luchtvaartuig of ruimtevaartuig valt. Of naar beneden wordt gooid. Bijvoorbeeld een stuk van de motor, of een bom.

17.4 Ontploffing

Een ontploffing is een moment waarbij vaste of vloeibare stoffen, gassen of dampen plotseling met grote kracht naar buiten komen. We vergoeden alleen de schade van een ontploffing als die op een van de manieren hieronder ontstaat.

1. Ontploffing in een vat door de druk van gassen of dampen, of dat vat nu dicht is of niet. De druk binnen en buiten het vat moet door de ontploffing plotseling gelijk worden. Het maakt niet uit hoe de gassen of dampen zijn ontstaan. Het maakt ook niet uit of ze er al voor de ontploffing waren of pas tijdens de ontploffing ontstonden.
2. Ontploffing buiten een vat door een scheikundige reactie van vaste stoffen, vloeibare stoffen, gassen of dampen.



zeer
uitgebreide
dekking

17.5 Storm

We vergoeden schade door storm als de windsnelheid minstens 14 meter per seconde was (windkracht 7). U moet dat wel kunnen bewijzen. Dat kan op een van de volgende manieren.

- Met een waarneming van het KNMI of Meteo Consult.
- Met een verklaring van getuigen die de storm meegemaakt hebben.
- Met stormschade aan andere gebouwen.

Wisselt de windsnelheid tussen meer dan 14 meter per seconde en minder dan 14 meter per seconde? Dan beschouwen we dat in het volgende geval als één storm.

- De storm begint op het moment dat de windsnelheid voor de eerste keer 14 meter per seconde is.
- De storm eindigt als er een periode begint waarin de wind minstens 24 uur achterelkaar maximaal 10 meter per seconde is.

We vergoeden ook schade die komt doordat de storm dingen in beweging brengt. Heeft u een gebouw bij ons verzekerd, en heeft u schade aan dat gebouw door storm? En heeft u daardoor extra schade door regen, hagel, sneeuw of smeltwater? Dan vergoeden we die schade ook.

17.6 Relletjes

We vergoeden schade door relletjes. Met relletjes bedoelen we geweld tussen een aantal mensen dat niet van tevoren georganiseerd is.

17.7 Staking

We vergoeden schade door staking. Met staking bedoelen we werknemers in een bedrijf die samen hun werk niet of maar voor een deel uitvoeren. Maar alleen als de opdracht om het werk uit te voeren, volgens de wetten en regels was.

18. Zorg dat uw adres klopt

Als we u iets willen laten weten, doen we dat per e-mail of per brief.

Zorg daarom dat wij en HEMA Verzekeringen uw goede e-mailadres en woonadres hebben.

19. Heeft u klachten?

19.1

Heeft u een conflict met ons over onze afspraken of over deze voorwaarden? Dan beslist de rechter wie er gelijk heeft.

19.2

Voor onze afspraken en deze voorwaarden geldt het Nederlands recht.

19.3

Heeft u een klacht over deze overeenkomst? Dan kunt u ons daarover een brief sturen.

Stuur uw brief naar:

Directie HEMA Verzekeringen
Postbus 408
3830 AL LEUSDEN

Of naar:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG



20. Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?

Bij de aanvraag van de verzekering vragen wij om uw persoonsgegevens. Wij binnen de Achmea Groep en HEMA Verzekeringen gebruiken die voor het volgende.

- Om u de verzekering te kunnen geven en om hem te kunnen uitvoeren.
- Voor onze administratie en statistisch onderzoek.
- Om fraude te voorkomen en te bestrijden.
- Om te voldoen aan wetgeving.
- Om meer klanten te krijgen.

Wilt u meer weten over de regels rond privacy en veiligheid van de website? Kijkt u dan onderaan op onze website en klik op 'privacyreglement' of 'disclaimer'.

Verder houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (zie www.verzekeraars.nl). Deze Gedragscode geldt voor alle verzekeraars. Uw schade- en verzekeringsgegevens wisselen wij uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) te Zeist. Dit, om een verantwoord beleid te voeren bij schade en acceptatie van verzekeringen. Wij houden ons daarbij aan het privacy-reglement van het CIS.

21. Wat bedoelen we met...

Om de tekst leesbaar te houden, gebruiken we een aantal begrippen. We gebruiken die in alle voorwaarden die bij uw verzekeringen horen. Ze betekenen net iets meer dan in het dagelijks leven en daarom leggen we ze even uit. Het gaat om de woorden hieronder.

U

Degene die verzekerd is bij ons. Dat kan degene zijn die de verzekering heeft afgesloten, maar ook ieder ander die volgens de voorwaarden verzekerd is met de verzekering.

Ander/anderen

Degene die volgens de voorwaarden niet verzekerd is met de verzekering, maar wel betrokken was bij schade.

Wij

Achmea Schadeverzekeringen NV; gevestigd te Apeldoorn, K.v.K. nummer 08053410.

HEMA Verzekeringen

De tussenpersoon die heeft bemiddeld bij het afsluiten van de verzekering.

