

Informatiepakket e-Support Autoverzekering (1)

Geldig vanaf 15 mei 2011

Dit informatiepakket gaat alleen over e-Support-diensten. Ook het hoofdstuk "Voorwaarden". De andere voorwaarden die gelden voor uw autoverzekering staan op uw polis vermeld.

U kunt dit informatiepakket en de voorwaarden voor uw autoverzekering ook downloaden van www.unive.nl.



Inhoud

- Inleiding
- Productbeschrijving
- Voorwaarden
- e-Support en privacy
- Prijslijst

Inleiding

Wat is e-Support?

Met het e-Supportsysteem in uw auto kunt u in noodgevallen de alarmcentrale waarschuwen. Bij een zwaar ongeluk waarschuwt het systeem automatisch de alarmcentrale. U kunt ook zelf met de noodknop de hulp invoeren van de alarmcentrale. Het systeem geeft direct door waar u zich bevindt. Daardoor zijn hulpverleners sneller bij u. Snellere hulp verlaagt de kans op ernstig letsel, blijvende invaliditeit of overlijden.

Verder biedt e-Support:

- een systeem waarmee uw gestolen auto opgespoord kan worden
- rapporten over ongelukken (crashrapporten)
- inzicht in uw rijgedrag

Met wie heeft u te maken?

- NV Univé Schade
Jan Bommerstraat 4
9402 NR Assen
Nederland
KvK-nummer 04073729
AFM/DNB-nummer 12000664
als aanbieder
- Uw Univé-kantoor
• Octo Telematics SpA
als bemiddelaar
als producent van het e-Supportsysteem en de software.
Octo beheert ook de gegevens en de persoonlijke internetpagina
- Clifford Electronics Benelux BV
als service provider (o.a. inbouwcoördinator, technische helpdesk en beheerder van de alarmcentrale)

Productbeschrijving

1 e-Support

e-Support maakt gebruik van een kleine computer: het e-Supportsysteem. Deze wordt onzichtbaar ingebouwd in uw auto. Alleen de noodknop is zichtbaar. De noodknop wordt op een goed bereikbare plek gemonteerd. Het inbouwbedrijf overlegt dit met u.

De computer heeft een:

- GPS-verbinding
- GSM-verbinding
- crash sensor
- antenne
- noodknop

e-Support meet:

- hoe vaak uw auto rijdt
- hoe lang uw auto rijdt
- de afstand die uw auto rijdt
- wanneer uw auto rijdt
- waar uw auto rijdt
- op wat voor soort weg uw auto rijdt
- hoe u met uw auto rijdt. Bijvoorbeeld:
 - hoe snel
 - acceleratie
 - vertraging

e-Support meet dit onder andere met de GPS-verbinding. e-Support stuurt deze gegevens via een beveiligde GSM-verbinding naar Octo.

2 Aan- en uitzetten van het e-Supportsysteem

e-Support begint met het verzamelen van gegevens zodra de auto op contact wordt gezet. Het e-Supportsysteem gaat op stand-by als het contact langer dan 12 uur uitgeschakeld is. De crash sensor blijft altijd werken.

e-Support controleert steeds of het systeem nog goed werkt. Ook in stand-by. U krijgt een SMS als:

- het systeem niet goed werkt
- het systeem geen stroom krijgt
- de accu van uw auto bijna leeg is

Het systeem zelf verbruikt bijna geen stroom. Uw accu zal dus niet leegraken door het e-Supportsysteem.

3 Noodknop

e-Support schakelt hulp in als u op de noodknop drukt. U mag op deze knop drukken bij:

- gevaar voor uw gezondheid
- gevaar voor uw veiligheid
- letsel door een ongeluk
- schade aan uw auto door een ongeluk
- pech met uw auto

U mag ook voor andere mensen in nood op de knop drukken.

Zodra u de knop indrukt, gaat het rode lampje op de knop uit. Daarna moet u de knop nog minimaal 3 seconden ingedrukt houden. Alleen dan wordt uw melding naar de alarmcentrale verstuurd. De alarmcentrale ontvangt automatisch uw locatie.

Bij de alarmcentrale ziet een medewerker uw locatie op een elektronische landkaart. Dit kan door de werking van GPS een paar meter verschillen van uw echte locatie. Ook ziet hij:

- de naam en het telefoonnummer van de regelmatige bestuurder van de auto
- de namen en telefoonnummers van uw contactpersonen bij noodsituaties.

De medewerker zal eerst de regelmatige bestuurder bellen. Als deze de telefoon niet opneemt, belt de medewerker de andere telefoonnummers.

Als de bestuurder antwoord kan geven zal de medewerker:

- de locatie bij hem controleren
- met hem overleggen wat voor hulp hij nodig heeft
- deze hulp vervolgens inschakelen

Als de medewerker niemand kan bereiken, en hij denkt dat u hulp nodig heeft, schakelt hij altijd de hulpdiensten in. Ook al heeft hij geen opdracht van u gekregen.

3.1 Noodgevallen in Nederland

In Nederland heeft de alarmcentrale een directe verbinding met de hulpdiensten. De alarmcentrale kan de informatie over het noodgeval direct naar hen doorsturen.

3.2 Noodgevallen in het buitenland

In het buitenland wordt u gebeld door de Nederlandse alarmcentrale. Zij zorgen daarna dat uw melding door een buitenlandse organisatie wordt behandeld. Deze organisatie zorgt dat hulp wordt ingeschakeld. Behalve als dit volgens de regels van het land waar u bent niet mag. Wij hebben daar geen invloed op.

3.3 Pech in Nederland

Bent u verzekerd voor pech? Dan verbindt de alarmcentrale u door met uw hulpdienst. Bijvoorbeeld de Wegenwacht of de VerzekeraarsHulpDienst.

Bent u niet verzekerd voor pech? Dan kan de alarmcentrale u doorverbinden met een hulpdienst. U kunt dan zelf met hen overleggen:

- hoe u geholpen wilt worden
- wat de kosten hiervan zijn.

De kosten van de hulpdienst betaalt u dan zelf.

3.4 Pech in het buitenland

In het buitenland wordt u gebeld door de Nederlandse alarmcentrale.

Bent u verzekerd voor pech? Dan verbindt de alarmcentrale u door met uw hulpdienst. Bijvoorbeeld de Wegenwacht of SOS International.

Bent u niet verzekerd voor pech? Dan kan de alarmcentrale u doorverbinden met een hulpdienst. U kunt dan zelf met hen overleggen:

- hoe u geholpen wilt worden
- wat de kosten hiervan zijn.

De kosten van de hulpdienst betaalt u dan zelf.

4 Crash sensor

De crash sensor kan plotselinge verschillen in snelheid meten. e-Support stuurt een melding naar de alarmcentrale als er minstens 2,5 G-krachten vrijkomen. Dan heeft u waarschijnlijk een zware aanrijding gehad. De melding wordt verder net zo behandeld als een melding via de noodknop. Als er meer dan 4 G-krachten vrijkomen, worden de hulpdiensten direct ingeschakeld.

Wij willen onterechte meldingen aan de hulpdiensten graag voorkomen. Daarom kijkt de alarmcentrale ook of u direct na het snelheidsverschil gewoon weer verder rijdt. Dan wordt er namelijk geen hulp ingeschakeld.

5 Opsporen gestolen auto

e-Support kan met een volgsysteem uw gestolen auto meestal terugvinden. U moet de diefstal wel meteen bij de alarmcentrale melden. Dit doet u via telefoonnummer 033-2472094. Vanuit het buitenland belt u +31 33-2472094. De alarmcentrale controleert of hij echt u aan de lijn heeft. Klopt dit, dan schakelen ze het volgsysteem in. De alarmcentrale schakelt ook de politie in. Ze geven de locatiegegevens van uw auto aan de politie door. Daarna neemt de politie het opsporen van uw auto over.

De alarmcentrale geeft uw melding ook door aan Univé. Vergeet u niet om aangifte te doen bij de politie! Dit blijft noodzakelijk.

6 Crashrapport

e-Support maakt een crashrapport als u een ongeluk krijgt. e-Support bewaart apart voor het crashrapport constant:

- de snelheid van uw auto
- de acceleratie van uw auto
- de vertraging van uw auto

Deze gegevens worden elke 60 seconden gewist. Behalve als de crash sensor meer dan 2,5 G-krachten meet. Dan worden belangrijke gegevens apart opgeslagen. Dit gebeurt over een periode van 75 seconden. 60 seconden voor, en 15 seconden na het ongeval. De gegevens die bewaard worden zijn:

- datum en tijd
- locatie
- snelheid
- acceleratie/vertraging

U kunt een crashrapport opvragen waarin de bewaarde gegevens zijn verwerkt. In dit rapport staat tot op honderdsten van seconden nauwkeurig hoe de acceleratie/vertraging van uw auto was. U kunt dit rapport gebruiken als er bij behandeling van uw schade discussie met de tegenpartij ontstaat. Dit is niet verplicht!

7 Informatie over uw rijgedrag

Met e-Support kunt u op internet ook zien hoe u rijdt. Bijvoorbeeld hoe hard u rijdt en op wat voor soort wegen u vaak rijdt. Zo krijgt u inzicht in uw rijgedrag.

Uw persoonlijke e-Support-pagina is beveiligd. U ontvangt hiervoor een wachtwoord via SMS.

Wilt u hulp bij het bekijken van uw persoonlijke pagina? Dan kunt u Univé toestemming geven om met u mee te kijken. Univé ziet dan ook uw gegevens. Univé gebruikt de gegevens alleen om u te helpen met uw vraag.

U kunt op uw persoonlijke pagina ook een geheime vraag beantwoorden. Dit helpt om bij bijvoorbeeld een diefstalmelding te controleren of u de melding zelf doet.

8 Waar werkt e-Support?

e-Support werkt in heel Europa. Behalve in Turkije en Rusland.

Voorwaarden

Deze voorwaarden zijn een aanvulling op het Algemeen Reglement van Univé.

1 Wat doet Univé?

Univé:

- laat het e-Supportsysteem inbouwen in uw auto
- geeft u het e-Supportsysteem in bruikleen tijdens de contractstermijn
- laat hulp inschakelen bij een melding. Dit doet Univé volgens de productbeschrijving
- laat gratis voor u bemiddelen bij het inschakelen van hulp. Het kan zijn dat u wel moet betalen voor de hulp zelf. Bijvoorbeeld als u hier niet voor verzekerd bent

2 Wat moet u doen?

U moet:

- andere mensen die uw auto gebruiken vertellen over de werking van e-Support
- wijzigingen direct aan ons doorgeven. Bijvoorbeeld:
 - telefoonnummers
 - bankrekeningnummers
 - adresgegevens
 - eigendom van de auto
 - RDW-registratie van de auto
- de kosten voor e-Support op tijd betalen. In de prijslijst staat welke kosten u betaalt. U bent verplicht buitengerechtigde kosten en wettelijke rente te betalen als u te laat betaalt
- uw eigen kosten (bijvoorbeeld reiskosten) zelf betalen
- niet-verzekerde hulp zelf betalen
- kosten door een bewuste valse melding zelf betalen. Wij mogen deze kosten automatisch incasseren als wij hier een rekening voor krijgen.

Ook moet u het e-Supportsysteem:

- binnen vier weken na het begin van het contract laten inbouwen
- binnen vier weken laten aanpassen, als Clifford daar om vraagt. Bijvoorbeeld als het systeem kapot is
- bij aanschaf van een andere auto binnen vier weken:
 - laten verwijderen uit de oude auto én
 - laten inbouwen in de nieuwe auto

u betaalt hier kosten voor

- alleen laten inbouwen, verwijderen, uitzetten of aanpassen door één van de geselecteerde inbouwbedrijven. Dit mag alleen als Clifford hier om vraagt

Het e-Supportsysteem en de software blijven altijd eigendom van Clifford/Octo.

3 Duur van het contract

U sluit e-Support voor 3 jaar. Na 3 jaar verlengen wij het contract telkens automatisch met een jaar. U kunt het contract op elk moment opzeggen. Er geldt een maand opzegtermijn. Zodra het contract stopt, kunt u de diensten van e-Support niet meer gebruiken.

3.1 Beëindiging binnen 3 jaar

U betaalt kosten voor vroegtijdige beëindiging als u het contract binnen 3 jaar wilt stoppen. U moet het e-Supportsysteem dan binnen vier weken na het einde van het contract laten verwijderen. Anders betaalt u ook kosten voor het niet inleveren van het systeem.

3.2 Beëindiging na 3 jaar

Na 3 jaar betaalt u geen kosten voor beëindiging. Univé laat het e-Supportsysteem dan uitschakelen. U krijgt een verklaring van ons dat het e-Supportsysteem geen gegevens meer verzamelt. Bij beëindiging na 3 jaar wordt het e-Supportsysteem alleen uit uw auto verwijderd als u daar om vraagt.

3.3 Wanneer stopt het contract altijd?

3.3.1 Zonder kosten

Het contract stopt altijd zonder kosten zodra:

- u e-Support niet binnen vier weken na ingangsdatum laat inbouwen
- de noodzakelijke techniek niet meer beschikbaar is
- de Nederlandse wet e-Support verbiedt
- wij de diensten van e-Support niet meer kunnen of mogen uitvoeren
- u overlijdt

3.3.2 Met kosten als het contract hierdoor binnen 3 jaar stopt

Het contract stopt altijd zodra:

- u emigreert
- u zich niet aan onze voorwaarden houdt
- u 3 maanden betalingsachterstand heeft
- u geen auto meer heeft
- u uw auto inruilt voor een auto waarin u van de eigenaar geen e-Supportsysteem mag hebben. Bijvoorbeeld de leasemaatschappij
- u uw auto inruilt voor een type auto waarin wij geen e-Support inbouwen. Dit zijn:
 - lesauto's
 - taxi's
 - bestelauto's voor zakelijk gebruik

U betaalt kosten voor vroegtijdige beëindiging als het contract hierdoor binnen 3 jaar stopt.

U betaalt geen kosten als het contract hierdoor na 3 jaar stopt.

4 Wanneer werkt e-Support?

e-Support werkt vanaf de eerste werkdag nadat het inbouwbedrijf e-Support heeft geactiveerd.

e-Support werkt:

- 24 uur per dag
- 7 dagen per week

De diensten van e-Support zijn minimaal 99% van de tijd actief. Dit percentage kan lager worden bij overmacht. Het is overmacht als bijvoorbeeld:

- het satellietstelsel (GPS) niet werkt
- het GPS-signaal te zwak is. Bijvoorbeeld in een parkeergarage of bij zware sneeuw
- het mobiele netwerk (GSM) niet werkt
- het GSM-signaal te zwak is
- u het e-Supportsysteem zelf wijzigt, uitzet of verwijdert
- wij u in het buitenland volgens de wet niet mogen helpen
- wij u niet kunnen helpen door bijvoorbeeld:
 - natuurrampen
 - rellen
 - oorlog

U moet bereikbaar zijn op uw mobiele telefoon. Ook in het buitenland. Het telefoonnummer moet één van de noodnummers zijn. Anders kan de alarmcentrale u niet of minder goed helpen.

U krijgt een onbekend nummer in uw scherm als de alarmcentrale u belt. Want het nummer waarmee zij u bellen kunt u niet terugbellen. Dat is technisch niet mogelijk. U kunt de alarmcentrale 24 uur per dag bellen op nummer 033-2472094.

5 Aansprakelijkheid

Univé is niet aansprakelijk bij overmacht en gevolgen daarvan.

Univé's aansprakelijkheid in relatie tot e-Support is beperkt tot € 1.000,-. Behalve bij opzet of grove schuld door Univé.

Voor productaansprakelijkheid gelden de wettelijke regels.

e-Support en privacy

Dit is een aanvulling op de privacyverklaring van Univé. Deze kunt u downloaden van www.unive.nl.

1 Welke gegevens worden door e-Support bewaard?

- Ritgegevens. Per enkele reis:
 - startdatum
 - tijd
 - plaats
 - einddatum
 - tijd
 - plaats
 - gereden afstand
 - rijgedrag (acceleratie, vertraging, snelheid)
- Bij een melding:
 - Noodknop:
 - Datum, tijd, locatie, aantal keer ingedrukt
 - Crash sensor:
 - Datum, tijd, locatie, soort weg (bijvoorbeeld autoweg, snelweg)
 - Opsporen gestolen auto:
 - Datum, tijd, locatie en of het contact ingeschakeld is, vanaf melding diefstal tot het uitschakelen van het volgsysteem
- Voor het crashrapport:
 - Bij een ongeluk: Datum, tijd, locatie, snelheid, acceleratie, vertraging. 60 seconden vóór tot 15 seconden ná het ongeluk.

De bewaarde gegevens worden gekoppeld aan uw auto.

2 Wie krijgt welke gegevens?

U krijgt:

- informatie over uw rijgedrag op uw persoonlijke internetpagina. Deze informatie is een samenvatting/vertaling van uw ritgegevens
- op uw verzoek een crashrapport zoals beschreven in de productomschrijving

Wilt u alle ritgegevens zien? U kunt deze dan via Clifford opvragen bij Octo. U moet zich wel kunnen legitimeren. Het formulier om uw gegevens op te vragen kunt u downloaden van uw persoonlijke internetpagina.

Ziet u fouten in uw gegevens? Dan kunt u schriftelijk via Clifford aan Octo vragen de fouten aan te passen. Het formulier hiervoor kunt u downloaden van uw persoonlijke internetpagina. U krijgt binnen vier weken antwoord.

Univé krijgt:

Anonieme ritgegevens. Dus zonder uw persoonlijke gegevens en autogegevens. Univé kan dus niet zien van wie deze ritgegevens zijn.

Vraagt u Univé om hulp bij het bekijken van uw persoonlijke pagina? Dan ziet Univé ook de gegevens op uw persoonlijke pagina. Maar alleen als u daar om vraagt. Univé gebruikt de gegevens alleen om u te helpen.

Octo krijgt:

- gegevens die bewaard worden bij een melding
- uw ritgegevens

Clifford krijgt:

- gegevens die bewaard worden bij een melding

2.1 De overheid

Justitie, de Belastingdienst en de FIOD kunnen uw gegevens opeisen. Bijvoorbeeld bij een misdrijf. Zij krijgen uw gegevens alleen als wij wettelijk verplicht zijn deze te geven.

2.2 Beveiliging van uw gegevens

Octo is verantwoordelijk voor het verstrekken, bewerken en opslaan van uw gegevens. Octo gebruikt moderne technologie om uw gegevens optimaal te beveiligen. Octo voldoet aan internationale ISO-keurmerken op het gebied van informatiebeveiliging.

3 Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij gebruiken uw gegevens alleen om:

- u te kunnen helpen bij pech
- u te kunnen helpen bij een ongeluk
- u te kunnen helpen bij een gevaar voor uw gezondheid
- u te kunnen helpen bij een gevaar voor uw veiligheid
- uw auto terug te vinden bij diefstal

Wij gebruiken uw ritgegevens niet bij het behandelen van een schade. Tenzij u dit zelf graag wilt. U moet dan zelf deze gegevens aan ons geven. Wij kunnen hier namelijk niet bij.

Wij gebruiken anonieme ritgegevens van al onze klanten samen voor het maken van statistische berekeningen.

4 Hoe lang worden uw gegevens bewaard?

De contractgegevens worden tot 7 jaar na het einde van het contract bewaard. De gegevens over uw ritten worden 2 jaar bewaard. De gegevens voor het crashrapport worden elke 60 seconden overschreven, tenzij er echt een ongeluk plaatsvindt.

Prijslijst

U betaalt de abonnementskosten voor e-Support per maand met automatische incasso. U betaalt de abonnementskosten 1 maand vooruit. U begint met betalen na inbouw van het e-Supportsysteem. Eenmalige kosten betaalt u ook met automatische incasso. Maar dan ineens, en achteraf.

Kosten	frequentie	prijs incl. BTW
inbouwen bij het inbouwbedrijf	eenmalig	€ 99,95
extra kosten voor inbouwen op een door u zelf gekozen locatie*	eenmalig	€ 49,95
abonnementskosten i.c.m. Univé autoverzekering	maand	€ 5,95
abonnementskosten na stoppen Univé autoverzekering	maand	€ 14,95
uitschakelen e-Supportsysteem na 3 jaar	eenmalig	gratis
e-Supportsysteem in een andere auto overzetten	per keer	€ 199,95
kosten vroegtijdige beëindiging als u het e-supportsysteem laat uitbouwen	eenmalig	€ 199,95
kosten vroegtijdige beëindiging als u het e-supportsysteem niet laat uitbouwen	eenmalig	€ 299,95
kosten bij een bewuste valse melding	per keer	alle kosten

*eisen aan de locatie:

- stopcontact beschikbaar
- auto moet met beide deuren tegelijk open binnen kunnen staan