

Allianz Global Assistance

Algemene
Voorwaarden

A-16



Global Assistance

Allianz 

Je leest nu de Algemene voorwaarden van onze verzekeringen. Deze voorwaarden horen bij de verzekering die je hebt afgesloten. Op het polisblad zie je welke verzekering je hebt afgesloten en welke voorwaarden daarbij horen.

Hoe lees je de polisvoorwaarden?

De afspraken over de verzekering staan op het polisblad, in de Algemene voorwaarden en in de Productvoorwaarden. Staan er tegenstrijdigheden in de voorwaarden? Dan gelden eerst de afspraken die op het polisblad staan, daarna de Productvoorwaarden en als laatste de Algemene voorwaarden.

Inhoudsopgave

Heb je een vraag over de polisvoorwaarden en wil je iets snel vinden? Ga dan naar www.allianz-assistance.nl/voorwaarden. Open de gewenste polisvoorwaarden en met de zoekfunctie krijg je snel antwoord.

Algemeen

	Pagina
1. Wie zijn wij en wat mag je van ons verwachten?	2
2. Hoe wordt schade vastgesteld en vergoed?	2
3. Wanneer vragen wij betaalde schade terug?	2
4. Wanneer is de afgesloten verzekering niet geldig?	2

Regels

5. Terroristische organisaties en dictatoriale regimes	2
6. Hulp nodig?	2
7. Meerdere verzekeringen	2
8. Premie betalen	3
9. Wat is nooit verzekerd?	3

Wijzigen en stopzetten

10. Kunnen wij je premie en voorwaarden wijzigen?	3
11. Wanneer en hoe kun je de verzekering stopzetten?	3
12. Wanneer kunnen wij de verzekering stopzetten?	3

Bijzonderheden en begrippen

13. Wat doe je, als je een klacht hebt?	3
14. Privacy en persoonlijke gegevens	3
15. Begripsomschrijvingen	4

Algemeen

1. Wie zijn wij en wat mag je van ons verwachten?

Wij zijn de Nederlandse vestiging van AGA International SA met een statutaire zetel in Parijs, Frankrijk.

We handelen ook onder de naam Allianz Global Assistance.

Ons bezoekadres is: Poeldijkstraat 4

1059 VM Amsterdam

En ons postadres: Postbus 9444

1006 AK Amsterdam

Kamer van Koophandel Amsterdam, nummer: 33094603. Wij zijn geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000535 en hebben een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V.

Je mag verwachten dat wij:

- uitgaan van wederzijds vertrouwen;
- snel reageren op jouw vraag om hulp;
- met je meedenken;
- schades snel afhandelen.

Met schade bedoelen wij de te maken kosten en te betalen vergoedingen. Wij vergoeden schade, door:

- een dienst te verlenen en/of;
- het verzekerde object te vervangen of;
- een financiële vergoeding te geven.

In de Productvoorwaarden staat hoe en welke schade wij vergoeden.

2. Hoe wordt schade vastgesteld en vergoed?

- Je hoort zo snel mogelijk van ons of wij de schade vergoeden. En hoeveel de vergoeding bedraagt. De reactietermijnen vind je op onze website.
- Vul het schadeformulier volledig en naar waarheid in. Zo kunnen wij de schade goed vaststellen.
- Je moet in het bezit zijn van de originele rekeningen. Die kunnen wij namelijk bij je opvragen als bewijs.
- Vergoeden wij schade aan een verzekerd object? Dan mogen wij van je vragen dat je het eigendom aan ons overdraagt.

3. Wanneer vragen wij betaalde schade terug?

Wij vragen een schadevergoeding terug in de volgende gevallen:

- Is een ander aansprakelijk voor jouw schade? Dan hebben wij het recht om de schadevergoeding die we hebben betaald, terug te vragen aan die ander.
- Komen wij er achteraf achter dat een schade toch niet verzekerd is? Dan mogen wij de vergoeding terugvragen.

4. Wanneer is de afgesloten verzekering niet geldig?

- Wij verzekeren alleen inwoners van Nederland. Dat houdt in dat je tijdens de looptijd van de verzekering(en):
 - ingeschreven staat in een Nederlands Bevolkingsregister;
 - daadwerkelijk in Nederland woont.
- De verzekering geldt niet, als we je al eens hebben laten weten dat we je niet (meer) willen verzekeren. Heb je al premie betaald? Dan betalen wij die terug.

Regels

5. Terroristische organisaties en dictatoriale regimes

Wij vergoeden geen schade aan personen, ondernemingen, overheden en andere partijen aan wie dit niet is toegestaan, als gevolg van nationale of internationale afspraken (sanctielijsten).

6. Hulp nodig?

- Voor hulp moet eerst contact worden opgenomen met de alarmcentrale, die is dag en nacht bereikbaar.
- De alarmcentrale zal naar alle redelijkheid de noodzakelijke hulp zo snel mogelijk verlenen. Dit gebeurt in goed overleg. Het is altijd mogelijk dat overheidsvoorschriften of andere omstandigheden dit onmogelijk maken.
- Kosten en hulpverlening die je zelf regelt zijn voor eigen rekening.
- De alarmcentrale is niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van anderen. Dit beperkt de aansprakelijkheid van deze anderen niet.

7. Meerdere verzekeringen

- Heb je recht op een vergoeding op basis van een andere verzekering, wet of regeling?
 - Dan krijg je via onze verzekering geen vergoeding;
 - We vergoeden wel de schade die niet door de andere verzekering, wet of regeling wordt betaald;
 - Voor een uitkering bij overlijden en/of invaliditeit door een ongeval geldt deze beperking niet;
 - Als wij toch op jouw verzoek schade vergoeden of kosten vooruitbetalen, draag je op dat moment je recht op vergoeding uit een andere verzekering, wet of regeling aan ons over.
- Heb je bij ons meerdere verzekeringen afgesloten voor hetzelfde risico? Dan keren we nooit meer uit dan twee keer het verzekerde bedrag.

8. Premie betalen

- Je moet de premie binnen dertig dagen betalen en in ieder geval voordat de dekking ingaat. Doe je dit niet, dan heb je geen dekking. Je moet dan de premie betalen ook al is de verzekerde periode voorbij.
- Wil je verzekerd zijn? Maak dan zo snel mogelijk de premie, de administratiekosten en de eventuele kosten voor het incassobureau over. Zodra wij dit geld hebben ontvangen, ben je weer verzekerd. Dit gebeurt niet met terugwerkende kracht. In de tussentijdse periode ben je dus niet verzekerd.

9. Wat is nooit verzekerd?

Wij bieden geen hulp en vergoeden geen schade, als die is ontstaan door onderstaande activiteiten.

- Deelname aan strafbare feiten. Of doordat je veiligheidsvoorschriften hebt overtreden;
- Opzet, grove schuld of nalatigheid;
- Deelnemen aan misdaden, ruzies en vechtpartijen;
- Overmatig gebruik van alcohol of verdovende middelen;
- Gevaarlijke handelingen (waagstuk) en deelnemen aan expedities;
- Molest of atoomkernreacties.

Wij bieden ook geen hulp of vergoeding, als je:

- niet voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet redelijke maatregelen hebben genomen om de schade te voorkomen;
- ons opzettelijk onjuiste informatie hebt gegeven bij het afsluiten van de verzekering of bij schade. Hieronder valt ook dat je niet meewerkt met de afhandeling van de schade;
- belangrijke informatie of wijzigingen niet hebt doorgegeven;
- de schade op basis van een regeling, wet of een andere verzekering al krijgt vergoed. Of vergoed zou krijgen, als je niet bij ons verzekerd was geweest;
- de kosten redelijkerwijs kon verwachten.

Wijzigen en stopzetten**10. Kunnen wij je premie en voorwaarden wijzigen?**

- Wij kunnen de premie en/of voorwaarden wijzigen. Als wij dat doen, hoor je dat minimaal dertig dagen van tevoren.
- Ga je niet akkoord met de wijziging? Dan kun je de verzekering stopzetten. Doe dit binnen dertig dagen nadat je de wijziging hebt ontvangen.
- Wijzig je zelf de verzekering? Dan behandelen wij de verandering alsof je een nieuwe verzekering afsluit. Voorbeelden hiervan zijn het verruimen van de dekking en het uitbreiden met verzekerde personen.

11. Wanneer en hoe kun je de verzekering stopzetten?

Heb je een verzekering die na een jaar wordt voortgezet? Dan kun je in het eerste verzekeringsjaar de verzekering niet stoppen. Daarna heb je een opzegtermijn van een maand. Doe dit schriftelijk, per telefoon of per e-mail. Heb je teveel premie betaald? Dan storten wij die terug.

12. Wanneer kunnen wij de verzekering stopzetten?

Wij zetten de verzekering stop, als je:

- ons hebt misleid doordat je niet eerlijk of volledig bent geweest toen je de verzekering afsloot;
- bij schade expres een onjuiste voorstelling van zaken hebt gegeven;
- veel of onduidelijke schades meldt. Wij bekijken dan eerst wat de oorzaken zijn en of die in de toekomst voorkomen kunnen worden. Schatten wij in dat dit niet kan? Of wil je niet meewerken? Dan kunnen wij de verzekering beëindigen met een opzegtermijn van twee maanden. Je krijgt daarover een brief;
- hebt gefraudeerd, of ons opgelicht of bedrogen. Je krijgt daarover een brief. De verzekering eindigt op de datum die op die brief staat.

Bijzonderheden en begrippen**13. Wat doe je, als je een klacht hebt?**

Heb je een klacht? Neem dan contact met ons op. Kom je er met onze medewerker niet uit? Dan kun je de klacht indienen bij onze directie. Ben je daarna niet tevreden over onze oplossing, leg de klacht dan voor aan de rechter. Of aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl). Het adres is: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Je kunt ook bellen: 070-333 8 999. Of kijk op www.kifid.nl. Op de afgesloten verzekeringen geldt het Nederlandse recht.

14. Privacy en persoonlijke gegevens

Wij houden ons bij het verzamelen, verkrijgen en gebruiken van persoonlijke gegevens aan de richtlijnen van het College Bescherming Persoonsgegevens, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) en de Wet op het financieel toezicht (Wft).

- Je geeft ons jouw gegevens als je de verzekering aanvraagt. We gebruiken je gegevens gedurende de gehele looptijd van de verzekering. Bijvoorbeeld om de verzekering te accepteren, te beheren, schade te regelen, relatiebeheer en voor marketingactiviteiten.
- Wij gebruiken jouw gegevens ook voor statistische analyses, om fraude te voorkomen en bestrijden, en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- Wij wisselen informatie uit met de Stichting CIS in Zeist. Dit doen we zodat we verantwoord nieuwe verzekeringen kunnen sluiten en schade kunnen regelen.
- Onze alarmcentrale verleent directe hulp bij ziekenhuisopname, een ernstig ongeval of overlijden. Als de alarmcentrale het nodig vindt, kan zij gegevens opvragen bij een verzekerde, familieleden, hulpverleners en/of bij de behandelend arts. En deze gegevens verstrekken aan de personen die betrokken zijn bij de hulpverlening. Ook geeft zij de informatie aan onze medisch adviseur.

Belangrijke contactgegevens**Alarmcentrale**

Voor personen hulp en voertuighulp

Tel. nr. +31 (0)20 592 92 92

24 uur per dag bereikbaar

Service Team

Voor algemene vragen

Tel. nr. +31 (0)20 561 87 11

ma.-vrij. 8:00-18:00 uur en za. 09:00-17:00 uur

E-mail: info@allianz-assistance.nl

Schadeafdeling

Voor schadegerelateerde vragen

Tel. nr. +31 (0)20 561 87 30

ma.-vrij. 8:00-18:00 uur en za. 09:00-17:00 uur

E-mail: schade@allianz-assistance.nl

Website

www.allianz-assistance.nl

15. Begripsomschrijvingen

Hieronder vind je omschrijvingen (definities) van begrippen die in de voorwaarden worden gebruikt.

Alarmcentrale	<ul style="list-style-type: none"> Alarmcentrale van AGA Alarmcentrale NL B.V.
Atoomkernreactie	<ul style="list-style-type: none"> Elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.
Expeditie	<ul style="list-style-type: none"> Een ontdekkings- of onderzoeksreis naar afgelegen gebieden die een meer dan normaal risico met zich meebrengt. Het verhoogde risico komt door de extra inspanning die nodig is en/of de beperkingen en gevaren die de omgeving met zich meebrengt.
Familieleden 1e graad	<ul style="list-style-type: none"> Partner, (schoon)ouders, kinderen en partners van je kinderen.
Familieleden 2e graad	<ul style="list-style-type: none"> Kleinkinderen, grootouders, broers, zwagers en (schoon)zussen.
Gezinsleden	<ul style="list-style-type: none"> Partner met wie de verzekeringnemer samenwoont en/of inwonende kinderen van verzekerde tot 27 jaar.
Je/jij	<ul style="list-style-type: none"> De verzekerde personen.
Je/Verzekeringnemer	<ul style="list-style-type: none"> De persoon die de verzekeringsovereenkomst is aangegaan.
Molest	<ul style="list-style-type: none"> Hieronder verstaan we gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en mouterij. Deze zes vormen van molest en de definities ervan zijn onderdeel van de tekst, die door het Verbond van Verzekeraars is gedeponereerd.
Noodzakelijke kosten	<ul style="list-style-type: none"> Kosten die niet uitgesteld kunnen worden tot na terugkeer in Nederland. Zoals voor behandelingen, goederen, diensten en andere zaken.
Partner	<ul style="list-style-type: none"> Echtgen(o)ot(e) of persoon met wie je minimaal 1 jaar samenwoont.
Polisblad	<ul style="list-style-type: none"> Deze pagina hoort bij de polisvoorwaarden. Hierop staat waarvoor je verzekerd bent.
Verzekerde(n)	<ul style="list-style-type: none"> Je/verzekeringnemer en de gezinsleden die worden vermeld op de polis. Alle verzekerden moeten zijn ingeschreven in Nederland. En moeten daar ook wonen.
Woonplaats	<ul style="list-style-type: none"> De woonplaats van de verzekeringnemer. Zoals deze vermeld staat in de gemeentelijke basisadministratie in Nederland.
We/Wij/Ons/Verzekeraar	<ul style="list-style-type: none"> AGA International SA (met statutaire zetel in Parijs, Frankrijk), ook bekend onder de naam Allianz Global Assistance. Adres: Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam.

Global Assistance

Allianz 

Assistant Services Verzekering

Productvoorwaarden
P-ASV14

Je leest nu de Productvoorwaarden van de Assistant Services. Dit is een verzekering speciaal voor extra hulpverlening. Zoals informatie over de veiligheid van jouw reisbestemming, vermiste bagage weer snel terugkrijgen, vermiste kinderen snel opsporen of het in nood beschikbaar stellen van noodzakelijke informatie.

Hoe lees je de polisvoorwaarden?

De afspraken over de verzekering staan op het polisblad, in de Algemene voorwaarden en de Productvoorwaarden. Staan er tegenstrijdigheden in de voorwaarden? Dan gelden eerst de afspraken die op het polisblad staan, daarna de Productvoorwaarden en als laatste de Algemene voorwaarden.

Inhoudsopgave

Heb je een vraag over de polisvoorwaarden en wil je iets snel vinden? Ga dan naar www.allianz-assistance.nl/voorwaarden. Open de gewenste polisvoorwaarden en met de zoekfunctie krijg je snel antwoord.

A. Toelichting op de dekking

	Pagina
1. Wie zijn verzekerd?	1
2. Vanaf wanneer ben je verzekerd?	1
3. Waar is de verzekering geldig?	1
4. Wat verwachten wij van je?	1
5. Wat is (ook) niet verzekerd?	1

B. Inhoud van de dekking(en)

1. Assistant Services	1
1.a SMS Assistant	2
1.b Luggage Assistant	2
1.c Kid Assistant	2
1.d Life Assistant	2

A. Toelichting op de dekking

1. Wie zijn verzekerd?

Verzekerd zijn de personen die op het polisblad staan.

2. Vanaf wanneer ben je verzekerd?

De ingangsdatum van de verzekering staat op het polisblad.

3. Waar is de verzekering geldig?

De verzekering is geldig in de hele wereld.

4. Wat verwachten wij van je?

Zoals bij elke verzekering zijn er regels. Het is nodig dat jij je daaraan houdt. Wij verwachten dat je:

- zo snel mogelijk contact met ons opneemt bij schade. Doe dit:
 - binnen 28 dagen nadat je de schade hebt geleden. Heb je een geldige reden dat dit niet lukt, dan geldt een uiterste termijn van 180 dagen.
- op onze voorstellen reageert. Hiervoor geldt een uiterste termijn van 180 dagen;
- ons de juiste en noodzakelijke informatie geeft en je jezelf op de hoogte stelt van alle relevante belangrijke informatie;
- de aanwijzingen van de alarmcentrale opvolgt;
- je aan de wet houdt;
- goed zorgt voor je spullen;
- al het mogelijke doet om de schade te beperken;
- datgene naar ons stuurt waarom wij vragen.

Let op:

Als jij je niet aan de regels houdt, kan het zijn dat je niet verzekerd bent. Ook kunnen wij de schade niet vergoeden en de verzekering stopzetten.

5. Wat is (ook) niet verzekerd?

In de Algemene voorwaarden staat wat nooit verzekerd is. Bij de inhoud van elke dekking staat wat er precies voor die dekking niet verzekerd is.

B. Inhoud van de dekking(en)

De verzekerde schade wordt vergoed tot maximaal het verzekerde bedrag en geldt per persoon en per gebeurtenis. Behalve als het anders in de voorwaarden is aangegeven.

1. Assistant Services

De Assistant Services bestaan uit vier verschillende dekkingen. Deze dekkingen ondersteunen je in noodsituaties via internet, SMS en telefoon. Op de website www.assistant-services.nl kun je jouw account beheren. Je ontvangt de inloggegevens via een brief van Allianz Global Assistance.

1.a SMS Assistant

Staat dit op het polisblad? Dan ben je hiervoor verzekerd.

SMS Assistant informeert je over omstandigheden die de veiligheid van jouw reisbestemming beïnvloeden.

Verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> Een bericht van SMS Assistant. Dit wordt verstuurd als wij over informatie beschikken die mogelijk van invloed is op je veiligheid tijdens de reis. Je krijgt een informatiemelding waarin staat samengevat wat het gevaar inhoudt. Toegang tot de website van het Assistant Services-account. Hierin geef je aan wanneer en waarheen je op reis gaat.
Eigen risico	Geen
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> Als je een SMS-bericht van ons krijgt, betekent dit niet automatisch dat we de risico's verzekeren. Kosten die je betaalt om een SMS-bericht te ontvangen. Overmacht en technische storingen.
	<ul style="list-style-type: none"> Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 'Wat is nooit verzekerd?' in de Algemene voorwaarden lezen.
Bijzonderheden	<ul style="list-style-type: none"> De gegevens in het Assistant Services-account moet je zelf actueel houden.

1.b Luggage Assistant

Staat dit op het polisblad? Dan ben je hiervoor verzekerd.

Deze dekking is bedoeld om vermiste bagage zo snel mogelijk weer bij je terug te bezorgen. Jouw bagage moet wel zijn voorzien van een label.

Verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> Het verzorgen van contact tussen de vinder van de bagage en een verzekerde. Wanneer je dat zelf niet kunt, haalt een koerier de teruggevonden bagage op en bezorgt deze bij je. Je krijgt van ons de labels. Toegang tot de website van het Assistant Services-account. Hier activeer je de labels.
Eigen risico	Geen
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> De bagage zelf. Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 'Wat is nooit verzekerd?' in de Algemene voorwaarden lezen.
Maximum per schade	<ul style="list-style-type: none"> Tot € 50,- vergoeding voor kosten om de bagage terug te krijgen. De bagage moet gemerkt zijn met labels. Tot € 15,- beloning voor de vinder van de gelabelde bagage.
Bijzonderheden	<ul style="list-style-type: none"> De gegevens in het Assistant Services-account moet je zelf actueel houden. Wij helpen je en vergoeden de kosten die je met toestemming van de alarmcentrale hebt gemaakt. Een keer per jaar krijg je van ons nieuwe labels, als de oude niet meer bruikbaar zijn. Het oude label moet je daarvoor inleveren.

1.c Kid Assistant

Staat dit op het polisblad? Dan ben je hiervoor verzekerd.

Kid Assistant is bedoeld om verdwaalde kinderen snel terug te brengen bij de ouders of verzorgers. Iemand die het kind vindt, belt het noodnummer. Dat nummer staat op een label dat het kind zichtbaar bij zich draagt.

Verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> Belt degene die jouw kind heeft gevonden naar het noodnummer op het label? Dan wordt hij automatisch doorverbonden naar het eerste telefoonnummer dat je hebt opgegeven in het Assistant Services-account. Als we je telefonisch niet kunnen bereiken, wordt er automatisch een e-mailbericht of SMS-bericht verstuurd. Als ouder krijg je toegang tot de website van het Assistant Services-account. Hier activeer je het label en registreer je de gewenste informatie. We verstrekken een persoonsgebonden label.
Eigen risico	Geen
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> Kosten van medische behandeling, redding, berging en repatriëring. Ook andere kosten zijn niet verzekerd. Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 'Wat is nooit verzekerd?' in de Algemene voorwaarden lezen.
Maximum per schade	<ul style="list-style-type: none"> Tot € 50,- voor kosten die zijn gemaakt om weer bij het kind te komen. Bijvoorbeeld voor het gebruik van een taxi.
Bijzonderheden	<ul style="list-style-type: none"> De gegevens in het Assistant Services-account moet je zelf actueel houden. Een keer per jaar krijg je van ons nieuwe labels, als de oude niet meer bruikbaar zijn. Het oude label moet je daarvoor inleveren.

1.d Life Assistant

Staat dit op het polisblad? Dan ben je hiervoor verzekerd.

Life Assistant voorziet hulpverleners, familie en anderen zo snel mogelijk van informatie in noodsituaties. We verstrekken de informatie pas nadat we jouw unieke identificatienummer hebben gecontroleerd. Dit nummer draag je bij je.

Verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> Verstrekken van informatie aan hulpverleners en aan andere betrokken personen in noodsituaties. Toegang tot de website van het Assistant Services-account. Hier activeer je de labels en registreer je de gewenste informatie. Je krijgt van ons de labels.
Eigen risico	Geen
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> Kosten van medische behandeling, redding, berging en repatriëring. Ook andere kosten zijn niet verzekerd. Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 'Wat is nooit verzekerd?' in de Algemene voorwaarden lezen.
Bijzonderheden	<ul style="list-style-type: none"> Je bepaalt zelf welke informatie verstrekt wordt. Je vermeldt dit in het Assistant Services-account. Doordat je het label draagt, geef je toestemming aan de alarmcentrale om de geregistreerde informatie te verstrekken. De alarmcentrale verstrekt aan iedereen die het identificatienummer opgeeft, de geregistreerde informatie. Een keer per jaar krijg je van ons nieuwe labels, als de oude niet meer bruikbaar zijn. Het oude label moet je daarvoor inleveren.

Wegwijzer

Dit is de wegwijzer bij de afgesloten verzekering. De verzekering bestaat naast het polisblad ook uit voorwaarden. In de voorwaarden staan alle rechten en plichten die van toepassing zijn op onze (reis)verzekeringen. In de algemene voorwaarden staan regels die voor al onze (reis)verzekeringen gelden. In de productvoorwaarden of bijzondere voorwaarden staan alleen de regels voor het door jou gekozen product. Hieronder vind je handige tips, telefoonnummers en contactgegevens die je helpen voor, tijdens of na de reis.

NOODSITUATIE?

Reisverzekering, fietsverzekering of pechhulp

Bel direct de alarmcentrale: **+31 (0)20 592 92 92**

(dag en nacht bereikbaar)

Hulp tijdens de vakantie bij:

- spoedeisende hulp;
- een ziekenhuisopname;
- vervoer in verband met ziekte of ongeval;
- vervangend verblijf;
- eerder terugreizen naar Nederland.

Hulp bij pech:

- het uitvallen of huren van een vervoermiddel;
- pech met de auto, motor of fiets.

Belangrijk: voor vergoeding van kosten is uitdrukkelijk toestemming nodig van de alarmcentrale.

WIJZIGINGEN?

Verhuizen of een andere wijziging doorgeven?

Dit soort zaken zijn gemakkelijk te melden:

- online via onze website;
- via een tussenpersoon;
- telefonisch +31 (0)20 561 87 11.

VERZEKERING

Onze verzekering bestaat altijd uit:

- polisblad;
- algemene voorwaarden;
- productvoorwaarden of bijzondere voorwaarden.

SUGGESTIES OF NIET TE VREDEN?

Als je niet tevreden bent of een suggestie wilt doen, dan kan dit op onze website. Je vult hiervoor een contactformulier in. Wij vragen ook regelmatig, telefonisch of via een webformulier, naar de mening van onze klanten over onze service. De uitkomsten publiceren wij op de website.

REISTIPS!

Ga goed voorbereid op reis:

- Check regelmatig de dekking van jouw verzekering;
- Lees onze reistips op www.allianz-assistance.nl/reistips.

SCHADE?

- via het online schadeformulier op onze website;
- schade-aangifteformulier;
- telefonisch +31 (0)20 561 87 30.

Wij adviseren je een schade altijd online te melden. Als alle noodzakelijke documenten zijn meegestuurd, hebben wij maximaal vijf werkdagen nodig om je schade te beoordelen.

TIP: DIEFSTAL OF VERLIES

Bij diefstal of verlies moet je altijd aangifte doen bij de politie. Als de bagage tijdens de reis is zoekgeraakt kun je dit melden bij de vervoersmaatschappij. Bij diefstal van je fiets stuur je ons ook de twee originele sleutels.

REIS ANNULEREN?

Neem zo snel mogelijk contact op met de organisatie waar je de reis hebt geboekt. In ieder geval binnen drie dagen. Je hebt van de organisatie een bewijs nodig om aanspraak te maken op de annuleringsverzekering. Bekijk voor meer informatie de voorwaarden van de annuleringsverzekering.

REISARTS

Als je tijdens de reis vragen hebt over jouw gezondheid of over medicijnen, dan kun je contact opnemen met de Reisarts. De Reisarts is bereikbaar via telefoonnummer +31 (0)20 592 91 41 op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Stel je vraag of kijk voor meer informatie op onze website www.allianz-assistance.nl.

Global Assistance

Allianz 