

Verzekeringsvoorwaarden Pechhulp V-PHV-1223

A. Algemene informatie

Wie zijn *wij* en wat mag *je* van *ons* verwachten?

Wij zijn de Nederlandse vestiging van AWP P&C S.A. - met een statutaire zetel in Parijs, Frankrijk. We handelen ook onder de naam Allianz 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.

De verzekeringsvoorwaarden vormen samen met de polis de overeenkomst tussen jou en ons. Sommige woorden en zinnen hebben specifieke betekenissen en zijn gedefinieerd in de algemene voorwaarden. Om het lezen te vergemakkelijken zijn deze cursief geschreven.

Hoe lees je de verzekeringsvoorwaarden?

De afspraken over de verzekering staan op de polis en in de verzekeringsvoorwaarden.

Staan er tegenstrijdigheden in de voorwaarden?

Dan gelden eerst de afspraken die op de polis staan. Daarna gelden de *voorwaarden* van de dekkingen en vervolgens de algemene *voorwaarden*.

B. Contact opnemen

De hulpverleningsservice voor pechhulp is 7 dagen per week en 24 uur per dag telefonisch bereikbaar. Als je hulp nodig hebt, probeer deze dan niet zelf te regelen. Je hebt dan namelijk geen recht op vergoeding van de kosten.

Als je hulp nodig hebt, neem dan contact op met Allianz Assistance:

- Vanuit Nederland: (0)20 851 22 94
- Vanuit het *buitenland*: +31 (0)20 851 22 94

Zorg dat je de volgende gegevens bij de hand hebt voordat je ons belt:

- het kenteken van je *voertuig*;
- de exacte locatie van je *voertuig*;
- je contactgegevens en telefoonnummer;
- de beschrijving van het probleem.

Gesprekken kunnen worden opgenomen en worden gebruikt voor trainingsdoeleinden.

INHOUD

A. Algemene informatie	1	F.1 Pechhulp ter plaatse en wegslepen	5
A.1 Dekking pechhulp onderweg	1	F.2 Hulp aan inzittende(n)	6
A.2 Verzekeraar/we/wij/ons/onze	1	F.3 Beheer en aflevering van het voertuig	6
B. Contact opnemen	1	F.4 Telematica	7
C. Overzicht dekking	2	G. Verantwoordelijkheid	7
D. Dekkingsgebied	3	H. Uitsluitingen en beperkingen	8
E. Definities	4	I. Algemene bepalingen	8
E.1 Algemene definities	4	I.1 Gegevensbescherming	8
E.2 Definitie van verzekerde gebeurtenissen	4	I.2 Economische sancties	8
F. Vergoedingen hulpverlening – hulpverlening voor voertuig en inzittende(n)	5	I.3 Klachten	8
		I.4 Rechtsmacht	8
		I.5 Toepasselijk recht	8
		Privacyverklaring	10

C. Overzicht dekking

Verzekerde gebeurtenissen

Wat is gedekt?	
<i>Pech</i>	Gedekt
<i>Ongeval en gerelateerd</i>	Gedekt
<i>Bestuurdersfouten</i>	Gedekt
<ul style="list-style-type: none"> • Brandstoftekort • Ander brandstofprobleem • Lege accu • Lekke band(en) • Sleutelproblemen • Vastzittend voertuig 	
<i>Diefstal en gerelateerd</i>	
<i>Gebroken (voor)ruit</i>	

De verleende vergoedingen en de maxima daarvan staan in onderstaande tabel:

Vergoeding	Voorwaarden & maxima*
Pechhulp ter plaatse en wegslepen	<ul style="list-style-type: none"> • Reparatie ter plaatse voor het voertuig en gekoppelde caravan of aanhanger, als dat binnen een uur mogelijk is. • Slepen: naar dichtstbijzijnde reparatiewerkplaats of naar eigen garage van begunstigde of de verkopende dealer indien de stilstand plaatsvindt binnen 25 km van de locatie van het incident. • Slepen van gekoppelde caravan of aanhanger tot 25 km bij uitval van motorvoertuig. • Kosten kleine reparatie.
Vervangend voertuig	<ul style="list-style-type: none"> • Categorie B binnen Nederland of gelijkwaardige categorie in het buitenland indien beschikbaar. • Duur 2 kalenderdagen in Nederland en 4 kalenderdagen in het buitenland. • Inclusief drop-offkosten in Nederland. • Alleen na slepen 25 km van woonadres als het voertuig niet dezelfde dag te repareren is.

Hotel/ accommodatie	<ul style="list-style-type: none"> • Maximaal 1 nacht in Nederland of 2 nachten in het <i>buitenland</i> en € 80,- per persoon per nacht exclusief Ontbijt; • Als <i>voertuig</i> niet de volgende dag gerepareerd kan worden en er is geen mogelijkheid om thuis te komen.
Voortzetting van de reis of Terugkeer naar <i>woonadres</i>	<p>Als <i>voertuig</i> niet binnen 48 uur te repareren is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taxi: maximaal € 100,-. • Huurauto: categorie B binnen Nederland of gelijkwaardige categorie in het <i>buitenland</i> indien beschikbaar. • Inclusief drop-offkosten. • Trein: 2e klas. • Vliegtuig: economie klasse indien afstand langer duurt dan 8 uur per trein. • Hotel: Maximaal 1 nacht, € 80,- per persoon per nacht exclusief ontbijt.
Aflevering <i>voertuig</i>	<ul style="list-style-type: none"> • In het land waar je woont.
Repatriëring <i>voertuig</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Naar je <i>woonadres</i> of de dichtstbijzijnde garage bij je <i>woonadres</i>. • Als <i>voertuig</i> niet binnen 48 arbeidsuren te repareren is. • Als de restwaarde van het <i>voertuig</i> hoger zijn dan de repatriëringskosten.
Ophalen gerepareerd <i>voertuig</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Taxi: maximaal € 100,-. • Trein: 2e klas . • Vliegtuig: economie klasse indien afstand langer duurt dan 8 uur per trein.

* Dit is een overzicht van je vergoedingen, voorwaarden en maxima. Lees het volledige document, inclusief de Algemene voorwaarden goed door.

D. Dekkingsgebied

Waar ben je verzekerd?

Op het polisblad staat waar je verzekerd bent. De mogelijke gebieden zijn:

- Nederland zonder jouw eigen woonplaats;
- Nederland met jouw eigen woonplaats;
- Nederland en Europa zonder jouw eigen woonplaats;
- Nederland en Europa met jouw eigen woonplaats.

Let op:

- Op Vlieland en Schiermonnikoog ben je niet verzekerd.
- Als Europa op de polis staat, dan mag je tot maximaal 120 aaneengesloten dagen in het buitenland zijn. Als dit meer is ben je niet verzekerd.

Als Europa op de polis staat, ben je verzekerd in de volgende landen:

Albanië, Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Frym (Macedonië), Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Moldavië, Monaco, Montenegro, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal (met uitzondering van de Azoren en Madeira), Roemenië, San Marino, Servië, Slovenië, Slowakije, Spanje (met uitzondering van Canarische Eilanden en de Balearen), Tsjecho, Turkije (Europese deel), Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Wit-Rusland, IJsland, Zweden, Zwitserland.

E. Definities

E.1. Algemene definities

Bepaalde termen hebben een specifieke betekenis en zijn gedefinieerd in de Voorwaarden.

Begunstigde/jij	De <i>verzekeringnemer</i> en alle bevoegde bestuurders en niet-betalende passagiers in het verzekerde <i>voertuig</i> , tot het maximum aantal inzittenden vermeld in de voertuigspecificaties van de fabrikant. Lifters zijn uitgesloten.
Buitenland	Elk land buiten het woonland van <i>verzekeringnemer</i> .
Caravan of aanhanger	caravan of aanhanger van maximaal 3.500 kg (inclusief laadvermogen) die aan het <i>voertuig</i> is gekoppeld.
Stilstand van het voertuig	Elke gebeurtenis waardoor het verzekerde <i>voertuig</i> stil komt te staan of niet meer veilig kan rijden op de openbare weg.
Verzekerde gebeurtenis	Een gebeurtenis zoals gedefinieerd onder 'Definitie van verzekerde gebeurtenissen' in deel E.2 die de <i>begunstigde</i> recht geeft op onze hulp.
Verzekeringnemer/jij	Degene die de verzekering heeft afgesloten en de verzekeringspremie heeft betaald.
Voertuig	Particulier motorvoertuig of motor niet ouder dan 16 jaar en maximaal 3.500 kg. Het voertuig moet worden geregistreerd voor gebruik op de openbare weg in het woonland van <i>verzekeringnemer</i> . De dekking geldt niet voor driewielers, quads en als het voertuig (ook) wordt gebruikt als taxi, ambulance, koeriersdienst, huurauto, lesauto en/of lijkwagen.
Woonadres	Het vaste woonadres van de <i>begunstigde</i> in zijn/haar woonland voor juridische en fiscale doeleinden.

E.2. Definitie van verzekerde gebeurtenissen

Bestuurdersfouten	<ul style="list-style-type: none"> • Brandstoftekort: Brandstoftekort met als gevolg stilstand van het <i>voertuig</i> op de locatie van het incident. • Ander brandstofprobleem: Verkeerde brandstof, bevroren of vervuilde brandstof, met als gevolg stilstand van het <i>voertuig</i> op de locatie van het incident. • Lege accu elektrisch <i>voertuig</i>: Een lege accu van de elektromotor met als gevolg stilstand van het <i>voertuig</i> op de locatie van het incident. Het niet kunnen opladen van de accu door een technisch probleem met de accu zelf wordt beschouwd als <i>pech</i>. • Lekke band(en): Het leeglopen van een of meer banden met als gevolg stilstand van het <i>voertuig</i>, of gekoppelde <i>caravan of aanhanger</i>, op de locatie van het incident. • Sleutelproblemen: Voertuigsleutels die in het afgesloten <i>voertuig</i> liggen, beschadigde, verloren of gestolen sleutels, met als gevolg <i>stilstand van het voertuig</i> op de locatie van het incident. • Vastzittend <i>voertuig</i>: Het <i>voertuig</i> komt vast te zitten in zand, sneeuw of modder met als gevolg onverwachte <i>stilstand van het voertuig</i> op de locatie van het incident.
Diefstal en gerelateerd	<ul style="list-style-type: none"> • Diefstal van <i>voertuig</i>: Het <i>voertuig</i> wordt gestolen. Wij vragen je mogelijk om een kopie van het politierapport. • Poging tot diefstal en diefstal van onderdelen (inclusief berging van het <i>voertuig</i> na diefstal): Diefstal of beschadiging van voertuigonderdelen of apparatuur met als gevolg <i>stilstand van het voertuig</i> op de locatie van het incident. Wij vragen je mogelijk om een kopie van het politierapport.

Gebroken (voor)ruit	Een gebarsten of gebroken ruit of voorruit, met als gevolg <i>stilstand van het voertuig</i> op de locatie van het incident.
Ongeval en gerelateerd	<ul style="list-style-type: none"> • Voertuigongeval: Een plotselinge onvoorziene en onopzettelijke gebeurtenis, aanrijding, botsing met een stilstaand of bewegend object of ongeluk met als gevolg <i>stilstand van het voertuig</i>. • Brand: Hitte of vlammen die het <i>voertuig</i> beschadigen met als gevolg <i>stilstand van het voertuig</i>. • Vandalisme: Breuk of schade aan het <i>voertuig</i> door toedoen van een derde partij op de locatie van de schade met als gevolg <i>stilstand van het voertuig</i>. Wij vragen je mogelijk om een kopie van het politierapport. • Weersomstandigheden: De volgende specifieke gebeurtenissen door natuurlijke oorzaken: hagel, overstroming, storm, orkaan, regen, ijzel of sneeuw, wind, bliksem of een soortgelijke gebeurtenis die niet officieel wordt uitgeroepen tot natuurramp met als gevolg <i>stilstand van het voertuig</i>.
Pech	Een onverwacht mechanisch, elektrisch of elektronisch defect, met als gevolg <i>stilstand van het voertuig</i> , of gekoppelde <i>caravan</i> of <i>aanhanger</i> , inclusief een lege accu. Een lege accu van elektrische voertuigen wordt niet beschouwd als pech, behalve als de accu niet kan worden opgeladen door een technisch probleem met de accu zelf.

F. Vergoedingen hulpverlening – hulpverlening voor voertuig en inzittende(n)

In geval van *stilstand van het voertuig* als gevolg van een in paragraaf E.2 gedekte verzekerde gebeurtenis verstrekken wij de hierna beschreven vergoedingen voor pechhulp, binnen de dekkingslimieten en voorwaarden die voor elke vergoeding hieronder beschreven zijn. Een samenvatting vind je in deel C Overzicht dekking.

F.1. Pechhulp ter plaatse en wegslepen

F.1.1 Reparatie ter plaatse

Bij *stilstand van het voertuig*, of gekoppelde *caravan* of *aanhanger*, als gevolg van een verzekerde gebeurtenis, zoals gedefinieerd in paragraaf E.2.

Regelen wij pechhulp om het mankement vast te stellen en indien mogelijk ter plaatse te repareren zodat je weer veilig kunt rijden met jouw *voertuig*, of gekoppelde *caravan* of *aanhanger*.

Vergoeden wij tot maximaal € 20,- inclusief btw de kosten van kleine technische onderdelen zoals lampjes, zekeringen en bandenplaksets voor reparatie ter plaatse, als deze onderdelen niet in het *voertuig* aanwezig zijn.

F.1.2. Wegslepen/berging

Als bij *stilstand van het voertuig*, of de gekoppelde *caravan* of *aanhanger*, als gevolg van een in paragraaf E.2. gedefinieerde gebeurtenis. Als het *voertuig* niet ter plaatse te repareren is, brengt onze pechhulpverlener het *voertuig* naar het dichtstbijzijnde reparatiebedrijf of naar de eigen garage of dealer van *beginstigde*. Dit als de *stilstand* plaatsvindt binnen 25 km van de eigen garage of dealer. Deze dekking is maximaal 7 keer per jaar mogelijk.

Bij *stilstand van het voertuig* dat een *caravan* of *aanhanger* trekt, regelen en betalen wij de kosten van het vervoer van de *caravan* of *aanhanger* samen met het *voertuig* naar het reparatiebedrijf.

Als het reparatiebedrijf waarnaar het *voertuig*, of de gekoppelde *caravan* of trailer, moet worden gesleept is gesloten (buiten de openingstijden), dan wordt het *voertuig* naar een veilige parkeerplaats of stalling gebracht. Het *voertuig*, of de gekoppelde *caravan* of *aanhanger*, wordt dan de volgende werkdag naar het reparatiebedrijf gebracht.

In dringende gevallen kunnen we vervoer per taxi of per openbaar vervoer regelen en betalen tot ten hoogste € 100,- inclusief btw.

F.1.3. Ophalen reservesleutels

Bij *stilstand van het voertuig* doordat de sleutel is gestolen, verloren, beschadigd, niet goed werkt of in het afgesloten *voertuig* ligt, regelen en betalen wij de het vervoer per taxi of openbaar vervoer om de reservesleutels op te halen en terug te keren naar het *voertuig* tot maximaal € 100,- inclusief btw.

F.1.4. Verzending van onderdelen

Als de noodzakelijke onderdelen voor de reparatie van het *voertuig* niet beschikbaar zijn in de plaats waarnaar het *voertuig* is gesleept. En de garage deze niet ter plaatse kan krijgen, vergoeden wij de kosten van verzending van de onderdelen naar het reparatiebedrijf. De kosten van de onderdelen zelf vergoeden wij niet.

F.2. Hulp aan inzittende(n)

F.2.1. Vervangend voertuig

Na een door ons georganiseerde wegsleping/berging, bij *stilstand van het voertuig* als gevolg van een *verzekerde gebeurtenis*. En als het *voertuig* niet te repareren is op dezelfde dag, regelen en betalen wij de kosten van een vervangend *voertuig*. Dit volgens de voorwaarden van het autoverhuurbedrijf, tot maximaal een gelijkwaardige categorie of anders categorie B. Onder voorbehoud van de beschikbaarheid van een vervangend *voertuig* bij het verhuurbedrijf. Deze dekking geldt tot het *voertuig* is gerepareerd.

Als dat nodig is, regelen en betalen wij ook het vervoer per taxi of openbaar vervoer naar het verhuurbedrijf.

Onder voorbehoud van de beschikbaarheid bij het verhuurbedrijf regelen en betalen wij de kosten van de aflevering van de huurauto op de locatie van *begunstigde*.

De huurauto moet worden ingeleverd bij de vestiging van het verhuurbedrijf waar deze is opgehaald.

Voor een vervangend *voertuig* heb je altijd een creditcard nodig.

F.2.2. Hotelaccommodatie

Als het *voertuig*, of de gekoppelde *caravan*, door een in paragraaf E.2. vermelde *verzekerde gebeurtenis* stil is komen te staan in het *buitenland*. Regelen en betalen wij de hotelkosten van de *begunstigden*. Als je ervoor kiest bij je *voertuig*, of gekoppelde *caravan*, te blijven tijdens de duur van de reparatie. Dit tot maximaal € 80,- per persoon per nacht inclusief btw exclusief ontbijt gedurende in totaal 1 nacht.

Wij regelen en betalen het vervoer per taxi of openbaar vervoer naar het hotel.

F.2.3. Voortzetting van de reis en/of terugkeer naar huis

Als het *voertuig* door een in paragraaf E.2 vermelde *verzekerde gebeurtenis* stil is komen te staan. En langer duurt dan 48 uur, regelen en betalen wij

de voortzetting van de reis voor de *begunstigden*. Dit kan naar hun eindbestemming of naar het *woonadres* van de *begunstigde* met het meest geschikte vervoermiddel:

- Per taxi of openbaar vervoer tot € 100,- inclusief btw;
- Per trein in de standaardklasse;
- Per vliegtuig in economy klasse als de afstand tot *woonadres* of de eindbestemming van *begunstigde* meer is dan 8 uur per trein; of
- huurauto van een gelijkwaardige categorie als het verzekerde *voertuig* of categorie B. Afhankelijk van de beschikbaarheid van vervangend vervoer bij het verhuurbedrijf gedurende maximaal 24 uur, inclusief drop-offkosten.

Als de voortzetting van de reis of terugkeer naar huis niet geregeld kan worden op de dag waarop het *voertuig* is stilgevallen, regelen en betalen wij hotelaccommodatie voor de *begunstigden*. Voor ten hoogste één (1) nacht en tot maximaal € 80,- per persoon per nacht, inclusief btw en exclusief ontbijt.

Als dat nodig is, regelen en betalen wij het vervoer per taxi of openbaar vervoer naar het station, het vliegveld, het hotel of het verhuurbedrijf.

Voortzetting van de reis en terugkeer naar huis kunnen niet gecombineerd worden. Als beide nodig zijn en *begunstigde* gekozen heeft voor voortzetting van de reis, regelen en betalen wij kosten van terugkeer naar huis niet.

F.3. Beheer en aflevering van het voertuig

F.3.1. Repatriëring van het voertuig

Bij *stilstand van het voertuig* in het *buitenland* als gevolg van een in paragraaf E.2 vermelde *verzekerde gebeurtenis* regelen en betalen wij het volgende:

Als het *voertuig* niet binnen 2 werkdagen te repareren is, regelen en betalen wij de repatriëring van het *voertuig* naar het dichtstbijzijnde reparatiebedrijf of het *woonadres* van *verzekeringnemer/begunstigde*.

Als het *voertuig* in het *buitenland* gerepareerd is, regelen en betalen wij de kosten van aflevering van het *voertuig* op het *woonadres* van de *verzekeringnemer/begunstigde*. Door een vervoersbedrijf of een professionele chauffeursdienst in te zetten.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor *diefstal* of beschadiging van accessoires, bagage, materiaal en persoonlijke bezittingen die in het *voertuig* zijn achtergebleven tijdens het vervoer.

Onze vervoerskosten zijn beperkt tot het bedrag van de marktwaarde van het *voertuig* na de schadegebeurtenis. Wij regelen en betalen de kosten van een expert die bij de reparateur een diagnose stelt.

F.3.2. Ophalen gerepareerd voertuig door de begunstigde

Bij *stilstand van het voertuig* als gevolg van een in paragraaf E.2 vermelde *verzekerde gebeurtenis* regelen en betalen wij de kosten voor het ophalen van het *voertuig* na reparatie op de meest geschikte wijze:

- Taxi of openbaar vervoer tot € 100,- inclusief btw;
- Trein op basis van standaard klasse;
- Vliegtuig economie klasse als de afstand van het *woonadres* van *begunstigde* naar de reparateur langer is dan 8 uur per trein.

Als dat nodig is, regelen en betalen wij het vervoer per taxi of openbaar vervoer naar het station of het vliegveld.

De maximale dekking voor het ophalen van het gerepareerde *voertuig* door de *begunstigde* bedraagt niet meer dan de marktwaarde van het *voertuig*.

F.4. Telematica

Bij *stilstand van een met telematica uitgerust voertuig* in het *buitenland* als gevolg van een in paragraaf E.2 vermelde *verzekerde gebeurtenis* kunnen de volgende dekkingen van toepassing zijn. Dit hangt af van de technologie van het *voertuig*:

Voortzetting van reis of terugkeer naar huis

Wij regelen en betalen de kosten van terugkeer naar het *woonadres* van de *begunstigde* of voortzetting van de reis voor de *begunstigde* naar zijn eindbestemming met het meest geschikte vervoermiddel:

- Per taxi of openbaar vervoer tot € 100,- inclusief btw;
- Per trein in de standaardklasse;
- Per vliegtuig economy class als de afstand tot *woonadres* of de eindbestemming van *begunstigde* langer duurt dan 8 uur per trein.

Als de voortzetting van de reis of terugkeer naar huis niet geregeld kan worden op de dag waarop het *voertuig* is stilgevallen. Dan regelen en betalen wij hotelaccommodatie voor de *begunstigden*. Voor ten hoogste één (1) nacht en tot maximaal € 80,- per persoon per nacht, inclusief btw en exclusief ontbijt.

Als dat nodig is, regelen en betalen wij het vervoer per taxi of openbaar vervoer naar het station, het vliegveld of het hotel.

G. Verantwoordelijkheid

Verzekeraar is in sommige gevallen verplicht de hulpverlening over te laten aan de plaatselijke hulpdiensten. *Begunstigde* of zijn/haar familieleden moeten in een noodgeval zo snel mogelijk direct contact opnemen met de plaatselijke hulpdiensten.

Verzekeraar is niet aansprakelijk voor nietnakoming of vertragingen in de nakoming van zijn verplichtingen, als gevolg van overmacht of gebeurtenissen zoals:

- burgeroorlog of oorlogen in het *buitenland*;
- revoluties;
- beruchte politieke instabiliteit;
- gewelddadige inbezitting;
- embargo's;
- economische sancties (overzicht van beperkende maatregelen per land beschikbaar op de website van het ministerie van Economische Zaken en Financiën);
- volksopstanden;
- rellen;
- sabotage;
- terrorisme;
- stakingen;
- inbeslagnames of dwangmaatregelen door de openbare macht;
- officiële verboden;
- ontploffingen van machines;
- nucleaire of radioactieve effecten;
- ernstige klimatologische belemmeringen en onvoorzienbare gebeurtenissen van natuurlijke oorsprong.

Per land is ook informatie beschikbaar in het gedeelte "Reisadviezen" op de website van het ministerie van Buitenlandse Zaken.

Verzekeraar zal zich ondanks deze omstandigheden inspannen *begunstigde* zo goed mogelijk te helpen.

Als de *begunstigde* of iemand uit zijn omgeving een onderdeel van de in de Algemene voorwaarden vermelde verzekerde hulpverlening zelf regelt, worden de kosten daarvan alleen vergoed als verzekeraar daarvan van tevoren op de hoogte is gesteld en daarmee uitdrukkelijk akkoord is gegaan. De gemaakte kosten worden vergoed tegen overlegging van originele bewijzen tot ten hoogste de kosten die verzekeraar zou hebben gemaakt voor het organiseren van de hulp.

De verzekeraar is alleen aansprakelijk voor de hulpverleningsdiensten die deze levert op grond van de Algemene hulpverleningsvoorwaarden.

Hij kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor handelingen van dienstverleners die voor *begunstigde* handelen uit hun eigen naam en onder hun eigen verantwoordelijkheid. Hij kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor de niet-nakoming of niet-behoorlijke nakoming van zijn contractuele verplichtingen als gevolg van overmacht.

H. Uitsluitingen en beperkingen

De pechhulp onderweg biedt geen dekking voor de in deze rubriek opgenomen gebeurtenissen, behalve als de gebeurtenis uitdrukkelijk is gedekt in de door jou afgesloten verzekering. Zie de Rubrieken E en F voor meer informatie.

In de volgende gevallen bieden wij geen hulp of vergoeding aan *verzekeringnemer* of *begunstigden*:

- Kosten gemaakt zonder onze voorafgaande toestemming of die in de verzekering niet uitdrukkelijk vermeld zijn als gedekte kosten.
- Wanneer de *begunstigde* of een derde de diensten, beschreven in deze voorwaarden, regelt zonder onze toestemming vooraf en een dossiernummer.
- Ioniserende straling of radioactieve besmetting door nucleaire brandstof of nucleair afval door het verbranden van nucleaire brandstof.
- Radioactieve, giftige, explosieve of andere gevaarlijke eigenschappen van een nucleair ontploffingsapparaat of een nucleair onderdeel daarvan.
- Oorlog, invasie, maatregelen van buitenlandse vijanden, terroristische activiteiten, vijandelijkheden (al dan niet na een oorlogsverklaring), burgeroorlog, rebellie, revolutie, opstand, militaire macht of machtsmisbruik, oproer of binnenlandse onlusten.
- Uitgeroepen natuurrampen, waaronder begrepen de volgende specifieke gebeurtenissen: Hagel, overstroming, storm, orkaan, regen, ijzel of sneeuw, wind, bliksem of een soortgelijke gebeurtenis die officieel tot natuurramp is verklaard door de autoriteiten en met als gevolg *stilstand van het voertuig*.
- Het gebruik van drugs, narcotica en soortgelijke middelen die niet medisch zijn voorgeschreven, en alcoholmisbruik.
- Opzettelijke handelingen van verzekerde of de gevolgen van frauduleuze/nalatige/misleidende/strafbare handelingen, zelfdoding of een poging tot zelfdoding.
- Kosten waarvoor geen originele facturen of gewaarmerkte afschriften worden overgelegd.
- Gebeurtenissen in landen buiten het dekkinggebied of buiten de geldigheidsduur van het contract, met name als de reis naar het *buitenland* langer duurt dan gepland.
- Incidenten ontstaan door deelname door *begunstigde* aan evenementen, races, gemotoriseerde wedstrijden (of kwalificaties daarvoor), met inachtneming van de voorschriften van overheidsinstanties.
- De kosten van vervangende onderdelen, tenzij deze vermeld zijn bij de vergoede onderdelen.
- Kosten zoals brandstof of tolkosten.
- Kosten voor gespecialiseerde berging of kosten door ons gemaakt terwijl het verzekerde *voertuig* zich niet op een openbare weg bevond toen de stilstand plaatsvond en het *voertuig* niet bereikbaar was voor ons standaard bergingsvoertuig, tenzij dit is vermeld in het dekkingsoverzicht.
- Hulpdiensten op paden en onberijdbare wegen.
- Als het *voertuig* niet rijvaardig is of niet is onderhouden volgens de voorschriften van de fabrikant. We behouden ons het recht voor om te vragen om bewijs van onderhoud.
- *Stilstand van het voertuig* als gevolg van terugroepacties van de fabrikant, onderhoudsbeurten, controles, montage van accessoires.
- Als je een gebrek waarvoor wij de afgelopen 28 dagen al eerder hulp hebben verleend niet hebt gerepareerd. *Jij* bent ervoor verantwoordelijk dat een door ons uitgevoerde reparatie ter plaatse zo spoedig mogelijk wordt gevolgd door een definitieve reparatie.
- Gebruik van grove taal of agressief gedrag tegenover onze medewerkers.
- Cyberaanval, dit is elke vorm van kwaadwillige activiteit gericht op computerinformatiesystemen, computernetwerken, infrastructuur, pc's of smartphones en die voortvloeit uit een verzoek om hulp bij *pech* onderweg.

I. Algemene bepalingen

I.1. Gegevensbescherming

Bij het verzamelen, verkrijgen en gebruiken van persoonsgegevens houden wij ons aan de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens en de Nederlandse wet- en regelgeving over gegevensbescherming. Als je hierover meer wilt weten, kun je de bijlage bij deze voorwaarden raadplegen.

I.2. Economische sancties

Deze verzekering biedt geen dekking of vergoeding wanneer deze in strijd zou zijn met een toepasselijke sanctie, wet of regelgeving van de Verenigde Naties, de Europese Unie, de Verenigde Staten of met enige andere economische of commerciële sanctie, wet of regelgeving die van toepassing is. Claims van personen, ondernemingen, overheden en overige partijen wijzen wij af wanneer dit verboden is op grond van nationale of internationale overeenkomsten of sancties.

I.3. Klachten

Wat kun je doen in geval van een klacht?

Heb je een klacht? Neem dan contact met ons op. Lukt het niet jouw klacht op te lossen met onze medewerkers? Dan kun je een klacht indienen bij onze directie. Ben je achteraf niet tevreden over onze oplossing? Dan kun je een klacht indienen bij het klachteninstituut voor de Financiële Dienstverlening via www.kifid.nl. Het adres is:

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.
Je kunt het Kifid ook bellen: 070 333 8999.

Je kunt de klacht ook voorleggen aan de bevoegde rechtbank.

I.4. Rechtsmacht

De rechtbanken in Nederland zijn als enige bevoegd in geschillen die ontstaan uit deze verzekering.

I.5. Toepasselijk recht

Op deze verzekering is het Nederlandse recht van toepassing en alle communicatie en documentatie in verband met deze verzekering is in het Nederlands.

Privacyverklaring

Privacy en persoonlijke gegevens

Je leest nu onze Privacyverklaring. Deze verklaring legt uit welke persoonlijke gegevens we verzamelen, hoe en waarom we dit doen én met wie deze gegevens worden gedeeld.

1. Wie zijn wij?

Wij zijn de Nederlandse vestiging van AWP P&C S.A. met een statutaire zetel in Parijs, Frankrijk. We handelen ook onder de naam Allianz Assistance en zijn onderdeel van Allianz Partners SAS. Onze organisatie heeft een vergunning waarmee wij wereldwijd verzekeringen en diensten mogen aanbieden.

Allianz Assistance is verantwoordelijk voor de bescherming van jouw persoonsgegevens. Wij houden ons hiervoor aan de wet en regels voor gegevensbescherming.

2. Welke persoonlijke gegevens verzamelen we?

Als je een verzekering bij ons aanvraagt, verzamelen en verwerken we de volgende persoonlijke gegevens:

- Naam, adres en woonplaats.
- Geslacht, geboortedatum en leeftijd.

- Contactgegevens (telefoonnummer, e-mailadres, etc.).
- Betalingsgegevens (creditcard, bankrekeningnummer, etc.).
- Dekkingsgegevens van afgesloten polissen.
- Bij gebruik van de website en apps: type apparaat, browser, taal, datum, tijd en IP-adres.
- Bij bepaalde verzekeringen: locatiegegevens, kenteken, reisgegevens, nationaliteit, identiteitsbewijs, beroep en gezinssamenstelling.
- Resultaten van fraude- en/of sanctiescreening.

Daarnaast verzamelen en verwerken wij ook bijzondere persoonsgegevens, zoals medische gegevens. 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. Zij kan deze gegevens verstrekken aan personen die betrokken zijn bij de hulpverlening. Ook geeft zij de informatie aan onze medisch adviseur.

3. Hoe verzamelen en gebruiken wij persoonlijke gegevens?

Hieronder lees je voor welke doelen wij jouw persoonlijke gegevens gebruiken. Ook leggen we uit of we hiervoor wel of geen toestemming van je nodig hebben.

Doelen	Is jouw toestemming nodig?
Voor het accepteren en uitvoeren van je verzekeringsovereenkomst, het beheren van hieruit voortkomende relaties en om je snel en juist te kunnen informeren.	Nee
Voor onze financiële administratie.	Nee
Voor marketingactiviteiten. Bijvoorbeeld gericht op het vergroten van ons klantenbestand of om je te informeren over producten en diensten die mogelijk interessant zijn. Wij kunnen dit doen via e-mail, post, telefoon, website en apps. Als je deze vorm van communicatie niet prettig vindt, kun je bezwaar indienen of je toestemming intrekken (zie punt 9).	Ja, tenzij wij een gerechtvaardigd belang hebben bij de verwerking
Voor profiling. Dit is het verzamelen, analyseren en combineren van je persoonsgegevens tot een profiel. Dit heeft als doel onze communicatie en ons productaanbod aan te sluiten op jouw persoonlijke voorkeuren. Daarnaast brengen we met profielen mogelijke (bedrijfs)risico's in kaart.	Ja, tenzij wij een gerechtvaardigd belang hebben bij de verwerking
Voor het nemen van geautomatiseerde beslissingen. Bijvoorbeeld om de premie te berekenen en de hoogte van jouw klantvoordeel of loyaliteitskorting te bepalen aan de hand van je profiel. Daarnaast om je bezoek aan onze website te personaliseren door producten, diensten, aanbiedingen en inhoud af te stemmen op je voorkeuren.	Ja, tenzij de verwerking noodzakelijk is voor totstandkoming of uitvoering van de verzekeringsovereenkomst

Doelen	Is jouw toestemming nodig?
Voor statistische analyses en om onze producten en diensten verder te ontwikkelen.	Nee
Om fraude, witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen en te bestrijden. Daarnaast om de veiligheid en integriteit van de financiële branche, onze organisatie, medewerkers en cliënten te beschermen. Om te voldoen aan verplichtingen volgens de wet (zoals het afdragen van belasting of screening vanwege de Sanctiewet).	Nee
Om een risico te herverzekeren. Dit houdt in dat wij zelf een verzekering afsluiten om het risico te spreiden.	Nee

Wij kunnen ook persoonlijke gegevens over je ontvangen uit openbare bronnen, zoals het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), RDW en het Kadaster. En van andere organisaties of personen, zoals bemiddelaars, gevolmachtigd agenten, werkgevers, hulpverleners, schadebehandelaars, andere verzekeraars, onderzoeksbureaus of instellingen voor fraudepreventie.

Hieronder staan doelen genoemd waarvoor wij geen nadrukkelijke toestemming van je nodig hebben. Als dit het geval is, verwerken wij deze persoonsgegevens omdat wij dit mogen en/of om te voldoen aan verplichtingen volgens de wet. Bijvoorbeeld als de verwerking van gegevens noodzakelijk is:

- Voor het afsluiten van een overeenkomst of het uitvoeren hiervan.
- Om jouw belangen of die van een ander te beschermen.
- Om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- Voor een taak van algemeen belang.
- Omdat wij (of andere partijen) daar een gerechtvaardigd belang bij hebben, behalve als de belangen van jou of een betrokkene zwaarder wegen. Wil je hier meer over weten? Neem dan contact met ons op (zie punt 9).

Wij hebben jouw persoonlijke gegevens nodig om onze producten en diensten te kunnen aanbieden en uitvoeren. Als je jouw persoonlijke gegevens niet met ons wilt delen, kunnen wij je geen verzekering aanbieden die aansluit bij jouw specifieke wensen.

4. Wie heeft toegang tot jouw persoonlijke gegevens?

Wij zorgen ervoor dat jouw persoonlijke gegevens worden verwerkt op een manier die past bij bovenstaande doelen. Hiervoor kunnen jouw

gegevens aan de volgende partijen bekendgemaakt worden: overheden, andere Allianz Group bedrijven, andere verzekeraars, co-verzekeraars, herverzekeraars, verzekeringstussenpersonen en banken. Al deze partijen zijn verantwoordelijk voor de bescherming van jouw gegevens.

We kunnen je gegevens ook delen met partijen die wij opdracht gegeven hebben om de gegevens te verwerken. Dit zijn: andere Allianz Group bedrijven, adviseurs, deskundigen, juristen, reparateurs, artsen en dienstverlenende bedrijven. Deze partijen mogen je persoonlijke gegevens niet gebruiken voor hun eigen marketingactiviteiten zonder jouw toestemming.

We kunnen gegevens delen bij een (geplande) reorganisatie, fusie, verkoop, gezamenlijke onderneming, toewijzing of overdracht. Daarnaast bij een faillissement of het overdragen van (een deel van) ons bedrijf, onze activa of aandelen.

Tot slot kunnen we gegevens delen om aan de wet te voldoen. Bijvoorbeeld aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) wanneer je hier een klacht hebt ingediend over onze producten of diensten. Wij kunnen ook gegevens uitwisselen met Stichting CIS in het kader van fraudebestrijding.

5. Waar worden mijn persoonlijke gegevens verwerkt?

Omdat onze hulpverlening wereldwijd is, kunnen je persoonsgegevens zowel binnen als buiten de Europese Economische Ruimte (EER) worden verwerkt door de partijen bij punt 4. Hierbij zorgen wij er altijd voor dat we afspraken maken over vertrouwelijkheid en veiligheid. En dat deze afspraken aansluiten op de regels voor gegevensbescherming. We geven je persoonsgegevens nooit aan partijen die geen rechten hebben om ze te verwerken.

Als een ander bedrijf van de Allianz Group jouw persoonlijke gegevens verwerkt buiten de EER, doen we dat op basis van goedgekeurde bedrijfsvoorschriften. Deze zogenaamde Allianz Privacy Standard (Allianz BCR) biedt een juiste bescherming van de persoonsgegevens en is geldig voor alle bedrijven van de Allianz Group.

De Allianz BCR en de lijst van Allianz Group bedrijven die hieraan voldoen, vind je op www.allianz-assistance.nl/privacy. Als de Allianz BCR niet geldt, nemen wij aangepaste maatregelen. Deze zorgen ervoor dat de overdracht van je persoonlijke gegevens buiten de EER net zo goed beschermd is als binnen de EER. Wil je weten welke maatregelen dit zijn? Neem dan contact met ons op (zie punt 9).

6. Wat zijn je rechten rondom je persoonlijke gegevens?

Als het volgens de wet mag, heb je het recht om:

- Toegang tot je persoonlijke gegevens te vragen. Dit kunnen vragen zijn over hoe wij aan de gegevens komen en waarom ze verwerkt worden. Of over de contactgegevens van de verantwoordelijke partijen, de verwerkers en andere organisaties of personen met wie gegevens kunnen worden gedeeld.
- Je toestemming voor de verwerking van je persoonsgegevens in te trekken.
- Je persoonlijke gegevens aan te passen, bijvoorbeeld als je verhuist bent.
- Te vragen om je persoonsgegevens te verwijderen uit ons systeem. Bijvoorbeeld als we ze niet meer nodig hebben voor bovengenoemde doelen en wij niet wettelijk verplicht zijn je gegevens langer te bewaren.
- Te vragen of wij de verwerking van jouw persoonlijke gegevens willen beperken. Bijvoorbeeld wanneer je twijfelt of je gegevens kloppen. De beperking geldt dan voor de periode waarin we de juistheid controleren.
- Je persoonlijke gegevens digitaal te ontvangen, voor jezelf of voor een nieuwe verzekeraar.
- Een klacht in te dienen bij ons en/of de Autoriteit Persoonsgegevens.

Als je hiervan gebruik wilt maken, kun je contact met ons opnemen. Je vindt onze contactgegevens bij punt 9. Meld hierbij je naam, e-mailadres, polisnummer (als je die hebt) en je vraag. Dit kan ook online via ons aan vraagformulier op www.allianz-assistance.nl/privacy.

7. Hoe kun je bezwaar maken?

Je kunt bezwaar maken tegen de verdere verwerking van je persoonlijke gegevens of ons vragen hiermee te stoppen. We voldoen aan je verzoek, behalve als wij volgens de wet toestemming hebben voor de verdere verwerking. Als je bezwaar wilt maken, kun je contact met ons opnemen. Je vindt onze contactgegevens bij punt 9.

8. Hoe lang bewaren wij je persoonsgegevens?

We bewaren persoonlijke gegevens zeven jaar vanaf de datum waarop de verzekering eindigt, behalve als een kortere of langere bewaarperiode (wettelijk) nodig is. We gebruiken de gegevens alleen voor doelen waarvoor we ze hebben gekregen.

9. Hoe kun je contact met ons opnemen?

Als je vragen hebt over de manier waarop wij jouw persoonlijke gegevens gebruiken, neem dan per e-mail of post contact op:

Allianz Assistance

T.a.v. Data Privacy Officer

Poeldijkstraat 4, 1059 VM AMSTERDAM

E-mail: privacy.nl@allianz.com

10. Hoe vaak vernieuwen we deze privacyverklaring?

We updaten deze Privacyverklaring regelmatig. De laatste versie is beschikbaar op onze website: www.allianz-assistance.nl/privacy. Als er een belangrijke wijziging plaatsvindt, informeren we je direct. Deze Privacyverklaring is voor het laatst bijgewerkt in april 2018.