

Algemene Voorwaarden

Particuliere verzekeringen

Algemene Voorwaarden particuliere verzekeringen

U heeft een particuliere verzekering bij ons afgesloten of u wilt dit mogelijk gaan doen. Bedankt daarvoor.

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van deze verzekering. Die zijn belangrijk voor een verzekering. Hierin staan onder andere regels en bepalingen over:

- het begin en einde van de verzekering;
- wat de verplichtingen van u en ons zijn;
- het vaststellen van de premie en de premiebetaling;
- het wijzigen van de polisvoorwaarden;
- wat op geen enkele verzekering bij ons verzekerd is;
- als u klachten heeft;
- wie de schade vaststelt (expert).

Als u een verzekering bij ons afsluit, ontvangt u van ons een polisblad. Op dit polisblad staat welke dekkingen u heeft en er staat dat er ook nog Bijzondere Voorwaarden van toepassing zijn.

Bijzondere Voorwaarden

In de Bijzondere Voorwaarden staat voor de betreffende verzekering onder andere:

- welke specifieke regels er gelden voor die verzekering;
- op welke vergoedingen of hulp u recht heeft;
- wat niet verzekerd is op die verzekering;
- wat u moet doen bij schade.

Het is belangrijk dat u de polisvoorwaarden goed doorleest. Zo weet u precies wat u moet doen en waar u recht op heeft. Bewaar uw polisblad, met de daarbij horende documenten goed.

Hoe leest u deze polisvoorwaarden?

In de inhoudsopgave kunt u het hoofdstuk vinden waarover u meer wilt lezen. Zo kunt u altijd snel terugvinden wat u zoekt.

Na een uitleg van gebruikte begrippen beschrijven we de Algemene Voorwaarden die voor alle particuliere verzekeringen van TVM verzekeringen gelden. Daarnaast zijn er per verzekering de Bijzondere Voorwaarden.

Als u wilt weten of wij uw schade vergoeden kijkt u niet alleen naar wat wel verzekerd is, maar is het belangrijk ook te kijken naar wat niet verzekerd is. Ook het eigen risico, de maximum vergoeding of andere bijzonderheden zijn van invloed op de hoogte van de uitkering.

Wilt u meer informatie?

Heeft u vragen over deze verzekering? Neem dan gerust contact met ons op. Is de verzekering gesloten via een tussenpersoon? Neem dan contact op met uw tussenpersoon. Ook op onze website, www.tvm.nl, vindt u uitleg over deze verzekering.



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Uitleg van gebruikte begrippen	3
Algemene Voorwaarden	4
1. Bij wie bent u verzekerd?	4
2. Welke regels zijn er voor het begin en het einde van de verzekering?	4
2.1. Ingangsdatum en verlenging	4
2.2. Wanneer kunt u de verzekering stoppen?	4
2.3. Wanneer kunnen wij de verzekering stoppen?	4
3. Mogen wij de voorwaarden of premie wijzigen?	5
4. Hoe gaan wij om met persoonlijke gegevens?	5
5. Wat kunt u doen bij klachten?	5
6. Wat zijn uw verplichtingen?	5
7. Welke regels gelden er voor de premiebetaling?	5
8. Wat is niet verzekerd?	5
9. Heeft u ook een andere verzekering?	6
10. Wanneer kunnen wij de betaalde schade verhalen?	6
11. Wat moet u doen bij schade?	6
11.1. Wat moet u doen als u gebruik wilt maken van de hulpverlening?	6
11.2. Wanneer moet u aangifte doen bij de politie?	6
11.3. Wat moet u doen en weten als u schade heeft?	6
12. Wie stelt de schade vast? (expert)	6
13. Hoe is schade door terrorisme geregeld?	6

Uitleg van gebruikte begrippen

Om deze polisvoorwaarden zo begrijpelijk mogelijk voor u te maken, leggen wij enkele begrippen en woorden uit. Hieronder vindt u de begrippen die voorkomen in deze voorwaarden. De begrippen die we gebruiken bij de voorwaarden per dekking worden in dat hoofdstuk apart uitgelegd.

- **U:** als in deze voorwaarden u staat, dan bedoelen wij naast de verzekeringnemer ook de andere verzekerden.
- **Verzekerde:** u en de personen die in de Bijzondere Voorwaarden als verzekerde worden genoemd.
- **Verzekeringnemer:** de persoon die de verzekering heeft gesloten.
- **Wij/we/ons:** TVM verzekeringen N.V., Van Limburg Stirumstraat 250, 7901 AW Hoogeveen, de verzekeraar genoemd op het polisblad.
- **Atoomkernreactie:** elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.
- **Eigen risico:** als u schade heeft, moet u soms een deel van de schade zelf betalen. Dit deel heet het eigen risico. De hoogte van het eigen risico staat op het polisblad.
- **Fraude:** er is sprake van fraude wanneer u ons opzettelijk misleidt of probeert te misleiden om een vergoeding of prestatie te krijgen waarop geen recht bestaat. Onder fraude valt ook het op een andere manier voordeel proberen te halen, zonder dat recht bestaat op een vergoeding, uitkering of prestatie of wanneer u ons opzettelijk verkeerde informatie geeft.
- **Gevolmachtigd agent:** een gevolmachtigde agent is een financiële dienstverlener die de bevoegdheid ('volmacht') heeft om namens ons op te treden. Een gevolmachtigd agent is bevoegd om bijna alles namens ons te doen. Een gevolmachtigd agent doet dit voor 'rekening en risico' van ons.
- **Molest:** hieronder verstaan we gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en munitie. Deze zes vormen van molest en de definities ervan zijn onderdeel van de tekst die door het Verbond van Verzekeraars op 2 november 1981 is geregistreerd bij de griffie van de Rechtbank in Den Haag.
- **Polisblad:** hierop staat hoe u verzekerd bent. Deze pagina's horen bij de polisvoorwaarden.
- **Roekeloosheid:**
 - Bewuste roekeloosheid: de situatie waarin u zich er van bewust bent dat er een grote kans bestaat dat door uw gedraging schade of letsel kan ontstaan, maar u denkt dat deze schade toch niet zal ontstaan.
 - Onbewuste roekeloosheid: de situatie waarin u niet beseft dat er een grote kans bestaat dat door uw gedraging schade of letsel kan ontstaan, maar dat u dit wel had moeten beseffen.

Roekeloos is ook de situatie dat u schade had kunnen voorkomen, maar dat niet heeft gedaan.

Algemene voorwaarden

In dit hoofdstuk leest u welke voorwaarden voor uw verzekering gelden. Lees deze dus goed door, zodat u later niet voor verrassingen komt te staan. Op uw verzekering is Nederlands recht van toepassing. De basis voor de verzekering zijn de door u verstrekte gegevens.

1. Bij wie bent u verzekerd?

U bent verzekerd bij TVM verzekeringen. TVM verzekeringen is onderdeel van TVM verzekeringen N.V. Ons adres is: Van Limburg Stirumstraat 250, Postbus 130, 7900 AC, Hogeveen, www.tvm.nl, KvK nummer: 53388992.

2. Welke regels zijn er voor het begin en het einde van de verzekering?

2.1. Ingangsdatum en verlenging

De verzekering begint op de ingangsdatum die op uw polisblad staat.

Op het polisblad staat ook de contractsvervaldatum van uw verzekering. Als wij voor deze datum geen nieuwe afspraken met elkaar maken, dan wordt de verzekering automatisch voor een periode van 12 maanden verlengd.

U heeft geen recht op een vergoeding voor schade die is ontstaan voor de ingangsdatum van de verzekering.

2.2. Wanneer kunt u de verzekering stoppen?

U kunt de verzekering op elk moment schriftelijk stoppen als wij na de eerste contractstermijn geen nieuwe afspraken met elkaar hebben gemaakt. Hiervoor geldt een opzegtermijn van een maand.

U kunt de verzekering schriftelijk stoppen per contractsvervaldatum als wij wel een (nieuwe) contractstermijn met elkaar hebben afgesproken. In dit geval geldt een opzegtermijn van twee maanden.

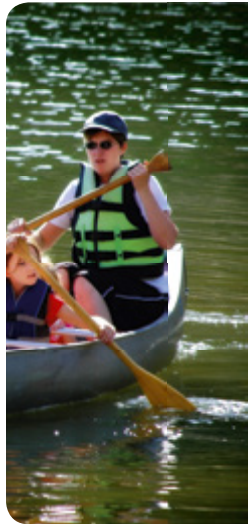
2.3. Wanneer kunnen wij de verzekering stoppen?

Wij kunnen de verzekering per contractsvervaldatum opzeggen als wij dit twee maanden voor de contractsvervaldatum schriftelijk aan u kenbaar maken.

Wij kunnen de verzekering per direct stoppen als:

- u de premie of het eigen risico niet of niet op tijd betaalt;
- u ons opzettelijk misleidt door bij het afsluiten van de verzekering onjuiste of te weinig informatie te geven;
- u bij schade niet de juiste informatie heeft gegeven;
- u failliet gaat;
- u van de rechter uw betalingen mag uitstellen (dit wordt surseance van betaling genoemd);
- u een verzoek heeft ingediend voor toetreding tot de Wet Schuldsanering natuurlijke personen;
- vaststaat dat er sprake is van (een poging tot) fraude. Wij stoppen dan de verzekering op de datum die op de brief staat waarin wij u dit meedelen;
- u geen belang meer bij de verzekering heeft (zoals bij totaal verlies of bij verkoop van het verzekerde object). Het is belangrijk dat u dit zo snel mogelijk aan ons doorgeeft.

Wij betalen u de teveel betaalde premie terug. Dit doen wij niet bij fraude of als u ons opzettelijk probeert te misleiden.



3. Mogen wij de voorwaarden of premie wijzigen?

Wij mogen de premie en/of voorwaarden van deze verzekering (tussentijds) wijzigen. Gaat u niet akkoord met deze wijzigingen? Als u dit aan ons doorgeeft dan stopt de verzekering op de wijzigingsdatum die staat in de brief waarin wij de wijziging meedelen.

U kunt de verzekering niet stoppen als de wijziging komt door:

- een wettelijke bepaling;
- een uitbreiding van de dekking;
- een verlaging van de premie;
- een verandering van de pakketkorting;
- een premieaanpassing door indexering.

4. Hoe gaan wij om met persoonlijke gegevens?

Wij gebruiken uw gegevens voor acceptatie en administratie van uw verzekering, voor statistische analyses en voor het voorkomen en bestrijden van fraude. Verder gebruiken wij uw gegevens om te voldoen aan wettelijke verplichtingen en voor marketing activiteiten. Wij houden ons bij het gebruik van uw gegevens aan de Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen (zie www.verzekeraars.nl). Vindt u dat wij iets hebben gedaan wat niet kan volgens deze gedragscode? Neem dan contact met ons op.

Ook wisselen wij uw schade- en verzekeringsgegevens uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Wij doen dit om een verantwoord beleid te voeren bij schade en acceptatie van verzekeringen en om fraude tegen te gaan. Het privacyreglement van de stichting CIS is daarbij van toepassing. Wilt u meer weten? Kijkt u dan op www.stichtingcis.nl.

5. Wat kunt u doen bij klachten?

Heeft u een klacht? Neem dan contact met ons op. Als u er met onze medewerker niet uit komt, kunt u de klacht voorleggen aan ons interne klachtenbureau. Dit kan via klachtenloket@tvm.nl. Bent u daarna niet tevreden over onze oplossing? Dan kunt u uw klacht melden bij Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon (070) 333 8 999, e-mail info@kifid.nl. U mag uw klacht altijd voorleggen aan de Nederlandse rechter.

6. Wat zijn uw verplichtingen?

Wij verwachten dat u:

- zich aan de afgesproken regels houdt, net als aan door de overheid bepaalde voorschriften;
- alle informatie doorgeeft die voor de afhandeling van een schade van belang kan zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval als een ander aansprakelijk is voor de schade;
- meewerkt om de schade snel en goed te kunnen afhandelen;
- op ons verzoek de originele bewijsstukken stuurt;
- op tijd uw premie en eigen risico betaalt.

Let op: als u zich niet aan de regels houdt, bestaat de kans dat wij uw schade niet of maar gedeeltelijk betalen, de verzekering stopzetten of de premie verhogen. Ook kunnen wij uitkeringen en/of de kosten die wij hebben gemaakt door u laten terugbetalen. Bij fraude en een poging tot fraude doen wij aangifte.

Ook kunnen wij u registreren in de door verzekeraars bijgehouden databank van de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Meer informatie hierover kunt u lezen op www.stichtingcis.nl.

7. Welke regels gelden er voor de premiebetaling?

De verzekering gaat in op de afgesproken datum als u de eerste premie binnen dertig dagen betaalt. Doet u dit niet? Dan gaan we er vanuit dat u de verzekering niet heeft willen afsluiten. We zullen de verzekering per ingangsdatum stoppen. Is er schade ontstaan in deze periode? Dan zullen wij deze schade niet behandelen. Een eventuele schade-uitkering moet u aan ons terugbetalen.

U betaalt de volgende premies ook binnen dertig dagen. Doet u dit niet? Dan stoppen wij de verzekering. Hierover ontvangt u bericht.

Als de verzekering wordt stopgezet zijn nieuwe schadegevallen niet verzekerd. Wel moet u alsnog de volledig verschuldigde premie en de eventuele kosten betalen. Maak zo snel mogelijk de in rekening gebrachte premie, administratiekosten, wettelijke rente en de eventuele incassokosten over. Één dag nadat wij dit geld hebben ontvangen, bent u weer verzekerd. Dit gebeurt niet met terugwerkende kracht. In de periode tussen het stopzetten van de verzekering en het alsnog betalen, bent u niet verzekerd.

8. Wat is niet verzekerd?

Wij bieden geen hulp en betalen geen schade:

- als deze is ontstaan door opzet, voorwaardelijke opzet, bewuste of onbewuste roekeloosheid of met goedgevinden van een verzekerde;
- waarbij fraude is gepleegd.

Het kan zijn dat een andere verzekerde de schade met één van de hier genoemde vormen van opzet heeft veroorzaakt of fraude heeft gepleegd. Het gevolg kan zijn dat de schade dan voor uw rekening komt. Als u kunt bewijzen dat u hier niets van wist en u niet wilde dat dit gebeurde, en u kon dit ook niet voorkomen, dan betalen wij de schade wel.

Verder bieden wij geen hulp en betalen geen schade als deze is ontstaan door:

- atoomkernreacties;
- molest;
- (bio)chemische, biologische of elektromagnetische wapens;
- inbeslagname door een Nederlandse- of buitenlandse overheid;
- aardbeving of vulkanische uitbarsting.

Ook bieden wij geen hulp en betalen wij geen schade:

- als u uw verplichtingen niet bent nagekomen;
- aan spullen waarin volgens nationale of internationale regels niet mag worden gehandeld;
- aan personen, ondernemingen, overheden en andere partijen aan wie dit niet is toegestaan, als gevolg van nationale of internationale afspraken;
- als u ergens anders een vergoeding kunt krijgen zoals in artikel 9 'Heeft u ook een andere verzekering?' staat omschreven.

Daarnaast kunnen er meer situaties zijn waarin wij de schade niet betalen. Deze staan genoemd in de Bijzondere Voorwaarden van uw verzekering.

9. Heeft u ook een andere verzekering?

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

Wij betalen uw schade niet:

- als uw schade op basis van een regeling, wet of een andere verzekering al wordt betaald;
- als u uw schade betaald zou krijgen als u niet bij ons verzekerd was geweest.

Dit geldt niet als de andere verzekering een ongevalverzekering is.

10. Wanneer kunnen wij de betaalde schade verhalen?

Wij hebben het recht om een betaalde schade en gemaakte kosten te verhalen als:

- de verzekerde het goed vond dat er schade ontstond;
- er om een andere reden geen dekking bestaat;
- een ander aansprakelijk is. Dan verhalen wij de betaalde schade op die ander.

11. Wat moet u doen bij schade?

Schade moet u zo snel mogelijk aan ons doorgeven, uiterlijk binnen drie dagen. Dit kan op de volgende manieren:

- Telefonisch (0528) 29 27 00
- E-mail smd@tvm.nl
- Post TVM verzekeringen
Antwoordnummer 70
7900 VB Hoogeveen

Daarna stuurt u het schadeaanvraagformulier binnen zeven dagen na de melding volledig ingevuld naar ons toe.

11.1. Wat moet u doen als u gebruik wilt maken van de hulpverlening?

Neem dan contact op met onze Hulpdienst op (0528) 29 29 11 of (internationaal) (+31 528) 29 29 11.

11.2. Wanneer moet u aangifte doen bij de politie?

Bij diefstal, (in-)braak, verduistering of vermissing moet u direct contact opnemen met de politie en aangifte doen. Het Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit zal door TVM worden ingeschakeld als dat nodig is.

11.3. Wat moet u doen en weten als u schade heeft?

- U moet alle documenten die te maken hebben met de schade zo snel mogelijk naar ons toesturen;
- u mag geen toezeggingen doen, verklaringen afleggen of handelingen verrichten over het vergoeden van schade;
- wij kunnen een raadsman inschakelen als er tegen een verzekerde een strafvervolging wordt ingesteld;
- als u een schade meldt, machtigt u ons automatisch om deze schade namens u te behartigen;
- wij mogen rechtstreeks aan de uitkeringsgerechtigde betalen.

12. Wie stelt de schade vast? (expert)

Voor het vaststellen van de schade kunnen wij een expert inschakelen. De kosten hiervoor zijn voor onze rekening.

Als u het niet eens bent met de schadevaststelling van de expert dan mag u zelf ook een expert inschakelen. De kosten hiervan moet u eerst zelf betalen. Als blijkt dat de schadevaststelling door onze expert niet juist was dan krijgt u deze kosten van ons terug. Deze kosten moeten wel redelijk zijn en mogen niet hoger zijn dan de kosten van onze eigen expert.

Als de twee experts het niet eens kunnen worden, benoemen ze samen een derde expert. Die stelt de omvang van de schade voor u en voor ons bindend vast. De kosten van deze derde expert delen u en wij samen.

13. Hoe is schade door terrorisme geregeld?

Schade door terrorisme vergoeden wij op basis van het Protocol afwikkeling Claims en het bijbehorende clauseblad terrorismemedekking van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden. De volledige tekst van het protocol en clauseblad vindt u op www.terrorismeverzekerder.nl en op de site www.tvm.nl.

Dit betekent dat als u een schade heeft die veroorzaakt is door terrorisme, het zo kan zijn dat niet uw hele schade wordt vergoed.



