

Allianz Global Assistance

Algemene  
Voorwaarden

A-16A



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](http://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 AWP P&C S.A. - Dutch Branch 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 personenhelp 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](mailto: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](mailto:schade@allianz-assistance.nl)

#### Website

[www.allianz-assistance.nl](http://www.allianz-assistance.nl)

## 15. Begripsomschrijvingen

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

<b>Alarmcentrale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alarmcentrale van AWP Services NL B.V.</li> </ul>
<b>Atoomkernreactie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.</li> </ul>
<b>Expeditie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<b>Familieleden 1e graad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partner, (schoon)ouders, kinderen en partners van je kinderen.</li> </ul>
<b>Familieleden 2e graad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kleinkinderen, grootouders, broers, zwagers en (schoon)zussen.</li> </ul>
<b>Gezinsleden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partner met wie de verzekeringnemer samenwoont en/of inwonende kinderen van verzekerde tot 27 jaar.</li> </ul>
<b>Je/jij</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De verzekerde personen.</li> </ul>
<b>Je/Verzekeringnemer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De persoon die de verzekeringsovereenkomst is aangegaan.</li> </ul>
<b>Molest</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 is gedeponereerd.</li> </ul>
<b>Noodzakelijke kosten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kosten die niet uitgesteld kunnen worden tot na terugkeer in Nederland. Zoals voor behandelingen, goederen, diensten en andere zaken.</li> </ul>
<b>Partner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Echtgen(o)ot(e) of persoon met wie je minimaal 1 jaar samenwoont.</li> </ul>
<b>Polisblad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deze pagina hoort bij de polisvoorwaarden. Hierop staat waarvoor je verzekerd bent.</li> </ul>
<b>Verzekerde(n)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je/verzekeringnemer en de gezinsleden die worden vermeld op de polis. Alle verzekerden moeten zijn ingeschreven in Nederland. En moeten daar ook wonen.</li> </ul>
<b>Woonplaats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De woonplaats van de verzekeringnemer. Zoals deze vermeld staat in de gemeentelijke basisadministratie in Nederland.</li> </ul>
<b>We/Wij/Ons/Verzekeraar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AWP P&amp;C S.A. - Dutch Branch (met statutaire zetel in Parijs, Frankrijk), ook bekend onder de naam Allianz Global Assistance. Adres: Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam.</li> </ul>

Global Assistance

Allianz 

## Bijlage B-Privacy18

Per 25 mei 2018 vormt deze bijlage een geheel met de verzekeringsvoorwaarden.

Op onze website [www.allianz-assistance.nl/voorwaardenoverzicht](http://www.allianz-assistance.nl/voorwaardenoverzicht) vind je altijd de meest actuele versie van de algemene voorwaarden en productvoorwaarden van de verzekering.

### 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. - Dutch Branch met een statutaire zetel in Parijs, Frankrijk. We handelen ook onder de naam Allianz Global Assistance en zijn onderdeel van Allianz Partners SAS. Onze organisatie heeft een vergunning waarmee wij wereldwijd verzekeringen en diensten mogen aanbieden.

Allianz Global 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
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.	Nee
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

Global Assistance

Allianz 

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](http://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 werkers 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 verhuisd 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 aanvraagformulier op [www.allianz-assistance.nl/privacy](http://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 Global Assistance

T.a.v. Data Privacy Officer  
Poeldijkstraat 4, 1059VM AMSTERDAM  
E-mail: [privacy.nl@allianz.com](mailto: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](http://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.



# Productvoorwaarden Doorlopende Fietsverzekering P-DFV15

**Dit is een doorlopende fietsverzekering. Met deze verzekering is niet alleen schade aan de fiets verzekerd. Je bent ook verzekerd als je pech hebt met de fiets of als je juridische hulp nodig hebt door het gebruik van je fiets.**

#### Wat te doen als je hulp nodig hebt?

Neem contact met ons op: +31 (0)20-851 22 94 de alarmcentrale is dag en nacht bereikbaar.

#### Productvoorwaarden

De verzekering bestaat uit een polisblad, de Algemene voorwaarden en de Productvoorwaarden. Je leest nu de Productvoorwaarden. Hierin beschrijven wij de inhoud van de verzekering. Als er tegenstrijdigheden zijn, gaan de Productvoorwaarden voor de Algemene voorwaarden.

## Inhoudsopgave

### A. Toelichting op de dekking

	Pagina
1. Welke fiets is 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?	2
6. Voorzichtig met je spullen omgaan	2
7. Welke regels gelden er bij schade?	2

### B. Inhoud van de dekking(en)

1. Schade aan de fiets	3
2. Diefstal van de fiets	3
3. Hulp bij pech met de fiets	3
4. Juridische hulp bij een ongeval met de fiets	4

## A. Toelichting op de dekking

### 1. Welke fiets is verzekerd?

Verzekerd is de fiets die op het polisblad staat. Meeverzekerd zijn de accessoires (extra onderdelen) die vastgeschroefd zijn aan de fiets. De accessoires moeten op de aankoopnota of het taxatierapport van de fiets staan en de waarde moet zijn meegenomen in het verzekerde bedrag. Deze moeten wel bevestigd zijn op de manier zoals de fabrikant dit voorschrijft. Niet verzekerd zijn losse fietstassen, mandjes, kinderzitjes, afneembare fietscomputers en GPS- of navigatie-apparatuur.

### 2. Vanaf wanneer ben je verzekerd?

De ingangsdatum en einddatum van de verzekering staan op het polisblad.

### 3. Waar is de verzekering geldig?

- De verzekering is geldig in de hele wereld.
- Pechhulp is alleen geldig in Nederland en tot 30 kilometer over de grens met Duitsland en België.
- Juridische hulp krijg je alleen in Europa.

### 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:

- 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 jouw 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 dan 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.

Ook bieden wij geen hulp en vergoeden we geen schade:

- als je niet voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet redelijke maatregelen hebben genomen om de schade te voorkomen. Voor een uitgebreid overzicht kun je artikel 6 'Voorzichtig met je spullen omgaan' lezen;
- bij opzet, grove schuld of nalatigheid;
- bij deelname aan of voorbereidingen op wedstrijden;
- bij verhuur en ander zakelijk gebruik (koeriersdiensten etc.).

Wij bieden ook geen hulp of vergoeding als je:

- spullen in beslag worden genomen;
- de kosten redelijkerwijs kon verwachten.

### 6. Voorzichtig met je spullen omgaan

- De verzekering is alleen geldig als je voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet je best hebben gedaan om diefstal, verlies, vermissing of beschadiging te voorkomen. Dit is een lastig onderwerp, omdat het vaak afhangt van de specifieke situatie. Ons uitgangspunt is of je redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om de schade te voorkomen. Als dat het geval is, dan betalen wij de schade niet. Voorbeelden van situaties waarin wij de schade niet betalen zijn:
  - als je fiets onbeheerd en niet op slot staat;
  - als je sleutels onbeheerd achterlaat in kleding, tas en garderobe;
  - als je bij sleutelverlies vervangende sleutels laat maken en deze niet aan ons doorgeeft.

### 7. Welke regels gelden er bij schade?

- Bij schade moet je zo snel mogelijk contact met ons opnemen. Heb je een geldige reden dat dit niet lukt, dan geldt een uiterste termijn van 180 dagen.
- Bij schade moet de verzekerde waarde aangetoond worden via een aankoopnota of taxatierapport van een rijwiel specialist. Is de aankoopnota of taxatierapport bij de start van de verzekering ouder dan 6 maanden? Dan gaan wij bij schade niet uit van de verzekerde waarde maar van de dagwaarde.
- Bij schade is het mogelijk dat wij bij frame- en lakschade kiezen voor gespecialiseerd herstel door Unlimited Colours. Na reparatie krijg je van hen bij frameherstel levenslange garantie. Op lakherstel wordt zeven jaar garantie gegeven.
- De schade aan de fiets mag gerepareerd worden nadat wij daarvoor toestemming geven.
- De dekking eindigt automatisch bij totaal verlies, diefstal, verkoop van de fiets of verhuizing naar het buitenland. De verzekering stopt als je geen andere fiets wilt verzekeren of wij de andere fiets niet kunnen verzekeren. De teveel betaalde premie krijg je terug.

#### • Hoe berekenen wij de schadevergoeding?

Wij vergoeden schade aan je fiets tot de verzekerde waarde min de afschrijving, min de restwaarde en min een eventueel eigen risico. Totaal verlies is als het repareren van de fiets meer kost dan de verzekerde waarde min de afschrijving en min de restwaarde. Totaal verlies is ook diefstal of als de fiets op een andere manier totaal verloren gaat.

#### • Wat is de afschrijving?

Dit is een vermindering van de verzekerde waarde omdat de fiets jaarlijks minder waard wordt.

- In het 1e tot en met het 3e jaar van de verzekering geldt er geen afschrijving.
- In jaar 4 vergoeden wij tot maximaal 75% van de verzekerde waarde.
- In jaar 5 vergoeden wij tot maximaal 60% van de verzekerde waarde.
- In jaar 6 vergoeden wij tot maximaal 45% van de verzekerde waarde.
- In jaar 7 vergoeden wij tot maximaal 35% van de verzekerde waarde.
- In jaar 8 vergoeden wij tot maximaal 25% van de verzekerde waarde.
- Vanaf jaar 9 vergoeden wij tot maximaal 20% van de verzekerde waarde.

#### Let op:

Deze afschrijvingsregeling geldt ook voor accessoires.

#### • Bij schade:

- stuur je ons de gespecificeerde reparatienota;
- vergoeden wij de reparatiekosten. Als je de fiets bij een vakman laat repareren, keren wij rechtstreeks aan deze monteur uit. Je hoeft dan alleen jouw eigen risico te voldoen bij het ophalen van de fiets. Zijn de reparatiekosten hoger dan de verzekerde waarde min de afschrijving en min de restwaarde na schade? Dit noemen wij totaal verlies. Dan vergoeden wij het bedrag dat overblijft na van de verzekerde waarde de afschrijving, de restwaarde na schade en een eventueel eigen risico te hebben afgetrokken;

#### Voorbeeld:

Aanschafwaarde fiets:	€ 1.000,-
Moment van schade:	4e jaar
Restwaarde =	€ 100,-
(dit is de werkelijk waarde van de beschadigde fiets)	

#### Berekening schadevergoeding:

Berekening op moment van schade volgens afschrijving:

€ 1.000,- x 75%	=	€ 750,-
Restwaarde	=	- € 100,-
Vastgestelde schade	=	€ 650,-
Eigen risico*	=	- € 25,-
Schadevergoeding	=	€ 625,-

\* Bij racefietsen, ATB's en MTB's geldt bij totaalverlies een eigen risico van 20% van de door ons vastgestelde schade.

- krijg je een vergoeding van maximaal € 5 per dag voor een leenfiets en € 8,50 per dag voor een e-bike, voor maximaal 3 dagen, plus de dagen die eventueel nodig zijn om een schade-expert de schade te laten beoordelen. Deze kosten mag je bij ons declareren door ze te laten toevoegen aan de reparatienota.

#### • Bij diefstal:

- stuur je ons het originele politierapport;
- stuur je ons de twee originele fietssleutels. Minimaal 1 sleutel moet sporen van gebruik hebben. De sleutelnummers moeten al bij ons bekend zijn en staan op je polisblad;
- zodra wij alle benodigde stukken hebben ontvangen, beoordelen wij of je recht hebt op schadevergoeding. Uiterlijk op de zevende kalenderdag na het melden van de diefstal, wordt het verzekerde bedrag min de afschrijving en eigen risico overgemaakt naar je bankrekening. Wij moeten dan wel alle benodigde stukken binnen deze termijn van je hebben ontvangen;
- wordt de fiets na uitbetaling teruggevonden? Neem dan contact met ons op. De schadevergoeding mag je houden, maar wij zijn eigenaar van de gestolen fiets.



## B. Inhoud van de dekking(en)

De verzekerde schade wordt vergoed tot maximaal het verzekerde bedrag.

### 1. Schade aan de fiets

Als dit op je polisblad staat ben je hiervoor verzekerd.

<b>Verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Aanrijdings)schade aan de fiets;</li> <li>• Schade aan de fiets die je zelf per ongeluk veroorzaakt;</li> <li>• Schade terwijl de fiets geparkeerd stond (zoals vandalisme);</li> <li>• Schade aan de fiets (als de fiets teruggevonden is na diefstal).</li> </ul>
<b>Eigen risico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 25,- per schade;</li> <li>• Bij totaal verlies of als de kosten van reparatie hoger zijn dan het verzekerde bedrag min de restwaarde, geldt er voor racefietsen, ATB's en MTB's een eigen risico van 20% van de door ons vastgestelde schade.</li> </ul>
<b>Niet verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Slijtage, onvoldoende onderhoud en geleidelijk werkende weersinvloeden;</li> <li>• Onderdelen die kapot gaan zonder dat er sprake is van een aanrijding;</li> <li>• Schade aan banden, jasbeschermer, kettingkast, snelbinders, kabels, bel, verlichting en schade door krassen en schrammen. Dit is wel verzekerd als er tegelijkertijd ook schade is aan de rest van de fiets;</li> <li>• Schade aan de accu als deze bij het afsluiten van de verzekering niet nieuw was;</li> <li>• Schade aan de accu, terwijl de accu nog gewoon werkt.</li> <li>• Schade aan makkelijk afneembare onderdelen van de fiets, zoals accu's, fietscomputers en navigatieapparatuur. Dit is wel verzekerd als er tegelijkertijd schade is aan de rest van de fiets en deze afneembare onderdelen standaard onderdeel zijn van de fiets of als accessoires zijn meeverzekerd.</li> </ul>
<b>Begrippen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ATB (all-terrain-bike) of MTB (mountainbike): is een fiets die gemaakt is om off road te rijden.</li> </ul>

### 2. Diefstal van de fiets

Als dit op je polisblad staat ben je hiervoor verzekerd.

<b>Verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Poging tot) diefstal, verduistering en oplichting;</li> <li>• Schade ontstaan in de periode dat de fiets gestolen is;</li> <li>• Joyriding.</li> </ul>
<b>Eigen risico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen;</li> <li>• Voor racefietsen, ATB's en MTB's geldt een eigen risico van 20% van de door ons vastgestelde schade.</li> </ul>
<b>Niet verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als de fiets niet op slot stond of de originele sleutels niet aan ons getoond kunnen worden. Minimaal 1 sleutel moet sporen van gebruik hebben.</li> <li>• Als de fiets niet is voorzien van een ART* (categorie 2 of hoger) goedgekeurd slot. **</li> <li>• ATB's en racefietsen die niet met een ART-goedgekeurd kabelslot zijn vastgemaakt aan een onbeweeglijk voorwerp, zoals een vastgemonteerd fietsenrek, boom of ander vast voorwerp.</li> <li>• Diefstal van makkelijk afneembare onderdelen van de fiets, zoals accu's, fietscomputers en navigatieapparatuur. Dit is wel verzekerd als de hele fiets wordt gestolen en deze spullen standaard onderdeel zijn van de fiets of als accessoires zijn meeverzekerd.</li> </ul>
<b>Bijzonderheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zodra wij alle benodigde stukken hebben ontvangen; het schadeformulier, het politierapport met daarin genoemd het framenummer en de twee originele sleutels, beoordelen wij of je recht hebt op schadevergoeding. Uiterlijk op de zevende kalenderdag na het melden van de diefstal, wordt een bedrag gelijk aan de verzekerde waarde van je fiets, min een eventueel eigen risico, overgemaakt naar je bankrekening.</li> <li>• Het merk en de sleutelnummers van het ART goedgekeurde slot moet je aan ons doorgeven.</li> </ul>

\* Een goed slot is herkenbaar aan het ART-keurmerk. Bekijk voor het kopen van het juiste slot de complete lijst op [www.stichtingart.nl](http://www.stichtingart.nl). Om je fiets te verzekeren is Categorie 2 van toepassing: voor als je fiets wat langer onbeheerd blijft.

De meeste sloten worden standaard geleverd met 2 identieke sleutels. Het bijbehorende sleutelnummer staat in de meeste gevallen ingegraveerd op de sleutel. Ook komt het voor dat het sleutelnummer op een aangeringd label staat vermeld. Dit nummer heb je nodig indien je een sleutel moet bijbestellen. Als je een sleutel moet bijbestellen kun je dit het beste doen via jouw vakhandelaar. Hij vraagt dan een sleutel aan bij de leverancier van het slot. Een reservesleutel is te herkennen aan het oorspronkelijke sleutelnummer waaraan een letter "c" (copy) of een "d" (duplicate) is toegevoegd.

\*\* Fietsen zonder vastgemonteerd slot, zoals ATB's en racefietsen, moeten het frame met een ART-goedgekeurd kabelslot vastmaken aan een nagelvast of met de grond verankerd voorwerp.

### 3. Hulp bij pech met de fiets

Als dit op je polisblad staat ben je hiervoor verzekerd.

Wij helpen je bij pech met de fiets. Je moet wel vooraf toestemming hebben van onze alarmcentrale. Hieronder zie je voor welke gebeurtenissen we de kosten vergoeden.

<b>Verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij pech in Nederland en tot 30 km over de grens met België of Duitsland is verzekerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- (Nood)reparatie van de fiets, zodat je door kunt gaan met je fietstocht.</li> </ul> </li> <li>• Kan de fiets niet ter plaatse gerepareerd worden? <ul style="list-style-type: none"> <li>- dan brengen we jou, de fiets en een passagier terug naar de plek van jouw keuze (tot maximaal 30 kilometer verder).</li> </ul> </li> </ul>
<b>Niet verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hulpverlening die nodig is door een lege accu omdat je de accu niet voldoende hebt opgeladen.</li> <li>• Hulpverlening terwijl je binnen één kilometer van je woonadres bent.</li> </ul>
<b>Bijzonderheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Met pech bedoelen wij een ongeval of een mechanisch gebrek waardoor je met de fiets niet verder kunt fietsen.</li> <li>• Wij verlenen maximaal 4 keer per verzekeringsjaar hulp.</li> <li>• Bij verlies of diefstal van jouw pechhulppas ontvang je een nieuwe pas.</li> </ul>

#### 4. Juridische hulp bij een ongeval met de fiets

Veroorzaakt een ander schade aan jou of je fiets? Dan helpen wij je om de schade door de veroorzaker te laten betalen (dit noemen we verhalen van schade).

<b>Verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzekerd is juridische ondersteuning door DAS bij het verhalen van schade aan de verzekerde fiets of schade (waaronder letsel) van degene die (met jouw toestemming) de fiets bestuurt of hiermee wordt vervoerd. Maar alleen als deze schade is ontstaan terwijl met de verzekerde fiets wordt deelgenomen aan het verkeer. En een ander voor die schade aansprakelijk is doordat hij iets verkeerd deed (onrechtmatig handelen);</li> <li>• Op <a href="http://www.allianz-assistance.nl/rechtsbijstand">www.allianz-assistance.nl/rechtsbijstand</a> staat hoe en onder welke voorwaarden DAS je juridische hulp verleent. Bijvoorbeeld; Verwacht DAS dat de kosten voor de rechtshulpverlening hoger zijn dan de schade die je hebt? Dan mag zij de hulpverlening stoppen en de schade vergoeden.</li> </ul>
<b>Eigen risico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je moet aan DAS een eigen risico van € 250,- betalen als je wilt dat DAS een rechtshulpverlener die niet bij DAS werkt (externe) inschakelt om namens jou een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren. Dat hoeft niet als het volgens de wet en regelgeving verplicht is om voor die procedure een advocaat in te schakelen (verplichte procesvertegenwoordiging). Als er voor een procedure geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt, mag je kiezen of jij je in die procedure laat bijstaan door: <ul style="list-style-type: none"> <li>- een juridisch specialist in dienst van DAS;</li> <li>- of een door jou zelf gekozen externe rechtshulpverlener, bijvoorbeeld een advocaat of een andere rechtens bevoegde deskundige.</li> </ul> </li> <li>• Pas nadat DAS het eigen risico van € 250,- heeft ontvangen, zal DAS de opdracht aan de door jou aangewezen externe rechtshulpverlener geven.</li> </ul>
<b>Niet verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschillen (verschillen van mening) over deze verzekering of een geschil met DAS zijn niet verzekerd. Krijg je later alsnog gelijk in een onherroepelijk vonnis? Dan vergoedt DAS de redelijk en noodzakelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand alsnog. Dit doet zij tot maximaal het verzekerde bedrag.</li> <li>• Zaken die bij het afsluiten van de verzekering al bestonden of waarvan je toen al kon verwachten dat deze zouden ontstaan.</li> <li>• Geschillen door het overnemen van verplichtingen van een ander.</li> <li>• Geschillen over fiscale voorschriften, zoals douanevoorschriften.</li> <li>• Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel A5 'Wat is (ook) niet verzekerd?' lezen.</li> </ul>
<b>Verzekeringsgebied</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je krijgt juridische hulp in heel Europa. Maar het recht van dat Europese land moet wel van toepassing zijn op het geschil. Ook moet de rechter van dat Europese land over het conflict mogen oordelen.</li> </ul>
<b>Maximum vergoeding per schadegeval</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onbepaalde vergoeding voor de kosten van de deskundigen in loondienst bij DAS. Ook als zij jou bijstaan in een gerechtelijke of administratieve procedure.</li> <li>• Maximaal € 25.000,- per conflict voor het inschakelen van deskundigen (waaronder rechtshulpverleners, zoals een advocaat), proceskosten en kosten van getuigen die je van de rechter moet betalen, noodzakelijke reis- en verblijfkosten voor een buitenlandse rechtszaak en de kosten voor het uitvoeren van de rechterlijke uitspraak.</li> <li>• Is er sprake van gerechtelijke of administratieve procedures waarvoor geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt en waarvoor op jouw verzoek een door jou aangewezen externe rechtshulpverlener is ingeschakeld? Dan betaalt DAS de noodzakelijke en redelijke behandelkosten (honorarium inclusief kantoor- en overige kosten van deze externe rechtshulpverlener in die procedure) tot maximaal € 5.000,- (excl. btw). Dit als onderdeel van het kostenmaximum van € 25.000,-.</li> </ul>
<b>Bijzonderheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je krijgt de juridische hulp van een juridisch specialist. Dit is een deskundige medewerker die in dienst is van DAS. Deze medewerker overlegt met je over de manier waarop jouw conflict wordt behandeld. Ook informeert hij jou of dat wat je wenst ook haalbaar is.</li> <li>• Als DAS dit nodig vindt, kan zij een deskundige inschakelen die niet bij DAS in dienst is, bijvoorbeeld een rechtshulpverlener of een schade-expert. Deze externe deskundige kan dan (een deel van) de juridische hulp verlenen. Alleen DAS mag deze deskundige namens jou inschakelen. Dit mag je dus niet zelf doen.</li> <li>• Als de partij waarmee je een conflict hebt, ook rechtsbijstand krijgt van DAS, mag je zelf een rechtshulpverlener kiezen. Maar alleen DAS mag deze namens jou inschakelen. Dit mag je dus niet zelf doen.</li> <li>• Een door jou gekozen externe rechtshulpverlener moet wel gevestigd zijn in het land waarin de zaak dient.</li> <li>• DAS behandelt alleen geschillen die gaan over een belang van meer dan € 250,-.</li> <li>• DAS is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door het werk van externe deskundigen.</li> </ul>
<b>Bij schade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je krijgt rechtsbijstand in natura. Dat betekent dat je hulp krijgt in de vorm van rechtsbijstand door de deskundigen van DAS. Heb je juridische ondersteuning nodig? Neem dan zo snel mogelijk contact op met DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V. Telefoonnummer: (020) 651 75 17. Adres: De Entree 222, 1101 EE Amsterdam.</li> <li>• Als je een klacht hebt over juridische bijstand, kun je deze indienen bij DAS (Postbus 2300, 1100 DM Amsterdam).</li> <li>• Als je het met DAS niet eens blijft over de aanpak of haalbaarheid van de zaak, kan je gebruik maken van de geschillenregeling. Hiervoor lees je meer op <a href="http://www.allianz-assistance.nl/rechtsbijstand">www.allianz-assistance.nl/rechtsbijstand</a>.</li> <li>• Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel A4 'Wat verwachten wij van je?' lezen.</li> </ul>
<b>Begrippen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Juridische ondersteuning</i>: het door DAS opkomen voor jouw juridische belangen wanneer je een geschil hebt met één of meerdere andere partijen.</li> </ul>

Global Assistance

Allianz 

## 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 verzekeringsvoorwaarden, 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)

#### Ultimate Protect Reis- en Annuleringsverzekering

Bel de Servicelijn: **+31 (0)20 592 9781** (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 of de Ultimate Protect Servicelijn.

## VERZEKERING

Onze verzekering bestaat altijd uit:

- polisblad;
- algemene voorwaarden en productvoorwaarden of bijzondere voorwaarden;
- of één set verzekeringsvoorwaarden.

### 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](http://www.allianz-assistance.nl/reistips).

### SCHADE?

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

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 of de Ultimate Protect Servicelijn op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Stel je vraag of kijk voor meer informatie op onze website [www.allianz-assistance.nl](http://www.allianz-assistance.nl).

Global Assistance

Allianz 