

Voorwaarden Univé Autoverzekering versie 3

Wij vinden het belangrijk dat u precies weet wat u kunt verwachten van uw autoverzekering. In deze voorwaarden kunt u lezen waar u voor verzekerd bent. En waarvoor niet. Ook leest u wat u moet doen als u iets overkomt en hoe wij u verder helpen.

Deze voorwaarden gelden samen met de versie van de Algemene Voorwaarden die op uw polis staat. In deze Algemene voorwaarden staan afspraken tussen u en ons, die voor alle verzekeringen gelden.

Uitleg begrippen

In deze voorwaarden bedoelen wij met 'u' en 'uw': de verzekeringnemer en/of de verzekerden. Deze staan op de polis of in deze voorwaarden onder 'Wat bedoelen wij met...?'

In deze voorwaarden bedoelen wij met "wij", "ons" en "onze": N.V. Univé Schade

Deze verzekering geldt voor de auto waarvoor u deze verzekering heeft afgesloten. Deze auto staat op uw polis.

Rijdt u tijdelijk in een vergelijkbare vervangende auto, omdat uw eigen auto gerepareerd wordt? En is deze vervangende auto niet op een andere manier verzekerd? Dan geldt uw autoverzekering ook voor deze vervangende auto.

Wij leggen de onderstreepte woorden achterin de voorwaarden uit, bij "Wat bedoelen wij met...?"

Waar kunt u terecht bij schade?

Meld de schade bij Univé op een van de volgende manieren:

- Via www.unive.nl/schade.
- Via Mijn Univé: <https://www.unive.nl/mijnunive/inloggen?>.
- Door ons te bellen. Het telefoonnummer is 0592-349 340
- Bij uw regionale Univé
- Door het schadeformulier te sturen naar:
Univé Schade
Antwoordnummer 45
9400 VB ASSEN
Een postzegel is niet nodig.

Heeft u direct hulp nodig? Bel dan de Univé Alarmcentrale +31(0)592-348 112

Dit nummer is dag en nacht bereikbaar. Dit nummer staat ook op uw groene kaart. Op uw polis staat of u ook voor pech bent verzekerd.

Inhoudsopgave

Waar kunt u terecht bij schade?	1
Hoofdstuk 1 Wat moet u doen bij schade, een ongeluk, pech of een conflict?	4
1.1 Wat moet u doen bij gewond raken of overlijden?	4
1.2 Wat moet u doen als meteen repareren nodig is?	4
1.3 Wanneer moet u aangifte doen?	4
1.4 Wat moet u doen als u het niet eens bent met de hoogte van de schade?	5
1.5 Wat moet u doen bij een conflict?	5
Hoofdstuk 2 Hoe helpen wij u bij schade?	6
2.1 Hulp na een ongeluk in Nederland	6
2.2 Hulp na een ongeluk in het buitenland	6
Hoofdstuk 3 Wat is niet verzekerd?	6
Hoofdstuk 4 Wat gebeurt er met uw No Claim?	7
4.1 Hoeveel korting krijgt u?	8
4.2 Aan wie geven wij uw zuivere schadevrije jaren door?	8
Hoofdstuk 5 U bent WA verzekerd	9
5.1 Wat is verzekerd?	9
5.2 Wat is niet verzekerd?	9
5.3 Wat betalen wij?	9
Hoofdstuk 6 Als u WA+ (Beperkt Casco) verzekerd bent	10
6.1 Wat is verzekerd?	10
6.2 Wat is niet verzekerd?	10
6.3 Wat betalen wij?	11
Hoofdstuk 7 Als u All Risk (Volledig Casco) verzekerd bent	13
7.1 Wat is verzekerd?	13
7.2 Wat is niet verzekerd?	13
7.3 Wat betalen wij als u een All Risk Budget-dekking heeft?	13
7.4 Wat betalen wij als u een All Risk Plus-dekking heeft?	14
7.5 Wat betalen wij als u een All Risk Optimaal-dekking heeft?	14
Hoofdstuk 8 Als u een Inzittendenverzekering heeft	17
8.1 Wat is verzekerd?	17
8.2 Wat is niet verzekerd?	17
8.3 Wat betalen wij?	18
Hoofdstuk 9 Als u voor Pechhulp Binnenland verzekerd bent	18
9.1 Waar is Pechhulp Binnenland geldig?	18
9.2 Hoe helpen wij u?	19
9.3 Wanneer helpen wij u niet?	19
Hoofdstuk 10 Als u voor Pechhulp Buitenland verzekerd bent	20
10.1 Waar is Pechhulp Buitenland geldig?	20
10.2 Hoe helpen wij u?	20
10.3 Wanneer helpen wij u niet?	21
Hoofdstuk 11 Als u voor Rechtshulp Verkeer verzekerd bent	22
11.1 Wie zijn verzekerd?	22
11.2 Waar bent u verzekerd?	22
11.3 Waarvoor bent u verzekerd?	22
11.4 Behandelen van uw conflict en betalen van kosten	23
11.5 Wat is verzekerd?	25
11.6 Wat is niet verzekerd?	26
11.7 Bent u het niet eens met de juridische behandeling?	26

Hoofdstuk 12 Als u e-Support heeft	27
12.1 Wat is e-Support?	27
12.2 Hoe werkt e-Support?	27
12.3 Aan- en uitzetten van het e-Supportsysteem	28
12.4 Noodknop	28
12.5 Crash sensor	29
12.6 Opsporen gestolen auto	29
12.7 Crashrapport	29
12.8 Informatie over uw rijgedrag	29
12.9 Waar werkt e-Support?	30
12.10 Wat doet wij?	30
12.11 Wat moet u doen?	30
12.12 Duur van het contract	30
12.13 Wanneer werkt e-Support?	31
12.14 Aansprakelijkheid	31
12.15 e-Support en privacy	31
12.16 Abonnementskosten	33
Hoofdstuk 13 Wanneer eisen wij de schade terug van een verzekerde?	33
Wat bedoelen wij met ...?	33

Hoofdstuk 1 Wat moet u doen bij schade, een ongeluk, pech of een conflict?

Schade is al vervelend genoeg. U mag van ons verwachten dat wij u bij schade snel en goed helpen. Maar daar hebben wij uw hulp wel bij nodig.

Meld uw schade zo snel mogelijk bij Univé. Wij vragen u verder niets zelf te regelen, maar de schade door ons te laten behandelen. Krijgt u bijvoorbeeld brieven van de andere partij over de schade? Stuur deze dan meteen naar ons toe en beantwoord ze niet zelf.

Is er een tegenpartij bij betrokken? Vul dan ter plekke, samen met de tegenpartij, het schadeformulier in.

1.1 Wat moet u doen bij gewond raken of overlijden?

Dit geldt als u een Inzittendenverzekering heeft.

Wij betalen alleen als u goed meewerkt. Dit betekent dat u zich na een ongeluk bijvoorbeeld:

- zo snel mogelijk laat behandelen door een dokter als u gewond bent;
- door onze dokter laat onderzoeken, als wij daar om vragen.

Verder moet u het meteen aan ons doorgeven:

- als u weer beter bent;
- als de behandeling gestopt is.

Bij overlijden van een inzittende moet u of een nabestaande:

- ons het overlijden van de inzittende zo snel mogelijk melden;
- ons zoveel mogelijk informatie geven over dit overlijden en dit ongeluk.

1.2 Wat moet u doen als meteen repareren nodig is?

Dit geldt als u WA+ (Beperkt Casco) of All Risk (Volledig Casco) verzekerd bent.

Soms moet u uw auto meteen laten repareren, omdat:

- het niet veilig is om door te rijden;
- de schade groter wordt als u verder rijdt.

U mag deze noodreparaties laten doen tot € 500 inclusief btw (bij All Risk Optimaal tot € 700 inclusief btw). U hoeft niet eerst met ons te overleggen. U mag zelf een reparateur kiezen. Stuur de rekening van de noodreparatie naar ons. Het eigen risico geldt ook bij een noodreparatie.

1.3 Wanneer moet u aangifte doen?

Doe meteen aangifte bij de politie bij:

- diefstal of een poging tot diefstal van uw auto of onderdelen van uw auto;
- inbraak of een poging tot inbraak;
- verduistering;
- joyriding;
- vandalisme;
- andere schade door een onbekende dader;
- schade aan de auto door relletjes.

U moet aangifte doen bij de politie van de plaats waar het is gebeurd. Meld de diefstal of schade ook meteen aan ons. Stuur ons het proces-verbaal van uw aangifte.

Bij diefstal van uw auto in het buitenland:

Doe eerst aangifte bij de politie in de plaats waar het is gebeurd. Meld de schade ook meteen aan ons.

Als u weer in Nederland bent, doet u ook melding bij de politie in uw eigen woonplaats. Geef de politie het bewijs van aangifte van de buitenlandse politie.

Meld de diefstal van uw auto ook altijd meteen bij het VbV (telefoonnummer +31(0)71 - 364 17 77). Doe dit zo snel mogelijk. Daardoor is de kans dat uw auto teruggevonden wordt groter. Het VbV (Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit) is een stichting die diefstal van motorrijtuigen bestrijdt. Meer informatie over het VbV vindt u op de website: www.stichtingvbv.nl.

Als u e-Support heeft, meld dan de diefstal ook meteen bij de alarmcentrale. Dit doet u via telefoonnummer +31(0)33-247 20 94. Meer informatie leest u in artikel 12.6.

1.4 Wat moet u doen als u het niet eens bent met de hoogte van de schade?

Bel met uw schadebehandelaar. Hij overlegt met de expert. Blijft u het niet met ons eens? Dan kunt u zelf een expert inschakelen. U betaalt deze expert zelf. Uw en onze expert kiezen een derde expert als ze het niet eens worden. Wij betalen deze derde expert. Wij houden ons aan de beslissing van deze derde expert. Dit moet u ook doen. Wij betalen ook uw expert als u gelijk krijgt.

Uw expert en de derde expert moeten bij het NIVRE ingeschreven zijn als Motorvoertuigenexpert. NIVRE is de Nederlandse beroepsvereniging van schade-experts (www.NIVRE.nl).

1.5 Wat moet u doen bij een conflict?

Dit geldt als u voor Rechtshulp Verkeer verzekerd bent.

1.5.1 U meldt het conflict meteen

Meld het conflict bij Univé Rechtshulp op een van de volgende manieren:

- Via onze website: www.univerechtshulp.nl/schade.
- Telefonisch: 0592 – 382 501
- Fax: 0592 – 382 598
- Bij een Univé kantoor bij u in de buurt.
- E-mail: rechtshulp@unive.nl.
- Schriftelijk: Univé Rechtshulp
Antwoordnummer 1085
9400 WB ASSEN
Een postzegel is niet nodig.

Wilt u alleen juridisch advies? Dit kan:

- per e-mail: rechtshulp.mijnvraag@unive.nl
- telefonisch: 0592 – 382 501

1.5.2 Wat moet u doen bij een conflict?

Er geldt een aantal regels. U moet:

- een conflict meteen aan Univé Rechtshulp melden;
- alle belangrijke informatie geven. Ook als u deze later krijgt;
- meewerken om schade te verhalen;
- Univé Rechtshulp uw conflict laten behandelen;
- Univé Rechtshulp zo goed mogelijk helpen.

U mag niet:

- zonder toestemming van ons met de andere partij afspraken maken of kosten maken;
- frauderen.

Houdt u zich niet aan deze regels dan:

- helpt Univé Rechtshulp u niet meer;
- stopt Univé Rechtshulp de behandeling van uw conflict;
- betaalt Univé Rechtshulp geen kosten meer.

1.5.3 Wat doet Univé Rechtshulp met uw gegevens?

De informatie over uw conflict wordt door Univé Rechtshulp vertrouwelijk behandeld. Univé Rechtshulp geeft deze informatie alleen door aan de door Univé Rechtshulp ingeschakelde personen als dat nodig is om u te helpen of als u daarvoor toestemming hebt gegeven.

Univé Rechtshulp geeft wel altijd het volgende aan Univé door:

- het aantal conflicten dat u hebt gemeld;
- het soort conflict. Bijvoorbeeld een conflict over een schade in het verkeer;
- hoeveel kosten er zijn gemaakt voor het verlenen van rechtshulp;
- dat Univé Rechtshulp met de behandeling van uw conflict is gestopt. Ook de reden daarvan geeft Univé Rechtshulp aan Univé door;

- als er sprake is van frauderen. Univé Rechtshulp geeft Univé de informatie die tot deze vaststelling heeft geleid. Op www.univerechtshulp.nl vindt u een verklaring hoe Univé Rechtshulp omgaat met fraude en strafzaken;
- als er een vermoeden is dat u niet de juiste of volledige informatie heeft gegeven bij het aanvragen van de verzekering.

De informatie die Univé Rechtshulp aan Univé doorgeeft, kan voor Univé aanleiding zijn uw verzekering te veranderen of op te zeggen. U wordt hiervoor altijd van tevoren gewaarschuwd. Ook beslist Univé of uw gegevens worden gemeld bij onder andere de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Univé houdt zich aan het privacyreglement van de Stichting CIS.

Hoofdstuk 2 Hoe helpen wij u bij schade?

Wij helpen u na diefstal, brand of een ongeluk met de auto. Wij doen dit als:

- uw auto of aanhanger niet meer kan rijden;
- u of de passagiers niet meer kunnen rijden.

Er gelden 3 voorwaarden voor hulp:

- U laat de hulp regelen door de Univé Alarmcentrale;
- U moet de groene kaart kunnen laten zien;
- Wij moeten u kunnen helpen. Wij kunnen u niet altijd helpen. Bijvoorbeeld bij:
 - gewapende conflicten
 - oorlogen
 - rellen
 - rampen

2.1 Hulp na een ongeluk in Nederland

Wij zorgen voor vervoer van:

- uw beschadigde auto of aanhanger naar één adres in Nederland;
- u, de passagiers en de bagage per taxi naar één adres in Nederland.

U kiest het adres.

2.2 Hulp na een ongeluk in het buitenland

Wij zorgen dat uw auto of aanhanger naar de dichtstbijzijnde garage wordt gebracht.

2.2.1 U kunt binnen 2 werkdagen weer verder

Wij versturen dan ook onderdelen. Dit doen wij als de onderdelen:

- nodig zijn om weer met uw auto te kunnen rijden, en
- niet te krijgen zijn in het land waar u bent

2.2.2 U kunt niet binnen 2 werkdagen weer verder

Wij zorgen dat:

- u, de passagiers en de bagage naar één adres in Nederland worden gebracht. U kiest het adres. Wij betalen de kosten van:
 - de taxi naar het treinstation waar u het dichtst bij bent;
 - de trein (2e klas) naar het treinstation, dat het dichtst bij het gekozen adres ligt;
 - de taxi van dit treinstation naar het gekozen adres.

Wij zorgen ook dat uw auto en/of aanhanger naar één adres in Nederland wordt gebracht. U kiest het adres. Dit doen wij als het vervoer minder kost dan uw auto en aanhanger waard zijn.

Als het vervoer duurder is, laten wij uw auto in het buitenland achter. Als uw auto total loss is, laten wij uw auto ook achter. Wij betalen de kosten voor het invoeren van uw auto in het buitenland.

Hoofdstuk 3 Wat is niet verzekerd?

Hieronder staat in welke situaties wij de schade niet vergoeden of u niet helpen. Dit geldt altijd. Er zijn meer situaties waarin wij schade niet vergoeden of u niet helpen, maar die gelden slechts voor een gedeelte van de verzekering. Deze kunt u vinden onder het kopje "Wat is niet verzekerd?" bij dat onderdeel.

Schade is niet verzekerd als:

- uw auto niet aan de wet voldoet;
- uw auto samen met de aanhanger niet aan de wet voldoet;
- u met uw auto aan activiteiten meedoet waarbij snelheid belangrijk is. Zoals een race. U bent dan voor de hele activiteit niet verzekerd.

Als snelheid niet belangrijk is mag u wel meedoen aan:

- toertochten;
- puzzelritten;
- rijvaardigheidstrainingen.
- de bestuurder niet had mogen rijden. Bijvoorbeeld omdat hij:
 - zijn rijbewijs heeft moeten inleveren;
 - geen geldig rijbewijs heeft. U bent wel verzekerd als een te oud rijbewijs zonder keuring of test vernieuwd kan worden;
 - alcohol, medicijnen of drugs heeft gebruikt;
 - geen toestemming had van u;
 - of de begeleider niet voldoet aan de regels voor 2toDrive (het begeleid rijden).
- de bestuurder zijn adem, bloed of urine niet wil laten testen;
- u uw auto ook anders gebruikt dan u heeft doorgegeven. Bijvoorbeeld ook voor verhuur, als u alleen privégebruik heeft doorgegeven;
- u schade krijgt in een land dat niet op de groene kaart staat;
- uw auto in beslag is genomen;
- u gevaarlijke stoffen vervoert;
- die al is uitgesloten op basis van onze Algemene Voorwaarden.

Hoofdstuk 4 Wat gebeurt er met uw No Claim?

Niet elke schade heeft gevolgen voor uw No Claim korting en schadevrije jaren. Een schade heeft geen gevolgen als:

- wij de daadwerkelijke schade helemaal kunnen terug eisen én ontvangen hebben van een ander;
- wij een schade moeten betalen voor een aanrijding met een fietser of voetganger terwijl u geen schuld heeft aan de aanrijding (art 185 WVV);
- u alleen schade heeft die verzekerd is op de WA+ (Beperkt Casco) dekking (hoofdstuk 6);
- de schade volledig valt onder de aanvullende dekkingen (hoofdstuk 8 tot en met 12);
- u alleen schade heeft door gratis vervoer van een gewonde;
- wij u alleen geholpen hebben bij een ongeluk zoals beschreven is in hoofdstuk 2;
- u de door ons uitgekeerde schade aan ons terug betaalt. Dit kan tot een jaar na verlaging van uw korting en schadevrije jaren;
- wij de schade alleen betalen, omdat wij een regeling hebben met andere verzekeraars.

4.1 Hoeveel korting krijgt u?

De No Claim tabel

Uw verzekering staat op trede	U krijgt een korting van	Schadevrije jaren*	Volgend verzekeringsjaar wordt uw trede bij ...				
			geen schade	1 schade	2 schades	3 schades	4 schades
21	80%	15 of meer	21	16	11	6	1
20	80%	14	21	15	10	5	1
19	80%	13	20	14	9	4	1
18	80%	12	19	13	8	3	1
17	80%	11	18	12	7	2	1
16	80%	10	17	11	6	1	1
15	80%	9	16	10	5	1	1
14	78%	8	15	9	4	1	1
13	76%	7	14	8	3	1	1
12	74%	6	13	7	2	1	1
11	72%	5	12	6	1	1	1
10	68%	4	11	5	1	1	1
9	64%	3	10	4	1	1	1
8	61%	2	9	3	1	1	1
7	56%	1	8	2	1	1	1
6	50%	0	7	1	1	1	1
5	40%	-1	6	1	1	1	1
4	30%	-2	5	1	1	1	1
3	20%	-3	4	1	1	1	1
2	10%	-4	3	1	1	1	1
1	0%	-5	2	1	1	1	1

* Soms zijn er extra treden gegeven, bijvoorbeeld voor uw 2e gezinsauto. Deze zijn dan opgenomen in de kolom Schadevrije jaren. In dat geval is het aantal zuivere schadevrije jaren, waarvan u jaarlijks van ons een opgave krijgt, lager dan het aantal schadevrije jaren welke in de tabel bij uw No Claim trede afleest.

4.2 Aan wie geven wij uw zuivere schadevrije jaren door?

U krijgt elk jaar een opgave van uw zuivere schadevrije jaren van ons.

Als de verzekering beëindigd wordt dan geven wij uw zuivere schadevrije jaren door aan Roy-data. Wij sturen u hiervan een bevestiging. Roy-data is een centrale database waarin Nederlandse verzekeraars zuivere schadevrije jaren uitwisselen. Meer informatie over Roy-data vindt u op de website van de Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars (www.seps.nl).

Wij geven de volgende gegevens door aan Roy-data:

- uw naam;
- uw geboortedatum;
- uw adres;
- de datum waarop de verzekering stopt;
- de datum waarop de verzekering verlengd zou worden;
- uw zuivere schadevrije jaren op de verlengingsdatum.

Uw nieuwe verzekeraar kan zo uw zuivere schadevrije jaren overnemen.

Hoofdstuk 5 U bent WA verzekerd

Deze dekking is wettelijk verplicht.

Deze dekking voldoet aan de eisen in de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen.

5.1 Wat is verzekerd?

5.1.1 Schade aan anderen

Dit geldt voor schade met of door:

- uw auto of aanhanger
- spullen die u op uw auto of aanhanger vervoert
- spullen die van uw auto of aanhanger afgevallen zijn

5.1.2 Uw schade

Dit geldt alleen voor schade aan:

- uw eigen auto, door gratis vervoer van een gewonde
- andere motorrijtuigen van u veroorzaakt door deze auto. Dit geldt niet als deze schade, als deze verzekering nooit zou hebben bestaan:
 - is verzekerd onder een andere verzekering;
 - wordt vergoed op basis van een wet.

Wij betalen alleen de schade boven het maximum van die andere verzekering of die vergoeding op basis van een wet. Dit doen wij tot het maximum dat op uw polis staat.

5.1.3 Rechtszaken over een verzekerde schade

- Als de andere partij een burgerlijk proces tegen u begint, moet u dit ons laten weten. Omdat dit gevolgen kan hebben voor de schade die wij moeten uitkeren. Wij bekijken of het zin heeft om deze rechtszaak te voeren. U moet ons dan de leiding geven in deze rechtszaak. Wij betalen de kosten van deze rechtszaak.
- Bij strafzaken regelt u alles zelf. In sommige strafzaken helpen wij u wel. Maar alleen als dat ook voor ons belangrijk is. U moet zelf alle boetes, afkoopsommen en kosten betalen.

5.2 Wat is niet verzekerd?

Schade aan:

- uw eigen auto of aanhanger. Dit kan verzekerd zijn met een casco dekking. Zie hoofdstuk 6 en 7;
- de bestuurder van uw auto, of zijn spullen. Dit kan verzekerd zijn op een Inzittendenverzekering. Zie hoofdstuk 8;
- spullen van iemand anders, die aan u zijn toevertrouwd. En die u met uw auto of aanhanger vervoert. Deze spullen heeft u "onder u". Wij zien deze spullen als uw eigen spullen.
- mensen die in uw auto of aanhanger op plaatsen zitten, die daar niet voor bedoeld zijn.

Gevolgschade van één van de dingen die hierboven staan is ook niet verzekerd. Bijvoorbeeld omdat u uw auto tijdelijk niet kunt gebruiken.

Schade door:

- een dief of andere mensen die geen toestemming van u hadden om uw auto te gebruiken; bijvoorbeeld een joyrider;
- iemand die uw auto verduisterd heeft; bijvoorbeeld iemand die uw auto met uw toestemming geleend heeft maar niet heeft teruggebracht;
- mensen die weten dat deze auto gestolen of verduisterd is;
- laden of lossen van spullen in of uit uw auto. Behalve als uw auto zelf geladen of gelost wordt. Bijvoorbeeld op of van een schip.

5.3 Wat betalen wij?

Wij betalen de schade die wij volgens de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen moeten betalen. Tot maximaal het verzekerd bedrag dat op uw polis staat.

Hoofdstuk 6 Als u WA+ (Beperkt Casco) verzekerd bent

U bent hiervoor verzekerd als deze dekking op uw polis staat.

6.1 Wat is verzekerd?

6.1.1 Schade aan uw auto door brand, ontploffing of kortsluiting

Ook als dat door de auto zelf komt.

6.1.2 Schade of verlies door diefstal of inbraak

Dit geldt voor:

- diefstal of een poging tot diefstal van uw auto;
- diefstal of een poging tot diefstal van onderdelen van uw auto;
- inbraak of een poging tot inbraak in uw auto;

Joyriding of verduistering noemen wij in deze voorwaarden ook diefstal.

6.1.3 Schade aan de ruiten of het glazen dak van uw auto

Dit geldt voor breken, barsten of sterretjes. Dit geldt als er geen andere schade is.

6.1.4 Schade aan uw auto door de natuur

Dit geldt voor:

- hagel die op uw auto valt;
- storm, als:
 - de auto geparkeerd staat en omver waait;
 - dingen door de storm tegen uw auto waaien of erop vallen.
- bliksem;
- botsen met vogels of los lopende dieren;
- overstroming;
- vallende stenen;
- lawines;
- aardbevingen in het buitenland.

Gevolgschade is niet verzekerd. Bijvoorbeeld de schade door de botsing tegen een boom, na een botsing met een dier.

6.1.5 Schade aan uw auto door anderen

Dit geldt alleen voor schade door:

- een bedrijf dat uw auto vervoert;
- vliegtuigen die neerstorten. Of onderdelen van vliegtuigen die uit de lucht vallen;
- relletjes. Dit geldt als de openbare orde is verstoord.

6.2 Wat is niet verzekerd?

U bent niet verzekerd voor:

- schade aan dingen die u volgens de wet niet in een auto mag gebruiken;
- schade die is ontstaan doordat u bent opgelicht;
- schade die u kon verwachten omdat u iets doet of juist niet doet.

Bijvoorbeeld:

- U mag niet expres schade veroorzaken.
- U moet zorgen dat schade niet groter wordt.
- U moet waarschuwingen van de overheid opvolgen.
- U mag waarschuwingslampjes in uw auto niet negeren.
- schade of verlies omdat u niet voorzichtig genoeg bent. Dit geldt bij:
 - diefstal of een poging tot diefstal van uw auto;
 - diefstal of een poging tot diefstal van onderdelen van uw auto;
 - inbraak of een poging tot inbraak in uw auto.

U bent niet voorzichtig genoeg als u bijvoorbeeld:

- losse apparaten in het zicht achterlaat;
- uw auto niet goed op slot zet;

- de sleutels niet bij u houdt, niet opbergt in een kluisje, in een locker of in bewaring geeft bij de receptie. Achterlaten in een kleedkamer of garderobe is niet voldoende.

6.3 Wat betalen wij?

Als de schade aan uw auto verzekerd is betalen wij die tot maximaal het verzekerd bedrag dat op uw polis staat. Wij houden rekening met het eigen risico dat op uw polis staat.

Wij betalen minder als:

- onderdelen al (gedeeltelijk) versleten waren;
- oude schades nog niet gerepareerd zijn.

6.3.1 Uw auto kan gerepareerd worden

Wij betalen de kosten van reparatie als uw auto niet total loss is.

6.3.2 Repareren en vervangen van ruiten

Wij betalen ruitschade alleen als de ruit is gerepareerd of vervangen door een bedrijf waarmee wij samenwerken. U kunt de bedrijven waarmee wij samenwerken vinden op www.unive.nl/schadeservice. U kunt natuurlijk ook bellen met uw regionale Univé-kantoor.

6.3.3 Repareren van overige schade bij een Univé SchadeService-bedrijf

Laat uw auto repareren bij een Univé SchadeService-bedrijf. Dan krijgt u altijd de beste service:

- U krijgt een vervangende auto (tot maximaal 10 dagen).
- U krijgt 4 jaar garantie op de reparatie.
- U hoeft geen aparte afspraak met een expert te maken.
- Wij regelen de betaling met de reparateur.

De Univé SchadeService-bedrijven kunt u vinden op www.unive.nl/schadeservice.

6.3.4 Repareren van overige schade bij een andere schadehersteller

- U krijgt géén vergoeding voor een vervangende auto.
- U heeft € 500 extra eigen risico.
- Laat onze expert de schade eerst bekijken. Wij betalen de schade namelijk alleen als wij die eerst hebben gezien.

6.3.5 Wat betalen wij bij diefstal van uw auto

Wij wachten maximaal 30 dagen of uw auto wordt gevonden. Dit gaat in op het moment dat u de schade bij ons meldt. In deze periode betalen wij € 15 per dag voor een vervangende auto.

a. Uw auto wordt binnen 30 dagen gevonden.

Dan betalen wij de schade aan de auto die tijdens de diefstal is ontstaan.

b. Uw auto wordt niet binnen 30 dagen gevonden.

Dan betalen wij de schade op basis van total loss. In 6.3.6 staat wat wij betalen en wat wij van u nodig hebben.

6.3.6 Uw auto is total loss

Uw auto is total loss als:

- uw auto volgens de expert ook na reparatie niet meer veilig zal zijn;
- uw auto verdwenen is door diefstal;
- reparatie duurder is dan de:
 - waarde volgens de Nieuwwaardegarantie, min de waarde van uw auto meteen na de schade. Dit geldt als de Nieuwwaardegarantie in artikel 6.3.8 geldt.
 - vervangingswaarde, min de waarde van uw auto meteen na de schade. Dit geldt als de Nieuwwaardegarantie niet geldt.

Wij verkopen uw auto aan:

- een sloopbedrijf met VbV-goedkeuring;
- een handelaar met VbV-goedkeuring.

Wij kiezen dit bedrijf.

Wij betalen de schade zodra u dit bedrijf:

- alle delen van het kentekenbewijs heeft gegeven;
- de sleutels heeft gegeven;
- het eigendom heeft gegeven.

Bij total loss betalen wij de schade volgens de Nieuwwaardegarantie (artikel 6.3.8). Als die niet geldt, betalen wij de vervangingswaarde.

6.3.7 Vervangende auto bij total loss

Wij zorgen tot maximaal 10 dagen voor een vervangende auto. Dit geldt niet bij diefstal. Bij diefstal betalen wij u € 15 per dag voor een vervangende auto, tot maximaal 30 dagen.

6.3.8 De Nieuwwaardegarantie

Voor de Nieuwwaardegarantie gelden de volgende eisen:

- u bent de eerste eigenaar van deze auto;
- u heeft voor deze auto niet eerder een schadevergoeding gekregen op basis van deze regeling;
- het verzekerd bedrag dat op uw polis staat is maximaal € 50.000 inclusief btw;
- uw auto is op het moment van schade nog geen 3 jaar oud;
- met uw auto is op het moment van de schade nog geen 135.000 kilometer gereden.

Betaling volgens de Nieuwwaardegarantie

Wij betalen de nieuwwaarde als:

- uw auto op het moment van schade nog geen 12 maanden oud is én
- uw auto total loss is.

Zelfs als de nieuwwaarde hoger is dan het verzekerd bedrag dat op uw polis staat.

Wij betalen de nieuwwaarde verlaagd met een vast percentage als:

- uw auto op het moment van schade nog geen 36 maanden oud is én
- uw auto total loss is.

Wij beginnen met verlagen vanaf de 13e maand.

Het percentage is:

- 1,0% per maand over de eerste € 10.000;
- 1,5% per maand over de rest.

Een deel van een maand rekenen wij als een hele maand. Als de vervangingswaarde hoger is, betalen wij die.

6.3.9 Dit betalen wij voor accessoires

Accessoires zijn standaard voor € 1.000 meeverzekerd. Wij betalen meer als u extra heeft meeverzekerd.

Wij betalen voor accessoires de vervangingswaarde.

6.3.10 Diefstal van uw autosleutels

Wij betalen maximaal € 500 voor:

- het aanpassen van de startonderbreker, of als dit niet kan;
- het vervangen van sloten.

Dit doen wij als:

- de sleutels uit uw woning zijn gestolen. Er moeten sporen van inbraak aan uw woning zijn;
- u met geweld van uw sleutels bent beroofd.

U moet aangifte doen bij de politie. In het proces verbaal moet staan:

- dat uw sleutels gestolen zijn;
- hoe dit gebeurd is.

Hoofdstuk 7 Als u All Risk (Volledig Casco) verzekerd bent

U bent hiervoor verzekerd als er een All Risk dekking op uw polis staat.

7.1 Wat is verzekerd?

- alles wat in artikel 6.1 staat,
- schade door alle andere oorzaken die van buiten de auto komen.

7.2 Wat is niet verzekerd?

- alles wat in artikel 6.2 staat;
- normale slijtage;
- Schade door weersinvloeden zoals:
 - zonlicht
 - bevriezing
 - warmte
 - kou
 - vocht

7.3 Wat betalen wij als u een All Risk Budget-dekking heeft?

Als de schade aan uw auto verzekerd is betalen wij die tot maximaal het verzekerd bedrag dat op uw polis staat.

Wij betalen minder als:

- onderdelen al (gedeeltelijk) versleten waren.
- oude schades nog niet gerepareerd zijn.

7.3.1 Uw auto kan gerepareerd worden

Wij betalen de kosten van reparatie als uw auto niet total loss is.

7.3.2 Repareren en vervangen van ruiten

Wij betalen ruitschade alleen als de ruit is gerepareerd of vervangen door een bedrijf waarmee wij samenwerken. U kunt de bedrijven waarmee wij samenwerken vinden op www.unive.nl/schadeservice. U kunt natuurlijk ook bellen met uw regionale Univé-kantoor.

7.3.3 Repareren van overige schade bij een Univé SchadeService-bedrijf

Laat uw auto repareren bij een Univé SchadeService-bedrijf. Dan wordt uw auto voordelig maar goed gerepareerd:

- er worden goedkopere A-merkonderdelen gebruikt. Deze onderdelen zijn even goed als originele onderdelen;
- alleen het beschadigde onderdeel wordt gespoten;
- u krijgt korting op de huur van een vervangende auto die het Univé SchadeService-bedrijf beschikbaar stelt. U betaalt dan maximaal € 30 per dag exclusief brandstofkosten;
- u krijgt 4 jaar garantie op de reparatie;
- u hoeft geen aparte afspraak met een expert te maken;
- wij regelen de betaling met de reparateur.

De Univé SchadeService-bedrijven kunt u vinden op www.unive.nl/schadeservice. U kunt natuurlijk ook bellen met uw regionale Univé-kantoor.

7.3.4 Repareren van overige schade bij een andere schadehersteller

Laat u uw auto repareren door een ander herstelbedrijf dan betalen wij de schade niet. Op deze All Risk Budget dekking betalen wij de schade alleen als die door een Univé SchadeService-bedrijf gerepareerd is.

7.3.5 Wat betalen wij bij diefstal van uw auto

Wij wachten maximaal 30 dagen of uw auto wordt gevonden. Dit gaat in op het moment dat u de schade bij ons meldt. In deze periode geven wij geen vergoeding voor een vervangende auto.

a. Uw auto wordt binnen 30 dagen gevonden.

Dan betalen wij de schade aan de auto die tijdens de diefstal is ontstaan.

b. Uw auto wordt niet binnen 30 dagen gevonden.

Dan betalen wij de schade op basis van total loss. In 7.3.6 staat wat wij betalen en wat wij van u nodig hebben.

7.3.6 Uw auto is total loss

Uw auto is total loss als:

- uw auto volgens de expert ook na reparatie niet meer veilig zal zijn;
- uw auto verdwenen is door diefstal;
- reparatie duurder is dan de vervangingswaarde, min de waarde van uw auto na de schade.

Wij verkopen uw auto aan:

- een sloopbedrijf met VbV-goedkeuring;
- een handelaar met VbV-goedkeuring.

Wij kiezen dit bedrijf.

Wij betalen de schade zodra u dit bedrijf:

- alle delen van het kentekenbewijs heeft gegeven;
- de sleutels heeft gegeven;
- het eigendom heeft gegeven.

Bij total loss betalen wij de vervangingswaarde.

7.3.7 Vervangende auto bij total loss

U krijgt korting op de huur van een vervangende auto die het Univé SchadeService-bedrijf beschikbaar stelt. U betaalt dan maximaal € 30 per dag. Dit geldt niet als uw auto gestolen is.

7.3.8 Dit betalen wij voor accessoires

Accessoires zijn standaard voor € 1.000 meeverzekerd. Wij betalen meer als u extra heeft meeverzekerd.

Wij betalen voor accessoires de vervangingswaarde.

7.3.9 Diefstal van uw autosleutels

Wij betalen maximaal € 500 voor:

- het aanpassen van de startonderbreker, of als dit niet kan
- het vervangen van sloten

Dit doen wij als:

- de sleutels uit uw woning zijn gestolen. Er moeten sporen van inbraak aan uw woning zijn;
- u met geweld van uw sleutels bent beroofd.

U moet aangifte doen bij de politie. In het proces verbaal moet staan:

- dat uw sleutels gestolen zijn;
- hoe dit gebeurd is.

7.4 Wat betalen wij als u een All Risk Plus-dekking heeft?

De betalingen gaan op dezelfde manier als bij WA+ (Beperkt Casco), artikel 6.3.

7.5 Wat betalen wij als u een All Risk Optimaal-dekking heeft?

Als de schade aan uw auto verzekerd is betalen wij die tot maximaal het verzekerd bedrag dat op uw polis staat.

Wij betalen minder als:

- onderdelen al (gedeeltelijk) versleten waren;
- oude schades nog niet gerepareerd zijn.

7.5.1 Uw auto kan gerepareerd worden

Wij betalen de kosten van reparatie als uw auto niet total loss is.

7.5.2 Repareren en vervangen van ruiten

Moet uw ruit gerepareerd of vervangen worden? Dat kunt u eenvoudig regelen met één van de bedrijven waarmee wij samenwerken. U kunt deze bedrijven vinden op www.unive.nl/schadeservice.

Maar met deze All Risk Optimaal-dekking betalen wij ook de rekening van de reparateur van uw keuze.

7.5.3 Repareren van overige schade bij een Univé SchadeService-bedrijf

U mag zelf kiezen waar u uw schade laat repareren. Maar als u uw auto laat repareren bij een Univé SchadeService-bedrijf, krijgt u altijd de beste service:

- u krijgt een vervangende auto (tot 20 dagen);
- haal- en brengservice voor uw auto;
- € 50 korting op uw eigen risico (als u dit heeft);
- u krijgt 4 jaar garantie op de reparatie;
- u hoeft geen aparte afspraak met een expert te maken;
- wij regelen de betaling met de reparateur.

U kunt de bedrijven waarmee wij samenwerken vinden op www.unive.nl/schadeservice. U kunt natuurlijk ook bellen met uw regionale Univé-kantoor.

7.5.4 Repareren van overige schade bij een andere schadehersteller

- wij betalen maximaal € 30 per dag voor een vervangende auto. Dit doen wij maximaal 10 dagen;
- wij betalen maximaal € 100 voor haal- en brengservice;
- is de totale schade niet meer dan € 700 inclusief btw? Stuur dan de rekening van de reparatie op. Op de rekening moet precies staan wat er is gerepareerd;
- is de totale schade meer dan € 700 inclusief btw? Laat dan onze expert de schade eerst bekijken. Wij betalen de schade namelijk alleen als wij die eerst hebben gezien.

7.5.5 Wat betalen wij bij diefstal van uw auto

Wij wachten maximaal 30 dagen of uw auto wordt gevonden. Dit gaat in op het moment dat u de schade bij ons meldt.

In deze periode zorgen wij voor een vervangende auto.

a. Uw auto wordt binnen 30 dagen gevonden.

Dan betalen wij de schade die tijdens de diefstal is ontstaan.

b. Uw auto wordt niet binnen 30 dagen gevonden.

Dan betalen wij de schade op basis van total loss. In 7.5.6 staat wat wij betalen en wat wij van u nodig hebben.

7.5.6 Uw auto is total loss

Uw auto is total loss als:

- uw auto volgens de expert ook na reparatie niet meer veilig zal zijn;
- uw auto verdwenen is door diefstal;
- reparatie duurder is dan de:
 - waarde volgens de Nieuwwaardegarantie, min de waarde van uw auto meteen na de schade. Dit geldt als de Nieuwwaardegarantie in artikel 7.5.8 geldt;
 - waarde volgens de Occasionwaardegarantie, min de waarde van de auto meteen na de schade. Dit geldt als de Occasionwaardegarantie in artikel 7.5.9 geldt
 - vervangingswaarde, min de waarde van uw auto na de schade. Dit geldt als de Nieuwwaardegarantie of de Occasionwaardegarantie niet gelden.

Wij verkopen uw auto aan:

- een sloopbedrijf met VbV-goedkeuring;
- een handelaar met VbV-goedkeuring.

Wij kiezen dit bedrijf.

Wij betalen de schade zodra u dit bedrijf:

- alle delen van het kentekenbewijs heeft gegeven;
- de sleutels heeft gegeven;
- het eigendom heeft gegeven. U krijgt hier een formulier voor.

Bij total loss betalen wij de schade volgens de Nieuwwaardegarantie. Als die niet geldt betalen wij de schade volgens de Occasionwaardegarantie. Als die ook niet geldt, betalen wij de vervangingswaarde.

75.7 Vervangende auto bij total loss

Wij zorgen voor een vervangende auto:

- bij diefstal: tot 30 dagen
- bij andere vormen van total loss: tot 20 dagen

75.8 De Nieuwwaardegarantie

Voor de Nieuwwaardegarantie gelden de volgende eisen:

- u bent de eerste eigenaar van deze auto;
- u heeft voor deze auto niet eerder een schadevergoeding gekregen op basis van deze regeling;
- het verzekerd bedrag dat op uw polis staat is maximaal € 75.000 inclusief btw;
- uw auto is op het moment van schade nog geen 5 jaar oud;
- met uw auto is op het moment van de schade nog geen 225.000 kilometer gereden.

Betaling volgens de Nieuwwaardegarantie

Wij betalen de nieuwwaarde als:

- uw auto op het moment van schade nog geen 36 maanden oud is én
- uw auto total loss is.

Zelfs als de nieuwwaarde hoger is dan het verzekerd bedrag dat op uw polis staat.

Wij betalen de nieuwwaarde verlaagd met een vast percentage als:

- uw auto op het moment van schade nog geen 60 maanden oud is én
- uw auto total loss is.

Wij beginnen met verlagen vanaf de 37e maand.

Het percentage is:

- 1,0% per maand over de eerste € 10.000;
- 1,5% per maand over de rest.

Een deel van een maand rekenen wij als een hele maand.

Als de vervangingswaarde hoger is, betalen wij die.

75.9 De Occasionwaardegarantie

Voor de Occasionwaardegarantie gelden de volgende eisen:

- u heeft de auto tweedehands gekocht;
- de auto was op het moment dat u hem kocht nog geen 5 jaar oud;
- het verzekerd bedrag dat op uw polis staat is maximaal € 50.000 inclusief btw;
- u heeft de auto op het moment van schade nog geen 5 jaar;
- met uw auto is op het moment van de schade nog geen 300.000 kilometer gereden;
- u heeft voor deze auto niet eerder een schadevergoeding gekregen op basis van deze regeling.

Betaling volgens de Occasionwaardegarantie

Wij betalen de occasionwaarde als:

- u de auto nog geen 36 maanden op naam heeft én
- uw auto total loss is.

Wij betalen de occasionwaarde verlaagd met een vast percentage als:

- u de auto nog geen 60 maanden op naam heeft én
- uw auto total loss is.

Wij beginnen met verlagen vanaf de 37e maand.

Het percentage is:

- 1,0% per maand over de eerste € 10.000;
- 1,5% per maand over de rest.

Een deel van een maand rekenen wij als een hele maand.

Als de vervangingswaarde hoger is, betalen wij die.

7.5.10 Dit betalen wij voor accessoires

Alle accessoires zijn standaard meeverzekerd. Wij betalen voor accessoires de vervangingswaarde

7.5.11 Diefstal van uw autosleutels

Wij betalen voor:

- het aanpassen van de startonderbreker, of als dit niet kan;
- het vervangen van sloten.

Dit doen wij als:

- de sleutels uit uw woning zijn gestolen. Er moeten sporen van inbraak aan uw woning zijn;
- u met geweld van uw sleutels bent beroofd.

U moet aangifte doen bij de politie. In het proces verbaal moet staan:

- dat uw sleutels gestolen zijn;
- hoe dit gebeurd is.

Hoofdstuk 8 Als u een Inzittendenverzekering heeft

U bent hiervoor verzekerd als deze dekking op uw polis staat.

De Inzittendenverzekering is een aanvulling op uw autoverzekering. Daarom stopt deze dekking ook als uw autoverzekering stopt.

8.1 Wat is verzekerd?

Als u of een andere inzittende door een ongeluk met de verzekerde auto:

- schade aan uw spullen krijgt. Dit geldt als ze in of op uw auto liggen;
- gewond raakt;
- overlijdt.

Dit is verzekerd als het ongeluk gebeurt terwijl u of een andere inzittende:

- in uw auto zit;
- in uw auto stapt;
- uit uw auto stapt;
- met pech langs de weg staat;
- aan het tanken bent.

Wij betalen ook als u of een andere inzittende onderweg bent met de auto, stopt om andere mensen in het verkeer te helpen, en tijdens het helpen aangereden wordt.

8.2 Wat is niet verzekerd?

Niet verzekerd zijn:

- passagiers die op een plaats zitten die daar niet voor bedoeld is;
- spullen van uw bedrijf;
- spullen van uw werkgever;
- uw auto zelf;
- accessoires van uw auto;
- geld;
- betaalpassen;
- creditcards;
- papieren die geld waard zijn.

8.3 Wat betalen wij?

Schade is verzekerd tot € 1.000.000 per ongeluk. Dit geldt voor alle verzekerden samen. Wij verdelen dit bedrag als de totale schade hoger is. Dit doen wij naar verhouding.

8.3.1 Schade aan spullen

Wij betalen de reparatiekosten. Als de reparatiekosten hoger zijn dan de vervangingswaarde, dan betalen wij de vervangingswaarde.

8.3.2 Gewond raken en overlijden

De schade die hierdoor ontstaat wordt onder andere vastgesteld door te kijken naar artikel 6:107 en 6:108 van het Burgerlijk Wetboek. Hierin staat welke schade vergoed wordt als u gewond raakt of overlijdt door een ongeluk waarvoor iemand anders aansprakelijk is.

Wij betalen ook smartengeld als u of een andere inzittende gewond raakt.

8.3.3 Kosten

Wij betalen kosten die u maakt om de schade vast te stellen. Bijvoorbeeld voor het inschakelen van een advocaat. Wij betalen deze kosten als ze redelijk zijn. Wij betalen maximaal € 25.000.

8.3.4 Extra betaling voor de bestuurder en passagiers

Dit geldt als de dekking Inzittendenverzekering Ongevallen op uw polis staat.

Bij overlijden

Wij betalen per persoon maximaal het bedrag dat op uw polis staat. Wij betalen dit aan de erfgenamen.

Soms hebben wij voor iemand die overlijdt al een bedrag betaald voor invaliditeit door hetzelfde ongeluk. Wij trekken die betaling dan af van de betaling voor overlijden.

Als u voor altijd invalide bent geworden

Wij betalen per persoon maximaal het bedrag dat op uw polis staat. Onze medisch adviseur bepaalt het percentage invaliditeit door het ongeluk. Dit percentage bepaalt hoeveel wij betalen van het bedrag op uw polis.

Als invaliditeit niet meteen te bepalen is

Het kan lang duren voordat wij de invaliditeit kunnen bepalen. Soms langer dan 2 jaar. In dat geval bekijkt onze medisch adviseur 2 jaar na het ongeluk opnieuw uw situatie. Hij houdt rekening met te verwachten veranderingen. Op basis hiervan bepaalt hij de uiteindelijke invaliditeit.

8.3.5 Wanneer betalen wij minder?

Voor uw eigen veiligheid en die van uw passagiers is het juist dragen van uw gordel van groot belang. Hiermee kunt u de kans op gewond of invalide raken, of overlijden, verminderen. Daarom betalen wij minder als u tegen de regels in uw gordel niet of verkeerd draagt. Dit doen wij als blijkt dat de schade daardoor groter is geworden.

Hoofdstuk 9 Als u voor Pechhulp Binnenland verzekerd bent

U bent hiervoor verzekerd als er een Pechhulpdekking op uw polis staat.

Pechhulp Binnenland is een aanvulling op uw autoverzekering. Daarom stopt deze dekking ook als uw autoverzekering stopt.

9.1 Waar is Pechhulp Binnenland geldig?

Pechhulp Binnenland is geldig binnen Nederland.

Er gelden 4 voorwaarden voor hulp:

- Verder rijden met uw auto is technisch niet mogelijk of veilig;
- U laat de hulp regelen door de Univé Alarmcentrale;
- U werkt volledig mee;

- Wij moeten u kunnen helpen. Wij kunnen u niet altijd helpen. Bijvoorbeeld bij:
 - gewapende conflicten;
 - oorlogen;
 - rellen;
 - rampen.

9.1.1 Hoe vaak helpen wij u?

Per verzekeringsjaar helpen wij u in totaal maximaal 7 keer. Wij helpen u per verzekeringsjaar maximaal:

- 5 keer in uw eigen woonplaats;
- 1 keer bij:
 - een lekke band;
 - een lege accu;
 - een lege tank;
 - verkeerde brandstof in de tank;
 - sleutel in afgesloten voertuig laten liggen.

Heeft u geen recht meer op pechhulp, maar wilt u toch geholpen worden? Dan regelen wij dat ook. U betaalt dan zelf voor de hulp.

9.2 Hoe helpen wij u?

9.2.1 Noodreparatie langs de weg

Dit doen wij als:

- wij dit meteen kunnen doen, en
- wij dit volgens de wet mogen.

9.2.2 Moet uw auto vervoerd worden?

Dan zorgen wij daarvoor. Wij regelen vervoer van het auto:

- naar één adres in Nederland. Bijvoorbeeld een garage. U kiest het adres
- naar het bedrijf dat uw auto vervoert. Dit gebeurt als de garage gesloten is. Bijvoorbeeld 's nachts. Het auto gaat naar de garage als die weer open is.

De bedrijven die wij inschakelen gebruiken de Algemene Bergings- en Vervoerscondities. Hierin staat ook een regeling voor schade tijdens en door het vervoer. Zichtbare schade moet u meteen aan de vervoerder melden. Niet direct zichtbare schade moet u binnen drie dagen aan de vervoerder melden.

U en de passagiers worden samen met uw auto vervoerd. Kan dit niet? Dan betalen wij de kosten van:

- de taxi naar één adres in Nederland. Dit geldt als het adres binnen 50 kilometer ligt, of
- de bus of trein naar één adres in Nederland (2e klasse). Wij betalen dan:
 - de taxi naar het station waar u het dichtst bij bent;
 - de trein (2e klas) of bus naar het station, dat het dichtst bij het gekozen adres ligt;
 - de taxi van dit station naar het gekozen adres.

U kiest het adres.

9.2.3 Vervangende auto

Wij zorgen voor een vervangende auto. Dit doen wij als uw auto niet binnen 24 uur gemaakt kan worden.

Wij proberen een gelijkwaardig auto te regelen. U krijgt vervangend vervoer voor maximaal 3 werkdagen. U betaalt zelf de brandstof.

Wij zorgen niet voor een vervangende aanhanger.

9.3 Wanneer helpen wij u niet?

U krijgt geen hulp als:

- u de pech makkelijk had kunnen voorkomen;
- u de pech kon verwachten. Bijvoorbeeld omdat:
 - de accu leeg is omdat uw auto lang niet is gebruikt;
 - u uw auto slecht heeft onderhouden;
 - u uw auto verkeerd heeft gebruikt.

Wij betalen geen:

- onderdelen
- brandstof en stroom

- olie
- andere vloeistoffen
- parkeergelden
- boetes

Hoofdstuk 10 Als u voor Pechhulp Buitenland verzekerd bent

U bent hiervoor verzekerd als Pechhulp met dekkinggebied Groene kaart op uw polis staat.

Pechhulp Buitenland is een aanvulling op uw autoverzekering. Daarom stopt deze dekking ook als uw autoverzekering stopt.

10.1 Waar is Pechhulp Buitenland geldig?

Dit doen wij in de landen die op de groene kaart staan. Behalve Nederland. Dit is verzekerd op Pechhulp Binnenland. Wij helpen u wel in Nederland als u binnen 7 dagen een geboekte reis naar het buitenland zou maken. Dit geldt als uw auto niet vóór de vertrekdatum gerepareerd kan worden.

Er gelden 4 voorwaarden voor hulp:

- verder rijden met uw auto is technisch niet mogelijk of veilig;
- u laat de hulp regelen door de Univé Alarmcentrale;
- u werkt volledig mee;
- wij moeten u kunnen helpen. Wij kunnen u niet altijd helpen. Bijvoorbeeld bij:
 - gewapende conflicten
 - oorlogen
 - rellen
 - rampen

10.2 Hoe helpen wij u?

Wij helpen u bij:

- pech met uw auto;
- diefstal van uw auto;
- een ongeluk met uw auto.

10.2.1 Noodreparatie langs de weg

Dit doen wij als:

- wij dit meteen kunnen doen, en
- wij dit volgens de wet mogen.

10.2.2 Moet uw auto naar de garage?

Dan zorgen wij daarvoor. Wij regelen vervoer van het auto:

- naar een garage dicht bij de plek waar u pech of een ongeluk kreeg;
- naar het bedrijf dat uw auto vervoert. Dit gebeurt als de garage gesloten is. Bijvoorbeeld 's nachts. Uw auto gaat naar de garage als die weer open is.

U en de passagiers worden samen met uw auto vervoerd. Kan dit niet? Dan betalen wij de kosten van de taxi naar de garage.

a. Overnachting

Wij betalen de extra kosten voor een overnachting. Wij betalen maximaal:

- € 80 per persoon per nacht;
- 3 nachten.

Dit betalen wij als dit noodzakelijk is.

Wij betalen geen:

- eten en drinken;
- andere kosten.

Wij betalen voor alle verzekerden samen maximaal € 100 voor vervoer naar de plek waar u overnacht.

b. Versturen van onderdelen

Wij versturen ook onderdelen. Dit doen wij als de onderdelen:

- nodig zijn om weer met uw auto te kunnen rijden, en
- niet te krijgen zijn in het land waar u bent.

Wij betalen de verzendkosten. U betaalt zelf de onderdelen.

c. Ophalen van de gerepareerde auto bij de garage

Wij betalen voor 1 persoon maximaal € 100 voor vervoer naar de garage. Behalve als u een vervangende auto heeft.

10.2.3 Kunt u niet binnen 2 dagen weer verder?

Dan kunt u kiezen uit de volgende oplossingen:

- een vervangende auto;
- vervoer naar huis.

a. Vervangende auto

Wij zorgen voor een vervangende auto. Wij proberen een gelijkwaardige auto te regelen. Deze mag u gebruiken voor de rest van uw geplande reis. Maar niet meer dan 30 dagen. Wij betalen maximaal € 140 per dag voor een vervangende auto. U mag alleen rijden in landen die op de groene kaart staan. U betaalt zelf de brandstof.

Kan de vervangende auto niet bij u gebracht worden? Dan betalen wij maximaal € 100 voor vervoer naar het verhuurbedrijf.

U krijgt alleen een vervangende auto als u een geldige creditcard bij zich heeft. Want veel verhuurbedrijven willen anders geen auto meegeven.

Wij zorgen niet voor een vervangende aanhanger.

b. Vervoer naar huis

Wij zorgen voor vervoer naar huis van:

- u;
- uw spullen;
- uw auto.

Wij zorgen dat u en uw spullen naar één adres in Nederland worden gebracht. U kiest het adres. Wij betalen de kosten van:

- de taxi naar het treinstation waar u het dichtst bij bent;
- de trein (2e klas) naar het treinstation, dat het dichtst bij het gekozen adres ligt;
- de taxi van dit treinstation naar het gekozen adres.

Uw bagage kan met uw eigen auto mee als u dat liever heeft.

Wij zorgen dat het auto naar één adres in Nederland wordt gebracht. U kiest het adres. Dit doen wij als het vervoer minder kost dan het auto waard is.

Als het vervoer duurder is, laten wij uw auto in het buitenland achter. Als het auto total loss is, laten wij uw auto ook achter. Wij betalen de kosten voor het invoeren van uw auto in het buitenland.

c. Telefoonkosten

Wij betalen telefoonkosten die u moet maken. Wij betalen maximaal € 250 per verzekerde gebeurtenis.

10.3 Wanneer helpen wij u niet?

U krijgt geen hulp als:

- u de pech makkelijk had kunnen voorkomen;
- u de pech kon verwachten. Bijvoorbeeld omdat:
 - de accu leeg is omdat uw auto lang niet is gebruikt;
 - u uw auto slecht heeft onderhouden;
 - u uw auto verkeerd heeft gebruikt.
- u pech of een ongeluk krijgt in een land dat niet op de groene kaart staat.

Wij betalen geen:

- onderdelen
- brandstof en stroom
- olie
- andere vloeistoffen
- parkeergelden
- boetes

Hoofdstuk 11 Als u voor Rechtshulp Verkeer verzekerd bent

U bent hiervoor verzekerd als deze dekking op uw polis staat.

Rechtshulp Verkeer is een aanvulling op uw autoverzekering. Daarom stopt deze dekking ook als uw autoverzekering stopt.

Univé laat uw conflict behandelen door Univé Rechtshulp. Dit is een onafhankelijke stichting. In dit hoofdstuk bedoelt Univé met “wij”, “ons” en “onze” daarom Univé Rechtshulp. Soms mag u kiezen uw conflict te laten behandelen door een andere deskundige. In artikel 11.4 leest u precies wanneer u hier gebruik van kan maken.

11.1 Wie zijn verzekerd?

Verzekerd zijn:

- u als bestuurder, inzittende of eigenaar van het auto;
- de eigenaar van het auto;
- de passagier die toestemming had om in uw auto te zitten;
- de bestuurder die toestemming had om uw auto te besturen;
- de nabestaanden van deze personen, alleen voor:
 - verhalen van kosten voor begrafenis of crematie;
 - verhalen van kosten voor levensonderhoud, omdat de overledene die kosten altijd voor u betaalde.

Hebben twee verzekerden onderling een conflict en zijn ze verzekerd op dezelfde polis? Dan heeft één verzekerde recht op hulp. De verzekeringnemer bepaalt wie.

11.2 Waar bent u verzekerd?

11.2.1 Hulp bij het verhalen van schade in het verkeer

U bent verzekerd in de landen op de groene kaart.

11.2.2 Hulp bij conflicten over contracten die te maken hebben met uw auto

U bent verzekerd in Europa. Maar niet in Turkije en Rusland.

11.3 Waarvoor bent u verzekerd?

11.3.1 Juridisch advies

Heeft u vragen? Dan kunt u ons bellen of mailen voor juridisch advies. Wij geven advies als het Nederlands Recht van toepassing is.

11.3.2 Het behandelen, regelen en betalen van verzekerde rechtshulp

Heeft u juridische hulp nodig? Wij kijken eerst of deze hulp verzekerd is. Zo ja, dan stellen wij samen met u vast wat u wilt bereiken.

Op basis daarvan beoordelen wij steeds:

- of er een redelijke kans van slagen is van wat u wilt bereiken. Daarvan is in ieder geval sprake als er meer dan 50% kans bestaat dat u bereikt wat u wilt;
- wat het best haalbare resultaat is;
- of er een procedure gevoerd moet worden.

Na deze beoordeling bepalen wij of wij het conflict wel of niet:

- behandelen;
- regelen;
- betalen.

In artikel 11.4 leest u door wie een conflict behandeld kan worden en wat wij betalen aan verzekerde kosten.

Is de behandeling duurder dan het betalen van uw schade? Dan kunnen wij ervoor kiezen uw schade te betalen. Dan behandelen wij uw conflict niet verder.

Wij betalen uw aandeel in de kosten van de behandeling van een conflict met meerdere belanghebbenden. Dit aandeel wordt berekend over het aantal belanghebbenden dat belang heeft bij de behandeling. Dit geldt voor belanghebbende huishoudens of het aantal belanghebbende personen, als het gaat om letselschade. Het maakt daarbij niet uit of de andere belanghebbenden ook deelnemen aan de gezamenlijke actie.

Hebben we niet genoeg informatie?

Soms missen we informatie. We weten dan bijvoorbeeld niet:

- wat er precies gebeurd is;
- wie uw schade heeft veroorzaakt;
- hoe groot de schade is.

Wij kunnen uw conflict dan niet behandelen of regelen. U moet ons dan eerst meer informatie geven over uw conflict. Als u deze informatie niet heeft, kunt u samen met ons een expert kiezen. Hij probeert de informatie te krijgen die wij missen. Hiervan maakt hij een rapport. Wij bepalen met dit rapport of:

- uw conflict verzekerd is;
- uw conflict een redelijke kans van slagen heeft.

U betaalt de kosten van het rapport eerst zelf. U krijgt de kosten voor het rapport van ons terug als wij uw conflict gaan behandelen.

Wij geven opdracht aan één expert als wij dat nodig vinden. Hiervan maakt hij een rapport. Bent u het niet eens met zijn rapport? Dan kunt u nog een rapport door een andere expert laten maken.

U betaalt de kosten van dit rapport zelf. U krijgt de kosten van ons terug als:

- u de expert in overleg met ons opdracht geeft en
- u met ons overlegt wat de opdracht is en
- wij het nieuwe rapport kunnen gebruiken om een beter resultaat voor u te halen.

11.4 Behandelen van uw conflict en betalen van kosten

Basis van de verzekering is rechtshulp in natura. Dat betekent dat rechtshulp door onze eigen deskundigen wordt verleend.

11.4.1 Als uw conflict (nog) niet leidt tot een procedure

Wij behandelen uw conflict en onze deskundigen verlenen de rechtshulp. Onze deskundigen zijn specialist op een bepaald juridisch gebied. Wij kunnen er voor kiezen externe deskundigen in te schakelen om namens ons de rechtshulp te verlenen.

De verzekerde kosten van rechtshulp betalen wij volledig. Ook als wij een externe deskundige inschakelen om dat namens ons te doen.

De verzekerde kosten zijn:

- onze kosten;
- de kosten van experts;
- kosten voor borg. Vraagt een buitenlandse overheid na een verzekerd conflict om borg? Dan betalen wij dit tot maximaal € 25.000. Dit doen wij als u daardoor:
 - uit de gevangenis mag;
 - uw spullen terugkrijgt.

Als u dit van ons vraagt, machtigt u ons om de borg terug te krijgen.

- schade als de andere partij niet kan betalen. Wij betalen dan uw schade. Dit doen wij tot € 1.250 per gebeurtenis. Er gelden vier voorwaarden:
 - De andere partij is particulier en woont in Nederland.
 - U heeft schade door een onrechtmatige daad van de andere partij.
 - De schade is verhaalbaar, maar de andere partij heeft nu en naar verwachting de komende 3 jaar geen geld.
 - U kunt de schade anders niet betaald krijgen.

Wij behandelen uw zaak dan niet verder.

11.4.2 Als uw conflict leidt tot een procedure en een advocaat is niet wettelijk verplicht

Als uw conflict tot een procedure leidt en een advocaat niet wettelijk verplicht is, dan ontstaat voor u de volgende keuze:

- a. U laat ons uw conflict verder behandelen of
- b. U regelt zelf rechtshulp.

a. U laat ons uw conflict verder behandelen

De kosten van de rechtshulp die wij verlenen betalen wij volledig. Ook als wij een externe deskundige vragen om dat namens ons te doen.

De verzekerde kosten zijn:

- de kosten zoals genoemd staat in 11.4.1;
- de kosten van getuigen. De rechter bepaalt de hoogte van deze kosten;
- uw proceskosten;
- de proceskosten van een andere partij. Dit doen wij alleen als de rechter vindt dat u deze kosten moet betalen;
- het uitvoeren van een uitspraak van de rechter. Dit doen wij wanneer de uitspraak definitief is. Wij doen dit tot vijf jaar na de uitspraak;
- de redelijke kosten als u van een buitenlandse rechter naar het buitenland moet.

Wij betalen deze kosten binnen de landen of gebieden waar u verzekerd bent.

b. Of u regelt zelf rechtshulp

U mag alleen na toestemming van Univé Rechtshulp zelf de rechtshulp regelen. U kiest dan voor behandeling door uw eigen advocaat of andere externe deskundige.

Wij betalen dan de verzekerde kosten tot € 3.000 per gebeurtenis aan u. Wij betalen nooit meer dan uw financiële belang van het verzekerde conflict. Er geldt een eigen risico van € 250 per gebeurtenis.

Heeft u gekozen voor het zelf regelen van rechtshulp? Dan kunt u voor uw conflict geen beroep meer doen op het verlenen van rechtshulp door ons.

De volgende voorwaarden gelden:

- U geeft zelf de opdracht aan de door u gekozen externe deskundige.
- U geeft de opdracht op basis van de informatie die u ook aan ons heeft gegeven.
- Per gebeurtenis mag u één externe deskundige inschakelen.
- U werkt mee aan het terugvorderen bij de andere partij van door ons betaalde kosten.
- U declareert bij ons de aan u in rekening gebrachte kosten, voorzien van een urenspecificatie van de externe deskundige en experts.
- Als wij dat nodig vinden geeft u ons een kopie van het procesdossier. Wij kunnen dit vragen om na te gaan of de gemaakte kosten voldoen aan de voorwaarden van deze verzekering.

Als u niet aan deze voorwaarden voldoet, dan betalen wij de kosten niet.

Als de externe deskundige die u zelf opdracht heeft gegeven, een fout maakt en u daardoor schade heeft, dan zijn wij daarvoor niet aansprakelijk. Wij betalen die schade niet.

De verzekerde kosten zijn:

- de redelijke en gebruikelijke kosten van één externe deskundige. Wij hoeven ons niet te houden aan een afspraak over vergoeding op basis van no cure no pay;
- de kosten van experts;
- de kosten van getuigen. De rechter bepaalt de hoogte van deze kosten;
- uw proceskosten;
- de proceskosten van een andere partij. Dit doen wij alleen als de rechter vindt dat u deze kosten moet betalen;
- het uitvoeren van een uitspraak van de rechter. Dit doen wij wanneer de uitspraak definitief is. Wij doen dit tot vijf jaar na de uitspraak;
- de redelijke kosten als u van een buitenlandse rechter naar het buitenland moet.

Bij betaling van de eerste declaratie(s) wordt eerst het eigen risico op de betaling aan u in mindering gebracht.

11.4.3 Als uw conflict leidt tot een procedure en een advocaat is wel wettelijk verplicht

a. Wie behandelt uw conflict

Als uw conflict tot een procedure leidt en een advocaat wel wettelijk verplicht is, dan regelen wij externe deskundigen namens u.

Dit geldt voor conflicten:

- waarvoor in een procedure een advocaat wettelijk verplicht is;
- waarin u een conflict heeft met een andere rechtsbijstand verzekerde van Univé;
- die niet onder Nederlands Recht vallen en waarin een procedure niet door een Nederlandse rechter wordt behandeld.

Wij overleggen met u welke externe deskundige uw conflict gaat behandelen. Als u een voorkeur heeft dan volgen wij die. Wij geven de opdracht.

b. Welke kosten betalen wij

Wij betalen de verzekerde kosten tot € 50.000 per gebeurtenis. Wij betalen nooit meer dan uw financiële belang van het verzekerde conflict.

De verzekerde kosten zijn:

- de redelijke en gebruikelijke kosten van één externe deskundige. Wij hoeven ons niet te houden aan een afspraak over vergoeding op basis van no cure no pay;
- de kosten van experts;
- de kosten van getuigen. De rechter bepaalt de hoogte van deze kosten;
- de proceskosten;
- de proceskosten van de andere partij. Dit doen we alleen als u de kosten van de rechter moet betalen;
- het uitvoeren van een uitspraak van de rechter. Dit doen we wanneer de uitspraak definitief is. Wij doen dit tot vijf jaar na de uitspraak;
- de redelijke kosten als u van een buitenlandse rechter naar het buitenland moet.

11.4.4 Wanneer moet u ons terugbetalen?

Wij betalen de verzekerde kosten bij wijze van voorschot. Soms kunt u, of een ander namens u, de door ons betaalde kosten terugkrijgen. Wij helpen u bij het verhalen van kosten.

Het gaat om kosten die:

- op een ander verhaald kunnen worden;
- door een ander betaald kunnen worden;
- verrekend kunnen worden.

Bij betaling van deze kosten door de ander bent u verplicht het voorschot aan ons terug te betalen.

11.5 Wat is verzekerd?

11.5.1 Hulp bij het verhalen van schade in het verkeer

Wij helpen u bij conflicten over het verhalen van:

- schade aan uw auto;
- schade aan uw aanhanger;
- uw letselschade.

11.5.2 Hulp bij conflicten over contracten die te maken hebben met uw auto

Wij helpen u bij conflicten over het kopen, repareren, vervoeren of verzekeren van uw auto. Wij helpen u ook als het conflict gaat om de onderdelen hiervan. Dit geldt als het bedrijf aangesloten is bij een onafhankelijke geschillencommissie.

11.5.3 Strafzaken die te maken hebben met schade in het verkeer

Wij behandelen uw zaak alleen als het gaat om:

- dood door schuld in het verkeer;
- letsel door schuld in het verkeer.

Dit geldt alleen als het gaat om een verkeersongeval door uw schuld waarbij uw gedrag tegen de wet is, en u niet ook voor een zwaarder misdrijf wordt vervolgd.

Bij andere strafzaken verlenen wij geen rechtshulp. Wel betalen wij achteraf uw verzekerde kosten. Daarvoor gelden 4 voorwaarden:

- U wordt vervolgd voor een strafbaar feit.
- Het gaat niet om een verkeersovertreding.

- De rechter heeft u niet veroordeeld. Deze uitspraak van de rechter moet definitief zijn.
- U geeft ons een compleet overzicht van de kosten. Dit doet u binnen 1 maand na de uitspraak.

11.6 Wat is niet verzekerd?

11.6.1 Algemeen

U bent niet verzekerd:

- voor conflicten:
 - die voor het sluiten van de verzekering zijn ontstaan;
 - waarvan u op het moment dat u de verzekering afsloot redelijkerwijs had kunnen beseffen dat deze zouden kunnen ontstaan;
 - die u meldt nadat de verzekering is gestopt;
 - met een financieel belang kleiner dan € 100. In dit bedrag worden rente of andere kosten niet meegerekend. Voor schade in het verkeer geldt geen minimum financieel belang;
 - over de uitleg van deze verzekering of het verlenen van rechtshulp. Daarbij maakt het niet uit of wij of een externe deskundige de rechtshulp verleent.
- als u zonder onze toestemming een andere deskundige opdracht geeft uw conflict te behandelen;
- als u het conflict zo laat meldt dat de behandeling door ons moeilijker wordt of onze kosten verhoogt;
- als u handelt als bedrijf of zelfstandig ondernemer. En als u activiteiten onderneemt die, gelet op hun soort en omvang, lijken op bedrijfsmatige activiteiten of waarvoor betaald wordt. Dit geldt ook voor conflicten met uw vroegere activiteiten als bedrijf of zelfstandige;
- als u geen woonadres in Nederland heeft;
- voor conflicten die te maken hebben met uw:
 - faillissement;
 - uitstel van betaling;
 - schuldsanering.
- voor het bestrijden van:
 - verdragen
 - wetten
 - regels
 - besluiten
 van de overheid die voor iedereen gelden of gaan gelden;
- als uw auto en/of uw aanhanger gebruikt wordt voor iets dat niet mag volgens de wet.

Bent u het hier niet mee eens? Dan heeft u 3 jaar de tijd om bij ons bezwaar te maken.

11.7 Bent u het niet eens met de juridische behandeling?

Bent u het niet eens met de juridische behandeling door ons? Dan proberen we dit eerst zelf met u op te lossen.

Lukt dit niet? Dan is er een wettelijke regeling om u te beschermen. Dit is de geschillenregeling. Deze regeling geldt als u het niet eens bent met de beoordeling van de haalbaarheid of de juridische aanpak (de inhoudelijke behandeling) van uw conflict. De kosten van deze regeling tellen niet mee voor de maximaal te betalen verzekerde kosten.

In andere gevallen geldt de regeling niet.

11.7.1 Zo werkt de regeling

U geeft schriftelijk bij ons aan waar u het niet mee eens bent. Daarna kiezen wij samen een onafhankelijke externe deskundige. Uw zienswijze wordt samen met die van ons naar de onafhankelijke externe deskundige gestuurd. Wij geven de opdracht. De externe deskundige bepaalt op basis van de opdracht of wij het conflict goed hebben beoordeeld of behandeld. Hierbij gaat hij uit van wat wij samen met u hebben vastgesteld over wat u wilt bereiken.

Wij houden ons aan zijn beslissing. Dit moet u ook doen. Deze deskundige neemt de behandeling niet over. Wij betalen de verzekerde kosten voor deze externe deskundige.

11.7.2 U krijgt gelijk

Dan behandelen wij uw conflict verder volgens het oordeel van de externe deskundige. Alleen als wij denken dat het nodig is, zullen wij uw conflict verder laten behandelen door een (andere) externe deskundige. Ook dan gelden de artikelen 11.4.1 tot en met 11.4.3.

11.73 U krijgt geen gelijk

Dan verandert er verder niets. U kunt het conflict nog door een andere externe deskundige laten behandelen. Maar dit betaalt u zelf. Wij betalen de verzekerde kosten terug als u alsnog heeft bereikt wat wij samen met u hebben vastgesteld.

Hoofdstuk 12 Als u e-Support heeft

U bent hiervoor verzekerd als deze dekking op uw polis staat.

e-Support is een aanvulling op uw autoverzekering. Daarom stopt deze dekking ook als uw autoverzekering stopt.

12.1 Wat is e-Support?

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

Verder biedt e-Support:

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

12.1.1 Met wie heeft u te maken?

- NV Univé Schade als aanbieder
- Uw Univé-kantoor als bemiddelaar
- Octo Telematics SpA als producent van het e-Supportsysteem en de software.
Octo beheert ook de gegevens en de persoonlijke internetpagina
- Clifford Electronics Benelux BV als service provider (o.a. inbouwcoördinator, technische helpdesk en beheerder van de alarmcentrale)

12.2 Hoe werkt e-Support?

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

De computer heeft een:

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

e-Support meet:

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

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

12.3 Aan- en uitzetten van het e-Supportsysteem

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

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

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

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

12.4 Noodknop

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

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

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

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

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

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

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

Als de bestuurder antwoord kan geven zal de medewerker:

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

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

12.4.1 Noodgevallen in Nederland

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

12.4.2 Noodgevallen in het buitenland

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

12.4.3 Pech in Nederland

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

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

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

De kosten van de hulpdienst betaalt u dan zelf.

12.4.4 Pech in het buitenland

In het buitenland wordt u gebeld door de Nederlandse alarmcentrale.

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

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

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

De kosten van de hulpdienst betaalt u dan zelf.

12.5 Crash sensor

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

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

12.6 Opsporen gestolen auto

e-Support kan met een volgsysteem uw gestolen auto meestal terugvinden. U moet de diefstal wel meteen bij de alarmcentrale melden. Dit doet u via telefoonnummer +31(0)33 – 24 72 094. De alarmcentrale controleert of hij echt u aan de lijn heeft. Klopt dit, dan schakelen ze het volgsysteem in. De alarmcentrale schakelt ook de politie in. Ze geven de locatiegegevens van uw auto aan de politie door. Daarna neemt de politie het opsporen van uw auto over.

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

12.7 Crashrapport

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

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

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

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

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

12.8 Informatie over uw rijgedrag

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

Uw persoonlijke e-Support-pagina is beveiligd. U ontvangt hiervoor een wachtwoord via SMS. Wilt u hulp bij het bekijken van uw persoonlijke pagina? Dan kunt u Univé toestemming geven om met u mee te kijken. Univé ziet dan ook uw gegevens. Univé gebruikt de gegevens alleen om u te helpen met uw vraag.

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

12.9 Waar werkt e-Support?

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

12.10 Wat doet wij?

Wij:

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

12.11 Wat moet u doen?

U moet:

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

Ook moet u het e-Supportsysteem:

- binnen vier weken na het begin van het contract laten inbouwen;
- binnen vier weken laten aanpassen, als Clifford daar om vraagt. Bijvoorbeeld als het systeem kapot is;
- bij aanschaf van een andere auto binnen vier weken:
 - laten verwijderen uit de oude auto én
 - laten inbouwen in de nieuwe auto.
- alleen laten inbouwen, verwijderen, uitzetten of aanpassen door één van de geselecteerde inbouwbedrijven. Dit mag alleen in overleg met Clifford.

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

12.12 Duur van het contract

U sluit e-Support voor 1 jaar. Na 1 jaar verlengen wij het contract telkens automatisch met een jaar. U kunt het contract op elk moment opzeggen. Er geldt een maand opzegtermijn. Zodra het contract stopt, kunt u de diensten van e-Support niet meer gebruiken.

12.12.1 Wanneer stopt het contract altijd?

Het contract stopt altijd zodra:

- de noodzakelijke techniek niet meer beschikbaar is
- de Nederlandse wet e-Support verbiedt
- wij de diensten van e-Support niet meer kunnen of mogen uitvoeren

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

12.13 Wanneer werkt e-Support?

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

- 24 uur per dag
- 7 dagen per week

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

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

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

U krijgt een onbekend nummer in uw scherm als de alarmcentrale u belt. Want het nummer waarmee zij u bellen kunt u niet terugbellen. Dat is technisch niet mogelijk. U kunt de alarmcentrale 24 uur per dag bellen op nummer +31(0)33 – 24 72 094.

12.14 Aansprakelijkheid

Wij zijn niet aansprakelijk bij overmacht en gevolgen daarvan.

Onze aansprakelijkheid in relatie tot e-Support is beperkt tot € 1.000. Behalve bij opzet of grove schuld door ons.

Voor productaansprakelijkheid gelden de wettelijke regels.

12.15 e-Support en privacy

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

12.15.1 Welke gegevens worden door e-Support bewaard?

- Ritgegevens. Per enkele reis:
 - startdatum
 - tijd
 - plaats
 - einddatum
 - tijd
 - plaats
 - gereden afstand
 - rijgedrag (acceleratie, vertraging, snelheid)
- Bij een melding:
 - Noodknop: datum, tijd, locatie, aantal keer ingedrukt;

- Crash sensor: datum, tijd, locatie, soort weg (bijvoorbeeld autoweg, snelweg);
- Opsporen gestolen auto: datum, tijd, locatie en of het contact ingeschakeld is, vanaf melding diefstal tot het uitschakelen van het volgsysteem.
- Voor het crashrapport:
 - Bij een ongeluk: datum, tijd, locatie, snelheid, acceleratie, vertraging. 60 seconden vóór tot 15 seconden ná het ongeluk.

De bewaarde gegevens worden gekoppeld aan uw auto.

12.15.2 Wie krijgt welke gegevens?

U krijgt:

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

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

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

Wij krijgen:

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

Vraagt u ons om hulp bij het bekijken van uw persoonlijke pagina? Dan zien wij ook de gegevens op uw persoonlijke pagina. Maar alleen als u daar om vraagt. Wij gebruiken de gegevens alleen om u te helpen.

Octo krijgt:

- gegevens die bewaard worden bij een melding;
- uw ritgegevens.

Clifford krijgt gegevens die bewaard worden bij een melding.

12.15.3 De overheid

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

12.15.4 Beveiliging van uw gegevens

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

12.15.5 Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij gebruiken uw gegevens alleen om:

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

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

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

12.15.6 Hoe lang worden uw gegevens bewaard?

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

12.16 Abonnementkosten

U betaalt de abonnementskosten voor e-Support per maand met automatische incasso. U betaalt de abonnementskosten 1 maand vooruit. Eenmalige kosten betaalt u ook met automatische incasso. Maar dan ineens, en achteraf.

Hoofdstuk 13 Wanneer eisen wij de schade terug van een verzekerde?

Wij mogen schade en kosten terug eisen van een verzekerde als:

- wij door de wet een schade moeten betalen die niet verzekerd is;
- wij kosten of schade hebben betaald die wij niet hoefden te betalen.

Wij doen dit niet bij:

- de bestuurder die uw toestemming had om de auto te besturen;
- de passagiers die uw toestemming hadden om in de auto te zitten;

Dit geldt als:

- de bestuurder zich aan onze voorwaarden houdt;
- de passagier zich aan onze voorwaarden houdt;
- de schade verzekerd is.

Wat bedoelen wij met ...?

Aanhanger

Een aanhanger die aan de auto vast zit. Of na het losmaken nog niet veilig buiten het verkeer geparkeerd is. Een caravan of vouwwagen is ook een aanhanger.

Accessoires

Extra opties die alleen bij het auto horen. Deze zitten vast aan of liggen in uw auto.

Conflict (Rechtshulp Verkeer)

Een probleem waar juridische hulp bij nodig is.

Externe deskundigen (Rechtshulp Verkeer)

Deskundigen die niet bij ons werken. Bijvoorbeeld juridische adviseurs, juristen of advocaten.

Garage

Een bedrijf dat uw auto kan repareren. Dit kan bijvoorbeeld ook een bandenspecialist zijn.

Gebeurtenis

Een gebeurtenis is iets wat op enig moment gebeurt. En dat leidt tot een of meerdere conflicten. Een reeks van samenhangende gebeurtenissen of een reeks van gebeurtenissen die ontstaan uit een gemeenschappelijke oorzaak of aanleiding, wordt gezien als één gebeurtenis.

Groene kaart

Het Internationaal Verzekeringsbewijs van uw auto.

Haal- en brengservice

De haal- en brengservice is een extra service voor auto's die gerepareerd kunnen worden. Het Univé SchadeService-bedrijf haalt uw auto bij u thuis op. U krijgt meteen een vervangende auto. Na reparatie brengen ze uw auto weer bij u thuis. Ze nemen dan de vervangende auto weer mee.

Nieuwwaarde

Het bedrag waar u nu een nieuwe vergelijkbare auto van kunt kopen. Wij letten op:

- het merk;
- het model;
- de uitvoering;
- belasting die u moet betalen bij aankoop van de auto.

Occasionwaarde

Het bedrag waar u een vergelijkbare auto voor kunt kopen. Wij letten op:

- het merk;
- het model;
- de uitvoering;
- de leeftijd van de auto toen u hem kocht;
- de staat van de auto toen u hem kocht;
- de kilometerstand van de auto toen u hem kocht;
- belasting die u moet betalen bij aankoop van de auto.

Pech

- Als uw auto plotseling niet meer goed werkt door een storing vanuit het auto zelf
- een lekke band;
- een lege accu;
- een lege tank;
- verkeerde brandstof in de tank;
- sleutel in afgesloten voertuig laten liggen.

Polis

Het bewijs van verzekering.

Procedure

Een gerechtelijke of administratieve procedure. Daarvan is sprake, als het gaat om:

- een gerechtelijke procedure die bij een rechter wordt gevoerd;
- een administratieve procedure waarin bindend beslist wordt over een besluit van de overheid of over een conflict tussen de overheid en een burger of bedrijf;
- een procedure bij een andere instantie en welke procedure in de wet gelijkgesteld wordt met een gerechtelijke of administratieve procedure.

Storm

Bij storm is er sprake van wind met een snelheid van minimaal 14 meter per seconde (windkracht 7 of hoger).

Verhalen

Een betaling die wij hebben gedaan, weer terugvragen én ontvangen van u of een ander.

Verhalen van schade

De schade die u krijgt door iemand anders wordt niet altijd zo maar vergoed. Wij helpen u de andere partij de schade te laten betalen.

Verhalen van kosten

Soms bepaalt een wet, een afspraak of een rechter in een uitspraak, dat de andere partij gemaakte kosten moet terugbetalen. Wij proberen de andere partij die kosten te laten betalen.

Vervangingswaarde

Het bedrag waar u een vergelijkbare auto of accessoire voor kunt kopen. Wij letten op:

- het merk;
- het model;
- de uitvoering;
- de leeftijd van uw auto meteen voor schade;
- de staat van uw auto meteen voor schade;
- de kilometerstand van uw auto meteen voor schade;
- belasting die u moet betalen bij aankoop van de auto.

Verzekerde(n)

De volgende mensen noemen wij verzekerden:

- De verzekeringnemer;
- De eigenaar van de auto;
- De bestuurder die uw toestemming had om de auto te besturen;
- De passagiers die uw toestemming hadden om in de auto te zitten.

Verzekeringnemer

De persoon die bij Univé de verzekering heeft gesloten. En als verzekeringnemer op de polis staat.

Verzekeringsjaar

De periode van:

- de datum dat de verzekering start tot de eerste verlengingsdatum. Dat kan ook een deel van een jaar zijn;
- 12 maanden vanaf de verlengingsdatum;
- de laatste verlengingsdatum tot het einde van de verzekering.

