

Verzekeringsvoorwaarden

Kortlopende Annuleringsverzekering V-KAV-0523

Algemene voorwaarden

Wie zijn wij en wat mag je van ons verwachten?

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

Ons bezoekadres is:

Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam
En ons postadres:
Postbus 9444, 1006 AK Amsterdam
Kamer van Koophandel Amsterdam, nummer: 33094603. Wij zijn geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000535 en hebben een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V.

Je mag verwachten dat wij:

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

Wie verzekeren wij?

Wij verzekeren alleen inwoners van Nederland. Dat houdt in dat *je* tijdens de looptijd van de *verzekering(en)*:

- a. ingeschreven staat in de Nederlandse Basisregistratie Personen; en
- b. 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.

Over deze *verzekering*

Deze *verzekering* is onze overeenkomst met *jou*. Lees deze voorwaarden goed door. *We* hebben geprobeerd de tekst zo begrijpelijk mogelijk te maken en tegelijkertijd de voorwaarden van *je* dekking zo duidelijk mogelijk te beschrijven.

Deze *verzekering* is gebaseerd op de informatie die *je ons* hebt gegeven toen *je* de *verzekering* afsloot. *We* bieden deze *verzekering* in ruil voor betaling van de premie, op voorwaarde dat *jij je* houdt aan alle voorwaarden van de *verzekering*.

Sommige woorden in deze voorwaarden zijn schuingedrukt. De betekenis van deze woorden beschrijven we onder 'Definities'. Woorden met een hoofdletter verwijzen naar het Dekkingsoverzicht en de daarin beschreven dekkingen. Koppen zijn alleen voor het gemak opgenomen en hebben geen invloed op *je* dekking.

Wat is verzekerd?

Deze *verzekering* dekt alleen plotselinge en onverwachte situaties, gebeurtenissen en schade opgenomen in deze voorwaarden. Lees deze daarom goed door.

Let op:

Niet alle schade is verzekerd, ook niet als de schade het gevolg is van iets wat plotseling of onverwacht gebeurt, of iets waar *je* niets aan kunt doen. Alleen schade die voldoet aan de voorwaarden die hier worden beschreven is verzekerd. In de Algemene Uitsluitingen op pagina 20 zie *je* wat niet verzekerd is.

Hoe lees je de *verzekeringsvoorwaarden*?

Je verzekering bestaat uit verschillende documenten. Staan er tegenstrijdigheden in? Dan gelden eerst de afspraken die op het verzekeringsbewijs/polisblad staan. Daarna gelden de voorwaarden van de dekkingen, vervolgens de Algemene en daarna de overige voorwaarden.

INHOUD

| | | | |
|---|----------|-------------------------------|-----------|
| Algemene voorwaarden | 1 | Algemene uitsluitingen | 13 |
| Definities | 2 | Schade | 14 |
| Vanaf wanneer en tot wanneer ben je verzekerd? | 6 | Algemene bepalingen | 15 |
| Beschrijving van de dekkingen | 6 | Privacyverklaring | 16 |
| A. Annulering | 6 | | |
| B. Annulering Allrisk | 8 | | |
| C. Af- of onderbreking | 9 | | |
| D. Vertraging | 11 | | |
| E. Reisassistentie | 11 | | |

Definities

In deze voorwaarden hebben schuingedrukte woorden de betekenis die hieronder staat.

| | |
|-------------------------------------|---|
| Accommodatie | Een hotel of ander onderkomen waarvoor <i>je</i> een reservering maakt of waar <i>je</i> overnacht, en waarvoor <i>je</i> kosten maakt. |
| Activiteiten op grote hoogte | Activiteiten waarbij hoger dan 4500 meter wordt gegaan of waarbij dit de bedoeling is, behalve als passagier aan boord van een commercieel vliegtuig. |
| Adoptieprocedure | Een verplichte gerechtelijke procedure of ontmoeting vereist door de wet waarbij <i>je</i> als toekomstige adoptieouder(s) aanwezig moet zijn om een minderjarig kind wettelijk te adopteren. |
| Arts | Iemand die wettelijk bevoegd is als <i>arts</i> of tandarts te werken en die, indien nodig, geregistreerd is. |
| Computersysteem | Een computer, hardware, software, communicatiesysteem of elektronisch apparaat (ook een smartphone, laptop, tablet, draagbaar apparaat), server, cloud- of microcontroller of een vergelijkbaar systeem, inclusief alle bijbehorende invoer, uitvoer, gegevensopslagapparaten, netwerkapparatuur of backupfaciliteit. |
| Cyberberrisico | Verlies, schade, aansprakelijkheid, aanspraken, kosten of uitgaven van welke aard ook, die, direct of indirect, (mede) veroorzaakt worden door, voortvloeien uit of verband houden met een of meer van de volgende gevallen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Een ongeoorloofde, frauduleuze of <i>onwettige handeling</i>, of de dreiging daarvan, bij de toegang tot, de verwerking, het gebruik of de werking van een <i>computersysteem</i>; 2. Een fout of nalatigheid in verband met de toegang tot, de verwerking, het gebruik of de werking van een <i>computersysteem</i>; 3. Het geheel of gedeeltelijk onbeschikbaar zijn of het uitvallen van de toegang tot, de verwerking, het gebruik of de werking van een <i>computersysteem</i>; 4. Verlies van gebruik, vermindering van functionaliteit, reparatie, vervanging, herstel of het terughalen van gegevens, inclusief de waarde van dergelijke gegevens. |
| Eerste hulpverlener | Een medewerker van een organisatie, zoals politie, ambulancedienst of brandweer, die met spoed naar de plaats van een <i>ongeval</i> of noodsituatie wordt gestuurd om hulp te verlenen en ondersteuning te bieden. |
| Epidemie | Een besmettelijke ziekte die door een vertegenwoordiger van de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) of een officiële overheidsinstantie wordt bestempeld als een <i>epidemie</i> . |

| | |
|--------------------------------|---|
| Familielid | <p><i>Jouw:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Echtgenoot/echtgenote (door huwelijk of geregistreerd partnerschap); 2. Huisgenoten; 3. Ouders en stiefouders; 4. Kinderen, stiefkinderen, pleegkinderen, adoptiekinderen of kinderen in het adoptieproces; 5. Broers en zussen; 6. Grootouders en kleinkinderen; 7. Schoonouders, partner van kinderen, zwagers en schoonzussen en schoongrootouders; 8. Ooms, tantes, neven en nichten (zoons of dochters van broers en zussen); 9. Wettelijke voogden en voogdijkinderen; en 10. Inwonende, betaalde mantelzorger. |
| Huisgenoot | Een persoon, van ten minste 18 jaar oud, waarmee <i>je</i> momenteel ten minste 12 aaneengesloten maanden samenwoont. |
| Hulpdier | Een hond die individueel is opgeleid om te werken of taken uit te voeren voor een persoon met een lichamelijke, zintuiglijke, psychiatrische, verstandelijke of andere handicap. |
| Je, jij, jou of jouw | Alle personen die als verzekerden op het verzekeringsbewijs/polisblad staan. |
| Letsel | Lichamelijke verwonding. |
| Lokaal openbaar vervoer | Personenvervoer dat openbaar toegankelijk is, dat wil zeggen dat iedereen die dat wil van de vervoersdienst gebruik kan maken. |
| Mechanisch defect | Een mechanisch probleem waardoor het voertuig niet meer normaal bestuurd kan worden, zoals een elektrische storing, lekke band of opraken van vloeistoffen (behalve brandstof). |
| Medisch noodzakelijk | Hiervan is sprake als een <i>arts</i> bepaalt dat een medische behandeling niet kan wachten tot na terugkeer in Nederland. |
| Molest | Hieronder verstaan <i>we</i> gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en munitie. Deze zes vormen van <i>molest</i> en de definities ervan zijn onderdeel van de tekst die door het Verbond van Verzekeraars is gedeponeerd. |
| Natuurramp | Grootschalige en extreme weers- of geologische omstandigheden die schade aan eigendommen veroorzaken, verkeer en vervoer ontregelen, voorzieningen ontwrichten of mensen in gevaar brengen, zoals een aardbeving, brand, overstroming, orkaan of vulkaanuitbarsting. |
| Onbewoonbaar | Een <i>natuurramp</i> , brand, overstroming, inbraak of vandalisme heeft zoveel schade aan een bestemming of woning veroorzaakt (inclusief langdurige afsluiting van gas, water of licht) dat een persoon daar in redelijkheid niet kan verblijven. |
| Onwettige handeling | Een handeling die in strijd is met de wet op de plek waar de handeling wordt gedaan. |
| Pandemie | Een <i>epidemie</i> die door een vertegenwoordiger van de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) of een officiële overheidsinstantie wordt bestempeld als een <i>pandemie</i> . |
| Politieke risico's | <p>Onder <i>politieke risico's</i> verstaan <i>we</i> elke vorm van gebeurtenissen, georganiseerd verzet of acties die de intentie hebben of impliceren de bestaande heerser of constitutionele regering omver te werpen, te verdringen of te veranderen, met inbegrip van maar niet beperkt tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nationalisatie; • Inbeslagneming; • Onteigening (met inbegrip van selectieve discriminatie en gedwongen achterlating); • Ontneming; • Opeising; • Revolutie; • Rebelle; • Militair en toegeëigend gezag. |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Privéreizen | Reis of verblijf met een recreatief karakter. Deze reizen hebben dus niets te maken met beroep, bedrijf, functie, studie, stage of andere werkzaamheden. |
| Quarantaine | Verplichte, onvrijwillige afzondering op last van de overheid of de kapitein van een commercieel schip waarvan <i>je</i> aan boord bent tijdens <i>je reis</i> , bedoeld om de verspreiding van een besmettelijke ziekte waaraan <i>jij</i> of een <i>reisgenoot</i> bent blootgesteld te stoppen. |
| Reis | <i>Je</i> verplaatsing naar en/of verblijf in een <i>accommodatie</i> dat niet <i>je woonadres</i> is, inclusief de terugkeer naar <i>je woonadres</i> . |
| Reisaanbieder | Een reisagent, reisorganisatie, touroperator, luchtvaartmaatschappij, cruisevaartmaatschappij, hotel, spoorwegmaatschappij of andere reisdienstverlener. |
| Reisgenoot | Een persoon die samen met <i>jou</i> heen en terug reist of een <i>hulpdier</i> dat samen met <i>jou</i> reist. Een groeps- of reisleader wordt niet als <i>reisgenoot</i> beschouwd tenzij <i>je</i> dezelfde kamer deelt met de groeps- of reisleader. |
| Reissom | Het totale bedrag dat <i>je</i> vooraf betaald hebt en/of verschuldigd bent voor boekingen en reserveringen van <i>je reis</i> . |
| Terroristische gebeurtenis | Een daad van terrorisme is een gewelddadige handeling met als doel een regering te beïnvloeden en/of een groot deel van de bevolking bang te maken. Deze wordt uitgevoerd door of namens een individu, organisatie of overheid die hiervoor politieke, ideologische of soortgelijke doeleinden heeft en wordt als daad van terrorisme erkend door de bevoegde autoriteiten in het land waar <i>je</i> woont. Algemene wanordelijkheden of onrust onder de burgerbevolking, protesten, rellen, <i>molest</i> en <i>politieke risico's</i> vallen hier niet onder. |
| Terugbetaling | <i>Terugbetaling</i> of een voucher voor toekomstige reizen waar <i>je</i> recht op hebt van een <i>reisaanbieder</i> , of een <i>terugbetaling</i> of vergoeding waar <i>je</i> recht op hebt van <i>je</i> werkgever, een andere verzekeraar, een creditcardmaatschappij of een andere onderneming. |
| Verkeersongeval | Een onverwachte en ongewilde gebeurtenis in het verkeer, anders dan een <i>mechanisch defect</i> , waardoor <i>letsel</i> en/of schade aan eigendommen ontstaat. |
| Vertrekdatum | De begindatum van <i>je</i> geplande <i>reis</i> . |
| Vervoersmaatschappij | Een onderneming die passagiers vervoert tussen steden over land, over water of in de lucht. Hiermee worden niet bedoeld: 1. Autoverhuurbedrijven; 2. Particuliere of niet-commerciële vervoerders; 3. Chartervervoer, behalve groepsvervoer geregeld door <i>je</i> touroperator; 4. <i>Lokaal openbaar vervoer</i> . |
| Verzekerde gebeurtenissen | De specifiek genoemde situaties of gebeurtenissen waarvoor <i>je</i> bent verzekerd. |
| Verzekering | De afgesloten reisverzekering. Bij de <i>verzekering</i> horen: 1. Het verzekeringsbewijs of polisblad; 2. Het Dekkingsoverzicht; 3. De algemene voorwaarden, de voorwaarden van de dekkingen en de Privacyverklaring. |
| Verzekeringnemer | De (rechts)persoon die de verzekeringsovereenkomst is aangegaan. Als het een natuurlijk persoon betreft moet deze ingeschreven staan in de Nederlandse Basisregistratie Personen (BRP) en minimaal 16 jaar oud zijn op de aanvraagdatum van de <i>verzekering</i> ; als het een rechtspersoon betreft moet deze in Nederland gevestigd zijn. |
| Vrij duiken | Het beoefenen van onderwatersporten zonder daarbij ademhalingsapparatuur te gebruiken. |
| Wij, We, Ons, of Onze | AWP P&C S.A. - Dutch Branch (met statutaire zetel in Parijs, Frankrijk), ook bekend onder de naam Allianz Assistance. Adres: Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam. |

| | |
|-------------------------|---|
| Woonadres | <i>Je</i> geregistreerde vaste <i>woonadres</i> voor juridische en fiscale doeleinden. |
| Zakenreizen | <i>Reis</i> of verblijf met een zakelijk karakter. Deze reizen hebben te maken met beroep, bedrijf, functie, studie, stage of andere werkzaamheden. |
| Zeer slecht weer | Gevaarlijke weersomstandigheden, zoals stormen, orkanen, tornado's, mist, hagel-, regen-, sneeuw- of ijsstormen. |
| Ziekenhuis | Een instelling voor acute zorg met als belangrijkste taak diagnostisering en behandeling van zieke en gewonde personen onder toezicht van artsen. De instelling moet: <ol style="list-style-type: none">1. Diagnostische en therapeutische diensten verlenen;2. Verpleegafdelingen en operatiekamers hebben;3. Een vergunning hebben, indien vereist. |

Vanaf wanneer tot wanneer ben je verzekerd?

Je bent pas verzekerd als je de volledige premie hebt betaald en we jouw verzekeringsaanvraag hebben geaccepteerd. De begindatum en einddatum van je verzekering staan op je verzekeringsbewijs/polisblad. Alleen schade die ontstaat tijdens de looptijd van je verzekering is gedekt.

Kun je pas later terugkeren vanwege een verzekerde gebeurtenis? Dan verlengen we je verzekering totdat je kunt terugkeren naar je vertrekpunt of woonadres, of totdat je aankomt in een medische instelling voor verdere zorg na medische repatriëring of onderbreking van de reis.

Beschrijving van de dekkingen

In dit gedeelte beschrijven wij de verschillende soorten dekkingen die in je verzekering zijn opgenomen. Wij leggen elk type dekking uit en de specifieke voorwaarden waaraan je moet voldoen om aanspraak te kunnen maken op de dekking.

Let op:

Houd er rekening mee dat er uitsluitingen kunnen gelden.

A. Annulering

Staat dit op je Dekkingsoverzicht? Dan ben je hiervoor verzekerd. Op je Dekkingsoverzicht staat ook tot welk(e) bedrag(en) je verzekerd bent.

Moet je je reis annuleren of uitstellen vanwege een verzekerde gebeurtenis die hieronder staat? Dan vergoeden wij de contractueel verschuldigde annuleringskosten of de kosten van het overboeken van de reis waardoor totale annulering niet nodig is. In je Dekkingsoverzicht staat wat we maximaal vergoeden.

Let op:

deze dekking geldt alleen vóór je vertrekt voor je reis.

Heb je al betaald voor een gezamenlijke *accommodatie* en annuleert je reisgenoot de reis vanwege een verzekerde gebeurtenis die hieronder staat? Dan vergoeden we eventuele extra kosten die je moet maken voor je *accommodatie*.

Belangrijk:

Je moet al je reisaanbieders binnen 72 uur nadat je weet dat je je reis moet annuleren op de hoogte stellen (ook als een *arts* je adviseert je reis te annuleren). Als je een *reisaanbieder* pas later op de hoogte stelt en daardoor een lager bedrag terugkrijgt, dan vergoeden wij het verschil niet. Kun je je reisaanbieders door een ernstige ziekte, *letsel* of een medische aandoening niet binnen 72 uur op de hoogte stellen? Dan moet je ze op de hoogte stellen zodra dat kan.

Verzekerde gebeurtenissen:

1. Jij of een *reisgenoot* wordt ziek, loopt *letsel* op of krijgt een medische aandoening, zo ernstig dat je je reis moet annuleren (dit geldt ook als jij of een *reisgenoot* een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19 krijgt). Of jij moet een operatie ondergaan die *medisch noodzakelijk* is (ook als je voor deze operatie al op de wachtlijst stond, zoals in verband met de transplantatie van een donororgaan). Dit geldt alleen als een *arts* jou of een *reisgenoot* adviseert om de reis te annuleren voordat jij de reis annuleert.
2. Een *familielid* dat niet met jou samen reist wordt ziek, loopt *letsel* op of krijgt een medische aandoening (dit geldt ook als het *familielid* een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19 krijgt). Eén van de volgende voorwaarden moet van toepassing zijn:
 - a. De ziekte, het *letsel* of de medische aandoening is volgens een *arts* levensbedreigend of ziekenhuisopname is noodzakelijk;
 - b. Het *familielid* is een ouder of kind van jou, heeft dringend zorg nodig en jij bent de enige die deze zorg kan verlenen.
3. Jij, een *reisgenoot*, *familielid* of je *hulpdier* overlijdt op of na de begindatum van de verzekering en vóór je reis.
4. Jij of een *reisgenoot* moet vóór je reis in *quarantaine* vanwege blootstelling aan:
 - a. Een besmettelijke ziekte, anders dan een epidemische of pandemische ziekte; of

- b. Een epidemische of pandemische ziekte (zoals COVID-19), maar alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
- i. De *quarantaine* geldt specifiek voor *jou* of een *reisgenoot*, wat betekent dat *jij* of een *reisgenoot* specifiek en met name genoemd moet zijn in een individuele aanwijzing tot *quarantaine* vanwege een *epidemie* of *pandemie*; en
 - ii. De *quarantaine* geldt niet in algemene zin:
 - (a) voor (een bepaald deel van) een populatie, geografisch gebied, gebouw of schip (ook thuis*quarantaine* of vergelijkbare beperkingen), of
 - (b) op basis van waarnaartoe, waarvandaan of door welk land of gebied de persoon reist. Deze voorwaarde (ii) geldt ook als de individuele aanwijzing tot *quarantaine* specifiek *jou* of een *reisgenoot* noemt.
5. *Jij* of een *reisgenoot* is betrokken bij een *verkeersongeval* op de *vertrekdatum*. Eén van de volgende voorwaarden moet van toepassing zijn:
- a. *Jij* of een *reisgenoot* heeft medische zorg nodig;
 - b. Het motorrijtuig van *jou* of een *reisgenoot*, waarmee *je* de *reis* zou maken, moet worden gerepareerd omdat er niet meer veilig mee kan worden gereden.
6. *Je* bent wettelijk verplicht een gerechtelijke procedure bij te wonen tijdens *je reis*. Dit geldt alleen als *je* aanwezigheid niet vereist is voor *je* werk (als *je* bijvoorbeeld aanwezig moet zijn in *je* hoedanigheid van advocaat, griffier, getuige-deskundige, wetshandhaver of een ander beroep, dan is dit niet verzekerd).
7. *Je woonadres* wordt *onbewoonbaar*.
8. *Jij* of een *reisgenoot* wordt ontslagen door de huidige werkgever, ná het afsluiten van *je verzekering*. Dit geldt alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
- a. Het ontslag is niet de schuld van *jou* of *je reisgenoot*;
 - b. Het gaat om een dienstverband voor onbepaalde tijd (geen tijdelijk of uitzendcontract) of een dienstverband met een tijdelijk contract van minimaal 6 opeenvolgende maanden.
9. *Jij* of een *reisgenoot* gaat weer voor minimaal twintig uur per week in loondienst, nadat *je* werkloos bent geweest en *je* daarvoor een uitkering kreeg. Ook is de aanwezigheid van *jou* of *je reisgenoot* op *je* werk vereist tijdens de *reis*.
10. Het *woonadres* van *jou* of een *reisgenoot* verandert ten minste 150 kilometer vanwege een permanente overplaatsing door de huidige werkgever van *jou* of *je reisgenoot*. Deze dekking geldt ook voor verhuizing vanwege overplaatsing door de huidige werkgever van *je* echtgeno(o)t(e).
11. *Jij* of een *reisgenoot* werkt als *eerste hulpverlener* en wordt opgeroepen om vanwege een *ongeval* of noodsituatie (zoals een *natuurramp*) hulp te verlenen of ondersteuning te bieden tijdens de oorspronkelijk geplande *reis*.
12. *Jij* of een *reisgenoot* ontvangt een juridische kennisgeving voor het bijwonen van een *adoptieprocedure* tijdens *je reis*.
13. *Jij*, een *reisgenoot* of een *familielid* wordt als militair herplaatst of het verlof wordt ingetrokken, behalve als dit op grond van oorlog of disciplinaire maatregelen gebeurt.
14. *Jij* of een *reisgenoot* mag inenting(en) of medicijnen die voor de *reis* verplicht zijn niet (mee)nemen. Dit moet dan zijn om medische redenen.
15. De reisdocumenten die *jij* of een *reisgenoot* nodig hebt voor de *reis* zijn gestolen. Dit geldt alleen als *je* hebt geprobeerd om vervangende documenten te regelen zodat *je* de oorspronkelijk geplande *reis* toch zou kunnen maken, en kan bewijzen dat *je* dit hebt geprobeerd.
16. *Jij* of een *reisgenoot* krijgt geen toeristenvisum van de autoriteiten van het land van bestemming of van het land waar *je* doorheen reist.
17. *Je* ontdekt dat *je* zwanger bent na het afsluiten van deze *verzekering*. Of *je* hebt complicaties tijdens de zwangerschap. Dit moet medisch worden vastgesteld door een *arts* of specialist.
18. *Je* moet aanwezig zijn bij de geboorte van een kind van een *familielid*.
19. *Je* geboekte *accommodatie* wordt *onbewoonbaar*.
20. Familie buiten het land waar *je* woont kan *je* geen onderdak bieden tijdens *je reis* zoals *je* dat gepland had, omdat iemand in het huishouden is overleden, ernstig ziek is geworden, ernstig *letsel* heeft opgelopen of een ernstige medische aandoening heeft gekregen.
21. De overheid geeft opdracht tot een verplichte evacuatie vanwege een *natuurramp* op *je* bestemming. De evacuatie geldt in de 24 uur voorafgaand aan *je vertrekdatum*. Dit geldt alleen als *je* de *verzekering* hebt afgesloten voordat de gebeurtenis die aanleiding is voor de verplichte evacuatie algemeen bekend werd.

22. Als binnen vier weken na annulering een echtscheidingsprocedure of ontbinding van de notariële samenlevingsovereenkomst in gang wordt gezet, of als je voor vertrek je niet formeel vastgelegde relatie beëindigd (dit moet je wel kunnen aantonen).
23. Het voertuig van *jou* of een *reisgenoot* krijgt een *mechanisch defect* op weg naar het vertrekpunt van *je reis*, waardoor je daar te laat arriveert.
24. Het voertuig van *jou* of een *reisgenoot* dat *jou* of een *reisgenoot* naar het vertrekpunt van *je reis* zou brengen, wordt binnen 7 dagen voor vertrek gestolen. Dit geldt ook als dit het vervoermiddel is waarmee je de *reis* zou maken.
25. Je bent niet geslaagd voor het afsluitend examen van een meerjarige opleiding aan een erkende onderwijsinstelling en moet dit opnieuw doen.
26. Je vervoersmaatschappij of evenementenorganisator annuleert de meerdaagse tour of evenement. En je hebt hiervoor al een ticket voor de *vertrekdatum*. Dit is verzekerd bij:
- Een *natuurramp*;
 - Zeer slecht weer*.

Let op:

Wij vergoeden niet de kosten van de geannuleerde meerdaagse tour of het geannuleerde meerdaagse evenement. Wij vergoeden wel de al betaalde kosten van de *accommodatie* die je niet terugkrijgt en kosten voor vervoer van en naar de geannuleerde meerdaagse tour of het geannuleerde meerdaagse evenement.

27. Een *terroristische gebeurtenis* vindt plaats in de 30 dagen voorafgaand aan *je vertrekdatum*, op minder dan 100 kilometer van de plaats waar je verblijft tijdens *je reis*, zoals vermeld in *je* oorspronkelijke reisschema van *je reisaanbieder*. Dit geldt alleen als in de 30 dagen voorafgaand aan de boekingsdatum van *je reis* geen *terroristische gebeurtenis* heeft plaatsgevonden op minder dan 40 kilometer van deze plaats.
28. *Jij* of een *reisgenoot* moet tijdens *je* geplande *reis* werken.
Dit geldt alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
- Je moet een werknemer zijn die de goedkeuring van *je* werkgever nodig heeft om vrijaf te krijgen;

- Je moet de goedkeuring van *je* werkgever hebben voor *je* verlof op het moment dat *je je reis* boekte;
 - Je verlof moet door *je* werkgever worden ingetrokken.
29. Het bedrijf waar *je* werkt is ernstig beschadigd door brand, overstroming, inbraak, vandalisme of een *natuurramp*.
Dit geldt als aan één de volgende voorwaarden is voldaan:
- Je wordt door de directie van het bedrijf of door overheidsinstanties verplicht om tijdens *je* geplande reisdata op het bedrijfsterrein van *je* bedrijf aanwezig te zijn;
 - Je bent de eigenaar of een leidinggevende van het bedrijf.
30. Het bedrijf waar *je* werkzaam bent is rechtstreeks betrokken bij een fusie of overname.
Dit geldt alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
- Je bent de eigenaar of een leidinggevende van het bedrijf en actief betrokken bij de fusie- of overnameactiviteit; en
 - Je had geen kennis van de onderliggende fusie- of overnameactiviteit toen *je je reis* boekte.
31. Je direct aangewezen zakelijk plaatsvervanger of je direct aangewezen waarnemer valt uit door overlijden, ernstige ziekte of *ongeval* van hemzelf of een *familielid*.
Dit geldt alleen als je de eigenaar of een leidinggevende van het bedrijf bent.
32. Je krijgt onverwacht een huurwoning ter beschikking waarvan de huur ingaat óf tijdens de *reis* óf in de periode van 30 dagen vóór aanvang van de *reis*.

B. Annulering Allrisk

Staat dit op je Dekkingsoverzicht? Dan ben je hiervoor verzekerd. Op je Dekkingsoverzicht staat ook tot welk(e) bedrag(en) je verzekerd bent.

Moet *je je reis* annuleren of uitstellen vanwege een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis waarover *jij* geen controle hebt en die *jij* niet had kunnen voorzien en die *jou* voor *je vertrekdatum* treft?

Dan vergoeden *wij* de contractueel verschuldigde annuleringskosten of de kosten van het overboeken van de *reis* waardoor totale annulering niet nodig is. In *je* Dekkingsoverzicht staat wat we maximaal vergoeden.

Dit geldt alleen als:

- De onderliggende plotselinge en onvoorziene gebeurtenis is zo ernstig dat *je* de *reis* onmogelijk meer kunt maken;

- b. *Je* aan kunt tonen dat de gebeurtenis daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

Let op:

- Deze dekking geldt alleen vóór *je* vertrekt voor *je reis*.
- Op deze dekking is een eigen risico van toepassing. *Je* krijg dus nooit alle kosten vergoed. Hoe hoog dit eigen risico is staat in *je* Dekkingsoverzicht.

Niet alle uitsluitingen vermeld in de Algemene Uitsluitingen van deze *verzekering* zijn van toepassing op deze dekking. Er is geen dekking voor enig verlies dat, direct of indirect, uitsluitend voortvloeit uit de hieronder vermelde uitsluitingen, indien deze *jou*, een *reisgenoot* of een *familielid* treffen:

1. Schade, toestand of gebeurtenis die al bekend, te voorzien of te verwachten was op het moment dat *je* de *verzekering* afsloot;
2. *Letsel* opzettelijk toegebracht aan jezelf of een zelfmoordpoging van *jou*;
3. Deelname aan strafbare feiten of het overtreden van veiligheidsvoorschriften;
4. Een *epidemie* of *pandemie*;
5. Handelingen met het doel schade te veroorzaken;
6. Lucht-, water- of andere verontreiniging, of de dreiging van uitstoot van verontreinigende stoffen, inclusief thermische, biologische en chemische verontreiniging of besmetting;
7. Nucleaire reactie, straling of radioactieve besmetting;
8. *Molest*, *politieke risico's* en militaire disciplinaire maatregelen;
9. Terroristische gebeurtenissen;
10. Sociale ongeregelheden of onrust;
11. *Cyberrisico*;
12. Kosten naar aanleiding van acties, reiswaarschuwingen, reisadviezen of verboden van een overheid;
13. Volledige staking van de bedrijfsactiviteiten van een *reisaanbieder* om financiële redenen, ongeacht of faillissement wordt aangevraagd;
14. Opzet, grove schuld of grote nalatigheid door *jou* of een *reisgenoot*;
15. Vlieg- of reisangst.

Er bestaat geen dekking of recht op vergoeding of diensten bij activiteiten in strijd met geldende wet- of regelgeving, zoals economische of commerciële sancties en embargo's.

C. Af- of onderbreking

Staat dit op *je* Dekkingsoverzicht? Dan ben *je* hiervoor verzekerd. Op *je* Dekkingsoverzicht staat ook tot welk(e) bedrag(en) *je* verzekerd bent.

Moet *je je reis* onderbreken of afbreken vanwege een verzekerde gebeurtenis die hieronder staat?

Dan vergoeden we de kosten waar *je* recht op hebt, min de terugbetalingen. We vergoeden maximaal het bedrag dat in *je* Dekkingsoverzicht staat bij Af-/onderbreking voor:

- i. De betalingen en aanbetalingen voor de *reis* die *je* niet terugkrijgt, voor het deel van de *reis* dat *je* niet kunt maken.
- ii. Extra kosten die *je* moet betalen voor een gedeelde *accommodatie* als *je reisgenoot* zijn *reis* moet af- of onderbreken.

Belangrijk:

Je moet al *je reisaanbieder*s binnen 72 uur nadat *je* weet dat *je je reis* moet onderbreken op de hoogte stellen (ook als een *arts je* adviseert *je reis* te onderbreken). Als *je* een *reisaanbieder* pas later op de hoogte stelt en daardoor een lager bedrag terugkrijgt, dan vergoeden *wij* het verschil niet. Kun *je je reisaanbieder*s door een ernstige ziekte, *letsel* of een medische aandoening niet binnen 72 uur op de hoogte stellen? Dan moet *je* ze op de hoogte stellen zodra dat kan.

Verzekerde gebeurtenissen

1. *Jij* of een *reisgenoot* wordt ziek, loopt *letsel* op of krijgt een medische aandoening, zo ernstig dat *je je reis* moet onderbreken (dit geldt ook als *jij* of een *reisgenoot* een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19 krijgt). Of *jij* moet een operatie ondergaan die *medisch noodzakelijk* is (ook als *je* voor deze operatie al op de wachtlijst stond, zoals in verband met de transplantatie van een donororgaan). Dit geldt alleen als een *arts jou* of *je reisgenoot* onderzoekt of adviseert voordat *je* besluit om de *reis* te onderbreken. Het moet volgens de *arts medisch noodzakelijk* zijn om de *reis* te onderbreken.
2. Een *familielid* of een goede vriend of vriendin die niet met *jou* samen reist wordt ziek, loopt *letsel* op of krijgt een medische aandoening (dit geldt ook als het *familielid* of de vriend(in) een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19 krijgt).

Eén van de volgende voorwaarden moet van toepassing zijn:

- a. De ziekte, het *letsel* of de medische aandoening is volgens een *arts* levensbedreigend of ziekenhuisopname is noodzakelijk.
 - b. Het *familielid* is een ouder of kind van *jou*, heeft dringend zorg nodig en *jij* bent de enige bent die deze zorg kan verlenen.
3. *Jij*, een *reisgenoot*, *familielid*, een goede vriend of vriendin of *je hulpdier* overlijdt tijdens *je reis*.
 4. *Jij* of een *reisgenoot* moet tijdens *je reis* in *quarantaine* vanwege blootstelling aan:
 - a. Een besmettelijke ziekte, anders dan een epidemische of pandemische ziekte; of
 - b. Een epidemische of pandemische ziekte (zoals COVID-19), maar alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - i. De *quarantaine* geldt specifiek voor *jou* of een *reisgenoot*. Dat betekent dat *jij* of een *reisgenoot* specifiek en met name genoemd moet zijn in een individuele aanwijzing tot *quarantaine* vanwege een *epidemie* of *pandemie*; en
 - ii. De *quarantaine* geldt niet in algemene zin:
 - (a) voor (een bepaald deel van) een populatie, geografisch gebied, gebouw of schip (ook thuisquarantaine of vergelijkbare beperkingen), of
 - (b) op basis van waarnaartoe, waarvandaan of door welk land of gebied de persoon reist. Deze voorwaarde (ii) geldt ook als de individuele aanwijzing tot *quarantaine* specifiek *jou* of een *reisgenoot* noemt.
 5. *Jij* of een *reisgenoot* is betrokken bij een *verkeersongeval* tijdens *je reis*. Een van de volgende voorwaarden moet van toepassing zijn:
 - a. *Jij* of een *reisgenoot* heeft medische zorg nodig; of
 - b. Het motorrijtuig moet worden gerepareerd omdat er niet meer veilig mee kan worden gereden.
 6. *Je* bent wettelijk verplicht een gerechtelijke procedure bij te wonen tijdens *je reis*. Dit geldt alleen als *je* aanwezigheid niet vereist is voor *je* werk. (Als *je* bijvoorbeeld aanwezig moet zijn in *je* hoedanigheid van advocaat, griffier, getuige-deskundige, wetshandhaver of een ander beroep, dan is dit niet verzekerd).
 7. *Je woonadres* wordt *onbewoonbaar*.
 8. *Jij* of een *reisgenoot* werkt als *eerste hulpverlener* en wordt opgeroepen vanwege een noodsituatie (zoals een *natuurramp*) om hulp te verlenen of ondersteuning te bieden tijdens *je reis*.
 9. *Jij* of een *reisgenoot* bent als passagier aan boord van een gekaapt vliegtuig, voertuig, vaartuig of trein.
 10. *Jij*, een *reisgenoot* of een *familielid* wordt als militair herplaatst of het verlof wordt ingetrokken, behalve als dit op grond van oorlog of disciplinaire maatregelen is.
 11. *Je* mist ten minste 50% van *je reis* door:
 - A. Vertraging bij de *vervoersmaatschappij* (hieronder valt niet annulering door een *vervoersmaatschappij* vóór *je vertrekdatum*);
 - B. Een staking, tenzij hier al mee bedreigd werd of deze al aangekondigd was vóórdat *je* de *verzekering* afsloot;
 - C. Een *natuurramp*;
 - D. Wegen die afgesloten of onbegaanbaar zijn vanwege *zeer slecht weer*;
 - E. Verloren of gestolen reisdocumenten die verplicht zijn en niet op tijd kunnen worden vervangen om *je reis* voort te zetten; *je* moet proberen om vervangende documenten te regelen en bewijzen dat *je* dit hebt geprobeerd;
 - F. Sociale onrust, behalve als dit *molest* of een politieke risico wordt.
 12. Een *vervoersmaatschappij* laat *jou* of een *reisgenoot* niet instappen gebaseerd op de verdenking dat *jij* of *je reisgenoot* een besmettelijke ziekte hebt (ook een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19). Dit geldt niet als *je* niet in mag stappen omdat *je* weigert de regels of voorschriften die gelden voor reizen in het algemeen of het reizen naar *jouw* bestemming op te volgen.
 13. *Je* moet aanwezig zijn bij de geboorte van een kind van een *familielid*.
 14. *Je* geboekte *accommodatie* wordt *onbewoonbaar*.
 15. Familie buiten het land waar *je* woont kan *je* geen onderdak bieden tijdens *je reis* zoals *je* dat gepland had, omdat iemand in het huishouden is overleden, ernstig ziek is geworden, ernstig *letsel* heeft opgelopen of een ernstige medische aandoening heeft gekregen.
 16. De overheid geeft opdracht tot een verplichte evacuatie vanwege een *natuurramp* op *je* bestemming, tijdens *je reis*. Dit geldt alleen als *je* de *verzekering* hebt afgesloten voordat de gebeurtenis die aanleiding is voor de verplichte evacuatie algemeen bekend werd.
 17. Het voertuig van *jou* of een *reisgenoot* krijgt een *mechanisch defect* tijdens *je reis*, waardoor er niet meer veilig mee kan worden gereden.
 18. Het voertuig van *jou* of een *reisgenoot*, dat wordt gebruikt als vervoermiddel tijdens *je reis*, wordt gestolen.

19. Een *terroristische gebeurtenis* vindt plaats op minder dan 100 kilometer van een plaats waar *je* verblijft tijdens *je reis*, zoals vermeld in *je* oorspronkelijk reisschema van *je reisaanbieder*. Dit geldt alleen als er in de 30 dagen voorafgaand aan de boekingsdatum van *je reis* geen *terroristische gebeurtenis* heeft plaatsgevonden op minder dan 40 kilometer van deze plaats.

D. Vertraging

Staat dit op je Dekkingsoverzicht? Dan ben je hiervoor verzekerd. Op je Dekkingsoverzicht staat ook tot welk(e) bedrag(en) je verzekerd bent.

Is *je reis* of die van een *reisgenoot* vertraagd door een verzekerde gebeurtenis die hieronder staat? Dan vergoeden we de volgende kosten, min de terugbetalingen waar *je* recht op hebt. We vergoeden maximaal het bedrag dat in *je* Dekkingsoverzicht staat bij Vertraging:

- i. De al betaalde kosten voor *je reis* die *je* kwijt bent en de extra kosten die *je* maakt tijdens en op de plaats van de vertraging. Het gaat om kosten voor maaltijden, *accommodatie*, communicatie en lokaal vervoer, tot een maximum per dag (24 uur) zoals in *je* Dekkingsoverzicht staat.
- ii. Mis *je* door de vertraging het vertrek van *je* cruise of tour? Dan vergoeden we de noodzakelijke vervoerskosten zodat *je* kunt opstappen op de cruise, kunt aansluiten bij de tour of *je* bestemming kunt bereiken.
- iii. Ben *je* op weg naar de luchthaven of het treinstation van vertrek en mis *je* *je* vlucht of trein door een vertraging van het *lokaal openbaar vervoer*? Dan vergoeden we de noodzakelijke vervoerskosten zodat *je* toch nog *je* bestemming bereikt of terug kunt keren naar huis.

Let op:

Wij vergoeden geen kosten waarvoor *je* vervoersmaatschappij of reisaanbieder verantwoordelijk is.

De vertraging moet ten minste zo lang duren als de minimaal vereiste vertraging die in *je* Dekkingsoverzicht staat. En de vertraging moet komen door een van de volgende *verzekerde gebeurtenissen*:

1. Vertraging bij de *vervoersmaatschappij*;
2. Een staking, tenzij hier al mee bedreigd werd of deze al aangekondigd was vóórdat *je* de *verzekering* afsloot;

3. *Quarantaine* tijdens *je reis* vanwege blootstelling aan:
 - a. Een besmettelijke ziekte, anders dan een epidemische of pandemische ziekte; of
 - b. Een epidemische of pandemische ziekte (zoals COVID-19), maar alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - i. De *quarantaine* geldt specifiek voor *jou* of een *reisgenoot*. Dat betekent dat jij of een *reisgenoot* specifiek en met name genoemd moet zijn in een individuele aanwijzing tot *quarantaine* vanwege een *epidemie* of *pandemie*;
 - ii. De *quarantaine* geldt niet in algemene zin:
 - (a) voor (een bepaald deel van) een populatie, geografisch gebied, gebouw of schip (ook thuisquarantaine of vergelijkbare beperkingen), of
 - (b) op basis van waarnaartoe, waarvandaan of door welk land of gebied de persoon reist. Deze voorwaarde (ii) geldt ook als de individuele aanwijzing tot *quarantaine* specifiek *jou* of een *reisgenoot* noemt.
4. Een *natuurramp*;
5. Verloren of gestolen reisdocumenten;
6. Kaping, behalve als het een *terroristische gebeurtenis* is;
7. Sociale onrust, behalve als dit *molest* of een politiek risico wordt;
8. Een *verkeersongeval*; of
9. Een *vervoersmaatschappij* laat *jou* of een *reisgenoot* niet instappen gebaseerd op verdenking van een besmettelijke ziekte bij *jou* of *je reisgenoot* (ook een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19). Dit geldt niet als *je* niet in mag stappen omdat *je* weigert de regels of voorschriften die gelden voor reizen in het algemeen of het reizen naar *jouw* bestemming op te volgen.

E. Reisassistentie

We zijn 24 uur per dag bereikbaar voor *je* als *je* ons nodig hebt tijdens *je reis*. Waar *je* ook bent, we staan voor *je* klaar. We hebben een wereldwijd netwerk en teams van medewerkers die verschillende talen spreken.

Een arts of medische instelling vinden

Als *je* medische zorg nodig hebt tijdens *je reis*, dan kunnen we *je* helpen om een *arts* of medische instelling te vinden.

Toezicht op je zorg

Als je in het ziekenhuis wordt opgenomen, houdt ons medisch team contact met jou en je behandelend arts. We kunnen ook je familie en arts thuis informeren over je ziekte of letsel en ze op de hoogte houden van je toestand.

Hulp bij verlies van reisdocumenten

Als je paspoort of andere reisdocumenten kwijt raken of gestolen worden, dan kunnen we je helpen om vervangende documenten te regelen en je reisplannen aan te passen als dat nodig is.

Noodvertalingen

We kunnen je helpen met vertaaldiensten als je hulp nodig hebt in het buitenland.

Spoedberichten

We kunnen je helpen om een dringend bericht te sturen naar iemand thuis.

Algemene uitsluitingen

Hier worden de algemene uitsluitingen beschreven die van toepassing zijn op alle dekkingen van *je verzekering*. Een "uitsluiting" is iets dat niet is verzekerd.

Deze *verzekering* biedt geen dekking, vergoeding of diensten bij activiteiten in strijd met geldende wet- of regelgeving, zoals economische of commerciële sancties en embargo's.

Als *je* reist of handelt tegen de voorschriften of adviezen van een overheid dan bestaat er geen dekking voor gebeurtenissen of schade die direct verband houden met de reden op grond waarvan dit advies of voorschrift is afgegeven.

Wij vergoeden geen schade of bieden geen hulp die een direct of indirect gevolg is van een van de volgende algemene uitsluitingen als dit geldt voor *jou*, een *reisgenoot* of een *familielid*:

1. Iedere schade, toestand of gebeurtenis die al bekend, te voorzien of te verwachten was op het moment dat *je* de *verzekering* afsloot;
2. *Letsel* opzettelijk toegebracht aan jezelf of een zelfmoordpoging van *jou*;
3. Normale zwangerschap of bevalling zonder complicaties. Is normale zwangerschap of bevalling zonder complicaties duidelijk vermeld als verzekerde gebeurtenis bij Annulering of Af- of onderbreking van de *reis*? Dan is dit wel verzekerd;
4. Het gebruik of misbruik van alcohol of drugs, of daaraan gerelateerde fysieke symptomen. Dit geldt niet voor medicijnen voorgeschreven door een *arts* en gebruikt zoals voorgeschreven;
5. Handelingen met het doel schade te veroorzaken;
6. Werken als bemanningslid (inclusief als stagiair of in opleiding) aan boord van een vliegtuig, vaartuig of commercieel voertuig;
7. Deelname aan of training voor professionele of semiprofessionele sportwedstrijden;
8. Deelname aan of training voor een amateursportwedstrijd tijdens *je reis*. Hieronder valt niet deelname aan informele recreatieve sportwedstrijden of toernooien georganiseerd door hotels, resorts of cruiseschepen voor hun gasten;
9. Deelname aan/het beoefenen van:
 - a. *Activiteiten op grote hoogte*;
 - b. Vechtsporten;
 - c. Racen of racetrainingen in een gemotoriseerd voertuig of vaartuig;
 - d. *Vrij duiken*.
10. Deelname aan strafbare feiten of het overtreden van veiligheidsvoorschriften.
11. Een *epidemie* of *pandemie*, behalve wanneer en voor zover een *epidemie* of *pandemie* duidelijk wordt vermeld als verzekerd onder de afgesloten dekking(en);
12. Een *natuurramp*, behalve wanneer en voor zover een *natuurramp* duidelijk wordt vermeld als verzekerd onder de afgesloten dekking(en);
13. Lucht-, water- of andere verontreiniging, of de dreiging van uitstoot van verontreinigende stoffen, inclusief thermische, biologische en chemische verontreiniging of besmetting;
14. Nucleaire reactie, straling of radioactieve besmetting;
15. Militaire dienst, behalve wanneer en voor zover militaire dienst duidelijk wordt vermeld als verzekerd onder de afgesloten dekking(en);
16. Sociale onrust, behalve wanneer en voor zover sociale onrust duidelijk wordt vermeld als verzekerd onder de afgesloten dekking(en);
17. Een *terroristische gebeurtenis*, behalve wanneer en voor zover een *terroristische gebeurtenis* duidelijk wordt vermeld als verzekerd onder de afgesloten dekking(en). Deze uitsluiting geldt niet voor de dekking van Medische kosten en SOS hulpverlening;
18. *Molest* en *politieke risico's*;
19. *Cyberrisico*;
20. Kosten naar aanleiding van acties, reiswaarschuwingen, reisadviezen of verboden van een overheid, behalve wanneer en voor zover dit duidelijk wordt vermeld als verzekerd onder de afgesloten dekking(en);
21. Volledige staking van de bedrijfsactiviteiten van een *reisaanbieder* om financiële redenen, ongeacht of faillissement wordt aangevraagd;
22. Beperkingen van een *reisaanbieder* met betrekking tot *bagage*, inclusief medische benodigdheden en apparatuur;
23. Schade veroorzaakt door langzaam werkende weersinvloeden of andere invloeden (natuurgeweld uitgezonderd), slijtage, de aard of een gebrek van de *bagage*, mot, knaagdieren en/of insecten;
24. Opzet, grove schuld of grote nalatigheid door *jou* of een *reisgenoot*;
25. *Je* bent van plan om gezondheidszorg of een medische behandeling te krijgen tijdens *je reis*.

Schade

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.

Wat verwachten *wij* van *je*?

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

1. Zo snel mogelijk contact met *ons* opneemt bij schade. Doe dit:
 - a. als een verzekerde overlijdt, binnen 24 uur. Dit kan per telefoon of e-mail;
 - b. als een verzekerde langer dan 24 uur in een *ziekenhuis* moet worden opgenomen, binnen 7 dagen na opname. Dit kan schriftelijk of per e-mail;
 - c. in alle andere gevallen binnen 28 dagen nadat *je* voor het eerst terug bent in Nederland. Heb *je* een geldige reden dat dit niet lukt, dan geldt een uiterste termijn van 180 dagen na terugkeer in Nederland.
2. Op *onze* voorstellen reageert. Hiervoor geldt een uiterste termijn van 180 dagen;
3. *Ons* de juiste en noodzakelijke informatie geeft en jezelf op de hoogte stelt van alle relevante belangrijke informatie;
4. De aanwijzingen van *onze* alarmcentrale opvolgt;
5. *Je* aan de wet houdt;
6. Goed zorgt voor *je* spullen;
7. Al het mogelijke doet om de schade te beperken;
8. Datgene naar *ons* stuurt waar *wij* om vragen.

Hoe stellen we de schade vast en hoe vergoeden we die?

1. *Je* hoort zo snel mogelijk van *ons* of *wij* de schade vergoeden. En hoeveel de vergoeding bedraagt.
2. Vul het (digitale) schadeformulier volledig en naar waarheid in. Zo kunnen *wij* de schade goed vaststellen.
3. *Je* moet in het bezit zijn van de originele rekeningen. Die kunnen *wij* namelijk bij *je* opvragen als bewijs.
4. Vergoeden *wij* schade aan een verzekerd object? Dan mogen *wij* van *je* vragen dat *je* het eigendom aan *ons* overdraagt.
5. *Wij* betalen de vergoedingen aan *jou*, tenzij *jij* *ons* hebt laten weten dat deze aan iemand anders betaald moeten worden. Als *jij* overlijdt, worden de vergoedingen aan de wettige erfgenamen betaald.

Expertise en contra-expertise

1. *Onze* schadebehandelaars beoordelen de schade op basis van de beschikbare stukken. In sommige gevallen kunnen *wij* ervoor kiezen om een onafhankelijke schade-expert in te schakelen.
2. Ben *je* het niet eens met de schadevaststelling door de expert? Dan kun *je* ook zelf een expert inschakelen. *Wij* raden *je* aan een deskundige uit te kiezen die door de beroepsgroep wordt erkend en zich houdt aan de Gedragscode Expertiseorganisaties. Dit omdat er anders een kans bestaat dat *wij* niet op zijn oordeel kunnen vertrouwen.
3. Kunnen deze experts het niet eens worden? Dan benoemen ze samen een derde expert. Die stelt de schade definitief vast en *jij* en *wij* moeten *ons* hieraan houden.
4. Is het eindadvies in *jouw* voordeel? Dan betalen *wij* ook de kosten van de contra-expert en de derde expert. Is dit niet het geval, dan zijn de kosten voor *jou*. De uiteindelijke vergoeding zal nooit hoger zijn dan het maximale bedrag dat *je* in *je* Dekkingsoverzicht staat.

Wanneer vragen *wij* betaalde schade terug?

Wij vragen een schadevergoeding terug in de volgende gevallen:

1. Als een ander aansprakelijk is voor *jouw* schade. Dan hebben *wij* het recht om de schadevergoeding die *wij* hebben betaald, terug te vragen aan die ander.
2. Als *wij* er achteraf achterkomen dat schade toch niet verzekerd is. Dan mogen *wij* de vergoeding terugvragen.

Algemene bepalingen

Meerdere verzekeringen

1. Heb je recht op een vergoeding op basis van een andere verzekering, wet of regeling?
 - a. Dan krijg je via onze verzekering geen vergoeding;
 - b. We vergoeden wel de schade die niet door de andere verzekering, wet of regeling wordt betaald;
 - c. Voor een uitkering bij overlijden en/of invaliditeit door een ongeval geldt deze beperking niet;
 - d. 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.
2. Heb je bij ons meerdere verzekeringen afgesloten voor hetzelfde risico? Dan keren we nooit meer uit dan twee keer het verzekerde bedrag.

Privacy en persoonlijke gegevens

Wij houden ons bij het verzamelen, verkrijgen en gebruiken van persoonlijke gegevens aan de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens en het Verbond van Verzekeraars. Voor meer informatie, kun je de Privacyverklaring raadplegen.

Hoe gaan wij met fraude om?

Een verzekering wordt op basis van vertrouwen afgesloten. Bij fraude zijn andere verzekerden en wij de dupe. Daarom doen wij er alles aan om fraude op te sporen en te onderzoeken. Bij het ontdekken van fraude nemen wij maatregelen zoals:

1. Een schade niet vergoeden.
2. Een uitgekeerde vergoeding terughalen.
3. Extra kosten die gemaakt zijn in rekening brengen.
4. De verzekering(en) bij ons opzeggen.
5. Aangifte doen bij de politie.
6. De fraude melden aan de Stichting Centraal Informatie Systeem (Stichting CIS). Hiermee waarschuwen wij andere verzekeraars voor fraudeurs.
7. Doorgeven van de persoonsgegevens aan het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars.
8. De persoonsgegevens opnemen in het interne Incidentenregister. Dit register is uitsluitend inzichtelijk voor de medewerkers van de afdeling Fraude.
9. De interne onderzoekskosten verhalen via Service Organisatie Directe Aansprakelijkheid (SODA). Hiervoor geldt een standaard schadevergoeding van € 532,-.

Premie betalen

1. Je moet de volledige 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.
2. 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 tussenliggende periode ben je dus niet verzekerd.

Wat doe je als je een klacht hebt?

Heb je een klacht? Neem dan contact met ons op via het mailadres klachten.nl@allianz.com. 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. Het adres is: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Je kunt ook bellen: 0900-3552248. Of kijk op www.kifid.nl. Op de afgesloten verzekeringen geldt het Nederlandse recht.

Privacyverklaring

Privacy en persoonlijke gegevens

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

1. Wie zijn wij?

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

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

2. Welke persoonlijke gegevens verzamelen we?

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

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

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

Daarnaast verzamelen en verwerken wij ook bijzondere persoonsgegevens, zoals medische gegevens. Onze alarmcentrale verleent directe hulp bij ziekenhuisopname, een ernstig ongeval of overlijden. Als de alarmcentrale het nodig vindt, kan zij gegevens opvragen bij een verzekerde, familieleden, hulpverleners en/of bij de behandelend arts. Zij kan deze gegevens verstrekken aan personen die betrokken zijn bij de hulpverlening. Ook geeft zij de informatie aan onze medisch adviseur.

3. Hoe verzamelen en gebruiken wij persoonlijke gegevens?

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

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

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

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

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

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

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

4. Wie heeft toegang tot jouw persoonlijke gegevens?

Wij zorgen ervoor dat jouw persoonlijke gegevens worden verwerkt op een manier die past bij bovenstaande doelen. Hiervoor kunnen jouw gegevens aan de volgende partijen bekendgemaakt worden: overheden, andere Allianz Group

bedrijven, andere verzekeraars, co-verzekeraars, herverzekeraars, verzekeringstussenpersonen en banken. Al deze partijen zijn verantwoordelijk voor de bescherming van jouw gegevens.

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

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

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

5. Waar worden mijn persoonlijke gegevens verwerkt?

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

Als een ander bedrijf van de Allianz Group jouw persoonlijke gegevens verwerkt buiten de EER, doen we dat op basis van goedgekeurde

bedrijfsvoorschriften. Deze zogenaamde Allianz Privacy Standard (Allianz BCR) biedt een juiste bescherming van de persoonsgegevens en is geldig voor alle bedrijven van de Allianz Group.

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

6. Wat zijn je rechten rondom je persoonlijke gegevens?

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

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

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

7. Hoe kun je bezwaar maken?

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

8. Hoe lang bewaren wij je persoonsgegevens?

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

9. Hoe kun je contact met ons opnemen?

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

Allianz Assistance

T.a.v. Data Privacy Officer
Poeldijkstraat 4, 1059 VM AMSTERDAM
E-mail: privacy.nl@allianz.com

10. Hoe vaak vernieuwen we deze privacyverklaring?

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

