

Algemene Voorwaarden A-DD17

Doorlopende Verzekeringen



Reisopzeker

powered by **Allianz Global Assistance**

Reisopzeker sluit je af bij

D-reizen

VakantieXperts

De verzekering bestaat uit een polisblad, de Algemene Voorwaarden en de Productvoorwaarden. Je leest nu de Algemene Voorwaarden. Hierin beschrijven wij de regels van onze Doorlopende Verzekeringen. Als er tegenstrijdigheden zijn, gaan de Productvoorwaarden voor de Algemene Voorwaarden Doorlopende Verzekeringen.

Inhoudsopgave

Algemeen	Pagina
1. Wie zijn wij en wat mag je van ons verwachten?	2
2. Hoe wordt schade vastgesteld en vergoed?	2
3. Wanneer vragen wij betaalde schade terug?	2
4. Wanneer is de afgesloten verzekering niet geldig?	2
Regels	
5. Terroristische organisaties en dictatoriale regimes	2
6. Hulp door de alarmcentrale	2
7. Meerdere verzekeringen	2
8. Premie betalen	2
9. Wat is nooit verzekerd?	3
Wijzigen en stopzetten	
10. Kunnen wij je premie en voorwaarden wijzigen?	3
11. Wanneer en hoe kun je de verzekering stopzetten?	3
12. Wanneer kunnen wij de verzekering stopzetten?	3
Bijzonderheden en begrippen	
13. Wat doe je, als je een klacht hebt?	3
14. Privacy en persoonlijke gegevens	3
15. Begripsomschrijvingen	4

Algemeen

1. Wie zijn wij en wat mag je van ons verwachten?

Reisopzeker kan worden afgesloten via de winkels van de D-rt Groep. De D-rt Groep werkt voor de Reisopzeker verzekeringen samen met de Nederlandse vestiging van AWP P&C S.A. - Dutch Branch, ook handelend onder de naam Allianz Global Assistance.

Ons bezoekadres is: Poeldijkstraat 4
1059 VM Amsterdam
En ons postadres: Postbus 9444
1006 AK Amsterdam
Algemeen tel.: +31 (0)20 561 8711
E-mail: info.reisopzeker.nl@allianz.com
Website: www.allianz-assistance.nl

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.

2. Hoe wordt schade vastgesteld en vergoed?

- Je hoort zo snel mogelijk van ons of wij de schade vergoeden. En hoeveel de vergoeding bedraagt. De reactietermijnen vind je op onze website.

- Wij vergoeden schade, door:
 - een dienst te verlenen en/of;
 - het verzekerde object te vervangen of;
 - een financiële vergoeding te geven.
- Vul het schadeformulier volledig en naar waarheid in. Zo kunnen wij de schade goed vaststellen.
- Je moet in het bezit zijn van de originele rekeningen. Die kunnen wij namelijk bij je opvragen als bewijs.
- Vergoeden wij schade aan een verzekerd object? Dan mogen wij van je vragen dat je het eigendom aan ons overdraagt.

3. Wanneer vragen wij betaalde schade terug?

Om betaalde schade terug te vragen, hebben wij jouw medewerking nodig. Wij vragen een schadevergoeding terug in de volgende gevallen:

- Is een ander aansprakelijk voor je schade? Dan hebben wij het recht om de schadevergoeding die we hebben betaald, terug te vragen aan die ander.
- Komen wij er achteraf achter dat een schade toch niet verzekerd is? Dan mogen wij de vergoeding terugvragen.

4. Wanneer is de afgesloten verzekering niet geldig?

- Wij verzekeren alleen inwoners van Nederland. Dat houdt in dat je tijdens de looptijd van de verzekering(en):
 - ingeschreven staat in een Nederlands Bevolkingsregister;
 - daadwerkelijk in Nederland woont.
- De verzekering geldt niet, als we je al eens hebben laten weten dat we je niet (meer) willen verzekeren. Heb je al premie betaald? Dan betalen wij die terug.

Regels

5. Terroristische organisaties en dictatoriale regimes

Wij vergoeden geen schade aan personen, ondernemingen, overheden en andere partijen aan wie dit niet is toegestaan, als gevolg van nationale of internationale afspraken (sanctielijsten).

6. Hulp door de alarmcentrale

- Voor hulp moet eerst contact worden opgenomen met de Alarmcentrale via +31 (0) 20 592 9021 dag en nacht bereikbaar.
- De Alarmcentrale zal naar alle redelijkheid de noodzakelijke hulp zo snel mogelijk verlenen. Dit gebeurt in goed overleg. Het is altijd mogelijk dat overheidsvoorschriften of andere omstandigheden dit onmogelijk maken.
- Kosten en hulpverlening die je zelf regelt zijn voor eigen rekening.
- De Alarmcentrale is niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van anderen. Dit beperkt de aansprakelijkheid van deze anderen niet.

7. Meerdere verzekeringen

- Heb je recht op een vergoeding op basis van een andere verzekering, wet of regeling?
 - Dan krijg je via onze verzekering geen vergoeding.
 - We vergoeden wel de schade die niet door de andere verzekering, wet of regeling wordt betaald.
 - Voor een uitkering bij overlijden en/of invaliditeit door een ongeval geldt deze beperking niet.
 - Als wij toch op jouw verzoek schade vergoeden of kosten vooruitbetalen, draag je op dat moment je recht op vergoeding uit een andere verzekering, wet of regeling aan ons over.
- Heb je bij ons meerdere verzekeringen afgesloten voor hetzelfde risico? Dan keren wij nooit meer dan twee keer het verzekerde bedrag uit.

8. Premie betalen

- Betaal de rekening binnen 30 dagen. Doe je dit niet, dan zetten wij de verzekering stop. Je krijgt hier bericht van.
- Wil je niet dat wij de verzekering stopzetten? Maak dan zo snel mogelijk de premie, de administratiekosten en de eventuele kosten voor het incassobureau over. Zodra wij dit geld hebben ontvangen, ben je weer verzekerd. Dit gebeurt niet met terugwerkende kracht. In de tussentijdse periode ben je dus niet verzekerd.

9. Wat is nooit verzekerd?

Wij bieden geen hulp en vergoeden geen schade, als die is ontstaan door onderstaande activiteiten.

- Deelname aan strafbare feiten. Of doordat je veiligheidsvoorschriften hebt overtreden;
- Opzet, grove schuld of nalatigheid. Hieronder valt ook (poging tot) zelfdoding;
- Deelnemen aan misdaden, ruzies en vechtpartijen;
- Overmatig gebruik van alcohol of verdovende middelen;
- Vliegen met niet-erkende luchtvaartmaatschappijen;
- Als je als bemanningslid deelneemt aan het vliegverkeer;
- Deelname aan wedstrijden of voorbereidingen daarop;
- Deelnemen aan ballonvaarten en onderwatertochten per onderzeeër;
- Beoefenen van de volgende sporten: boksen, worstelen, karate en andere gevechtssporten, jiu jitsu en rugby;
- Gevaarlijke handelingen (waagstuk) en deelnemen aan expedities;
- Molest of atoomkernreacties.

Wij bieden ook geen hulp of vergoeding, als je:

- niet voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet redelijke maatregelen hebben genomen om de schade te voorkomen;
- ons opzettelijk onjuiste informatie hebt gegeven bij het afsluiten van de verzekering of bij schade. Hieronder valt ook dat je niet meewerkt met de afhandeling van de schade;
- belangrijke informatie of wijzigingen niet hebt doorgegeven;
- spullen in beslag worden genomen of verbeurd worden verklaard;
- de schade op basis van een regeling, wet of een andere verzekering al krijgt vergoed. Of vergoed zou krijgen, als je niet bij ons verzekerd was geweest;
- de kosten redelijkerwijs kon verwachten. Bijvoorbeeld door bestaande ziekte of gebreken;
- deelneemt aan hi-jacking, kaping, staking of terreur of hierbij willens en wetens aanwezig bent;
- anders dan als passagier verblijft op een schip buiten de territoriale zee.

Wijzigingen en stopzetten

10. Kunnen wij je premie en voorwaarden wijzigen?

- Wij kunnen de premie en/of voorwaarden wijzigen. Als wij dat doen, hoor je dat minimaal 30 dagen van tevoren.
- Ga je niet akkoord met de wijziging? Dan kun je de verzekering stopzetten. Doe dit binnen 30 dagen nadat je de wijziging hebt ontvangen.
- Wijzig je zelf de verzekering? Dan beoordelen wij de verandering alsof je een nieuwe verzekering afsluit. Voorbeelden hiervan zijn het verruimen van de dekking en het uitbreiden met verzekerde personen.

11. Wanneer en hoe kun je de verzekering stopzetten?

Het eerste verzekeringsjaar kun je de verzekering niet stoppen. Daarna heb je een opzegtermijn van een maand. Doe dit schriftelijk, per telefoon of per e-mail. Heb je te veel premie betaald? Dan storten wij die terug.

12. Wanneer kunnen wij de verzekering stopzetten?

Wij zetten de verzekering stop, als je:

- ons hebt misleid doordat je niet eerlijk of volledig bent geweest toen je de verzekering afsloot;
- bij schade expres een onjuiste voorstelling van zaken hebt gegeven;
- veel of onduidelijke schades meldt. Wij bekijken dan eerst wat de oorzaken zijn en of die in de toekomst voorkomen kunnen worden. Schatten wij in dat dit niet kan? Of wil je niet meewerken? Dan kunnen wij de verzekering beëindigen met een opzegtermijn van twee maanden. Je krijgt daarover een brief;
- hebt gefraudeerd, of ons opgelicht of bedrogen. Je krijgt daarover een brief. De verzekering eindigt op de datum die op die brief staat.

Bijzonderheden en begrippen

13. Wat doe je, als je een klacht hebt?

Heb je een klacht? Neem dan contact met ons op. Kom je er met onze medewerker niet uit? Dan kun je de klacht indienen bij onze directie.

Ben je daarna niet tevreden over onze oplossing, leg de klacht dan voor aan de rechter. Of aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl). Het adres is: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Je kunt ook bellen: 0900-3552248. Of kijk op www.kifid.nl. Op de afgesloten verzekeringen geldt het Nederlandse recht.

14. Privacy en persoonlijke gegevens

Wij behandelen je persoonlijke gegevens zorgvuldig. Bij het verzamelen, verkrijgen en gebruiken van persoonlijke gegevens houden wij ons aan de wettelijke regels, de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens en het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

- Je geeft ons jouw gegevens als je de verzekering aanvraagt. We gebruiken je gegevens gedurende de gehele looptijd van de verzekering. Bijvoorbeeld om de verzekering te accepteren, uit te voeren, te beheren, schade te regelen, relatiebeheer, klantenonderzoek en voor marketingactiviteiten (deze activiteiten zijn gericht op het tot stand brengen, in stand houden en uitbreiden van onze relatie met jou).
- Wij gebruiken jouw gegevens ook voor het maken van analyses, productontwikkeling, management informatie samen te stellen en om informatie te verwerken die jij via de telefoon of andere interactieve media aan ons geeft.
- Ook gebruiken wij je gegevens om fraude te voorkomen en te bestrijden, en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen en algemeen beleid te bepalen.
- Wij wisselen informatie uit met bedrijven waarmee wij samenwerken en bedrijven die tot onze groep behoren. Met deze bedrijven hebben wij afspraken gemaakt om zorgvuldig met je gegevens om te gaan.
- Ook wisselen wij informatie uit met de stichting CIS in Zeist. Dit is het Centrale Informatie Systeem van alle werkzame verzekeringsmaatschappijen in Nederland. Dit doen we zodat we verantwoord nieuwe verzekeringen kunnen sluiten en schade kunnen regelen.
- Onze alarmcentrale verleent directe hulp bij ziekenhuisopname, een ernstig ongeval of overlijden. Als de alarmcentrale het nodig vindt, dan kan zij gegevens opvragen bij een verzekerde, familieleden, hulpverleners en/of bij de behandelend arts. En deze gegevens verstrekken aan de personen die betrokken zijn bij de hulpverlening. Ook geeft zij de informatie aan onze medisch adviseur.
- Telefoongesprekken kunnen we opnemen. Zo kunnen wij achteraf nagaan welke afspraken zijn gemaakt. Ook gebruiken wij de opnames van de telefoongesprekken om onze medewerkers te trainen.

Wil jij weten welke gegevens wij van je bewaren? Of wil je fouten verbeteren of gegevens laten verwijderen? Neem dan contact met ons op.

Belangrijke contactgegevens

Alarmcentrale

Alarmnummer voor noodgevallen

24 uur per dag bereikbaar

Telefoon: +31 (0)20 592 9021

E-mail: medical.nl@allianz.com

Service Team

Voor algemene vragen

Telefoon: 0900 - 1811

Bereikbaar elke dag tot 22:00 uur

E-mail: info.reisopzeker.nl@allianz.com

Schadeafdeling

Voor schadegerelateerde vragen

Telefoon: +31 (0)20 592 9075

Bereikbaar ma-vrij 8:00-18:00 uur en
za 09:00-17:00 uur

E-mail: schade.reisopzeker@allianz.com

15. Begripsomschrijvingen

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

Alarmcentrale	• alarmcentrale van AWP Services NL B.V.
Atoomkernreactie	• elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.
Bijzondere wintersporten	• wintersporten die een meer dan normaal risico met zich meebrengen, waaronder ijsklimmen, skeleton, bobsledeijden, ijshockey, speedskiën, speedraces, skijoring, skispringen, skivliegen, figuurspringen bij freestyleskiën, ski-alpinisme, paraskiën en heliskiën.
Bijzondere sporten	• sporten die een meer dan normaal risico met zich meebrengen, waaronder jagen, bergbeklimmen, klettern, abseilen, speleologie, bungee-jumping, parachutespringen, paragliding, hanggliding, ultralight vliegen, zweefvliegen.
Familieleden 1e graad	• partner, (schoon)ouders, kinderen en partners van je kinderen.
Familieleden 2e graad	• kleinkinderen, grootouders, broers, zwagers en (schoon)zussen.
Gezinsleden	• partner met wie de verzekeringnemer samenwoont en/of inwonende kinderen van verzekerde tot 27 jaar.
Je/jij	• de verzekerde personen.
Je/Verzekeringnemer	• de persoon die de verzekeringsovereenkomst is aangegaan.
Molest	• hieronder verstaan we gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en muiterij. Deze zes vormen van molest en de definities ervan zijn onderdeel van de tekst, die door het Verbond van Verzekeraars is gedeponereerd.
Noodzakelijke kosten	• kosten die niet uitgesteld kunnen worden tot na terugkeer in Nederland.
Partner	• echtgen(o)ot(e) of persoon met wie je minimaal één jaar samenwoont.
Polisblad	• deze pagina hoort bij de polisvoorwaarden. Hierop staat waarvoor je verzekerd bent.
Privéreizen	• reis of verblijf met een recreatief karakter. Deze reizen hebben dus niets te maken met beroep, bedrijf, functie, studie, stage of andere werkzaamheden.
Recreatief duiken	• beoefening van watersport binnen de recreatieve limieten (in elk geval binnen een diepte van 40 meter).
Technisch duiken	• beoefening van watersport buiten de recreatieve dieptelimiet van 40 meter, waaronder decompressie-, grot- en wrakduiken.
Verzekerde(n)	• je/verzekeringnemer en de gezinsleden die worden vermeld op de polis. Alle verzekerden moeten zijn ingeschreven in Nederland. En moeten daar ook wonen.
Wintersport	• elke van sneeuw en/of ijs afhankelijke sport met een normaal risico.
Woonplaats	• de woonplaats van de verzekeringnemer in Nederland. Zoals deze vermeld staat in de gemeentelijke basisadministratie.
We/Wij/ons/verzekeraar	• AWP P&C S.A. - Dutch Branch, ook bekend onder de naam Allianz Global Assistance. Adres: Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam.
Zakenreizen	• reis of verblijf dat te maken heeft met beroep, bedrijf, functie, studie, stage of andere werkzaamheden.