

Wegwijzer

Dit is de wegwijzer bij de afgesloten verzekering. De verzekering bestaat naast het polisblad ook uit voorwaarden. In de voorwaarden staan alle rechten en plichten die van toepassing zijn op onze (reis)verzekeringen. In de algemene voorwaarden staan regels die voor al onze (reis)verzekeringen gelden. In de productvoorwaarden of bijzondere voorwaarden staan alleen de regels voor het door jou gekozen product. Hieronder vind je handige tips, telefoonnummers en contactgegevens die je helpen voor, tijdens of na de reis.

NOODSITUATIE?

Een Reisverzekering of Pechhulp?

Bel direct de alarmcentrale: **+31 (0)20 592 92 92**

(dag en nacht bereikbaar)

Hulp tijdens de vakantie bij:

- spoedeisende hulp;
- een ziekenhuisopname;
- vervoer in verband met ziekte of ongeval;
- vervangend verblijf;
- eerder terugreizen naar Nederland.

Hulp bij pech met het voertuig:

- het uitvallen of huren van een vervoermiddel;
- pech met de auto of motor.

Belangrijk: voor vergoeding van kosten is uitdrukkelijk toestemming nodig van de alarmcentrale.

WIJZIGINGEN?

Verhuizen of een andere wijziging doorgeven?

Dit soort zaken zijn gemakkelijk te melden:

- online via onze website;
- via een tussenpersoon;
- telefonisch +31 (0)20 561 87 11.

VERZEKERING

Onze verzekering bestaat altijd uit:

- polisblad;
- algemene voorwaarden;
- productvoorwaarden of bijzondere voorwaarden.

SUGGESTIES OF NIET TE VREDEN?

Als je niet tevreden bent of een suggestie wilt doen, dan kan dit op onze website. Je vult hiervoor een contactformulier in. Wij vragen ook regelmatig, telefonisch of via een webformulier, naar de mening van onze klanten over onze service. De uitkomsten publiceren wij op de website.

REISTIPS!

Ga goed voorbereid op reis:

- Check regelmatig de dekking van jouw verzekering;
- Lees onze reistips op www.allianz-assistance.nl/reistips.

SCHADE?

- Via het online schadeformulier op onze website;
- Schade-aangifteformulier;
- Telefonisch +31 (0)20 561 87 30.

Wij adviseren je een schade altijd online te melden. Schade krijgt dan binnen vijf werkdagen een eerste beoordeling als alle noodzakelijke documenten zijn meegestuurd.

TIP: DIEFSTAL OF VERLIES

Bij diefstal of verlies moeten wij kunnen vaststellen dat dit tijdens je vakantie is gebeurd. Doe daarom altijd aangifte bij de politie. Als de bagage tijdens de reis is zoekgeraakt kun je dit melden bij de vervoersmaatschappij.

REIS ANNULEREN?

Neem zo snel mogelijk contact op met de organisatie waar je de reis hebt geboekt. In ieder geval binnen drie dagen. Je hebt van de organisatie een bewijs nodig om aanspraak te maken op de annuleringsverzekering. Bekijk voor meer informatie de voorwaarden van de annuleringsverzekering.

REISARTS

Als je tijdens de reis vragen hebt over jouw gezondheid of over medicijnen, dan kun je contact opnemen met de Reisarts. De Reisarts is bereikbaar via telefoonnummer +31 (0)20 592 91 41 op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Stel je vraag of kijk voor meer informatie op onze website www.allianz-assistance.nl.

Global Assistance

Allianz 

ALGEMENE VOORWAARDEN

INHOUD

Artikel 1.	Begripsomschrijvingen	1
Artikel 2.	Grondslag	1
Artikel 3.	Geldigheid met betrekking tot verzekerden	1
Artikel 4.	Hulp van de Alarmcentrale	1
Artikel 5.	Algemene verplichtingen in geval van schade	1
Artikel 6.	Termijn waarbinnen schade gemeld moet worden	1
Artikel 7.	Algemene uitsluitingen - Verval van recht op vergoeding/uitkering	2
Artikel 8.	Terrorismerisico	2
Artikel 9.	Vliegcrisico	2
Artikel 10.	Meer dan één verzekering voor hetzelfde risico	2
Artikel 11.	Bepalingen inzake extra reis- en verblijfkosten	2
Artikel 12.	Betaling van de vergoedingen	2
Artikel 13.	Verval van rechten	2
Artikel 14.	Terugvordering van niet-verzekerde diensten en/of kosten	2
Artikel 15.	Persoonsgegevens	2
Artikel 16.	Rechtsvorm, toezicht en toepasselijk recht	2
Artikel 17.	Geschillen	2

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In de voorwaarden van de Maatschappij wordt verstaan onder:

“Maatschappij”	:	AGA International SA, tevens handelend onder de naam Allianz Global Assistance en kantoorhoudend aan de Poeldijkstraat 4, 1059 VM te Amsterdam.
“Alarmcentrale”	:	AGA Alarmcentrale NL B.V.
“Verzekeringnemer”	:	degene, die de verzekeringsovereenkomst met de Maatschappij is aangegaan.
“Verzekerde”	:	de op het verzekeringsbewijs als zodanig vermelde persoon.
“Partner”	:	echtgenoot/echtgenote van verzekerde of degene met wie verzekerde duurzaam samenwoont (tenminste 1 jaar teruggekend vanaf het moment dat de reis aanvangt).
“Inwonende kinderen”	:	inwonende kinderen tot 27 jaar van verzekerde , waaronder wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> ■ minderjarige kinderen (waaronder pleeg- en stiefkinderen); ■ meerderjarige inwonende ongehuwde kinderen (waaronder pleeg- en stiefkinderen); ■ meerderjarige, i.v.m. studie uitwonende, ongehuwde kinderen (waaronder pleeg- en stiefkinderen).
“Gezinsleden”	:	partner en/of inwonende kinderen van verzekerde .
“Familieleden 1e graad”	:	partner , (schoon)ouders, (schoon)kinderen, alsmede pleeg- en/of stiefouders en -kinderen.
“Familieleden 2e graad”	:	broers, zwagers, (schoon)zusters, pleeg- en/of stiefbroers en -zusters, grootouders en kleinkinderen.
“Reisgenoot”	:	een met verzekerde samenreizend persoon.
“Wintersport”	:	elke van sneeuw en/of ijs afhankelijke sport.
“Bijzondere wintersporten”	:	wintersporten , waarin een meer dan normaal risico met zich meebrengen, waaronder ijsklimmen, skeleton, bobsledrijden, ijshockey, speedskiën, speedtraces, skijöring, skispringen, ski-vliegen, figuurspringen bij freestyle-skiën, ski-alpinisme, para-skiën en heliskiën.
“Onderwatersport”	:	alle vormen van duiksport, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen: <ul style="list-style-type: none"> ■ “Recreatief duiken” : beoefening van onderwatersport binnen de zogenaamde recreatieve limieten (waaronder in ieder geval wordt begrepen een dieptelimit van 40 meter) ■ “Technisch duiken” : beoefening van onderwatersport buiten de zogenaamde recreatieve limieten c.q. die meer risico met zich meebrengt dan recreatief duiken, waaronder decompressie-, grot- en wrakduiken.
“Bijzondere sporten”	:	overige sporten die een meer dan normaal risico met zich meebrengen, waaronder jagen, bergbeklimmen, klettern, abseilen, speleologie, bungee-jumping, parachutespringen, paragliding, hanggliding, ultralight vliegen en zweefvliegen.
“Privéreizen”	:	reizen en/of verblijf met een recreatief karakter en die geen verband houden met beroep, bedrijf, functie, studie, stage of andere werkzaamheden van verzekerde .
“Zakenreizen”	:	reizen en/of verblijf die verband houden met beroep, bedrijf, functie, studie, stage of andere werkzaamheden van verzekerde .

Bovenstaande begrippen worden in de voorwaarden vetgedrukt weergegeven.

Artikel 2. Grondslag

- De **Maatschappij** verleent uitsluitend dekking voor de afgesloten verzekering(en) en/of rubrieken indien dit blijkt uit het verzekeringsbewijs en/of het dekkingsoverzicht. De dekkingen gelden tot maximaal de bedragen zoals die in de bijzondere voorwaarden en/of het dekkingsoverzicht worden vermeld met inachtneming van de eventueel daarbij vermelde maximale periode, voor maximaal het vermelde aantal personen en tot maximaal de vermelde klasse.
- Er zijn evenveel verzekeringen afgesloten als er **verzekerden** op het verzekeringsbewijs staan. Een verzekering geldt alleen voor degene op wiens naam ze staat: verzekeringen zijn niet verbrugbaar en niet overdraagbaar. Wat specifiek voor de ene **verzekerde** is bepaald, geldt niet voor de andere **verzekerde**, tenzij dat uitdrukkelijk vermeld is.
- Het aanvraagformulier met de daarin door **verzekeringnemer** of **verzekerde** gedane, al dan niet eigenhandig geschreven mededelingen, alsmede eventuele schriftelijke gegevens, daarbij afzonderlijk door verzekeringnemer of **verzekerde** verstrekt, maken onderdeel uit van de afgesloten verzekering(en) en worden geacht één geheel uit te maken met het verzekeringsbewijs.
- De **Maatschappij** is geen vergoeding van kosten verschuldigd en is bevoegd de afgesloten

verzekering(en) zonder inachtneming van een opzegtermijn op een door haar te bepalen tijdstip te beëindigen, indien het aanvraagformulier en de mededelingen, dan wel de afzonderlijke gegevens in strijd met de waarheid waren, of omstandigheden verzwegen werden, die van dien aard zijn, dat de verzekering(en) niet, of niet onder dezelfde voorwaarden zou(den) zijn gesloten, indien de **Maatschappij** daarvan kennis had gedragen.

- De **Maatschappij** behoudt zicht het recht voor om betaalde vergoedingen (geheel of gedeeltelijk) te verhalen op derden. Het gaat hierbij o.a. om kosten waarvoor **verzekerde** ook op grond van een andere verzekering, wet of voorziening recht heeft op vergoeding.
- Naast deze Algemene Voorwaarden zijn op de afgesloten verzekering(en) van toepassing de Bijzondere Voorwaarden. Bij strijdigheid van de voorwaarden gaan de Bijzondere Voorwaarden voor deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 3. Geldigheid met betrekking tot verzekerden

- De **Maatschappij** verzekert alleen personen die tijdens de geldigheidsduur van de afgesloten verzekering(en) ingeschreven staan in een Nederlands bevolkingsregister, en daadwerkelijk in Nederland woonachtig zijn.
- De afgesloten verzekering(en) is (zijn) niet geldig als de **Maatschappij** **verzekerde** al eens heeft laten weten hem niet meer te willen verzekeren. In dat geval betaalt de **Maatschappij** de eventueel al betaalde premie terug zodra **verzekerde** hierom vraagt.

Artikel 4. Hulp van de Alarmcentrale

- In geval van een onder een afgesloten reisverzekering **verzekerde** gebeurtenis heeft **verzekerde** recht op hulp van de **Alarmcentrale**. Deze hulp bestaat onder andere uit:
 - de organisatie van het (medische noodzakelijke) vervoer;
 - het verzorgen van de noodzakelijke (medische) begeleiding tijdens de (terug)reis;
 - het geven van adviezen en alle hulp, die de **Alarmcentrale** nuttig en noodzakelijk vindt.
- De **Alarmcentrale** verleent haar diensten:
 - binnen redelijke termijnen, in goed overleg met **verzekerde** of diens zaakwaarnemers;
 - voor zover overheidsvoorschriften of andere externe omstandigheden dit niet onmogelijk maken.
- De **Alarmcentrale** zal zich inspannen en die acties ondernemen die in redelijkheid van haar verlangd mogen worden om gemaakte afspraken na te komen. Voor verbintenissen die door **verzekerde** zelf worden aangegaan, met name in het geval van het huren van een vervoermiddel, rust de verantwoordelijkheid voor het nakomen van de uit die verbintenissen voortvloeiende verplichtingen bij **verzekerde**.
- Indien kosten die uit de hulpverlening voortvloeien niet onder de dekking van de afgesloten verzekering vallen, heeft de **Alarmcentrale** het recht de nodige financiële garanties te verlangen.
- De **Alarmcentrale** is, behalve voor eigen fouten en tekortkomingen, niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van fouten of tekortkomingen van derden die voor de hulpverlening zijn ingeschakeld. Dit beperkt de eigen aansprakelijkheid van deze derden niet.

Artikel 5. Algemene verplichtingen in geval van schade

In geval van schade moet(en) **verzekerde** of zijn rechtverkriggende(n) het volgende doen:

- Het schadeformulier volledig en naar waarheid invullen, ondertekenen en samen met het verzekeringsbewijs opsturen naar de **Maatschappij**. Het schadeformulier is verkrijgbaar bij de agent waar de verzekering is afgesloten of via www.allianz-assistance.nl
- Al het mogelijke om de schade te beperken, alle aanwijzingen opvolgen van en alle medewerking verlenen aan de **Maatschappij** en de **Alarmcentrale** en verder niets doen dat de belangen van de **Maatschappij** en die van de **Alarmcentrale** zou kunnen schaden.
- Alle afspraken op vergoeding/uitkering (tot ten hoogste het bedrag van de vergoeding/uitkering) overdragen aan de **Maatschappij**. Dit is alleen nodig als de **Maatschappij** niet door betaling van de vergoeding/uitkering in de rechten van **verzekerde** is getreden. **Verzekerde** moet alle bewijsstukken van bovengenoemde afspraken aan de **Maatschappij** overleggen.
- Om onder een afgesloten reisverzekering gemaakte kosten vergoed te krijgen is het in bepaalde gevallen noodzakelijk van de **Maatschappij** en/of de **Alarmcentrale** vooraf toestemming te krijgen voor het maken van deze kosten. Het gaat hierbij o.a. om:
 - vervoer per ambulance, taxi, ambulance-vliegtuig of een ander, niet openbaar vervoermiddel;
 - het uitvallen en/of huren van een vervoermiddel;
 - extra terugreiskosten naar Nederland;
 - vervangend verblijf;
 - een ernstig ongeval;
 - ziekenhuisopname langer dan 24 uur;
 - overlijden.
In deze gevallen moet direct de **Alarmcentrale** gebeld worden, onder opgave van de verzekeringsgegevens.
- Verzekerde** moet aan de **Maatschappij** overleggen de originele rekeningen inzake de medische kosten, de kosten van autohuur, de vervoer- en transportkosten en de extra reis- en/of verblijfkosten, de originele rekeningen van de buitenlandse begrafenisonderneming en alle andere papieren waarover de **Maatschappij** wenst te beschikken.
- Verzekerde** moet zijn uiterste best doen van de vervoersonderneming geld terug te krijgen voor zijn niet gebruikte biljetten. Verder moet hij de **Maatschappij** met bewijsstukken kunnen aantonen dat de gemaakte extra terugreis- en/of verblijfkosten noodzakelijk waren. Zulke bewijsstukken zijn bijvoorbeeld de rouwcirculaire, een ondertekende verklaring van de in het buitenland behandelend arts of, wanneer **verzekerde** binnen Nederland reist, van de in Nederland behandelend arts.

Als verzekerde bovengenoemde verplichtingen niet nakomt zal de Maatschappij niet tot vergoeding/uitkering overgaan.

Artikel 6. Termijn waarbinnen schade gemeld moet worden

Wanneer er iets gebeurt waarvoor men onder een afgesloten reisverzekering verzekerd is, moet deze gebeurtenis binnen de volgende termijn door **verzekerde** of diens rechtverkriggende(n) bij de **Maatschappij** gemeld worden:

- Als **verzekerde** overlijdt: binnen 24 uur (per telefoon, fax of e-mail).
- Als **verzekerde** langer dan 24 uur in een ziekenhuis moet worden opgenomen: binnen 7 dagen na opname (schriftelijk (post, fax of e-mail) melden).
- In alle andere gevallen: binnen 28 dagen na de eerste terugkeer in Nederland (schriftelijk (post, fax of e-mail) melden).

- 6.4. Als de schade niet op tijd bij de **Maatschappij** is aangemeld, keert de **Maatschappij** niet uit, tenzij **verzekerde** of zijn rechtverkligende(n) kunnen aantonen dat zij er in redelijkheid niets aan konden doen dat te laat werd gemeld. In ieder geval vervalt het recht op vergoeding/uitkering onherroepelijk, indien de schademelding niet binnen uiterlijk 180 dagen na de gebeurtenis door de **Maatschappij** is ontvangen.

Artikel 7. Algemene uitsluitingen – Verval van recht op vergoeding/uitkering

- 7.1. Niet verzekerd is schade:
- die direct of indirect verband houdt met molest, waaronder wordt verstaan gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en munitie. De zes genoemde vormen van molest, alsmede de definities daarvan, vormen een onderdeel van de tekst, die door het Verbond van Verzekeraars op 2 november 1981 ter griffie van de Arrondissements-rechtbank te 's-Gravenhage is gedeponereerd. Wanneer **verzekerde** tijdens bovengenoemde gebeurtenissen schade lijdt, die hiermee geen enkel verband houdt, keert de **Maatschappij** slechts uit wanneer **verzekerde** kan bewijzen dat de schade daadwerkelijk niets met deze gebeurtenissen te maken had;
 - die direct of indirect verband houdt met of veroorzaakt is door het door **verzekerde** deelnemen aan of willens en wetens bijwonen van hi-jacking, kaping, staking of terreur;
 - die direct of indirect verband houdt met inbeslagname en/of verbeurdverklaren;
 - veroorzaakt door, optredende bij of voortvloeiende uit atoomkernreacties, onverschillig hoe en waar de reactie is ontstaan;
 - ten gevolge van het deelnemen aan of het begaan van strafbare feiten of het doen van pogingen daartoe.
- 7.2. Het recht op vergoeding vervalt indien bij de aanvang van de reis zodanige omstandigheden bekend of aanwezig waren dat een beroep op de dekking onder de afgesloten verzekering redelijkerwijs te verwachten viel.
- 7.3. Het recht op vergoeding/uitkering vervalt ten aanzien van de gehele claim als door **verzekerde** of zijn rechtverkligende(n) onjuiste gegevens of feiten zijn verstrekt.
- 7.4. Het recht op vergoeding vervalt alleen ten aanzien van dat gedeelte van de schadeclaim indien door de **Maatschappij** opgevraagde voorwerpen en/of bescheiden niet binnen 180 dagen na datum van opvragen zijn ontvangen.

Verder biedt de Maatschappij geen dekking in de volgende gevallen c.q. voor de volgende kosten c.q. voor kosten die het gevolg zijn van:

- Een ziekelijke of gebrekkige toestand van **verzekerde** voor of op het tijdstip van het ongeval, een bestaande geestelijke of lichamelijke afwijking of aandoening, zelfmoord of een poging daartoe.
- Zwangerschap en alle daarmee verband houdende kosten, met uitzondering van de kosten die het gevolg zijn van complicaties.
- Opzet, grove schuld of nalatigheid van **verzekerde** of van degene die bij de vergoeding/uitkering belang heeft.
- Het deelnemen aan wandaden, ruzies, vechtpartijen, het uitvoeren van waagstukken, het deelnemen aan expedities.
- Het gebruik van alcohol of andere verdoovende of opwekkende middelen, waartoe ook soft- en harddrugs gerekend worden.
- Het overtreden van de veiligheidsvoorschriften van (vervoer)bedrijven.
- De kosten van abortus provocatus.
- Indien **verzekerde** naar het buitenland is gegaan o.a. om zich daar medisch te laten behandelen.
- Het tijdens de reis:
 - deelnemen aan ballonvaarten en onderwatertochten per onderzeeër;
 - beoefenen van de volgende sporten: boksen, worstelen, karate en andere gevechtssporten, jiu jitsu en rugby;
 - deelnemen aan wedstrijden en de voorbereidingen daartoe, zoals training;
 - deelnemen aan of voorbereiding tot snelheids-, record- en betrouwbaarheidsritten met motorrijtuigen of motorvaartuigen;
 - gebruik maken van (plezier-)vaartuigen buiten de territoriale zee, of het buiten de binnenwateren gebruik maken van vaartuigen die niet geschikt zijn voor de zeevaart;
 - gebruik maken van zeeschepen buiten de territoriale zee anders dan als passagier. Om verzekerd te zijn moet gereisd worden met zeeschepen die ingericht zijn voor personenvervoer, zoals cruiseschepen.

Artikel 8. Terrorismerisico

Voor schade ten gevolge van terrorisme, kwaadwillige besmetting en/of preventieve maatregelen, en handelingen of gedragingen ter voorbereiding daarvan, hierna, zowel gezamenlijk als afzonderlijk, te noemen het "terrorismerisico", is de vergoeding/uitkering beperkt tot de uitkering zoals omschreven in het Clausuleblad terrorismedekking van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). De afwikkeling van een schademelding op grond van het terrorismerisico geschiedt overeenkomstig het Protocol afwikkeling claims van de NHT. Het Clausuleblad terrorismedekking en het Protocol afwikkeling claims zijn op 10 januari 2007 resp. 12 juni 2003 gedeponereerd ter griffie van de Rechtbank Amsterdam onder nummer 3/2007 resp. 79/2003. Deze teksten zijn in te zien c.q. te downloaden via www.terrorisimeverzekerd.nl of op te vragen bij de **Maatschappij**.

De uitsluiting volgens artikel 7.1.b blijft onverminderd van kracht.

Artikel 9. Vliegcrisico

Als **verzekerde** per vliegtuig reist, is hij slechts verzekerd als passagier en niet als bemanningslid, vlieginstruuteur, leerling-vlieger of parachutist. Om verzekerd te zijn moet gereisd worden met vliegtuigen van een erkende luchtvaartmaatschappij. Deze vliegtuigen moeten ingericht zijn voor personenvervoer en gebruik maken van erkende luchthavens.

Artikel 10. Meer dan één verzekering voor hetzelfde risico

Als voor een **verzekerde** bij de **Maatschappij** meerdere reisverzekeringen zijn afgesloten, dan kan hij ten hoogste de volgende bedragen uitgekeerd krijgen:

REISBAGAGE	€ 10.000,-
■ Kostbaarheden	€ 1.500,-
■ Foto-, film- en video/dvd-apparatuur	€ 5.000,-
■ Computerapparatuur	€ 5.000,-
■ Geld en reischekques	€ 1.500,-

REISONGEVALLLEN

Maximale uitkering bij overlijden: € 125.000,-

Wij beperken deze uitkering voor ongevallen:

- door motor- en/of scooterrijden € 7.500,-
- als gevolg van **wintersport-** of **onderwatersport** € 50.000,-
- als gevolg van de beoefening van een **bijzondere (winter)sport** € 10.000,-

Maximale uitkering bij blijvende invaliditeit: € 125.000,-

Wij beperken deze uitkering voor ongevallen:

- door motor- en/of scooterrijden € 100.000,-
- als gevolg van **wintersport-** of **onderwatersport** € 100.000,-
- als gevolg van de beoefening van een **bijzondere (winter)sport** € 25.000,-

Artikel 11. Bepalingen inzake extra reis- en verblijfkosten

Indien onder de afgesloten verzekering dekking bestaat voor "extra reiskosten" en/of "extra verblijfkosten" geldt:

- Onder "verblijfkosten" wordt verstaan: de kosten van logies en maaltijden. Van de vergoeding voor extra verblijfkosten worden kosten die **verzekerde** onder normale omstandigheden ook gemaakt zou hebben voor noodzakelijke maaltijden, afgetrokken. Deze aftrek wordt gesteld op 20% van deze in redelijkheid gemaakte kosten.
- Met betrekking tot "extra reiskosten": indien **verzekerde** bij het maken van deze kosten gebruik maakt van het privé-motorrijtuig wordt de vergoeding verleend die vermeld wordt op het dekkingsoverzicht van de afgesloten verzekering.

Artikel 12. Betaling van de vergoedingen

De **Maatschappij** betaalt de vergoedingen aan **verzekerde**, tenzij hij de **Maatschappij** heeft laten weten dat deze aan iemand anders moeten worden betaald. Als **verzekerde** is overleden worden de vergoedingen aan de wettige erfgenamen betaald. Voor betaling van de uitkering bij overlijden of blijvende invaliditeit ten gevolge van een ongeval, zie de rubrieksvoorwaarden Reisongevallen.

Artikel 13. Verval van rechten

Als bij de **Maatschappij** door **verzekerde** of zijn rechtverkligende(n) een vordering wordt ingediend, zal de **Maatschappij** reageren met een (aanbod tot) betaling ter definitieve regeling of met een afwijzing. De vordering van **verzekerde** of zijn rechtverkligende(n) vervalt 180 dagen nadat de **Maatschappij** haar standpunt (betaling of afwijzing) heeft duidelijk gemaakt, tenzij al een geschil aanhangig is gemaakt.

Artikel 14. Terugvordering van niet-verzekerde diensten en/of kosten

Indien de **Maatschappij** een vergoeding heeft verleend voor kosten en/of diensten die door haar of door de **Alarmcentrale** gemaakt/verleend zijn en die niet onder de dekking van de afgesloten reisverzekering vallen (zoals met name de kosten van de buitenkist), dan heeft de **Maatschappij** het recht de reeds betaalde kosten terug te vorderen en/of te verrekenen met nog te verlenen vergoedingen. **Verzekerden** zijn hoofdelijk aansprakelijk en zijn verplicht binnen 30 dagen na schriftelijke kennisgeving de vordering(en) te voldoen. Bij ingebreke blijven zal de **Maatschappij** tot incasso overgaan.

Artikel 15. Persoonsgegevens

- Bij de aanvraag van een verzekering worden persoonsgegevens gevraagd. Deze worden door de **Maatschappij** verwerkt ten behoeve van het aangaan en het uitvoeren van verzekeringsovereenkomsten; voor het uitvoeren van marketingactiviteiten; ter voorkoming en bestrijding van fraude jegens financiële instellingen; voor statistische analyse en om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- Op deze verwerking van persoonsgegevens is de gedragscode "Verwerking persoonsgegevens Financiële Instellingen" van toepassing. In deze gedragscode worden rechten en plichten van partijen bij de gegevensverwerking weergegeven. De volledige tekst van de gedragscode kunt u raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars, www.verzekeraars.nl of opvragen bij het Verbond van Verzekeraars (Postbus 94350, 2509 AL Den Haag, telefoon: 070-3338500).
- De **Alarmcentrale** verleent in opdracht van de **Maatschappij** directe hulp bij ziekenhuisopname, ernstig ongeval of overlijden. Indien de **Alarmcentrale** dit in het kader van een concrete hulpvraag nodig acht, kan zij bij **verzekerde**, bij diens familieleden, bij hulpverleners ter plaatse en/of bij de behandelend arts gegevens opvragen en deze zonnodig aan direct bij de hulpverlening betrokken personen, alsmede aan de medisch adviseur van de **Maatschappij**, verstrekken. Het opvragen en verstrekken van medische gegevens geschiedt uitsluitend door, of in opdracht van de medisch adviseur van de **Alarmcentrale**.

Artikel 16. Rechtsvorm, toezicht en toepasselijk recht

- De **Maatschappij** is de Nederlandse vestiging van AGA International SA, met statutaire zetel in Parijs, Frankrijk.
- De **Maatschappij** is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12000535 en beschikt over een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V.
- Op alle bij de **Maatschappij** afgesloten verzekeringen is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 17. Geschillen

Geschillen, die uit een verzekeringsovereenkomst voortkomen, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter, tenzij de partijen het eens worden over een andere manier om het conflict op te lossen. Voor klachten naar aanleiding van een verzekeringsovereenkomst kan **verzekerde** zich schriftelijk wenden tot de directie van de **Maatschappij** en/of: Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoonnummer 070-3338999, www.kifid.nl.

BIJZONDERE VOORWAARDEN ASSISTANT SERVICES VERZEKERINGEN

Naast deze Bijzondere Voorwaarden zijn op deze Verzekering(en) van toepassing de Algemene Voorwaarden. De in deze voorwaarden vetgedrukte begrippen worden in de Algemene Voorwaarden of in de rubriekvoorwaarden nader omschreven.

INHOUD

Algemene Bepalingen Assistant Services Verzekeringen.....	1	Rubriek II. Life Assistant.....	2
Artikel 1. Begripsomschrijvingen	1	Artikel 1. Operationeel maken van Life Assistant	2
Artikel 2. Aanvang, geldigheidsduur, wijziging en einde van de Assistant Services Verzekering	1	Artikel 2. Noodsituaties	3
Artikel 3. Dekkingsperiode	1	Artikel 3. Toestemming en privacy	3
Artikel 4. Geldigheidsgebied	1	Artikel 4. Aansprakelijkheid en vrijwaring	3
Artikel 5. Inschakeling derden	1	Artikel 5. Reikwijdte Life Assistant	3
Artikel 6. Aflevering Labels	1	Artikel 6. Labels	3
Artikel 7. Het betalen of terugkrijgen van premie	1	Rubriek III. Kid Assistant.....	3
Artikel 8. Herziening van premie en voorwaarden	2	Artikel 1. Operationeel maken van Kid Assistant	3
Artikel 9. Samenloop van verzekeringen	2	Artikel 2. Verdwaalde kinderen	3
Rubriekvoorwaarden	2	Artikel 3. Toestemming en privacy	3
Rubriek I. Luggage Assistant.....	2	Artikel 4. Aansprakelijkheid en vrijwaring	3
Artikel 1. Operationeel maken van Luggage Assistant	2	Artikel 5. Reikwijdte Kid Assistant	3
Artikel 2. Verlies van bezittingen voorzien van geactiveerde Labels door de verzekerde	2	Artikel 6. Labels	3
Artikel 3. Contactgegevens (communicatie tussen vinders en verzekerde via de Maatschappij)	2	Rubriek IV. SMS Assistant.....	3
Artikel 4. Terugverkrijging van kwijtgeraakte en teruggevonden voorwerpen	2	Artikel 1. Operationeel maken van SMS Assistant	3
Artikel 5. Beloning van vinder	2	Artikel 2. Verzending van SMS Assistant bericht(en)	4
Artikel 6. Labels	2	Artikel 3. Beperkingen SMS Assistant	4
Artikel 7. Fair use	2	Artikel 4. Fair Use	4

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

- "Label" : De door de **Maatschappij** aangeboden identificatie voorwerpen met het **Identificatienummer**, zoals stickers, hangers, labels, polsbanden en toebehoren.
- "Identificatienummer" : Een combinatie van letters en/of cijfers, die uniek is per **Label** en gekoppeld is aan een **verzekerde**.
- "Voorwaarden" : De Algemene Voorwaarden en de bijzondere voorwaarden **Assistant Services Verzekeringen** tezamen.
- "Assistant Services Verzekering" : Eén en/of meerdere dan wel alle **Assistant Services Verzekeringen** welke bestaan uit: Luggage Assistant, Life Assistant, Kid Assistant en SMS Assistant.
- "Assistant Services Account" : De beveiligde internetpagina waar **verzekerde** de **Identificatienummers** dient te koppelen aan haar persoonsgegevens.

Artikel 2. Aanvang, geldigheidsduur, wijziging en einde van Assistant Services Verzekering(en)

- De geldigheidsduur van de **Assistant Services Verzekering** vangt aan op de in de polis genoemde ingangsdatum voor een termijn van minimaal 12 maanden, tenzij anders vermeld bij activering in de **Assistant Services Account**.
- Na verloop van de eerste contractstermijn wordt de **Assistant Services Verzekering** geacht voor 12 maanden te worden voortgezet, tenzij ofwel verzekeringsnemer de **Assistant Services Verzekering** uiterlijk 1 dag voor contractsvervaldatum schriftelijk aan de **Maatschappij** heeft opgezegd, ofwel de **Maatschappij** de **Assistant Services Verzekering** uiterlijk 1 dag voor de contractsvervaldatum schriftelijk aan verzekeringsnemer heeft opgezegd.
- Nadat het eerste contractstermijn is verstreken, is verzekeringsnemer gerechtigd de **Assistant Services Verzekering** dagelijks, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, schriftelijk aan de **Maatschappij** op te zeggen.
- Verzekeringnemer kan op ieder moment een **Assistant Services Verzekering** toevoegen. Het verwijderen van een **Assistant Services Verzekering** is uitsluitend mogelijk per contractsvervaldatum.
- Indien de **Maatschappij** uitkering of schadevergoeding heeft geweigerd omdat door **verzekerde** of zijn rechtverkrigende(n) onjuiste gegevens of feiten zijn verstrekt (zie de Algemene Uitsluitingen in de Algemene Voorwaarden) dan is de **Maatschappij** gerechtigd de **Assistant Services Verzekering** met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen. In dat geval eindigt de **Assistant Services Verzekering** 14 dagen na de datum van opzegging.
- De **Maatschappij** is niet gerechtigd de **Assistant Services Verzekering** op te zeggen anders dan in artikel 2.2 en 2.5 en in de Algemene Voorwaarden wordt bepaald, behoudens indien door verzekeringsnemer of **verzekerde** is gehandeld met de opzet tot misleiding van de **Maatschappij**. In dat geval zal de **Maatschappij** de **Assistant Services Verzekering** schriftelijk aan verzekeringsnemer opzeggen en eindigt de **Assistant Services Verzekering** op de door de **Maatschappij** in de opzegging vermelde datum.
- De **Assistant Services Verzekering** eindigt voor **verzekerden** automatisch zodra zij zich buiten Nederland vestigen en/of zijn overleden.

Artikel 3. Dekkingsperiode

De **Assistant Services Verzekering** geeft dekking voor alle omstandigheden die binnen de geldigheidsduur van de **Assistant Services Verzekering** en onder de **Assistant Services Verzekering** vallen, mits voldaan is aan de **Voorwaarden**. Bij enkele **Assistant Services Verzekeringen** zal er alleen dan sprake zijn van dekking als een geldig **Label** is geactiveerd en is geplaatst op de daarvoor aangegeven algemeen gebruikelijke bestemming.

Artikel 4. Geldigheidsgebied

De **Assistant Services Verzekering** is geldig in de gehele wereld.

Artikel 5. Inschakeling derden

De **Maatschappij** is bevoegd om ter uitvoering van hetgeen overeengekomen is derden in te schakelen.

Artikel 6. Aflevering Labels

- Een door de **Maatschappij** opgegeven levertijd is nimmer te beschouwen als een fatale termijn. De levertijd vangt eerst aan nadat alle benodigde gegevens in het bezit zijn van de **Maatschappij** en de **Maatschappij** de daaraan *eventueel* verbonden betaling door **verzekerde** heeft ontvangen.
- Het risico van verlies of beschadiging van de **Labels** die voorwerp zijn van de **Assistant Services Verzekering**, gaat op **verzekerde** over bij aflevering.
- Het niet leveren dan wel het niet kunnen leveren van de **Labels** heeft geen opschortende werking met betrekking tot de aanvang dan wel ingangsdatum van de **Assistant Services Verzekering**.
- Bij niet levering van **Labels** binnen een redelijk termijn dient de **verzekerde** de **Maatschappij** hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen waardoor de **Maatschappij** alsnog haar verplichtingen kan nakomen. Het schrijven dient door de **verzekerde** verzonden te worden naar het adres van de **Maatschappij** of per e-mail naar info@allianz-assistance.nl.

Artikel 7. Het betalen of terugkrijgen van premie

- Verzekeringnemer is verplicht de premie en eventuele kosten en assurantiebelaasting bij vooruitbetaling aan de **Maatschappij** of aan een door haar aangestelde bemiddelaar te voldoen uiterlijk op de datum waarop de **Assistant Services Verzekering** c.q. de premietermijn aanvangt. Indien het verschuldigde bedrag niet wordt voldaan binnen 30 dagen na de datum waarop het in rekening is gebracht, zal de **Maatschappij** tot aanmaning overgaan en is de **Maatschappij** gerechtigd de dekking van de **Assistant Services Verzekering** op te schorten; de plicht tot het betalen van het volledige voor de looptijd van de **Assistant Services Verzekering** verschuldigde bedrag blijft te allen tijde bestaan. De dekking gaat weer in op de dag volgend op die waarop het verschuldigde bedrag, vermeerderd met eventuele wettelijke rente en incassokosten, door de **Maatschappij** of haar bemiddelaar is ontvangen. Gedurende de periode dat de dekking is opgeschort kunnen aan de **Assistant Services Verzekering** geen rechten worden ontleend.
- Behoudens het bepaalde in artikel 2.3, 2.5 en 2.7 en in geval van beëindiging van de **Assistant Services Verzekering** door de **Maatschappij** conform hetgeen bepaald wordt in de Algemene Voorwaarden zal de **Maatschappij** nimmer restitutie van premie verlenen.

Artikel 8. Herziening van premie en voorwaarden

Indien de **Maatschappij** haar premie en/of voorwaarden voor verzekeringen van dezelfde soort als de **Assistant Services Verzekeringen** herzielt en in gewijzigde vorm bekend maakt en toepast, is zij gerechtigd de aanpassing van deze **Assistant Services Verzekeringen** aan de nieuwe premie en/of voorwaarden te verlangen en wel met ingang van de eerste contractsvervaldatum na de invoering van de wijziging. De **Maatschappij** zal van deze aanpassing melding maken aan verzekeringnemer. Indien verzekeringnemer de aanpassing weigert, dient hij dit binnen 30 dagen na de melding van de aanpassing door de **Maatschappij** schriftelijk aan de **Maatschappij** kenbaar te maken. De **Assistant Services Verzekering** eindigt dan op de op de polis vermelde contractsvervaldatum om 00.00 uur. De mogelijkheid van opzegging van de **Assistant Services Verzekering** door verzekeringnemer geldt niet indien de herziening:

- voortvloeit uit wettelijke regelingen of bepalingen;
- niet ten nadele van de verzekeringnemer of de tot vergoeding/uitkering gerechtigde is.

Rubriek I. LUGGAGE ASSISTANT

Artikel 1. Activeren van Luggage Assistant

- Verzekerde** dient het **Label** dan wel de **Labels** te bevestigen op bezittingen die **verzekerde** niet wil kwijtraken.
- Verzekerde** krijgt toegang tot de **Assistant Services Account** via het op de polis vermelde internetadres.
- Identificatienummers** dienen te worden gekoppeld aan de **Assistant Services Account** van de **verzekerde**. In sommige gevallen heeft de **Maatschappij** het **Identificatienummer** dan wel de **Identificatienummers** van de **verzekerde** reeds geactiveerd bij het aangaan van de **Assistant Services Verzekering**; in de meeste gevallen dient de **verzekerde** dit zelf te doen. In alle gevallen is het de verantwoordelijkheid van de **verzekerde** om te controleren of alle **Identificatienummers** van de **Labels** die de **verzekerde** bezit geactiveerd zijn. Het niet activeren van de **Identificatienummers** heeft geen opschortende werking op de aanvang dan wel ingangsdatum van de **Assistant Services Verzekering**, tenzij bij het activeren van de **Assistant Services Verzekering** anders is vermeld.
- het is de verantwoordelijkheid van de **verzekerde** om de juistheid van haar contactgegevens als weergegeven in de **Assistant Services Account** van de **verzekerde** te effectueren.
- Als een **verzekerde** contactgegevens niet, niet volledig of niet juist in de **Assistant Services Account** heeft verwerkt, dan kan de **Maatschappij** geen volledige dekking of geen dekking bieden.
- De verzekeringsnemer is de premie van Luggage Assistant verschuldigd aan de **Maatschappij**, ongeacht de activatie van een of meerdere **Identificatienummers**, en ongeacht het opgeven van vereiste persoonsgegevens van de **verzekerde** in de **Assistant Services Account**.

Artikel 2. Verlies van bezittingen voorzien van geactiveerde Labels door de verzekerde

- De vinder van bezittingen die zijn voorzien van geactiveerde **Labels** kan zijn vondst 24 uur per dag melden via het op het **Label** of de **Labels** vermelde telefoonnummer of via het op de polis vermelde internetadres of enig ander telefoonnummer of enige andere website of methode die de **Maatschappij** daarvoor dienstbaar maakt.
- Van iedere melding door een vinder ontvangt de **verzekerde** direct althans zo spoedig mogelijk, bericht per e-mail en/of SMS.
- Vinders die hun vondsten telefonisch melden zullen door de **Maatschappij** telefonisch, na daarvoor verkregen toestemming van die vinders, worden doorverbonden naar de **verzekerde**, indien de **verzekerde** telefonisch bereikbaar is op het mobiele telefoonnummer dat de **verzekerde** heeft opgegeven in de **Assistant Services Account** en indien de **verzekerde** dit gesprek accepteert.
- De **Maatschappij** kan op geen enkele wijze instaan voor de melding door een vinder van gevonden bezittingen van een **verzekerde** waarop **verzekerde Labels** heeft bevestigd, en de **Maatschappij** wijst iedere aansprakelijkheid af voor de schade die een **verzekerde** lijdt door, zoals als gevolg van, het verlies van bezittingen waarop **Labels** zijn bevestigd.

Artikel 3. Contactgegevens (communicatie tussen vinders en verzekerde via de Maatschappij)

- De **Maatschappij** zal geen contactgegevens en namen van **verzekerde** beschikbaar stellen aan vinders of derden zonder (schriftelijke) toestemming van deze **verzekerde**, behoudens overmacht of wettelijk bevel.
- Omgekeerd zal de **Maatschappij** contactgegevens en namen van vinders niet beschikbaar stellen aan **verzekerden** of derden zonder (schriftelijke) toestemming van deze vinders, behoudens overmacht of wettelijke bevel.
- Het staat vinders en **verzekerden** vrij om contactgegevens en namen uit te wisselen via hun communicatie via de **Maatschappij**.
- De **Maatschappij** wijst iedere aansprakelijkheid af die voortvloeit uit schade die een vinder of een **verzekerde** lijdt door, of als gevolg van, de uitwisseling van contactgegevens en namen via het communicatieplatform van de **Maatschappij**.

Artikel 4. Terugverrijking van kwijtgeraakte en teruggevonden voorwerpen

- de **verzekerde** die bericht heeft gekregen van de **Maatschappij** dat een vinder zijn verloren voorwerpen heeft gemeld, kan:
 - Zelf via de **Maatschappij** in contact treden met de vinder, indien de vinder daar toestemming voor heeft gegeven, en zelf met die vinder afspreken om het desbetreffende bezit op te halen, dan wel bezorgd te krijgen. Bij deze methode van terugverrijking vergoedt de **Maatschappij** tevens de eventuele reiskosten voor het openbaar vervoer of taxi om eventueel aangifte te doen en/of om eventueel bij de eigendommen terug te komen en/of eventuele internationale

Rubriek II. LIFE ASSISTANT

Artikel 1. Activeren van Life Assistant

- Verzekerde** dient het **Label** of de **Labels** duidelijk zichtbaar op of bij zich te dragen.
- Per **Verzekerde** bevatten de **Labels** minimaal een persoonsgebonden **Identificatienummer**.
- Verzekerden** dienen een **Assistant Services Account** aan te maken via het op de polis vermelde internetadres. Het niet activeren van de **Identificatienummers** heeft geen opschortende werking op de aanvang dan wel ingangsdatum van de **Assistant Services Verzeke-**

Artikel 9. Samenloop van verzekeringen

Als **verzekerde** naast deze **Assistant Services Verzekering(en)** in beginsel aanspraak kan maken op een vergoeding of uitkering op grond van een andere verzekering, wet of voorziening, al dan niet van oudere datum, dan bieden deze **Assistant Services Verzekering(en)** geen dekking. In dat geval komt uitsluitend de schade voor vergoeding in aanmerking, die het bedrag te boven gaat waarop elders aanspraak gemaakt zou kunnen worden. Deze bepaling geldt niet voor uitkeringen ineens wegens overlijden en/of blijvende invaliditeit als gevolg van een ongeval. De **Maatschappij** zal desondanks de in beginsel onder het bereik van deze **Assistant Services Verzekering(en)** vallende schade/kosten vooruitbetalen, echter op voorwaarde dat **verzekerde** meewerkt aan de overdracht van rechten uit een elders lopende verzekering aan de **Maatschappij**.

- telecommunicatiekosten tot maximaal € 50,-. De **Maatschappij** wijst iedere aansprakelijkheid af voor schade die **verzekerde** lijdt of zal lijden door, of als gevolg van, deze wijze van terugverrijking;
 - De **Maatschappij** inschakelen om het gevonden bezit per koerier op te halen bij de vinder en te doen bezorgen bij de **verzekerde**. Bij deze methode van terugverrijking vergoedt de **Maatschappij** de eventuele reiskosten voor het openbaar vervoer of taxi om eventueel aangifte te doen en/of eventuele internationale telecommunicatiekosten tot maximaal € 50,-.
- De **verzekerde** die kiest voor de wijze van terugverrijking beschreven in artikel 4.1. sub b is gebonden aan de volgende bepalingen:
 - Opdrachten tot terugbezorging kunnen uitsluitend telefonisch en tijdens kantooruren op werkdagen worden geplaatst via het telefoonnummer 020-5929700;
 - De **Maatschappij** is gerechtigd om de terugbezorging uit te besteden aan een koeriersdienst van haar keuze;
 - De kosten van deze wijze van terugverrijking komen voor rekening van de **Maatschappij** tot een maximum van een keer per jaar dat Luggage Assistant van de desbetreffende **verzekerde** actief is, en mits het te bezorgen bezit van de **verzekerde** (i) eigendom is van **verzekerde** (ii) niet meer weegt dan een kilogram (iii) geen grotere afmetingen heeft dan 20cm*20cm*40cm, en (iv) mits de ophaallocatie en/of bezorglocatie niet bijzonder afgelegen of anderszins moeilijk bereikbaar zijn. Indien aan het voorgaande niet is voldaan, komen de kosten voor rekening van de **verzekerde**;
 - De **verzekerde** zal de algemene voorwaarden en vervoersvoorwaarden van de door de **Maatschappij** ingeschakelde koeriersdienst tegen zich moeten laten gelden;
 - De **Maatschappij** heeft het recht om terugverrijkingen die afwijken van het bepaalde in artikel 4.2 sub c te weigeren, welk recht de **Maatschappij** alleen gemotiveerd en in overleg met de **verzekerde** zal inroepen;
 - De kosten van terugverrijkingen die afwijken van het bepaalde in artikel 4.2 sub c komen voor rekening van de **verzekerde**. De **verzekerde** zal deze kosten rechtstreeks aan de desbetreffende koeriersdienst voldoen, in welk geval de **verzekerde** mag rekenen op een gereduceerd tarief van de gebruikelijke geldende koerierstarieven. De kosten van terugverrijkingen die afwijken van het bepaalde in artikel 4.2 sub c kunnen in sommige gevallen, indien afgesloten en wordt voldaan aan de voorwaarden van de desbetreffende **Assistant Services Verzekering**, worden geclaimd op een eventuele bestaande reisverzekering.

Artikel 5. Beloning van de vinders

- De vinder die de door hem gevonden voorwerpen die toebehoren aan een **verzekerde** en die zijn voorzien van een **Label** meldt bij de **Maatschappij**, kan door de **Maatschappij** een beloning worden aangeboden bestaande uit een bedrag van € 15,- door overmaking naar een door de vinder aan te wijzen bankrekening.
- De vinder wordt alleen dan beloond indien de **verzekerde** de feitelijke beschikkingsmacht over zijn bezit heeft herkreten en de vinders zijn bankrekeningnummer heeft doorgegeven aan de **Maatschappij**.
- De **Maatschappij** is steeds gerechtigd de omvang en samenstelling van de beloning zonder voorafgaande aankondiging te wijzigen.

Artikel 6. Labels

- De **Labels** ter ondersteuning van Luggage Assistant zijn geschikt voor normaal gebruik en voor een periode van minimaal een jaar.
- Op verzoek van **verzekerde** via info@allianz-assistance.nl zal de **Maatschappij Labels** die bij normaal gebruik op bezittingen als sleutelbossen, portemonnee, kleine elektronica, tassen, koffers, jassen, sportspullen en gereedschap en mits adequaat bevestigd op een plaats waar de **Labels** minimaal onderhevig zijn aan wrijving en invloeden van het weer, binnen een jaar, dan wel zolang de **verzekerde** Luggage Assistant van de **Maatschappij** actief is, een maal per jaar kosteloos vervangen na toezending van de gesleten **Labels** naar het adres van de **Maatschappij**.

Artikel 7. Fair use

- Luggage Assistant is uitsluitend bedoeld om **verzekerde** te helpen bij de terugverrijking van onopzettelijk kwijtgeraakte bezittingen waarop **Labels** zijn bevestigd.
- Indien de **Maatschappij** kosten heeft gemaakt ten behoeve van **verzekerde** indien **verzekerde** de **Assistant Services Verzekering** heeft ingeroepen voor een ander doel dan het doel in artikel 7.1, dan heeft de **Maatschappij** het recht deze kosten vermeerderd met rente en buitengerechtigde incassokosten, te verhalen op de **verzekerde**.

ring, tenzij bij het activeren van de **Assistant Services Verzekering** anders is vermeld.

- In de **Assistant Services Account** dient de **verzekerde** het contactformulier in te vullen.
- Het is de verantwoordelijkheid van de **verzekerde** om het contactformulier volledig en nauwkeurig in te vullen en van tijd tot tijd aan te vullen of te wijzigen, al naar gelang de noodzaak. Bij twijfel dient desnoeds de **verzekerde** zijn/haar huisarts te raadplegen. Als **verzekerde** het contactformulier niet, of niet volledig en nauwkeurig, invult, dan kan de **Maatschappij** geen

volledige dekking of geen dekking bieden.

- 1.6. Het is de verantwoordelijkheid van de **verzekerde** om de juistheid van haar contactgegevens als weergegeven in de **Assistant Services Account** van de **verzekerde** te effectueren.
- 1.7. De verzekeringnemer is de premie van Life Assistant verschuldigd aan de **Maatschappij**, ongeacht het aannemen van een **Assistant Services Account**.

Artikel 2. Noodsituaties

- 2.1. Als een **verzekerde** in een (medische) noodsituatie verzeild raakt, niet aanspreekbaar of buiten bewustzijn is, en een **Label** of **Labels** draagt of bij zich heeft, dan:
 - a. Kunnen de eerste hulpverleners de alarmcentrale van de **Maatschappij** bellen door het telefoonnummer op het **Label** of de **Labels** te gebruiken;
 - b. Na opgaaf van het **Identificatienummer** geeft de alarmcentrale alle informatie op het contactformulier door, of die delen die op dat moment relevant zijn voor de eerste hulpverlener;
 - c. Op verzoek van de eerste hulpverlener zal de alarmcentrale tevens het contactformulier zenden per fax en/of e-mail;
 - d. De alarmcentrale zal registreren, indien en voor zover beschikbaar:
 - i. Tijdstip van de oproep;
 - ii. Naam, telefoonnummer en hoedanigheid van de beller;
 - iii. Aanleiding van de noodsituatie en toestand van de **verzekerde**;
 - iv. Locatie van de **verzekerde**, en de instelling, contactpersoon en hun telefoonnummers, die bij de eerste hulp zijn betrokken.
 - e. Zo spoedig mogelijk na de binnenkomende oproep zal de alarmcentrale de personen genoemd op het contactformulier onder het kopje "te waarschuwen bij noodgevallen" proberen te bereiken, in de volgorde waarin zij staan opgesomd op het contactformulier, en met een maximum van 8 pogingen in 48 uur volgende op de binnenkomende oproep, totdat de eerste persoon is bereikt en deze is geïnformeerd over de feiten opgesomd in artikel 2.1 sub d i, ii en iv.
 - f. Daarnaast zal de alarmcentrale de reisverzekeraar en/of de zorgverzekeraar van de **verzekerde** informeren over de feiten opgesomd in artikel 2.1. sub d i-iv, indien de desbetreffende verzekeraar dit wenselijk acht, zal de alarmcentrale een kopie van het contactformulier van de **verzekerde** sturen per fax of e-mail.

Artikel 3. Toestemming en privacy

- 3.1. Door het **Label** of de **Labels** bij of op zich te dragen, en/of door een **Assistant Services Account** aan te maken en het contactformulier in te vullen, geeft de **verzekerde**:
 - a. De **Maatschappij**, en de door haar voor Life Assistant ingeschakelde alarmcentrale, toestemming om een ieder die het telefoonnummer op de **Labels** belt, en het **Identificatienummer** van de **verzekerde** opgeeft, alle informatie in het contactformulier door te geven.
 - b. De **Maatschappij**, en de door haar voor Life Assistant ingeschakelde alarmcentrale toestemming om, na een binnenkomende oproep ter zake van de **verzekerde**, de acties genoemd onder artikel 2 sub e en f te ondernemen.
 - c. Medewerkers van de **Maatschappij** en van de door haar ingeschakelde alarmcentrale toestemming om het contactformulier op enig moment in te zien, van welke toestemming uitsluitend gebruik wordt gemaakt voor trainingsdoeleinden, om de gebruikswijze van het contactformulier in zijn algemeenheid te bestuderen, om technische problemen rond de administratie van contactformulieren te kunnen oplossen.
- 3.2. De **Maatschappij** kan er niet voor in staan dat de beller een eerste hulpverlener of lokale autoriteit is en/of dat de beller (uitsluitend) gemotiveerd is door de wens om hulp te bieden bij

noodsituaties.

- 3.3. De **Maatschappij** zal redelijke maatregelen treffen om te voorkomen dat onbevoegde derden inzicht krijgen in de gegevens die zijn opgenomen in het contactformulier.
- 3.4. De **Maatschappij** zal de bij haar bekende gegevens van de **verzekerde** nooit ter beschikking stellen aan derden anders dan in deze voorwaarden, en behoudens wettelijke verplichting.

Artikel 4. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 4.1. De **Maatschappij** zal iedere redelijke inspanning leveren om de kwaliteit van de **Assistant Services Verzekering** te waarborgen
- 4.2. De **Maatschappij** en de eventuele door haar gecontracteerde alarmcentrale sluiten aansprakelijkheid voor geleden schade door **verzekerde** uit.
- 4.3. De **verzekerde** draagt zelf het risico van het gebruik van de **Labels**, de **Maatschappij** wijst iedere aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik van de **Labels** af.
- 4.4. De **Maatschappij** staat niet in voor de volledigheid van het contactformulier en kan niet uitsluiten dat de **verzekerde** daar bepaalde informatie niet in kwijt kan die wel in medische noodsituaties van belang kunnen zijn.
- 4.5. De **verzekerde** vrijwaart de **Maatschappij** en de ingeschakelde alarmcentrale tegen alle aanspraken van derden die voortvloeien uit, of samenhangen met, acties die de alarmcentrale, als beschreven in deze **Voorwaarden**, heeft ondernomen ten behoeve van de **verzekerde**, en in het bijzonder de doorgave van informatie uit het contactformulier en het waarschuwen van personen en verzekeraars.
- 4.6. De door de **Maatschappij** ingeschakelde alarmcentrale kan de bepalingen uit deze bijzondere voorwaarden inroepen tegen de **verzekerde** die deze alarmcentrale aanspreekt voor door de **verzekerde** geleden materiële en immateriële schade die op enigerlei wijze samenhangt met de uitvoering van de **Assistant Services Verzekering** en waarvoor **verzekerde** onder deze **Assistant Services Verzekering** geen dekking heeft dan wel niet verzekerd is.

Artikel 5. Reikwijdte Life Assistant

- 5.1. Via Life Assistant is de **verzekerde** niet gedekt voor de kosten van medische behandeling, redding, berging, repatriëring of enige andere schade of ander kosten, alsdan niet van derden. De **Maatschappij** adviseert **verzekerde** in dit kader om zorg te dragen voor een adequate reis- en annuleringsverzekering.
- 5.2. Life Assistant levert een bijdrage aan de veiligheid van de **verzekerde**. Deze bijdrage ontslaat de **verzekerde** niet van zijn verantwoordelijkheid om risico's adequaat in te schatten en een pakket aan maatregelen te nemen ter minimalisering van de risico's verbonden aan de door de **verzekerde** genomen activiteiten, waarvan Life Assistant er slechts een is.
- 5.3. De **Maatschappij** kan niet garanderen dat de eerste hulpverleners in voorkomende gevallen de **Labels** van de **verzekerde** waarnemen, begrijpen welk nut zij hebben, en daadwerkelijk contact zullen zoeken met de alarmcentrale.

Artikel 6. Labels

- 6.1. De **Labels** dienen ter ondersteuning van Life Assistant van de **Maatschappij** en zijn geschikt voor normaal gebruik en voor een periode van minimaal een jaar.
- 6.2. Op verzoek van **verzekerde** via info@allianz-assistance.nl zal de **Maatschappij Labels** die binnen een jaar na ingebruikname bij normaal gebruik onbruikbaar zijn geworden, kosteloos vervangen na toezending naar het adres van de **Maatschappij**.

Rubriek III. KID ASSISTANT

Artikel 1. Activeren van Kid Assistant

- 1.1. **Verzekerde** dient ervoor te zorgen dat het kind onder zijn/haar hoede het **Label** duidelijk zichtbaar draagt.
- 1.2. Het **Label** of de **Labels** bevatten een **Identificatienummer**.
- 1.3. **Verzekerde** dient een **Assistant Services Account** aan te maken via het op de polis vermelde internetadres. Het niet activeren van de **Identificatienummers** heeft geen opschortende werking op de aanvang dan wel ingangsdatum van de **Assistant Services Verzekering**, tenzij bij het activeren van de **Assistant Services Verzekering** anders is vermeld.
- 1.4. **Verzekerde** dient in de online **Assistant Services Account** telefoonnummers op te geven die in het geval van nood moeten worden gebeld, alsmede eventuele aanvullende (medische) informatie die het kind(eren) betreft.
- 1.5. De verzekeringnemer is de premie van Kid Assistant verschuldigd, ongeacht het niet (volledig) aannemen van een **Assistant Services Account**.

Artikel 2. Verdwaalde Kinderen

- 2.1. In binnen- en buitenland zal een verdwaald kind snel worden opgemerkt door een volwassene. Als een verdwaald kind van een **verzekerde** het **Label** of de **Labels** van Kid Assistant draagt, dan:
 - a. Kan de volwassene 24 uur per dag, 7 dagen per week bellen naar het op het **Label** of de **Labels** vermelde telefoonnummer;
 - b. Na opgaaf van het **Identificatienummer** van het kind, wordt de beller automatisch doorverbonden met het eerst beschikbare telefoonnummer in de **Assistant Services Account** van **verzekerde**;
 - c. Indien geen van de gegeven contactpersonen in de **Assistant Services Account** opneemt, dan ontvangen zij allen een e-mail en/of SMS met daarin het telefoonnummer van de beller, indien beschikbaar;
 - d. Als er niet direct contact is, dan wordt de beller aangespoord om het op de polis vermelde internetadres te bezoeken. Aan de hand van het **Identificatienummer** kan de beller daar relevante informatie over het kind van **verzekerde** vinden.
- 2.2. Eventuele internationale telecommunicatiekosten en eventuele kosten voor openbaar vervoer of taxi die rechtstreeks verband houden met een melding bij de **Maatschappij** worden vergoed tot maximaal € 50,-.

Artikel 3. Toestemming en privacy

- 3.1. Door de het **Label** of de **Labels** bij of op zich te dragen, en/of door een **Assistant Services Account** aan te maken, geeft de **verzekerde**:
 - a. De **Maatschappij** toestemming om eenieder die het telefoonnummer op de **Labels** belt, door te verbinden naar de **verzekerde**, c.q. de opgegeven contactpersonen;
 - b. De **Maatschappij** toestemming eenieder die via het op de polis vermelde internetadres het **Identificatienummer** van de **verzekerde** invult, alle informatie te tonen die door de **verzekerde** voor dat doel in de account van de **verzekerde** is opgenomen.

Artikel 4. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 4.1. De **Maatschappij** zal iedere redelijke inspanning leveren om de kwaliteit van de diensten te waarborgen.
- 4.2. De **Maatschappij** zal de schade waarvoor **verzekerde** onder deze **Assistant Services Verzekering** dekking heeft dan wel verzekerd is vergoeden. De **Maatschappij** sluit eventuele andere aansprakelijkheid voor geleden schade door **verzekerde** uit.
- 4.3. De **verzekerde** draagt zelf het risico van het gebruik van de **Labels** door zijn/haar kinderen. De **Maatschappij** wijst iedere aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik van de **Labels** af.

Artikel 5. Reikwijdte Kid Assistant

- 5.1. Kid Assistant is een dienst die tot doel heeft om verdwaalde kinderen snel te herenigen met hun ouders of verzorgers.
- 5.2. Voorkomen is beter dan genezen: Hou kleine kinderen altijd in het oog. Kid Assistant kan niet garanderen dat de **verzekerden** snel worden herenigd met hun verdwaalde kinderen.

Artikel 6. Labels

- 6.1. De **Labels** dienen ter ondersteuning van Kid Assistant van de **Maatschappij** en zijn geschikt voor normaal gebruik en voor een periode van minimaal een jaar.
- 6.2. Op verzoek van **verzekerde** via info@allianz-assistance.nl zal de **Maatschappij Labels** die binnen een jaar na ingebruikname bij normaal gebruik onbruikbaar zijn geworden, kosteloos vervangen na toezending naar het adres van de **Maatschappij**.

Rubriek IV. SMS ASSISTANT

Artikel 1. Activeren van SMS Assistant

- 1.1. **Verzekerde** dient via het op de polis vermelde internetadres een **Assistant Services Account** aan te maken voor de het gebruik van SMS Assistant.

- 1.2. **Verzekerde** dient op de **Assistant Services Account** van SMS Assistant de reisbestemming en andere relevante informatie op te geven.
- 1.3. Vanaf dat moment kan **verzekerde** SMS Assistant berichten ontvangen per SMS of per e-mail.

- 1.4. Het is de verantwoordelijkheid van de **verzekerde** om de juistheid van de contactgegevens als weergegeven in de online **Assistent Services Account** van de **verzekerde** te effectueren.
- 1.5. Als een **verzekerde** de contactgegevens niet, niet volledig of niet juist in de online **Assistent Services Account** heeft verwerkt, dan kan de **Maatschappij** geen volledige dekking of geen dekking bieden.
- 1.6. De verzekeringsnemer is de premie van SMS Assistent verschuldigd, ongeacht de activatie en ongeacht het opgeven van vereiste persoonsgegevens van de **verzekerde** in de online **Assistent Services Account**.

Artikel 2. Verzending van SMS Assistent bericht(en)

- 2.1. SMS Assistent berichten worden verzonden per SMS en/ of per e-mail naar gelang de opgegeven voorkeuren van de **verzekerde**.
- 2.2. De **Maatschappij** draagt de kosten voor het versturen van het SMS Assistent bericht naar de telefoon van de **verzekerde**, mocht de provider van **verzekerde** kosten in rekening brengen voor de ontvangst van deze berichten dan blijven deze kosten voor rekening van **verzekerde**.
- 2.3. SMS Assistent berichten worden verzonden zodra de **Maatschappij** en haar partners beschikken over informatie die naar de mening van de **Maatschappij** en haar partners invloed hebben op de veiligheid van **verzekerde** op reis. Deze informatie is naar aard generiek en betreft bijvoorbeeld natuurrampen, epidemieën, sociale of politieke onrust, terrorisme, industriële ongevallen, stakingen of problemen met de infrastructuur, voedselvoorziening of medische zorg.
- 2.4. Zoveel als mogelijk wordt de informatie gedeeld in niveaus van 1 tot 5, waarbij niveau 1 staat voor "extra waakzaamheid aanbevolen" en niveau 5 voor "directe evacuatie aanbevolen".
- 2.5. Vanaf niveau 3 en hoger zal iedere SMS Assistent bericht vergezeld gaan van het advies om contact te zoeken met de alarmcentrale van de **Maatschappij**, eventueel met de meest dichtstbijzijnde Nederlandse Ambassade of Consulaat.
- 2.6. Het door de **Maatschappij** verzonden SMS Assistent bericht of berichten leiden niet tot een automatisch dekking van eventuele andere verzekeringen. Of de desbetreffende verzekering dekking biedt zal moeten blijken uit de algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden van de desbetreffende verzekering dan wel blijken na contact te hebben gehad met de desbetreffende verzekering dan wel de alarmcentrale van de desbetreffende verzekering.

Artikel 3. Beperkingen SMS Assistent

- 3.1. De **Maatschappij** spant zich in om **verzekerden** te informeren over generieke omstandigheden die de veiligheid van een reisbestemming beïnvloeden.
- 3.2. Evenwel kan de **Maatschappij** er niet voor instaan dat de **verzekerde** SMS Assistent berichten ontvangt over alle omstandigheden die van invloed zijn op de veiligheid van de **verzekerde**. Ook kunnen overmacht, technische storingen op de platforms van de **Maatschappij** en storingen in het GSM-netwerk ervoor zorgen dat een **verzekerde** geen SMS Assistent berichten ontvangt terwijl er wel omstandigheden zijn ontstaan die de veiligheid van de **verzekerde** negatief beïnvloeden.
- 3.3. SMS Assistent is dan ook niet bedoeld als substituut voor elementaire waakzaamheid van de **verzekerde**, en de verantwoordelijkheid die op de **verzekerde** rust om actief informatie te vergaren over de veiligheid van een reisbestemming.
- 3.4. De **Maatschappij** aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die **verzekerde** lijdt in verband met de ontvangst van SMS Assistent berichten of de beslissing die **verzekerde** neemt op basis van een SMS Assistent bericht.
- 3.5. De **Maatschappij** aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor het verzenden van SMS Assistent berichten die niet juist of volledig zijn, niet tijdig werden verzonden of voor het niet verzenden van SMS Assistent berichten.

Artikel 4. Fair Use

- 4.1. SMS Assistent van de **Maatschappij** is uitsluitend bedoeld om **verzekerde** te *informeren* over veranderende omstandigheden die de veiligheid van een reisbestemming beïnvloeden.
- 4.2. Indien de **Maatschappij** kosten heeft gemaakt ten behoeve van **verzekerde** indien **verzekerde** de **Assistent Services Verzekering** heeft ingeroepen voor een ander doel dan het doel in artikel 4.1, dan heeft de **Maatschappij** het recht deze kosten vermeerderd met rente en incassokosten, te verhalen op de **verzekerde**.