

Allianz Global Assistance

Algemene  
Voorwaarden

A-16



Global Assistance

Allianz 

**Je leest nu de Algemene voorwaarden van onze verzekeringen. Deze voorwaarden horen bij de verzekering die je hebt afgesloten. Op het polisblad zie je welke verzekering je hebt afgesloten en welke voorwaarden daarbij horen.**

### Hoe lees je de polisvoorwaarden?

De afspraken over de verzekering staan op het polisblad, in de Algemene voorwaarden en in de Productvoorwaarden. Staan er tegenstrijdigheden in de voorwaarden? Dan gelden eerst de afspraken die op het polisblad staan, daarna de Productvoorwaarden en als laatste de Algemene voorwaarden.

## Inhoudsopgave

Heb je een vraag over de polisvoorwaarden en wil je iets snel vinden? Ga dan naar [www.allianz-assistance.nl/voorwaarden](http://www.allianz-assistance.nl/voorwaarden). Open de gewenste polisvoorwaarden en met de zoekfunctie krijg je snel antwoord.

### Algemeen

	Pagina
1. Wie zijn wij en wat mag je van ons verwachten?	2
2. Hoe wordt schade vastgesteld en vergoed?	2
3. Wanneer vragen wij betaalde schade terug?	2
4. Wanneer is de afgesloten verzekering niet geldig?	2

### Regels

5. Terroristische organisaties en dictatoriale regimes	2
6. Hulp nodig?	2
7. Meerdere verzekeringen	2
8. Premie betalen	3
9. Wat is nooit verzekerd?	3

### Wijzigen en stopzetten

10. Kunnen wij je premie en voorwaarden wijzigen?	3
11. Wanneer en hoe kun je de verzekering stopzetten?	3
12. Wanneer kunnen wij de verzekering stopzetten?	3

### Bijzonderheden en begrippen

13. Wat doe je, als je een klacht hebt?	3
14. Privacy en persoonlijke gegevens	3
15. Begripsomschrijvingen	4

## Algemeen

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

Wij zijn de Nederlandse vestiging van AGA International SA met een statutaire zetel in Parijs, Frankrijk.

We handelen ook onder de naam Allianz Global Assistance.

Ons bezoekadres is: Poeldijkstraat 4

1059 VM Amsterdam

En ons postadres: Postbus 9444

1006 AK Amsterdam

Kamer van Koophandel Amsterdam, nummer: 33094603. Wij zijn geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000535 en hebben een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V.

Je mag verwachten dat wij:

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

Met schade bedoelen wij de te maken kosten en te betalen vergoedingen. Wij vergoeden schade, door:

- een dienst te verlenen en/of;
- het verzekerde object te vervangen of;
- een financiële vergoeding te geven.

In de Productvoorwaarden staat hoe en welke schade wij vergoeden.

### 2. Hoe wordt schade vastgesteld en vergoed?

- Je hoort zo snel mogelijk van ons of wij de schade vergoeden. En hoeveel de vergoeding bedraagt. De reactietermijnen vind je op onze website.
- Vul het schadeformulier volledig en naar waarheid in. Zo kunnen wij de schade goed vaststellen.
- Je moet in het bezit zijn van de originele rekeningen. Die kunnen wij namelijk bij je opvragen als bewijs.
- Vergoeden wij schade aan een verzekerd object? Dan mogen wij van je vragen dat je het eigendom aan ons overdraagt.

### 3. Wanneer vragen wij betaalde schade terug?

Wij vragen een schadevergoeding terug in de volgende gevallen:

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

### 4. Wanneer is de afgesloten verzekering niet geldig?

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

## Regels

### 5. Terroristische organisaties en dictatoriale regimes

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

### 6. Hulp nodig?

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

### 7. Meerdere verzekeringen

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

**8. Premie betalen**

- Je moet de premie binnen dertig dagen betalen en in ieder geval voordat de dekking ingaat. Doe je dit niet, dan heb je geen dekking. Je moet dan de premie betalen ook al is de verzekerde periode voorbij.
- Wil je verzekerd zijn? Maak dan zo snel mogelijk de premie, de administratiekosten en de eventuele kosten voor het incassobureau over. Zodra wij dit geld hebben ontvangen, ben je weer verzekerd. Dit gebeurt niet met terugwerkende kracht. In de tussentijdse periode ben je dus niet verzekerd.

**9. Wat is nooit verzekerd?**

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

- Deelname aan strafbare feiten. Of doordat je veiligheidsvoorschriften hebt overtreden;
- Opzet, grove schuld of nalatigheid;
- Deelnemen aan misdaden, ruzies en vechtpartijen;
- Overmatig gebruik van alcohol of verdovende middelen;
- Gevaarlijke handelingen (waagstuk) en deelnemen aan expedities;
- Molest of atoomkernreacties.

Wij bieden ook geen hulp of vergoeding, als je:

- niet voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet redelijke maatregelen hebben genomen om de schade te voorkomen;
- ons opzettelijk onjuiste informatie hebt gegeven bij het afsluiten van de verzekering of bij schade. Hieronder valt ook dat je niet meewerkt met de afhandeling van de schade;
- belangrijke informatie of wijzigingen niet hebt doorgegeven;
- de schade op basis van een regeling, wet of een andere verzekering al krijgt vergoed. Of vergoed zou krijgen, als je niet bij ons verzekerd was geweest;
- de kosten redelijkerwijs kon verwachten.

**Wijzigen en stopzetten****10. Kunnen wij je premie en voorwaarden wijzigen?**

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

**11. Wanneer en hoe kun je de verzekering stopzetten?**

Heb je een verzekering die na een jaar wordt voortgezet? Dan kun je in het eerste verzekeringsjaar de verzekering niet stoppen. Daarna heb je een opzegtermijn van een maand. Doe dit schriftelijk, per telefoon of per e-mail. Heb je teveel premie betaald? Dan storten wij die terug.

**12. Wanneer kunnen wij de verzekering stopzetten?**

Wij zetten de verzekering stop, als je:

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

**Bijzonderheden en begrippen****13. Wat doe je, als je een klacht hebt?**

Heb je een klacht? Neem dan contact met ons op. Kom je er met onze medewerker niet uit? Dan kun je de klacht indienen bij onze directie. Ben je daarna niet tevreden over onze oplossing, leg de klacht dan voor aan de rechter. Of aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl). Het adres is: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Je kunt ook bellen: 070-333 8 999. Of kijk op www.kifid.nl. Op de afgesloten verzekeringen geldt het Nederlandse recht.

**14. Privacy en persoonlijke gegevens**

Wij houden ons bij het verzamelen, verkrijgen en gebruiken van persoonlijke gegevens aan de richtlijnen van het College Bescherming Persoonsgegevens, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) en de Wet op het financieel toezicht (Wft).

- Je geeft ons jouw gegevens als je de verzekering aanvraagt. We gebruiken je gegevens gedurende de gehele looptijd van de verzekering. Bijvoorbeeld om de verzekering te accepteren, te beheren, schade te regelen, relatiebeheer en voor marketingactiviteiten.
- Wij gebruiken jouw gegevens ook voor statistische analyses, om fraude te voorkomen en bestrijden, en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- Wij wisselen informatie uit met de Stichting CIS in Zeist. Dit doen we zodat we verantwoord nieuwe verzekeringen kunnen sluiten en schade kunnen regelen.
- Onze alarmcentrale verleent directe hulp bij ziekenhuisopname, een ernstig ongeval of overlijden. Als de alarmcentrale het nodig vindt, kan zij gegevens opvragen bij een verzekerde, familieleden, hulpverleners en/of bij de behandelend arts. En deze gegevens verstrekken aan de personen die betrokken zijn bij de hulpverlening. Ook geeft zij de informatie aan onze medisch adviseur.

**Belangrijke contactgegevens****Alarmcentrale**

Voor personenhelp en voertuighulp

Tel. nr. +31 (0)20 592 92 92

24 uur per dag bereikbaar

**Service Team**

Voor algemene vragen

Tel. nr. +31 (0)20 561 87 11

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

E-mail: info@allianz-assistance.nl

**Schadeafdeling**

Voor schadegerelateerde vragen

Tel. nr. +31 (0)20 561 87 30

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

E-mail: schade@allianz-assistance.nl

**Website**

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



**15. Begripsomschrijvingen**

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

<b>Alarmcentrale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alarmcentrale van AGA Alarmcentrale NL B.V.</li> </ul>
<b>Atoomkernreactie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.</li> </ul>
<b>Expeditie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een ontdekkings- of onderzoeksreis naar afgelegen gebieden die een meer dan normaal risico met zich meebrengt. Het verhoogde risico komt door de extra inspanning die nodig is en/of de beperkingen en gevaren die de omgeving met zich meebrengt.</li> </ul>
<b>Familieleden 1e graad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partner, (schoon)ouders, kinderen en partners van je kinderen.</li> </ul>
<b>Familieleden 2e graad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kleinkinderen, grootouders, broers, zwagers en (schoon)zussen.</li> </ul>
<b>Gezinsleden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partner met wie de verzekeringnemer samenwoont en/of inwonende kinderen van verzekerde tot 27 jaar.</li> </ul>
<b>Je/jij</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De verzekerde personen.</li> </ul>
<b>Je/Verzekeringnemer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De persoon die de verzekeringsovereenkomst is aangegaan.</li> </ul>
<b>Molest</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hieronder verstaan we gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en mouterij. Deze zes vormen van molest en de definities ervan zijn onderdeel van de tekst, die door het Verbond van Verzekeraars is gedeponereerd.</li> </ul>
<b>Noodzakelijke kosten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kosten die niet uitgesteld kunnen worden tot na terugkeer in Nederland. Zoals voor behandelingen, goederen, diensten en andere zaken.</li> </ul>
<b>Partner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Echtgen(o)ot(e) of persoon met wie je minimaal 1 jaar samenwoont.</li> </ul>
<b>Polisblad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deze pagina hoort bij de polisvoorwaarden. Hierop staat waarvoor je verzekerd bent.</li> </ul>
<b>Verzekerde(n)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je/verzekeringnemer en de gezinsleden die worden vermeld op de polis. Alle verzekerden moeten zijn ingeschreven in Nederland. En moeten daar ook wonen.</li> </ul>
<b>Woonplaats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De woonplaats van de verzekeringnemer. Zoals deze vermeld staat in de gemeentelijke basisadministratie in Nederland.</li> </ul>
<b>We/Wij/Ons/Verzekeraar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AGA International SA (met statutaire zetel in Parijs, Frankrijk), ook bekend onder de naam Allianz Global Assistance. Adres: Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam.</li> </ul>

Global Assistance

Allianz 



Allianz Global Assistance

## Travel Risk Verzekering

Productvoorwaarden  
P-TRI15

Je leest nu de Productvoorwaarden van de Travel Risk Verzekering. Dit is een verzekering speciaal voor buitenlandse familieleden of vrienden. In Nederland is het een goede gewoonte een verzekering af te sluiten voordat je op reis gaat. In andere landen is dat vaak niet zo vanzelfsprekend. De Travel Risk Verzekering is hiervoor speciaal ontwikkeld. Deze verzekering bestaat uit een reisverzekering of annuleringsverzekering, die je afzonderlijk of gecombineerd kunt afsluiten.

### Hoe lees je de polisvoorwaarden?

De afspraken over de verzekering staan op het polisblad, in de Algemene voorwaarden en de Productvoorwaarden. Staan er tegenstrijdigheden in de voorwaarden? Dan gelden eerst de afspraken die op het polisblad staan, daarna de Productvoorwaarden en als laatste de Algemene voorwaarden.

## Inhoudsopgave

Heb je een vraag over de polisvoorwaarden en wil je iets snel vinden? Ga dan naar [www.allianz-assistance.nl/voorwaarden](http://www.allianz-assistance.nl/voorwaarden). Open de gewenste polisvoorwaarden en met de zoekfunctie krijg je snel antwoord.

### A. Toelichting op de dekking

	Pagina
1. Wie zijn verzekerd?	1
2. Welk soort reizen is verzekerd?	1
3. Vanaf wanneer ben je verzekerd?	1
4. Waar is de verzekering geldig?	1
5. Hoe lang mag de reis en het verblijf duren?	2
6. Wat verwachten wij van je?	2
7. Wat is (ook) niet verzekerd?	2
8. Voorzichtig met je spullen omgaan	2
9. Begripsomschrijvingen	2

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

#### Reisverzekering

1. SOS hulpverlening	3
2. Medische kosten	4
3. Extra dekking	5

Extra mee te verzekeren is:

4. Wintersport en bijzondere (winter)sporten	5
--	---

#### Annuleringsverzekering

5. Annuleringsverzekering	5
---------------------------	---

### How can we help?

Noodsituatie? Bel direct met de alarmcentrale: **+31 (0)20 592 92 92** (7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar).

### A. Toelichting op de dekking

#### 1. Wie zijn verzekerd?

Verzekerd zijn de personen die op het polisblad staan. De verzekering is ook geldig als verzekerden afzonderlijk op vakantie gaan. Verzekerd zijn personen tot 70 jaar.

#### 2. Welk soort reizen is verzekerd?

De verzekering geldt zowel voor privéreizen als zakenreizen. Bij privéreizen geldt de verzekering voor:

- vakantie met een recreatief karakter;
- een cursus volgen;
- licht vrijwilligerswerk.

Bij zakenreizen geldt de verzekering alleen als het gaat om administratieve, commerciële en/of toezichthoudende werkzaamheden.

#### 3. Vanaf wanneer ben je verzekerd?

- De ingangsdatum en einddatum van de verzekering staan op het polisblad.
- De dekking gaat telkens in als een verzekerde en/of bagage het land van domicilie verlaat voor een reis. En eindigt bij terugkeer in het land van domicilie.
- De dekking voor Medische kosten door ziekte gaat pas in 48 uur na aankomst in het land van bestemming. Medische kosten door een ongeval zijn verzekerd vanaf de ingangsdatum van de verzekering.

#### 4. Waar is de verzekering geldig?

- Staat op het polisblad Europa? Dan is de geldigheid beperkt tot de landen van Europa. Dit is inclusief de Azoren, de Canarische Eilanden, Madeira en de niet-Europese landen aan de Middellandse Zee. De dekking geldt ook in Rusland, tot de Oeral en de Kaukasus. Ook zeereizen tussen de genoemde gebieden vallen onder de dekking.
- Staat op het polisblad Wereld? Dan is de verzekering geldig in de hele wereld.

#### Let op:

- Deze verzekering geldt niet in het land waar je vandaan komt en volgens jouw paspoort of visum officieel woont (het land van domicilie).
- Verzeker je bijzondere sporten mee? Dan geldt dat alleen voor Europa ook al staat er 'Wereld' op jouw polisblad.

Global Assistance

Allianz 

### 5. Hoe lang mag de reis en het verblijf duren?

Verzekerd zijn reizen van maximaal aaneengesloten 60 dagen. Tenzij op het polisblad een ander aantal dagen staat.

### 6. Wat verwachten wij van je?

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

- zo snel mogelijk contact met ons opneemt bij schade. Doe dit:
  - als een verzekerde overlijdt, binnen 24 uur. Dit kan per telefoon of e-mail;
  - 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;
  - in alle andere gevallen binnen 28 dagen na terugkeer naar het land van domicilie. Heb je een geldige reden dat dit niet lukt, dan geldt een uiterste termijn van 180 dagen na terugkeer in het land van domicilie.
- op onze voorstellen reageert. Hiervoor geldt een uiterste termijn van 180 dagen;
- ons de juiste en noodzakelijke informatie geeft en je jezelf op de hoogte stelt van alle relevante belangrijke informatie;
- de aanwijzingen van de alarmcentrale opvolgt;
- je aan de wet houdt;
- goed zorgt voor jouw spullen;
- al het mogelijke doet om de schade te beperken;
- datgene naar ons stuurt waarom wij vragen.

#### Let op:

*Als jij je niet aan de regels houdt, kan het zijn dat je niet verzekerd bent. Ook kunnen wij de schade niet vergoeden en de verzekering stopzetten.*

### 7. Wat is (ook) niet verzekerd?

In de Algemene voorwaarden staat wat nooit verzekerd is. Bij de inhoud van elke dekking staat wat er precies voor die dekking niet verzekerd is. Ook bieden wij geen hulp en vergoeden geen schade:

- tijdens (bijzondere) wintersport, bijzondere sporten en/of recreatief- en technisch duiken. Behalve als deze uitdrukkelijk zijn meeverzekerd;
- als je niet voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet redelijke maatregelen hebben genomen om de schade te voorkomen. Voor een uitgebreid overzicht kun je artikel 'Voorzichtig met je spullen omgaan' lezen;
- tijdens het uitvoeren van:
  - andere werkzaamheden dan administratieve-, commerciële en/of toezichhoudende werkzaamheden;
  - overige werkzaamheden als hieraan andere gevaren zijn verbonden dan een privé- of zakenreis gewoonlijk met zich meebrengt.
- door opzet, grove schuld of nalatigheid. Hieronder valt ook (poging tot) zelfdoding;
- als je vliegt met niet-erkende luchtvaartmaatschappijen;
- als je als bemanningslid deelneemt aan het vliegverkeer;
- als je deelneemt aan wedstrijden of voorbereidingen daarop;
- als je deelneemt aan ballonvaarten en onderwatertochten per onderzeeër;
- bij het beoefenen van de volgende sporten: boksen, worstelen, karate en andere gevechtssporten, jiu jitsu en rugby.

Wij bieden ook geen hulp of vergoeding, als je:

- spullen in beslag worden genomen of verbeurd worden verklaard;
- de kosten redelijkerwijs kon verwachten. Bijvoorbeeld door bestaande ziekte of gebreken;
- deelneemt aan hijacking, kaping, staking of terreur of hierbij willens en wetens aanwezig bent;
- anders dan als passagier verblijft op een schip buiten de territoriale zee.

#### Let op:

*Wintersporten en bijzondere wintersporten zijn niet verzekerd, maar schaatsen en sledetochten wel.*

### 8. Voorzichtig met je spullen omgaan

- De verzekering is uitsluitend geldig als je voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet je best hebben gedaan om diefstal, verlies, vermissing of beschadiging te voorkomen. Dit is een lastig onderwerp, omdat het vaak afhangt van de specifieke situatie. Ons uitgangspunt is of je redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om de schade te voorkomen. Als dat het geval is, dan betalen wij de schade niet. Hieronder zie je nog een aantal voorbeelden van situaties waarin wij de schade niet betalen. Wij vergoeden de schade niet, als:
  - je spullen onbeheerd achterlaat;
  - je spullen in de auto of een ander motorrijtuig achterlaat. Je bent wel verzekerd, als de auto goed is afgesloten en de spullen van buitenaf niet zichtbaar zijn. Daarbij moet de schade zijn veroorzaakt tussen 7.00 uur en 22.00 uur en moeten er sporen van inbraak zijn;
  - je digitale/elektrische apparatuur, reisdocumenten, kostbaarheden of geld buiten handbereik achterlaat. Let op, we vergoeden deze spullen ook niet als je ze in een goed afgesloten vervoermiddel achterlaat. Of zonder toezicht in een niet goed afgesloten ruimte;
  - geld of kostbaarheden worden gestolen uit de tent, caravan, het pleziervaarttuig, de auto of ander vervoermiddel;
  - kostbaarheden worden gestolen uit de caravan, camper of het pleziervaarttuig. Behalve als deze in de kluis waren opgeborgen en er sporen van inbraak zijn;
  - digitale/elektrische apparatuur wordt gestolen uit de camper, caravan of het pleziervaarttuig. Behalve als deze spullen zijn opgeborgen in een goed afgesloten opbergruimte en er sporen van inbraak zijn;
  - digitale/elektrische apparatuur wordt gestolen uit de tent;
  - er sprake is van diefstal van bagage uit een auto en/of caravan/camper die al is ingepakt voor vertrek naar de reisbestemming. Dit geldt ook als het hele voertuig wordt gestolen.

### 9. Begripsomschrijvingen

Er zijn drie plaatsen waar gebruikte begrippen worden uitgelegd. In de Algemene voorwaarden staan omschrijvingen van gebruikte begrippen. Bij de inhoud van de dekking worden begrippen uitgelegd die we daar gebruiken. En als derde vind je hieronder nog enkele omschrijvingen (definities) van begrippen die in deze voorwaarden worden gebruikt.

<b>Bijzondere wintersporten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wintersporten die een meer dan normaal risico met zich mee brengen, waaronder ijsklimmen, skeleton, bobslederijs, ijshockey, speedskiën, speedraces, skijoring, skispringen, skivliegen, figuurspringen bij freestyle skiën, ski-alpinisme, paraskiën en heliskiën.</li> </ul>
<b>Bijzondere sporten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporten die een meer dan normaal risico met zich meebrengen, waaronder jagen, bergbeklimmen, klettern, abseilen, speleologie, bungee-jumping, parachutespringen, paragliding, hanggliding, ultralight vliegen, zweefvliegen.</li> </ul>
<b>Familieleden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Echtgenoot/echtgenote, (schoon)ouders, kinderen, broers, zwagers, (schoon)zusters, grootouders en kleinkinderen.</li> </ul>
<b>Land van domicilie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit is het land waar volgens jouw paspoort, visum of ander officieel reisdocument je woon- of verblijfplaats is.</li> </ul>
<b>Openbaar vervoer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personenvervoer dat openbaar toegankelijk is, dat wil zeggen dat iedereen die dat wil van de vervoersdienst gebruik kan maken.</li> </ul>
<b>Medische noodzaak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiervan is sprake als een arts bepaalt dat een medische behandeling niet kan wachten tot na de eerst mogelijke terugkeer in het land van domicilie.</li> </ul>

<b>Reisgenoot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een persoon die samen met je heen- en terugreist.</li> </ul>	<b>Technisch duiken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beoefening van onderwatersport buiten de recreatieve dieptelimiet van 40 meter, waaronder decompressie-, grot- en wrakduiken.</li> </ul>
<b>Privéreizen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reis of verblijf met een recreatief karakter. Deze reizen hebben dus niets te maken met beroep, bedrijf, functie, studie, stage of andere werkzaamheden.</li> </ul>	<b>Wintersport</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elke van sneeuw en/of ijs afhankelijke sport met een normaal risico.</li> </ul>
<b>Recreatief duiken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beoefening van onderwatersport binnen de recreatieve limieten (in elk geval binnen een diepte van 40 meter).</li> </ul>	<b>Zakenreizen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reis of verblijf dat te maken heeft met beroep, bedrijf, functie, studie, stage of andere werkzaamheden.</li> </ul>

## B. Inhoud van de dekking(en)

**De verzekerde schade wordt vergoed tot maximaal het verzekerde bedrag en geldt per persoon en per gebeurtenis. Behalve als het anders in de voorwaarden is aangegeven.**

**De Travel Risk Verzekering bestaat uit een Reisverzekering en/of een Annuleringsverzekering.**

Heb je alleen de Reisverzekering afgesloten? Dan ben je verzekerd voor:

1. SOS hulpverlening
2. Medische kosten
3. Extra dekking

Hierbij kun je het volgende extra meeverzekeren:

4. Wintersport en bijzondere (winter)sporten
5. Annuleringsverzekering

Heb je alleen de Annuleringsverzekering? Dan geldt alleen:

5. Annuleringsverzekering

**Op het polisblad staat waarvoor je verzekerd bent.**

### 1. SOS hulpverlening

**Staat Reisverzekering op het polisblad? Dan ben je hiervoor verzekerd.**

Wij betalen noodzakelijke kosten voor hulpverlening. Je moet wel vooraf toestemming hebben van onze alarmcentrale. Hieronder zie je voor welke gebeurtenissen we de kosten vergoeden. De dekking geldt per verzekerde, tenzij het anders wordt vermeld. De vergoedingen gelden ook voor de gezinsleden en één reisgenoot van de verzekerde die ook bij ons een reisverzekering heeft, maar niet op dezelfde polis staat.

Verzekerd		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bij ziekte of een ongeval in het buitenland verzekeren wij de extra kosten van:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- verblijf;</li> <li>- vervoer in verband met ziekenhuisbezoek;</li> <li>- een terugreis naar Nederland of het land van domicilie per ambulance, taxi en/of openbaar vervoer.</li> </ul> </li> </ul>	€ 70,- per dag € 70,- per polis  Noodzakelijke kosten
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ben je door ziekte of een ongeval in levensgevaar? En onze medisch adviseur bevestigt dit? Dan vergoeden wij voor maximaal één niet-meeverzekerd familielid:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- de kosten van overkomst uit en terugkeer naar het land van domicilie per openbaar vervoer;</li> <li>- de verblijfkosten voor maximaal tien dagen.</li> </ul> </li> </ul>	Noodzakelijke kosten € 70,- per persoon per dag
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bij opsporen en/of redden als je vermist bent, vergoeden we:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- de kosten die volgens de plaatselijke, bevoegde autoriteiten gemaakt moeten worden.</li> </ul> </li> </ul>	€ 45.500,-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als je komt te overlijden, vergoeden we:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- vervoerskosten van het stoffelijk overschot naar het land van domicilie of de kosten van een begrafenis of crematie tot maximaal de kosten van het vervoer van het stoffelijk overschot naar het land van domicilie. Dit is dan inclusief de kosten voor overkomst en verblijf voor maximaal tien dagen van twee familieleden.</li> </ul> </li> </ul>	Noodzakelijke kosten
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bij ziekte, ongevallen of overlijden van niet-meereizende familie in eerste of tweede graad vergoeden wij de extra kosten van:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- terugreizen naar het land van domicilie per openbaar vervoer;</li> <li>- terugkeer naar Nederland. Dit is alleen verzekerd als je minimaal 1 maand voor het geplande einde van jouw verblijf terugkeert.</li> </ul> </li> </ul>	Noodzakelijke kosten Noodzakelijke kosten

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als je alleen reist, omdat jouw reisgenoot in het buitenland overlijdt, vergoeden we voor een niet-meeverzekerd familielid:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>de kosten van overkomst uit en terugkeer naar het land van domicilie of Nederland per openbaar vervoer;</li> <li>de verblijfskosten voor maximaal tien dagen.</li> </ul> </li> </ul>	Noodzakelijke kosten € 70,- per dag
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bij ernstige schade aan jouw eigendommen in het land van domicilie vergoeden we:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>de extra kosten van terugreizen naar het land van domicilie per openbaar vervoer.</li> </ul> </li> </ul>	Noodzakelijke kosten
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bij een gedwongen oponthoud (door natuurgeweld of staking van vervoerbedrijven), vergoeden wij de extra kosten van:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>terugreis naar de voorgenomen reisbestemming per openbaar vervoer;</li> <li>noodzakelijk verblijf (na de voorgenomen verblijfsduur).</li> </ul> </li> </ul>	Noodzakelijke kosten € 70,- per dag
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als er sprake is van een verzekerd voorval, is ook verzekerd:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>telecommunicatiekosten;</li> <li>als voor de extra reiskosten gebruik wordt gemaakt van de eigen auto.</li> </ul> </li> </ul>	€ 90,- per verzekerde periode € 0,25 per kilometer
<b>Eigen risico</b>	Geen	
<b>Niet verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hulpverlening en kosten gemaakt zonder toestemming van de alarmcentrale.</li> <li>Kosten gemaakt door ziekte of een ongeval zonder medische noodzaak.</li> <li>Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 'Wat is (ook) niet verzekerd?' lezen.</li> </ul>	
<b>Bijzonderheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ergens anders verzekerde reisgenoot: moet je kosten maken door ziekte of een ongeval van een niet-meeverzekerde reisgenoot? Dan vergoeden wij jouw extra kosten ook. Uiteraard gelijk aan eventuele kosten die zouden gelden als de reisgenoot bij ons zou zijn verzekerd. Deze reisgenoot moet wel zelf een geldige verzekering hebben die geen dekking biedt voor jouw kosten.</li> <li>Vervoer per ambulance/vliegtuig naar Nederland vergoeden wij alleen, als:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>1. je niet per ambulance, taxi of openbaar vervoer kan reizen;</li> <li>2. dit jouw leven kan redden en/of de kans op invaliditeit vermindert;</li> <li>3. wij je van tevoren toestemming hebben gegeven.</li> </ul> </li> <li>Wil je medisch noodzakelijk vervoer naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis vergoed krijgen? Dan moet je de dekking 'Medische kosten' hebben meeverzekerd.</li> <li>Wij laten medicijnen sturen, als:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>er ter plaatse geen alternatieven zijn;</li> <li>dat nodig is door ziekte, ongeval, verlies of diefstal.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Let op:</b> we sturen geen medicijnen als je jouw eigen medicijnen vergeten bent. Of als je er onvoldoende hebt meegenomen.</p>	
<b>Bij schade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als je hulp nodig hebt, neem dan contact op met de alarmcentrale.</li> <li>Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 'Wat verwachten wij van je?' lezen.</li> </ul>	

## 2. Medische kosten

### Staat Reisverzekering op het polisblad? Dan ben je hiervoor verzekerd.

Wij vergoeden de kosten van artsen, specialisten en ziekenhuizen volgens het onderstaande overzicht. Die kosten heb je moeten maken door een ziekte, ongeval of aandoening. Het moet gaan om reguliere geneeskunde die door bevoegde instanties is erkend. De verzekerde bedragen gelden per persoon en per periode dat je verzekerd bent.

#### Let op:

De dekking voor Medische kosten door ziekte gaat pas in 48 uur na aankomst in het land van bestemming. Medische kosten door een ongeval zijn verzekerd vanaf de ingangsdatum van de verzekering.

Verzekerd		Maximale uitkering
	Medische kosten door arts, specialist en ziekenhuizen. Deze zijn erkend door bevoegde instanties.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Noodzakelijke medische kosten bij ziekte of ongeval:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Dokters- en ziekenhuiskosten</li> </ul> </li> </ul>	€ 30.000,-
	<ul style="list-style-type: none"> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>Krukken en rolstoel</li> </ul> </li> </ul>	€ 90,-
	<ul style="list-style-type: none"> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prothesen door ongeval</li> </ul> </li> </ul>	€ 680,-
	<ul style="list-style-type: none"> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tandartskosten door ongeval</li> </ul> </li> </ul>	€ 230,-
<b>Eigen risico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Per persoon, per verzekerde periode</li> </ul>	€ 45,-
<b>Niet verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kosten die het gevolg zijn van wintersport en/of bijzondere (winter)sporten. Dit is wel verzekerd als het expliciet is meeverzekerd en op het polisblad staat.</li> <li>Kosten voor een behandeling die niet medisch noodzakelijk was.</li> <li>Kosten van medicijngebruik om het lichaamsgewicht te veranderen.</li> <li>Kosten om een lopende behandeling voort te zetten.</li> <li>Zwangerschap, tenzij er sprake is van complicaties.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als de behandeling uitgesteld had kunnen worden tot na terugkeer in het land van domicilie.</li> <li>Onnodig dure behandeling.</li> <li>Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 'Wat is (ook) niet verzekerd?' lezen.</li> </ul>
<b>Bij schade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor de volgende vergoedingen is uitdrukkelijke toestemming van de alarmcentrale nodig:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>vervoer in verband met ziekte of ongeval;</li> <li>ziekenhuisopname langer dan 24 uur. Meld dit binnen zeven dagen aan de alarmcentrale.</li> </ul> </li> <li>Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 'Wat verwachten wij van je?' lezen.</li> </ul>
<b>Begrippen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Medische kosten</b> zijn uitsluitend geldelijke vergoedingen voor artsen (honoraria) en kosten van:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>ziekenhuisopname;</li> <li>operatie en gebruik operatiekamer;</li> <li>voorgeschreven röntgenopnamen en radioactieve bestralingen;</li> <li>voorgeschreven medicijnen, verbandmiddelen en massage;</li> <li>medisch noodzakelijk vervoer, waaronder eventueel medisch noodzakelijke evacuatie en vervoer vanaf een skipiste.</li> </ul> </li> </ul>

### 3. Extra dekking

**Staat Reisverzekering op het polisblad? Dan ben je hiervoor verzekerd.**

Verzekerd		Maximale uitkering
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reisdocumenten door verlies of diefstal</li> </ul>	€ 115,-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vermissing/vertraagde aankomst van bagage tijdens de heenreis:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>vervangende kleding en/of toiletartikelen</li> </ul> </li> <li>Schade aan logiesverblijven (maximaal)</li> </ul>	€ 115,-
<b>Eigen risico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Per persoon, per verzekerde periode</li> </ul>	Geen
<b>Niet verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 'Voorzichtig met je spullen omgaan' en artikel 'Wat is (ook) niet verzekerd?' lezen.</li> </ul>	
<b>Bij schade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is er sprake van vermissing of vertraagde aankomst van bagage? Dan doe je onmiddellijk aangifte bij de vervoersonderneming.</li> <li>Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 'Wat verwachten wij van je?' lezen.</li> </ul>	
<b>Begrippen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Reisdocumenten:</b> identiteitsbewijzen, toeristenkaarten, paspoorten, laissez-passers en visa. De kosten van het opnieuw aanschaffen worden vergoed, met uitzondering van reis-, verblijf- en telecommunicatiekosten.</li> </ul>	

### 4. Wintersport en bijzondere (winter)sporten

**Staat Wintersport op het polisblad? Dan ben je hiervoor verzekerd.**

Schade als gevolg van wintersport en/of bijzondere (winter)sporten krijg je alleen vergoed voor de dekkingen die je hebt meeverzekerd (zie polisblad).

<b>Verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wintersport, bijzondere (winter)sport en recreatief- en technisch duiken.</li> </ul>
<b>Eigen risico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het geldende eigen risico zoals dat is vermeld bij de dekking 'Medische kosten'.</li> </ul>
<b>Niet verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deelname aan wedstrijden en de voorbereiding daartoe, zoals training.</li> <li>Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 'Wat is (ook) niet verzekerd?' lezen.</li> </ul>
<b>Bijzonderheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor schaatsen en sledetochten hoef je geen extra dekking voor 'Wintersport en bijzondere (winter)sporten' af te sluiten.</li> <li>De dekking geldt alleen binnen Europa.</li> </ul>

### 5. Annulering

**Staat Annuleringsverzekering op het polisblad? Dan ben je hiervoor verzekerd.**

**Let op:**

De Annuleringsverzekering is alleen geldig als de reis in Nederland is geboekt.

<b>Vergoeding</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bij het annuleren van reizen die geboekt zijn binnen de geldigheidsduur van de verzekering vergoeden we:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>de annuleringskosten;</li> <li>de kosten van het overboeken van de reis, waardoor totale annulering niet nodig is.</li> </ul> </li> <li>Is het openbaar vervoer vertraagd waarmee je een reis maakt van meer dan drie dagen? Dan krijg je een vergoeding van:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>een dag bij een vertraging van 8 tot 20 uur;</li> <li>twee dagen bij een vertraging van 20 tot 32 uur;</li> <li>drie dagen bij een vertraging van 32 uur of meer.</li> </ul> </li> <li>Bij het afbreken van de reis:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>We vergoeden het aantal niet-gebruikte vakantiedagen min de terugreisdagen. Dit geldt als je voortijdig moet terugkeren naar het land van domicilie. Vergoed wordt tot maximaal 40 dagen.</li> </ul> </li> </ul>
-------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij ziekenhuisopname: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wij geven een vergoeding die in verhouding staat met het aantal vakantiedagen dat je niet gebruikt. Dit geldt vanaf 24 uur opname in het ziekenhuis en er geldt een maximum vergoeding van 40 dagen.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je krijgt een vergoeding als je de reis annuleert of afbreekt in de volgende gevallen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Overlijden, ernstige ziekte of ongeval van jezelf of een medeverzekerde.</li> <li>- Overlijden, ernstige ziekte of levensbedreigend ongeval van een familielid in de eerste of tweede graad.</li> <li>- Jouw eigendom of dat van jouw werkgever is zodanig beschadigd dat je aanwezigheid noodzakelijk is. Bijvoorbeeld schade aan: onroerend goed, inventaris, inboedel of handelswaar.</li> <li>- Het geboekte verblijf is door schade niet meer bewoonbaar.</li> </ul> </li> <li>• In de volgende situaties ben je wel verzekerd voor annulering, maar niet voor het afbreken van de reis: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Als je inenting of medicijnen niet mag (mee)nemen die voor de reis verplicht zijn. Dit moet dan zijn om medische redenen.</li> <li>- Het particuliere vervoermiddel waarmee de reis zou worden gemaakt, kan niet gerepareerd worden voor het begin van de reis.</li> <li>- Een herexamen van een meerjarige opleiding is verplicht en kan niet worden uitgesteld.</li> </ul> </li> <li>• Je bent verzekerd voor vertraagd vertrek, als: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het openbaar vervoer waarmee je de reis maakt te laat vertrekt. Daardoor kom je veel later op de bestemming aan dan op het vervoersdocument staat.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Eigen risico</b>	Geen
<b>Maximum per schade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het verzekerde bedrag staat op het polisblad. Er zijn twee mogelijke maximale vergoedingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- € 5.000,- per persoon, per reis. En € 50.000,- per polis voor alle verzekerden samen.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Niet verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als je al kon verwachten dat je de reis moest annuleren, afbreken of onderbreken toen je boekte.</li> <li>• Annulering die te maken heeft met zwangerschap.</li> <li>• Als de kosten zijn gedekt door een andere voorziening of verzekering.</li> <li>• Als je de reis niet kunt aantonen met een boeking en/of reservering.</li> <li>• Als je alleen vervoer hebt geboekt zonder accommodatie, dan is er geen vergoeding voor vertraagd vertrek.</li> <li>• Als de vertraging ontstaat tijdens een rondreis, dan is er geen vergoeding voor vertraagd vertrek.</li> <li>• Als je onverwacht niet het visum krijgt dat je nodig hebt voor je reis.</li> <li>• Voor een uitgebreid overzicht kun je artikel 'Wat is (ook) niet verzekerd?' lezen.</li> </ul>
<b>Bijzonderheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je bent ook voor annulering verzekerd, als een reisgenoot de reis moet annuleren en de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- reisgenoot op jouw boekings- of reserveringsformulier genoemd staat;</li> <li>- reisgenoot een eigen annuleringsverzekering voor deze reis heeft afgesloten;</li> <li>- oorzaak van de annulering verzekerd is.</li> </ul> </li> </ul> <p>Deze dekking is per reis beperkt tot drie meereizende gezinnen of zes reisgenoten. Breek je de reis af? Dan is deze dekking beperkt tot één reisgenoot.</p>
<b>Bij schade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onmiddellijk, maar uiterlijk binnen 3 dagen de annulering melden aan het kantoor waar de reis is geboekt.</li> <li>• We stellen voor je vast wat we vergoeden voor het afbreken van de reis.</li> <li>• Van de vergoeding trekken wij alles af wat je al van anderen hebt ontvangen.</li> <li>• Voor een uitgebreid overzicht kun je artikel 'Wat verwachten wij van je?' lezen.</li> </ul>
<b>Begrippen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ernstige ziekte</i>: door een arts vastgestelde ziekte met een forse belasting voor lichaam en geest. En medische behandeling is direct noodzakelijk.</li> <li>• <i>Verhoudingsgewijze vergoeding</i>: we baseren de vergoeding op het aantal vakantiedagen dat je niet hebt gehad.</li> </ul>



## 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?

#### Reisverzekering, fietsverzekering 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:

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

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

### WIJZIGINGEN?

Verhuizen of een andere wijziging doorgeven?

Dit soort zaken zijn gemakkelijk te melden:

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

## 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](http://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. Als alle noodzakelijke documenten zijn meegestuurd, hebben wij maximaal vijf werkdagen nodig om je schade te beoordelen.

### TIP: DIEFSTAL OF VERLIES

Bij diefstal of verlies moet je altijd aangifte doen bij de politie. Als de bagage tijdens de reis is zoekgeraakt kun je dit melden bij de vervoersmaatschappij. Bij diefstal van je fiets stuur je ons ook de twee originele sleutels.

### REIS ANNULEREN?

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

### REISARTS

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

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

Global Assistance

Allianz 