

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 

Je leest nu de Productvoorwaarden van de Pechhulp Verzekering. Met deze verzekering krijg je hulp bij pech met jouw auto of motor. Wij proberen jouw voertuig te repareren of brengen deze naar een garage in de buurt.

### 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. How can we help?

	Pagina
1. Wat te doen als je hulp nodig hebt?	1
2. Bijzonderheden Pechhulp voor het voertuig	1

### B. Toelichting op de dekking

1. Welke auto of motor is verzekerd?	2
2. Vanaf wanneer ben je verzekerd?	2
3. Waar ben je verzekerd?	2
4. Wat verwachten wij van je?	2
5. Wat is niet verzekerd?	2
6. Begrippenlijst	2

### C. Overzicht van de dekking(en)

1. Pechhulp voor het voertuig	2
2. Vervangende motor	3
3. Pechhulp voor de aanhanger	4
4. Directe Pechhulp	4

## A. How can we help?

### 1. Wat te doen als je hulp nodig hebt?

Pech? Bel direct met de alarmcentrale: **+31 (0)20 851 22 94** (7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar).

### Let op:

*Kosten worden alleen vergoed als hiervoor toestemming is gegeven door de alarmcentrale.*

- 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.
- Bij hulpverlening hoor je direct wat wij voor je kunnen doen. Je hoort zo snel mogelijk van ons of wij kosten vergoeden en hoeveel de vergoeding bedraagt.
- De alarmcentrale kan vragen bepaalde kosten voor te schieten.
- De alarmcentrale is niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van anderen.
- Voor vervangend vervoer in het buitenland is het bezit van een creditcard verplicht.

### 2. Bijzonderheden Pechhulp voor het voertuig

- Tot zeven keer per jaar is er recht op hulp. Met een maximum van vijf keer in de eigen woonplaats. Er is maximaal twee keer per jaar recht op vervangend vervoer.
- Voor het buitenland geldt een maximum van twee keer hulp per jaar voor transport, stalling, berging en vervangend vervoer.
- De totale massa van het voertuig en gekoppelde (geladen) aanhanger mag niet meer dan 3.500 kg zijn.
- Wij vergoeden de kosten van transport van het voertuig terug naar Nederland, tot maximaal de waarde van het voertuig.
- Bij vervangend vervoer zorgen wij voor een huurauto. Binnen Nederland is dit maximaal categorie B en buiten Nederland is dit gelijkwaardig, als dit mogelijk en noodzakelijk is.
- Je mag tot drie keer per jaar het verzekerde voertuig op het polisblad veranderen. Dit mag niet hetzelfde kenteken zijn.
- Je krijgt ook hulp als je verkeerde brandstof tankt, maar de kosten van het uitpompen en afvoeren van de verkeerde brandstof worden niet vergoed.
- Bij pech aan de auto wordt een eventueel aangekoppelde aanhanger bij noodzakelijk transport ook meegenomen. Ook zonder dekking 'Pechhulp voor de aanhanger'. Voor hulp bij pech aan de aanhanger zelf moet de module 'Pechhulp voor de aanhanger' zijn afgesloten.
- Je moet in het bezit zijn van de originele rekeningen. Die kunnen wij namelijk bij je opvragen als bewijs.
- Je krijgt ook hulp als iemand anders met jouw toestemming in het verzekerde voertuig rijdt.

## B. Toelichting op de dekking

### 1. Welke auto of motor is verzekerd?

Verzekerd is de auto of motor waarvan het kenteken op het polisblad staat.

#### Let op:

Bij verkoop van het voertuig mag de verzekering worden overgedragen aan de nieuwe eigenaar. Je moet dit wel aan ons doorgeven.

### 2. Vanaf wanneer ben je verzekerd?

De ingangsdatum van de verzekering staat op het polisblad. De verzekering kan niet eerder ingaan dan op de vijfde dag nadat deze is aangevraagd.

### 3. Waar ben je verzekerd?

Op het polisblad staat waar je verzekerd bent. De mogelijke gebieden zijn:

- Nederland zonder jouw eigen woonplaats;
- Nederland met jouw eigen woonplaats;
- Nederland en Europa zonder jouw eigen woonplaats;
- Nederland en Europa met jouw eigen woonplaats.

#### Let op:

- Op Vlieland en Schiermonnikoog ben je niet verzekerd.
- Als Europa op de polis staat, mag je tot maximaal 120 aaneengesloten dagen in het buitenland zijn. Als dit meer is ben je niet verzekerd.

Als Europa op de polis staat, ben je verzekerd in de volgende landen: Albanië, Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Frym (Macedonië), Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Moldavië, Monaco, Montenegro, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal (met uitzondering van de Azoren en Madeira), Roemenië, San Marino, Servië, Slovenië, Slowakije, Spanje (met uitzondering van Canarische Eilanden en de Balearen), Tsjechië, Turkije (Europese deel), Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Wit-Rusland, IJsland, Zweden, Zwitserland.

### 4. Wat verwachten wij van je?

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

- bij pech direct contact met ons opneemt;
- op onze voorstellen reageert;
- ons de juiste en noodzakelijke informatie geeft en je jezelf op de hoogte stelt van belangrijke informatie;
- de aanwijzingen van de alarmcentrale opvolgt;
- je aan de wet houdt;
- goed zorgt voor je spullen;
- al het mogelijke doet om schade te beperken;
- datgene naar ons stuurt waarom wij vragen.

## C. Overzicht van de dekking(en)

### 1. Pechhulp voor het voertuig

De hulp kan bestaan uit een dienst en/of een vergoeding voor noodzakelijke kosten. Per situatie zullen wij in overleg met jou bekijken hoe we je het beste kunnen helpen. Belangrijk is dat je weet dat wij alleen de extra kosten vergoeden. Kosten die je normaal ook zou maken, zoals geplande reis- en verblijfkosten worden niet vergoed. Voorbeelden hiervan zijn maaltijden, maar ook de kosten van brandstof, parkeergelden en dergelijke.

De hulpverlening bij pech is afhankelijk van het gebied waar je strandt:

1. in jouw woonplaats,
2. buiten jouw woonplaats maar binnen Nederland en
3. in het buitenland maar binnen Europa.

Op het polisblad staat welke dekking je hebt gekozen.

#### Let op:

Als jij je niet aan de regels houdt, kan het zijn dat je niet verzekerd bent. Wij kunnen dan weigeren je hulp te verlenen of kosten niet vergoeden. Ook kunnen wij de verzekering stopzetten.

### 5. Wat is niet verzekerd?

Niet verzekerd is recht op hulp:

- ontstaan door opzet, grove schuld of nalatigheid;
- ontstaan door vandalisme, ongeval, diefstal of een poging daartoe;
- ontstaan door deelname aan wedstrijden of voorbereidingen daarop;
- ontstaan door rijden op een racebaan, een circuit of door deelname aan een evenement;
- als het voertuig (ook) wordt gebruikt als taxi, ambulance of koeriersdienst;
- als de totale massa van het voertuig plus (geladen) aanhanger meer is dan 3.500 kg;
- als de bestuurder niet rijbevoegd is. Voorbeeld, geen geldig rijbewijs, ontzegging rijbevoegdheid, onder invloed van alcohol, drugs of medicijnen;
- als het voertuig (ook) wordt gebruikt voor les, verhuur of vervoer van personen en goederen tegen betaling.

Ook niet verzekerd is:

- Hulpverlening en kosten die je maakt zonder toestemming van de alarmcentrale;
- Hulp die nodig is omdat je nalatig of slordig bent geweest (zoals verwaarlozing, verkeerd gebruik, brandstoftekort, verlies van sleutels e.d.);
- De kosten van de onderdelen die nodig zijn voor de reparatie;
- Slecht onderhouden voertuigen en voertuigen die niet voldoen aan de wettelijke eisen (zoals APK goedkeuring);
- Kampeerwagen (camper);
- Bij hotelkosten worden niet vergoed: de kosten van maaltijden, telefoonkosten en dergelijke;
- Bij vervangend vervoer worden niet vergoed: de kosten van de brandstof, tolgelden, parkeergelden, bekeuringen en de extra kosten door het niet op de juiste manier inleveren van de gehuurde auto;
- Als er alleen sprake is van pech met de aanhanger en er geen Pechhulp Verzekering voor de aanhanger is afgesloten.

### 6. Begrippenlijst

<b>Aanhangwagen</b>	• De aan het voertuig gekoppelde toercaravan, vouwwagen, bagagewagen of trailer.
<b>Pech</b>	• Elk mechanisch defect waardoor het voertuig of aanhangwagen niet meer verder kan. Dit mechanisch effect heeft geen van buitenkomende oorzaak (zoals bijvoorbeeld een botsing).
<b>Voertuig</b>	• Een auto of motor met een Nederlands kenteken. Het totaal belast gewicht mag niet meer zijn dan 3.500 kg.
<b>Woonplaats</b>	• De plaats waar jij woont, zoals aan ons opgegeven. Voor bewoners van de Waddeneilanden, geldt het hele eiland als woonplaats.

### 1.1 Bij pech in jouw woonplaats, is verzekerd:

<b>Hulp ter plaatse</b>	• Reparatie door een professionele hulpdienst op de plek zelf (als dat binnen een uur mogelijk is).
<b>Transport</b>	• Vervoer van het voertuig naar de dichtstbijzijnde professionele hulpdienst.
<b>Stalling</b>	• De kosten van het stallen. Dit is het tijdelijk in bewaring geven van het voertuig, tot vervoer mogelijk is.
<b>Vervoer inzittenden</b>	• Het vervoer van de bestuurder, passagiers en hun bagage naar een adres in de woonplaats. Meestal gebeurt dit samen met het vervoer van het voertuig.
<b>Vervangend vervoer</b>	• Is het transport naar de dichtstbijzijnde professionele dienst binnen 25 kilometer? En kan het voertuig niet op dezelfde dag gerepareerd worden? Dan vergoeden wij de kosten van 1 dag vervangend vervoer.

### 1.2 Bij pech buiten jouw woonplaats, maar binnen Nederland, is verzekerd:

<b>Hulp ter plaatse</b>	• Reparatie door een professionele hulpdienst op de plek zelf (als dat binnen een uur mogelijk is).
<b>Transport</b>	• Vervoer van het voertuig naar: - de dichtstbijzijnde professionele hulpdienst of; - één op te geven adres in Nederland als deze zich binnen een straal van 25 km bevindt.
<b>Stalling</b>	• De kosten van het stallen. Dit is het tijdelijk in bewaring geven van het voertuig, tot vervoer mogelijk is.
<b>Vervoer inzittenden</b>	• Het vervoer van de bestuurder, passagiers en hun bagage naar een adres in Nederland. Meestal gebeurt dit samen met het vervoer van het voertuig.
<b>Vervangend vervoer of hotelkosten.</b>	• Is het transport naar de dichtstbijzijnde professionele dienst binnen 25 kilometer? En kan het voertuig niet op dezelfde dag gerepareerd worden? Dan vergoeden wij: - de kosten van maximaal 2 dagen vervangend vervoer, of; - de hotelkosten voor maximaal 2 dagen tot € 80,- (inclusief btw) per persoon per dag. Dit geldt alleen als terugreizen naar de woonplaats niet mogelijk is. Ook vergoeden wij de reiskosten naar het dichtstbijzijnde hotel. Als in overleg met de alarmcentrale een taxi wordt ingeschakeld, vergoeden wij de kosten tot € 50,-
<b>Vervangende chauffeur</b>	• Kan de bestuurder door ziekte of ongeval niet meer rijden? En kan geen van de inzittenden de besturing overnemen? Dan worden de kosten vergoed voor een vervangende chauffeur om terug te kunnen rijden naar jouw woonplaats.
<b>Voertuig ophalen na reparatie</b>	• Voor het ophalen van het gerepareerde voertuig vergoeden wij voor één persoon de treinkosten (2e klasse). • Voor het vervoer met een taxi geldt een maximumbedrag van € 100,-

### 1.3 Bij pech in het buitenland maar binnen Europa, is verzekerd:

<b>Hulp ter plaatse</b>	• Reparatie door een professionele hulpdienst op de plek zelf (als dat binnen een uur mogelijk is).
<b>Transport</b>	• Vervoer van het voertuig naar de dichtstbijzijnde professionele hulpdienst.
<b>Stallingskosten</b>	• De kosten van het stallen tot maximaal tien dagen. Dit is het tijdelijk in bewaring geven van het voertuig, tot vervoer mogelijk is.
<b>Vervoer inzittenden</b>	• Reiskosten van openbaar vervoer om de inzittenden met hun bagage naar de eindbestemming of een adres in Nederland te brengen.
<b>Vervangend vervoer of hotelkosten of reiskosten.</b>	• Kan het voertuig niet binnen 48 uur gerepareerd worden? Dan vergoeden wij: - de kosten van maximaal 4 dagen vervangend vervoer, of; - de kosten tot 30 dagen vervangend vervoer als de voorgenomen verblijfsduur in het buitenland langer is dan vier dagen, of; - de hotelkosten voor maximaal 2 dagen tot € 80,- (inclusief btw) per persoon per dag. Ook vergoeden wij de reiskosten naar het dichtstbijzijnde hotel. Als in overleg met de alarmcentrale een taxi wordt ingeschakeld, vergoeden wij de kosten tot € 100,-, of; - per trein (2e klasse) naar de eindbestemming of het huisadres in Nederland. Plus de reiskosten naar het dichtstbijzijnde treinstation. Als de treinreis meer dan acht uur duurt mag er gekozen worden voor een vliegticket (economy class). Kies je voor vervoer naar de eindbestemming? Dan worden de extra reiskosten vergoed tot maximaal de kosten van de terugreis naar het huisadres in Nederland.
<b>Vervangende chauffeur</b>	• Kan de bestuurder door ziekte of ongeval niet meer rijden? En kan geen van de inzittenden de besturing overnemen? Dan worden de kosten vergoed voor een vervangende chauffeur om door te kunnen rijden naar de eindbestemming of terug te kunnen rijden naar jouw woonplaats.
<b>Voertuig ophalen na reparatie</b>	• Voor het ophalen van het gerepareerde voertuig vergoeden wij voor één persoon de treinkosten (2e klasse). • Voor het vervoer met een taxi geldt een maximumbedrag van € 100,-
<b>Onderdelen</b>	• Opsturen van onderdelen voor noodzakelijke reparatie.

## 2. Vervangende motor

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

Met deze aanvulling mag je in plaats van een vervangende auto ook kiezen voor een vervangende motor. Dit geldt natuurlijk alleen als je recht hebt op vervangend vervoer.

<b>Verzekerd</b>	• Wij beschrijven hier de aanvullende regels. Regels die gelden als je volgens de voorwaarden van 'Pechhulp voor het voertuig' recht hebt op vervangend vervoer. Bij pech in Nederland: • Als de verzekerde motor niet op dezelfde dag gerepareerd kan worden, dan: - wordt de vervangende motor binnen 4 uur geleverd en; - worden de kosten van vervangend vervoer tot 2 dagen vergoed en; - worden de noodzakelijke reiskosten vergoed tot maximaal € 50,-
------------------	--

	<p>Bij pech in het buitenland (Europa):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als de verzekerde motor niet binnen 48 uur gerepareerd kan worden:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- dan wordt de vervangende motor binnen 48 uur, of zo spoedig mogelijk daarna geleverd en;</li> <li>- worden de kosten van vervoer tot 4 dagen vergoed;</li> <li>- is de voorgenomen verblijfsduur in het buitenland langer dan vier dagen? Dan worden de kosten vergoed tot maximaal 30 dagen.</li> </ul> </li> <li>• De hotelkosten worden vergoed tot de vervangende motor in het buitenland is geleverd. Dit geldt voor maximaal 2 dagen en tot € 80,- (inclusief btw) per persoon per dag. Ook vergoeden wij de reiskosten naar het dichtstbijzijnde hotel tot maximaal € 100,-</li> </ul>
<b>Niet verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als jouw motor naar jouw woonadres wordt gebracht is er geen recht op vervangend vervoer. Dit geldt niet voor een stranding in het buitenland.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kies je voor een vervangende auto in plaats van een vervangende motor? En wordt de auto op een andere plaats ingeleverd dan waar deze is gehuurd? Dan moet je de extra kosten daarvoor zelf betalen.</li> </ul>
<b>Bijzonderheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De vervangende motor zal zoveel mogelijk van een vergelijkbare klasse zijn als de verzekerde motor.</li> <li>• De vervangende motor wordt geleverd zonder trekhaak. Ook kunnen wij geen driewielers, zijspannen of andere motoren leveren waar meer dan twee personen op vervoerd kunnen worden.</li> </ul>

### 3. Pechhulp voor de aanhanger

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

Bij pech aan de auto wordt een eventueel aangekoppelde aanhanger ook mee getransporteerd. Ook zonder dekking 'Pechhulp voor de aanhanger'. Met deze aanvulling is pech aan de aanhanger ook verzekerd. Deze dekking kun je alleen afsluiten in aanvulling op Pechhulp voor het voertuig.

<b>Verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hulp door onze alarmcentrale als de aanhanger door een mechanisch defect niet meer kan rijden. Onze alarmcentrale regelt de hulp.</li> </ul> <p>Bij pech in Nederland:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Noodreparatie (als dat binnen een uur mogelijk is);</li> <li>• Vervoer naar de dichtstbijzijnde professionele hulpdienst;</li> <li>• De kosten van het stallen van de aanhanger, tot vervoer mogelijk is;</li> <li>• Vervoer van de bagage naar een adres in Nederland.</li> </ul> <p>Bij pech in het buitenland (binnen Europa):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Noodreparatie (als dat binnen een uur mogelijk is);</li> <li>• Vervoer naar de dichtstbijzijnde professionele hulpdienst;</li> <li>• De kosten van het stallen van de aanhanger, tot vervoer mogelijk is;</li> <li>• De kosten van vervoer van de bagage naar de eindbestemming of een adres in Nederland;</li> <li>• Kan de aanhanger niet binnen 48 uur gerepareerd worden? Dan vergoeden wij de kosten tot maximaal 30 dagen:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- van een vervangende aanhanger, of;</li> <li>- een vervangend verblijf als de aanhanger een caravan of vouwwagen is, of;</li> <li>- tot € 80,- per persoon per nacht voor extra verblijfkosten.</li> </ul> </li> <li>• Opsturen van onderdelen voor noodzakelijke reparatie.</li> </ul>
<b>Maximum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 keer per jaar voor transport, stalling, berging en vervangende aanhanger of vervangend verblijf.</li> <li>• 2 keer per jaar hulp bij pech door een lekke band.</li> </ul>
<b>Niet verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hulpverlening en kosten gemaakt zonder toestemming van de alarmcentrale.</li> <li>• Benodigde onderdelen voor reparatie.</li> <li>• Slecht onderhouden aanhangers.</li> <li>• Als de aanhanger niet voldoet aan de wettelijke regels.</li> <li>• Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 'Wat is niet verzekerd?' lezen.</li> </ul>

### 4. Directe Pechhulp

Met directe pechhulp bieden wij je toch dekking als je niet voor pechhulp verzekerd bent. De 'Directe Pechhulp' is een dekking die direct ingaat, om je in noodsituaties te kunnen helpen. Deze dekking kun je alleen afsluiten in combinatie met een normale Pechhulp Verzekering die niet eerder ingaat dan op de zevende dag nadat deze is aangevraagd.

<b>Verzekerd</b>	<p>Verzekerd is éénmalige pechhulp. Zeven dagen na het afsluiten van de directe pechhulp start automatisch de normale verzekering voor Pechhulp. Je krijgt hulp via onze alarmcentrale, als het voertuig door een mechanisch defect niet meer kan rijden. Wij vergoeden kosten of verlenen hulp. Verzekerd is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een noodreparatie (als dat binnen een uur mogelijk is);</li> <li>• Vervoer naar de dichtstbijzijnde professionele hulpdienst of een adres in Nederland;</li> <li>• De kosten van het stallen van het voertuig, tot vervoer mogelijk is.</li> </ul>
<b>Niet verzekerd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hulpverlening en kosten gemaakt zonder toestemming van de alarmcentrale.</li> <li>• Benodigde onderdelen voor reparatie.</li> <li>• De kosten van het vervoer van de inzittenden. Zij mogen wel meerijden bij het vervoeren van het voertuig.</li> <li>• Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 'Wat is niet verzekerd?' lezen.</li> </ul>

Global Assistance





## 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 