



Depannage-direct verzekering

Polisvoorwaarden



Depannage voor voertuigen biedt u hulp bij pech, brand, vandalisme, diefstal en een ongeval met uw voertuig.

Hoe leest u de polisvoorwaarden?

De afspraken over deze verzekering staan in de bijzondere voorwaarden en in deze polisvoorwaarden. Zijn er verschillen tussen deze voorwaarden? Dan gelden eerst de afspraken in de bijzondere voorwaarden.

Noodsituatie?

Bel direct met: **+32 2 773 62 61** (7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar).

Inhoudsopgave

A. Algemene bepalingen

1. Wat bedoelen wij met...?	2
2. Wie zijn wij?	2
3. Hoe wordt de schade vastgesteld en vergoed?	2
4. Wanneer vragen wij betaalde schade terug?	2
5. Meerdere verzekeringen	2
6. Wie verzekeren wij?	2
7. Premie betalen	2
8. Kunnen wij de premie en voorwaarden wijzigen?	3
9. Wanneer en hoe kunt u de verzekering stopzetten?	3
10. Wanneer kunnen wij de verzekering stopzetten?	3
11. Wat te doen als u een klacht hebt?	3
12. Privacy en persoonlijke gegevens	3

B. Toelichting op de waarborg

1. Welk voertuig is verzekerd?	3
2. Vanaf wanneer bent u verzekerd?	3
3. Wat is nooit verzekerd?	3

C. Inhoud van de waarborg(en)

1. Wat bedoelen wij met...?	4
2. Extra uitsluitingen	4
3. Pechverhelping in België	4
4. Pechverhelping in Europa	5
5. Vervangwagen	6

A. Algemene bepalingen

1. Wat bedoelen wij met...?

- **Voertuig:** Een auto of motor met een Belgisch kenteken en genoemd in de rubriek "Verzekerde Voertuigen" van de bijzondere voorwaarden. De maximaal toegelaten massa mag niet meer zijn dan 3.500 kg.
- **Aanhangwagen:** De aan het voertuig gekoppelde toercaravan, vouwvagen, bagagewagen of trailer. De maximaal toegelaten massa mag niet meer zijn dan 3.500 kg.
- **Bijzondere voorwaarden:** Dit is het document waarop de persoonlijke gegevens staan, uw jaarlijkse premie en waarvoor u verzekerd bent.
- **Schade:** De kosten die u maakt en de vergoeding die wij moeten betalen.
- **U:** De verzekerde personen.
- **U/Verzekeringnemer:** De persoon die de verzekeringsovereenkomst heeft afgesloten.

- **We/Wij/Ons/Verzekeraar:** AWP P&C S.A. - Belgian Branch (met maatschappelijke zetel/vestiging in Parijs, Frankrijk), ook bekend onder de naam Allianz Global Assistance.

2. Wie zijn wij?

Wij zijn de verzekeraar AWP P&C S.A. - Belgian Branch (verder in de tekst genoemd: Allianz Global Assistance).

Zwaluwenstraat 2, 1000 Brussel - België

Tel: + 32 2 290 64 11

Fax: +32 2 290 64 19

www.allianz-assistance.be

De onderneming is toegelaten onder FSMA codenummer 2769

Ons ondernemingsnummer is 0837.437.919

Voor de verzekering gelden deze polisvoorwaarden, de bijzondere voorwaarden, de bepalingen van de Wet op de Landverzekeringsovereenkomst en het Belgisch recht.

U kunt tot drie jaar na de datum van een verzekerde gebeurtenis aanspraak doen op deze verzekering, daarna vervalt het recht op een uitkering.

3. Hoe wordt de schade vastgesteld en vergoed?

- U hoort zo snel mogelijk van ons of wij de schade vergoeden en hoeveel de vergoeding bedraagt.
- Vul het schadeformulier volledig en naar waarheid in. Zo kunnen wij de schade goed vaststellen.
- U moet in het bezit zijn van de originele rekeningen. Die kunnen wij namelijk bij u opvragen als bewijs. Indien wij de bijstand niet organiseren betalen wij u enkel de verzekerde prestaties terug ten belope van de bedragen die we hadden moeten betalen indien we de prestaties zelf hadden georganiseerd.

4. Wanneer vragen wij betaalde schade terug?

Wij vragen een schadevergoeding terug in de volgende gevallen:

- Is een ander aansprakelijk voor uw 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.

5. Meerdere verzekeringen

- Hebt u recht op een vergoeding op basis van een andere verzekering, wet of regeling?
 - Dan krijgt u via onze verzekering geen vergoeding;
 - We vergoeden wel de schade die niet door de andere verzekering, wet of regeling wordt betaald;
 - Als wij toch op uw verzoek schade vergoeden of kosten vooruitbetalen, dan draagt u op dat moment uw recht op vergoeding via een andere verzekering, wet of regeling aan ons over.

6. Wie verzekeren wij?

- Wij verzekeren alleen de inzittenden van een verzekerd voertuig, inwoners van België. Dat houdt in dat u tijdens de looptijd van de verzekering(en):
 - ingeschreven staat bij de burgerlijke stand van uw woonplaats;
 - daadwerkelijk in België woont.
- Wij verzekeren u niet als we al eens hebben laten weten dat we u niet (meer) willen verzekeren. Hebt u al premie betaald? Dan betalen wij die terug.

7. Premie betalen

- U moet de premie altijd vooraf betalen. Dat wil zeggen voordat de dekking ingaat.
- U moet de eerste premie binnen 14 dagen na ontvangst van de polis betalen. Doet u dat niet? Dan is er vanaf de ingangsdatum geen dekking. Wij kunnen besluiten de premie en bijkomende kosten alsnog te innen ook al is de verzekerde periode voorbij.

- Voor de vervolgpremie geldt een betalingstermijn van 30 dagen. Betaalt u de vervolgpremie niet op tijd? Dan is er geen dekking voor schade vanaf de 15e dag nadat wij u een betalingsherinnering hebben gestuurd.
- Wilt u verzekerd zijn? Maak dan zo snel mogelijk de premie en de eventueel door ons gemaakte incassokosten over. Zodra wij dit geld hebben ontvangen, bent u weer verzekerd. Dit gebeurt niet met terugwerkende kracht. In de tussentijdse periode bent u dus niet verzekerd.

8. Kunnen wij de premie en voorwaarden wijzigen?

- Wij kunnen de premie en/of voorwaarden wijzigen. Als wij dat doen, dan hoort u dat minimaal dertig dagen van tevoren.
- Gaat u niet akkoord met de wijziging? Dan kunt u de verzekering stopzetten. Doe dit binnen 3 maanden nadat u de wijziging hebt ontvangen en uiterlijk 1 maand nadat de nieuwe verzekeringsovereenkomst is begonnen.
- Wijzigt u zelf de verzekering? Dan behandelen wij de verandering alsof u een nieuwe verzekering afsluit. Voorbeelden hiervan zijn het verruimen van de waarborg en het uitbreiden met verzekerde personen.

9. Wanneer en hoe kunt u de verzekering stopzetten?

U kunt de verzekering stopzetten binnen 14 dagen nadat u deze hebt afgesloten. Zet u de verzekering stop terwijl deze al was ingegaan? Dan moet u premie betalen over de periode dat de verzekering al was ingegaan. Hebt u een verzekering die na 1 jaar wordt verlengd? Dan kunt u 3 maanden voor elk nieuw verzekeringsjaar de verzekering opzeggen.

Ook kunt u de verzekering opzeggen tot 1 maand na de afhandeling van een schade. Als u dat doet dan stopt de verzekering 3 maanden na de opzegging. Opzeggen doet u met een aangetekende brief, een opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs of een deurwaardersexploot. Hebt u te veel premie betaald? Dan storten wij die terug.

10. Wanneer kunnen wij de verzekering stopzetten?

Wij kunnen de verzekering stopzetten binnen 14 dagen nadat deze is afgesloten. De verzekering stopt 8 dagen na kennisgeving.

Ook kunnen wij de verzekering opzeggen tot 1 maand na de afhandeling van een schadegeval. Als wij dat doen dan stopt de verzekering 3 maanden na de opzegging. Opzeggen doen wij met een aangetekende brief, een opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs of een deurwaardersexploot.

Het is ook mogelijk dat de verzekering al na één maand stopt. Dit is het geval als de verzekeringnemer, de verzekerde of de begunstigde één van zijn verplichtingen, ontstaan door het schadegeval, niet is nagekomen met de bedoeling ons te misleiden.

11. Wat te doen als u een klacht hebt?

Hebt u een klacht? Neem dan contact met ons op.

Komt u er met onze medewerker niet uit? Dan kunt u de klacht indienen via info@depannage-direct.be. Bent u daarna niet tevreden over onze oplossing, leg de klacht dan voor aan de rechter. Of aan de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35, 1000 Brussel, info@ombudsman.as, fax: +32 2 547 59 75. Een gerechtelijke procedure kan alleen voor de bevoegde rechtbanken van Brussel worden behandeld.

12. Privacy en persoonlijke gegevens

Wij houden ons bij het verzamelen, verkrijgen en gebruiken van persoonlijke gegevens aan de richtlijnen van de privacywet.

- U geeft ons uw gegevens, als u de verzekering aanvraagt en tijdens het uitvoeren van de verzekering. De gegevens gebruiken wij om de verzekering te accepteren, te beheren, schade te regelen, relatiebeheer en voor marketingactiviteiten.
- Wij gebruiken uw gegevens ook voor statistische analyses, om fraude te voorkomen en bestrijden en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- Door een verzekering bij ons af te sluiten geeft u ons uitdrukkelijk toestemming om als dat nodig is voor een goede uitvoering van de diensten van deze verzekering, persoonlijke en medische gegevens op te vragen bij een verzekerde, familieleden, hulpverleners en/of bij de behandelend arts.

En deze informatie te geven aan de personen die het nodig hebben voor het uitvoeren van deze verzekering.

- U hebt recht tot toegang en correctie van de gegevens.

B. Toelichting op de waarborg

1. Welk voertuig is verzekerd?

Verzekerd is de auto of motor waarvan de nummerplaat in de bijzondere voorwaarden staat.

2. Vanaf wanneer bent u verzekerd?

De ingangsdatum en einddatum staan in de bijzondere voorwaarden.

3. Wat is nooit verzekerd?

Hier staat wat nooit verzekerd is. Bij de inhoud van de waarborg staat wat er aanvullend voor die waarborg ook niet verzekerd is.

a. Wij bieden geen bijstand en vergoeden geen schade:

- als u de auto niet goed onderhoudt of anders gebruikt dan waarvoor deze is bedoeld;
- als de schade al bestond voor de ingangsdatum van deze verzekering;
- bij overmatig gebruik van alcohol of verdovende middelen;
- bij het betaald deelnemen aan sport, competitie of de trainingen daarvoor;
- bij staking, beslissing van de overheid, beperking van het vrije verkeer, radioactieve straling;
- bij deelname aan strafbare feiten of de overtreding van een wettelijke bepaling;
- door oorlog, burgeroorlog, opstand, oproer of terrorisme (u bent wel verzekerd gedurende de eerste 14 dagen als u in het buitenland hierdoor verrast bent);
- bij schade door natuurrampen;
- door vertragingen of het niet nakomen van overeengekomen diensten als dit komt door: overmacht, een niet te verwachten voorval, staking, burgeroorlog, oorlog, oproer, volksoptocht, beslissing van de overheid, beperking van het vrije verkeer, radioactieve straling, explosie, sabotage, kaping of terrorisme;
- door faillissement en financieel onvermogen;
- door opzettelijke of vrijwillige handelingen behalve zelfmoordpoging en zelfmoord.

b. Wij bieden ook geen assistance of vergoeding:

- als u niet voldoende voorzichtig bent geweest. U moet redelijke maatregelen hebben genomen om de schade te voorkomen;
- als uw voertuig in beslag wordt genomen;
- als u de kosten redelijkerwijs kon verwachten;
- als u ons opzettelijk onjuiste informatie hebt gegeven bij het afsluiten van de verzekering of bij schade. Hieronder valt ook dat u niet meewerkt met de afhandeling van de schade;
- als u belangrijke informatie of wijzigingen niet hebt doorgegeven;
- aan personen, ondernemingen, overheden en andere partijen aan wie dit niet is toegestaan, als gevolg van nationale of internationale afspraken;
- indien uw voertuig op het moment van het schadegeval ouder is dan de limiet vermeld in de bijzondere voorwaarden.

C. Inhoud van de waarborg(en)

In de bijzondere voorwaarden staat voor welke waarborgen u verzekerd bent. Staat er:

- Depannage-direct België Basis: dan bent u verzekerd voor C.3. 'Pechverhelping in België'.
- Depannage-direct België Compleet: dan bent u verzekerd voor C.3 'Pechverhelping in België' plus C.5 'Vervangwagen'.
- Depannage-direct België + Europa Compleet: dan bent u verzekerd voor C.3 'Pechverhelping in België' plus C.4 'Pechverhelping in Europa' plus C.5 'Vervangwagen'.

C.1. Wat bedoelen wij met...?

- **Voertuig:** Een auto of motor met een Belgisch kenteken en genoemd in de rubriek "Verzekerde Voertuigen" van de bijzondere voorwaarden. Wij verzekeren alleen voertuigen die behoren tot de volgende categorieën:
 - personenwagens, motorhomes, bestelwagens voor privé gebruik van minder dan 3,5 ton maximaal toegelaten massa.
 - moto's met een cilinderinhoud van meer dan 125cc.
- **Ongeval:** Een plotse, uitwendige gebeurtenis buiten uw wil, die de immobilisatie van uw voertuig veroorzaakt.
- **Pech:** Een plotse mechanische, elektrische of elektronische stoornis die de immobilisatie van uw voertuig veroorzaakt.

C.2. Extra uitsluitingen

Van de waarborg zijn uitgesloten:

- De volgende voertuigen:
 - Huurvoertuigen, behalve leasingvoertuigen en voertuigen gehuurd voor een periode van minstens 6 maanden;
 - Voertuigen met meer dan 8 plaatsen, bestuurder inbegrepen;
 - Voertuigen bestemd voor het bezoldigd vervoer van personen of goederen;
 - Voertuigen voorzien van transit-, handelaars- of proefrittenplaten.
- De gevolgen van een technische stoornis die op het moment van het vertrek vanuit uw woonplaats bekend was.
- De slechte staat van het voertuig. Een gebrekkig onderhoud van het voertuig. Herhaalde pech of verergering van de pech door het niet herstellen van het voertuig. Het systematisch terugroepen van een serie voertuigen.

C.3. Depannage-direct België

		Maximaal:
Waar (territorialiteit) verzekerd?	<ul style="list-style-type: none"> • In België. 	Tot 10 km buiten de Belgische landsgrens.
Wat is verzekerd?	<ul style="list-style-type: none"> • Hulp bij immobilisatie van het verzekerde voertuig door pech, ongeval, brand, (poging tot) diefstal of vandalisme: <ul style="list-style-type: none"> - Door pechverhelping ter plaatse (als dat binnen een uur mogelijk is). - Is de pechverhelping ter plaatse niet mogelijk en is de duur van de reparatie minder dan 4 uur? Dan wordt het voertuig naar de dichtstbijzijnde garage gesleept. - Duurt de reparatie van het voertuig meer dan 4 uur? Dan wordt het voertuig naar de door u aangeduide garage gesleept. En: <ul style="list-style-type: none"> - Organiseren wij het vervoer van de inzittenden en hun bagage naar een adres in België. Meestal gebeurt dit samen met het slepen van het voertuig. Is dit niet mogelijk? Dan vergoeden wij de extra reiskosten van de inzittenden met het openbaar vervoer (2de klasse) naar de eindbestemming of het huisadres in België. - Of organiseren en betalen wij een vervangwagen als u de optie 'Vervangwagen' heeft onderschreven (zie 'C.5 Vervangwagen') 	<ul style="list-style-type: none"> - 3 verhelpingen per verzekerd jaar - Noodzakelijke kosten - 3 dagen
Wat is niet verzekerd?	<ul style="list-style-type: none"> • Hulpverlening en gemaakte kosten waarvoor wij geen toestemming hebben gegeven. • Hulpverlening aan de aanhangwagen. 	
Vrijstelling/Eigen risico?		Geen
Bijzonderheden	<ul style="list-style-type: none"> • Als de sleping wordt opgelegd door een officiële instantie: 	€ 250

C.4. Depannage-direct Europa

		Maximaal:
Waar (territorialiteit) verzekerd?	<ul style="list-style-type: none"> In Europa: Dit is het Europese continent, behalve in het G.O.S: Gemeenebest van Onafhankelijke Staten zoals Azerbeidzjan, Wit-Rusland, Georgië, Kirgizië, Kazachstan, Moldavië, Russische Federatie, Tadzjikistan, Turkmenistan, Oekraïne, Oezbekistan en Armenië) en Albanië. Ook gedekt zijn de Middellandse Zee-eilanden, het Verenigd Koninkrijk (Groot-Brittannië en Noord-Ierland) en Ierland. 	
Wat is verzekerd?	<ul style="list-style-type: none"> Hulp bij immobilisatie van het verzekerde voertuig en door pech, ongeval, brand, (poging tot) diefstal of vandalisme: <ul style="list-style-type: none"> - Door pechverhelping ter plaatse (als dat binnen een uur mogelijk is). - Is de pechverhelping ter plaatse niet mogelijk? Dan wordt het voertuig naar de dichtstbijzijnde garage gesleept. - Stallingskosten. - Door het organiseren van wisselstukken als deze noodzakelijk zijn voor het repareren van uw voertuig of voor de veiligheid. Kan uw voertuig niet binnen 1 uur, maar wel binnen 48 uur worden gerepareerd? <ul style="list-style-type: none"> - Dan organiseren en betalen wij een vervangwagen voor de duur van de reparatie. - Of betalen wij de extra reis- en verblijfkosten voor de inzittenden. Kan uw voertuig niet binnen 48 uur gerepareerd worden? <ul style="list-style-type: none"> - Dan organiseren en betalen wij een vervangwagen. - Of betalen wij de extra reis- en verblijfkosten voor de inzittenden. Kan uw voertuig niet binnen 5 dagen worden gerepareerd? <ul style="list-style-type: none"> - Dan organiseren en betalen wij de repatriëring van uw voertuig naar de garage in de buurt van uw woning in België. - Moet u het voertuig achterlaten? Dan organiseren en betalen wij het achterlaten van het voertuig of het transport van het voertuig uit het land, als het daar niet mag blijven. - Dan betalen wij voor de inzittenden: <ul style="list-style-type: none"> - De treinkosten (2e klasse) naar de eindbestemming of het huisadres in België. Plus de reiskosten naar het dichtstbijzijnde treinstation. Als de treinreis meer dan acht uur duurt mag er gekozen worden voor een vliegticket (economy class). Kiest u voor vervoer naar de eindbestemming? Dan worden de extra reiskosten vergoed tot maximaal de kosten van de terugreis naar het huisadres in België. Juridische bijstand die nodig is door een verkeersongeval met uw voertuig in het buitenland. De bijstand bestaat uit: <ul style="list-style-type: none"> - De betaling van de erelonen van uw expert, gerechtsdeurwaarder en advocaat ter plaatse om uw belangen te behartigen door schade aan uw voertuig. - Vergoeding van de erelonen van uw buitenlandse advocaat veroorzaakt door een gerechtelijke vervolging. - Het voorschieten van een in het buitenland te betalen strafrechtelijke borgsom indien u door dit ongeval in het buitenland in de gevangenis opgesloten wordt of gevaar loopt opgesloten te worden. De waarborgsom moet u binnen 30 dagen terugbetalen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Noodzakelijke kosten - Noodzakelijke kosten - € 100 - Noodzakelijke kosten - 2 dagen - 2 dagen tot € 70,- per persoon - 5 dagen - 2 dagen tot € 70,- per persoon - tot maximaal de Eurotax waarde van uw voertuig. - € 750 - € 250 - € 1.250 - € 12.500
Wat is niet verzekerd?	<ul style="list-style-type: none"> Hulpverlening en gemaakte kosten waarvoor wij geen toestemming hebben gegeven. De kosten van de wisselstukken en herstellingen. Hulp bij immobilisatie van een aanhangwagen. Kosten voor brandstof, wegentol, maaltijden, transit- of douaneformaliteiten. 	
Vrijstelling/Eigen risico?		Geen
Bijzonderheden	<ul style="list-style-type: none"> Als de sleping wordt opgelegd door een officiële instantie. Wij organiseren en betalen de sleep-, transport-of repatriëringskosten van uw aanhangwagen alleen maar als deze tijdens het verzekerde voorval aan het voertuig was gekoppeld en: <ul style="list-style-type: none"> - wij uw trekkend voertuig repatriëren; - wij het wrak van uw trekkend voertuig achterlaten; - het trekkende voertuig is gestolen. Ook organiseren en betalen wij de sleep-, transport-of repatriëringskosten van uw plezierboot als: <ul style="list-style-type: none"> - wij uw trekkend voertuig en of boot-aanhanger repatriëren; - wij het wrak van uw trekkend voertuig en of boot-aanhanger achterlaten; - het trekkend voertuig en of boot-aanhanger is gestolen. 	€ 250

C.5. Vervangwagen

		Maximaal:
Waar (territorialiteit) verzekerd?	<ul style="list-style-type: none"> In België als u 'Depannage-direct België' + 'Vervangwagen' hebt onderschreven. In Europa als u 'Depannage-direct Europa' + 'Vervangwagen' hebt onderschreven. 	3 dagen
Wat is verzekerd?	<ul style="list-style-type: none"> Kan uw voertuig niet gerepareerd worden binnen de vier uur na aankomst in de garage? Dan organiseren en betalen wij een vervangwagen als: <ul style="list-style-type: none"> wij uw voertuig wegslepen na een verzekerde gebeurtenis, en; als/zolang het voertuig door diefstal, pech of ongeval niet beschikbaar is. In het geval van een vervangwagen: <ul style="list-style-type: none"> Betalen wij de normale huurprijs en de kosten voor de wettelijk verplichte verzekeringen. U bent de huurder van het voertuig en moet rekening houden met de beperking van de plaatselijke beschikbaarheden en de voorwaarden van de verhuurder aanvaarden. De formaliteiten voor ontvangst en teruggave van de vervangwagen, de waarborg, de drop off-kosten, de kosten voor bijkomende verzekeringen, verzekeringsvrijstellingen of prijssupplementen om welke reden zijn voor uw rekening. De vervangwagen moet u in dezelfde staat terug geven als waarin de wagen bij ontvangst verkeerde. 	Verhuurcategorie B
Wat is niet verzekerd?	<ul style="list-style-type: none"> Hulpverlening en gemaakte kosten waarvoor wij geen toestemming hebben gegeven. Douane-, transit-, tolkosten, taksen, boetes, brandstofkosten en restaurantkosten. 	
Vrijstelling/Eigen risico?		Geen



Bijlage B-Privacy18

Vanaf 25 mei 2018 vormt deze bijlage een geheel met de verzekeringsvoorwaarden. Op onze website www.allianz-assistance.be vindt u altijd de meest actuele versie van de algemene voorwaarden en productvoorwaarden van de verzekering.

Bescherming van de persoonsgegevens

Als u de verzekerde bent van de verzekeringsovereenkomst die u gaat onderschrijven, nodigen wij u uit deze nota met uitleg aandachtig te lezen. Als de verzekeringsovereenkomst wordt onderschreven ten gunste van andere personen dan uzelf (bijvoorbeeld de werknemers of bedrijfsleiders van uw onderneming, een of meer derden, ...), blijven de rechten en verplichtingen die deze nota beschrijft volledig van toepassing.

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

1. Wie zijn wij?

Wij zijn AWP P&C S.A. - Belgian Branch met een statutaire zetel in Parijs, Frankrijk. We handelen ook onder de naam Allianz Global Assistance en zijn onderdeel van Allianz Partners SAS. Onze organisatie heeft een vergunning waarmee wij verzekeringen en diensten mogen aanbieden. Allianz Global Assistance is verantwoordelijk voor de bescherming van jouw persoonsgegevens. Wij houden ons hiervoor aan de geldende wetten en regels voor gegevensbescherming.

2. Welke persoonlijke gegevens verzamelen wij?

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

- Naam, adres en woonplaats.
- Geslacht, geboortedatum en leeftijd.
- Contactgegevens (telefoonnummer, e-mailadres, etc.).
- Betalingsgegevens (creditcard, bankrekeningnummer, etc.).
- Dekkingsgegevens van afgesloten polissen.
- Bij gebruik van de website en apps: type apparaat, browser, taal, datum, tijd en IP-adres.
- Bij bepaalde verzekeringen: locatiegegevens, kentekens, reisgegevens, nationaliteit, identiteitsbewijs, beroep en gezinssamenstelling.
- Resultaten met betrekking tot sanctiescreening en/of preventie van misbruiken en verzekeringsfraude.

Daarnaast verzamelen en verwerken wij ook bijzondere persoonsgegevens, zoals medische gegevens. Onze alarmcentrale verleent directe hulp bij het bezoek aan een arts, 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 behandelende arts. Zij kan deze gegevens verstrekken aan personen die betrokken zijn bij de hulpverlening. Ook geeft zij de informatie aan onze medisch adviseur.

3. Met welk doel verzamelen en gebruiken wij persoonlijke gegevens?

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

Doelen	Is uw toestemming nodig?
Voor het accepteren en uitvoeren van uw verzekeringspolis of de eventuele schadegevallen die uw contract dekt en de verplichte verzending van informatie over uw verzekerings situatie.	Nee
Voor onze financiële administratie.	Nee
Voor marketingactiviteiten. Bijvoorbeeld gericht op het vergroten van ons klantenbestand of om u te informeren over producten en diensten die mogelijk interessant zijn. Wij kunnen dit doen via e-mail, post, telefoon, website en apps. Als u deze vorm van communicatie niet prettig vindt, kunt u bezwaar indienen of uw toestemming intrekken (zie punt 9).	Ja, tenzij wij een gerechtvaardigd belang hebben bij de verwerking
Voor profiling. Dit is het verzamelen, analyseren en combineren van uw persoonsgegevens tot een profiel. Dit heeft als doel onze communicatie en ons productaanbod aan te sluiten op uw persoonlijke voorkeuren. Daarnaast brengen we met profielen mogelijke (bedrijfs-)risico's in kaart.	Ja, tenzij wij een gerechtvaardigd belang hebben bij de verwerking
Voor het nemen van geautomatiseerde beslissingen. Bijvoorbeeld om de premie te berekenen en de hoogte van uw klantvoordeel of loyaliteitskorting te bepalen aan de hand van uw profiel. Daarnaast om uw bezoek aan onze website te personaliseren door producten, diensten, aanbiedingen en inhoud af te stemmen op uw voorkeuren.	Ja, tenzij de verwerking noodzakelijk is voor totstandkoming of uitvoering van de verzekeringsovereenkomst
Voor statistische analyses en om onze producten en diensten verder te ontwikkelen.	Nee
Preventie van misbruiken en (verzekering-)fraude, witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen en te bestrijden. Daarnaast om de veiligheid en integriteit van de financiële branche, onze organisatie, medewerkers en cliënten te beschermen.	Nee
Om te voldoen aan verplichtingen volgens de wet (zoals het afdragen van belasting).	Nee
Om een risico te herverzekeren. Dit houdt in dat wij zelf een verzekering afsluiten om het risico te spreiden.	Nee

Global Assistance

Allianz 

Wij kunnen ook persoonlijke gegevens over u ontvangen van de overheid en andere organisaties of personen, zoals bemiddelaars, gevolmachtigd agenten, werkgevers, hulpverleners, schadebehandelaars, andere verzekeraars, onderzoeksbureaus of instellingen voor fraudepreventie.

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

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

Als u uw persoonlijke gegevens niet met ons wilt delen, kunnen wij u geen verzekering aanbieden die aansluit bij uw specifieke wensen. Daarenboven zullen wij uw verzekeringspolis of uw schadegevallen niet kunnen beheren.

4. Wie heeft toegang tot uw persoonlijke gegevens?

Wij zorgen ervoor dat uw persoonlijke gegevens worden verwerkt op een manier die past bij bovenstaande doelen.

Binnen de afgebakende context van de opgesomde doelstellingen en voor zover noodzakelijk, delen wij uw persoonlijke gegevens ook met uw makelaar, onze herverzekeraar, onze auditeurs, deskundigen, juridisch adviseurs en met de Belgische of buitenlandse administraties en overheden in het raam van onze rapportageverplichtingen, sociale zekerheid, ziekenfondsen en andere controleoverheden. Al deze partijen zijn verantwoordelijk voor de bescherming van uw gegevens.

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

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

Tot slot kunnen we steeds gegevens delen om aan wettelijke vereisten wet te voldoen.

5. Waar worden mijn persoonlijke gegevens verwerkt?

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

Als een ander bedrijf van de Allianz Group uw persoonlijke gegevens verwerkt buiten de EER, doen we dat op basis van goedgekeurde bedrijfsvoorschriften. Deze zogenaamde Allianz Privacy Standard (Allianz BCR) biedt een juiste bescherming van de persoonsgegevens en is geldig voor alle bedrijven van de Allianz Group. De Allianz BCR en de lijst van Allianz Group bedrijven die hieraan voldoen, vindt u op www.allianz-assistance.be/nl/privacybeleid/. Als de Allianz BCR niet geldt, nemen wij aangepaste maatregelen. Deze zorgen ervoor dat de overdracht van de persoonlijke gegevens buiten de EER net zo goed beschermd is als binnen de EER.

Wilt u weten welke maatregelen dit zijn? Neem dan contact met ons op (zie punt 9).

6. Welke rechten hebt u op het gebied van uw persoonlijke gegevens?

Als het volgens de wet mag, hebt u het recht om:

- Toegang tot uw persoonlijke gegevens te vragen. Dit kunnen vragen zijn over hoe wij aan de gegevens komen en waarom ze verwerkt worden. Of over de contactgegevens van de verantwoordelijke partijen, de werkers en andere organisaties of personen met wie gegevens kunnen worden gedeeld.
- Uw toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens op elk moment in te trekken.
- Uw persoonlijke gegevens aan te passen indien zij onjuist of onvolledig zijn
- Te vragen om uw persoonsgegevens volledig te verwijderen uit onze systemen in bepaalde omstandigheden. Bijvoorbeeld als we ze niet langer meer nodig hebben voor bovengenoemde doelen die werden nagestreefd bij hun inzameling of verwerking en wij niet wettelijk verplicht zijn uw gegevens langer te bewaren.
- Te vragen om de verwerking te beperken in sommige omstandigheden, bijvoorbeeld de beperking van het gebruik van gegevens waarvan u de juistheid betwist in de periode waarin wij die moeten controleren.
- U te verzetten tegen de verwerking.
- Uw persoonsgegevens te kunnen overdragen en in een gestructureerd, gangbare en leesbare vorm te verkrijgen, voor uzelf of voor een nieuwe verzekeraar en/of een andere verwerkingsverantwoordelijke.
- Een klacht in te dienen bij ons en/of bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel – www.privacycommission.be.

Als u hiervan gebruik wilt maken, kan u contact met ons opnemen. U vindt onze contactgegevens bij punt 9. Meld hierbij uw naam, e-mailadres, polisnummer (als u een polis hebt) en uw vraag. Dit kan ook online via ons aanvraagformulier op www.allianz-assistance.be/nl/privacybeleid/.

7. Hoe kan u bezwaar maken?

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

8. Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens zolang als noodzakelijk voor de hoger aangehaalde doelstellingen of zolang een wet dat eist. De bewaartermijn kan dus verschillen van verzekering(waarborg) tot verzekering(waarborg).

9. Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Als u vragen hebt over de manier waarop wij uw persoonlijke gegevens gebruiken, voor klachten of om uw rechten uit te oefenen, neem dan per e-mail of post contact op:

Allianz Global Assistance

T.a.v. Data Privacy Officer
Zwaluwenstraat, 2 – 1000 Brussel
E-mail: privacy.be@allianz.com

10. Hoe vaak vernieuwen we deze privacyverklaring?

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

Global Assistance

Allianz 