

Annulerings- en Vertragsverzekering

Informatiedocument over het verzekeringsproduct.

Onderneming: AWP P&C S.A., Dutch branch, handelend onder de naam Allianz Assistance.

Geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000535.

Product: Air France Annulerings- en Vertragsverzekering

Deze verzekeringskaart geeft alleen een samenvatting van de verzekering. In de [verzekeringsvoorwaarden](#) staat uitgebreid waarvoor je wel en niet verzekerd bent.

Welk soort verzekering is dit?

Deze verzekering biedt dekking voor annulering en vertraging van de reis. Je sluit deze verzekering af voor een bepaalde periode.



Wat is verzekerd?

Annulering

- ✓ Vergoeding van contractueel verschuldigde annuleringskosten of omboekingskosten voor alle verzekerde gebeurtenissen vermeld in de voorwaarden.

Verzekerd bedrag: tot € 5.000, - per persoon

Eigen risico: geen

Vertraging

- ✓ Vergoeding van kosten als gevolg van het optreden van een reisvertraging van ten minste 4 uur.

Verzekerd bedrag: tot € 250, - per persoon



Wat is niet verzekerd?

Hieronder vind je de belangrijkste uitsluitingen. Er zijn meer oorzaken waardoor je geen recht hebt op dekking. Alle uitsluitingen vind je in de voorwaarden.

- ✗ Als je niet in Nederland woonachtig bent
- ✗ Reizen langer dan 31 dagen
- ✗ De beoefening van winter- en risicosporten
- ✗ Reizen tegen de voorschriften of adviezen van een overheid in
- ✗ Opzet of het gebruik van verdovende middelen



Zijn er dekkingsbeperkingen?



Maximale vergoedingen

Alle maximale vergoedingen die van toepassing zijn vind je op het dekkingsoverzicht dat onderdeel is van de voorwaarden.



Eigen risico

Alle eigen risico's die van toepassing zijn vind je op het dekkingsoverzicht dat onderdeel is van de voorwaarden



Waar ben ik gedekt?

Je bent verzekerd voor de reis die je hebt geboekt. In Nederland is de verzekering uitsluitend geldig als je reis of verblijf een direct onderdeel vormt van een buitenlandse reis.



Wat zijn mijn verplichtingen?

Als je de verzekering aanvraagt, moet je onze vragen eerlijk beantwoorden. Je hoort zoveel mogelijk te doen om de schade te voorkomen en te beperken. Bel in geval van nood zo snel mogelijk de alarmcentrale. Doe aangifte bij de politie als er sprake is van verlies, diefstal of vermissing van bagage. Je moet de schade kunnen aantonen. Meld de schade zo snel mogelijk bij ons. In de voorwaarden vind je de termijn waarbinnen je de schade moet melden. Daar vind je ook de overige verplichtingen.



Wanneer en hoe betaal ik?

Je betaalt de premie bij het afsluiten van de verzekering. Je dient de premie te hebben betaald om een schade te kunnen claimen.



Wanneer begint en eindigt de dekking?

Voor de dekking Annulering geldt dat de verzekering begint op de datum dat je de verzekering afsluit. Deze dekking eindigt op de datum van vertrek van de reis of direct op de datum waarop de reis wordt geannuleerd.

Voor de overige dekkingen geldt dat de verzekering begint op de vertrekdatum van de reis, zodra je (en/of je bagage) de woning verlaat en stopt automatisch op de einddatum van je reis. De begin- en einddatum staan vermeld op het verzekeringsbewijs. Als je terugreis wordt uitgesteld vanwege een verzekerde gebeurtenis, dan loopt de verzekering door, ook na de einddatum.



Hoe zeg ik mijn contract op?

Je kunt de verzekering binnen de bedenktijd van 14 dagen opzeggen als de verzekering langer duurt dan een maand. Dit geldt alleen als je nog niet bent vertrokken, nog geen schade hebt geclaimd of van plan bent een schade te claimen. Neem hiervoor contact met ons op.

Cancellation and Delay insurance

Information document about the insurance product.

Company: AWP P&C S.A., Dutch branch, trading as Allianz Assistance.

Registered with the Financial Markets Authority (AFM) under number 12000535.

Product: Air France Cancellation & Delay

This insurance card only provides a summary of the insurance. The [insurance terms and conditions](#) tell you in detail what you are and are not insured for.

What kind of insurance is this?

This insurance provides cover for trip cancellation and delay of the trip. You take out this insurance for a certain period of time.



What is insured?

Cancellation

- ✓ Reimbursement of contractually due cancellation or rebooking fees for all insured events listed in the terms and conditions.

Insured amount: up to € 5,000 per person

Deductible: none

Delay

- ✓ Reimbursement of costs resulting from the occurrence of a travel delay of at least 4 hours.

Insured amount: up to € 250 per person



What is not insured?

Below are the main exclusions. There are more reasons why you are not entitled to cover. You can find all exclusions in the terms and conditions.

- ✗ If you are not resident in the Netherlands
- ✗ Trips longer than 31 days
- ✗ The practice of winter and high-risk sports
- ✗ Travelling against a government's regulations or advice
- ✗ Intent or use of narcotics



Are there any coverage restrictions?



Maximum reimbursements

You can find all applicable maximum reimbursements on the coverage overview that is part of the terms and conditions.



Own risk

All applicable excesses can be found on the cover overview which is part of the terms and conditions



Where am I covered?

You are insured for the trip you have booked. In the Netherlands, the insurance is only valid if your trip or stay is a direct part of a trip abroad.



What are my obligations?

When you apply for insurance, you should answer our questions honestly. You should do as much as you can to prevent and limit damage. In case of emergency, call the emergency center as soon as possible. Report the loss, theft or missing luggage to the police. You must be able to prove the damage. Report the damage to us as soon as possible. The conditions state the term within which you must report the damage. There you will also find the other obligations.



When and how do I pay?

You pay the premium when you take out the insurance. You must have paid the premium to claim a loss.



When does coverage start and end?

The Cancellation cover starts on the date you take out the insurance. This cover ends on the date the trip departs or immediately on the date the trip is cancelled.

For the other covers, the insurance starts on the departure date of the trip, as soon as you (and/or your luggage) leave the house and automatically stops on the end date of your trip. The start and end dates are shown on the insurance certificate. If your return trip is postponed due to an insured event, the insurance continues even after the end date.



How do I cancel my contract?

You can cancel the insurance within the 14-day reflection period if the insurance is longer than one month. This only applies if you have not yet left, have not yet claimed a claim or intend to claim a claim. Please contact us for this.

DEKKINGSOVERZICHT AIR FRANCE ANNULERINGS- EN VERTRAGINGSVERZEKERING

DEKKING	IN WELKE GEVALLEN IS DE DEKKING VAN KRACHT	VERZEKERD BEDRAG MAXIMAAL
Annulering	<i>Je moet je reis vóór vertrek annuleren.</i>	€ 5.000,-
	Eigen risico	geen
Vertraging	<i>Je loopt vertraging op tijdens je reis</i>	€ 250,-
	Extra reiskosten om <i>je</i> bestemming of <i>woonadres</i> te bereiken, en	
	Maximale vergoeding van vooruitbetaalde reiskosten en extra kosten tijdens de vertraging, per periode van 24 uur vertraging:	
	▪ met betaalbewijzen	€ 100,-
	▪ zonder betaalbewijzen	€ 50,-
	Minimaal vereiste vertraging bij <i>je</i> aankomst	4 uur
Reisassistentie	24/7 assistentie bij persoonlijke calamiteiten tijdens <i>je reis</i> en informatiediensten tijdens de looptijd van <i>je</i> verzekeringscontract	service zonder vergoeding van kosten

Let op:

- Het bovenstaande is een korte beschrijving van de dekking die op *je verzekering* van kracht is. Op alle dekkingen zijn voorwaarden en uitsluitingen van toepassing. Neem de *verzekering* zorgvuldig door voor alle details.
- In het onderdeel Definities worden begrippen uitgelegd die ook van toepassing zijn op dit Dekkingsoverzicht als die begrippen hierin worden gebruikt.
- De verzekerde bedragen gelden per verzekerde, tenzij anders wordt vermeld.
- De *verzekering* is geldig voor *privéreizen* en *zakenreizen*. Bij *zakenreizen* is er alleen dekking als de werkzaamheden van administratieve, commerciële of toezichthoudende aard zijn.
- **Geldigheidsgebied:** De *verzekering* is geldig voor *reizen* in de gehele wereld. Binnen Nederland is de *verzekering* alleen geldig als de reis door Nederland onderdeel is van *je* buitenlandse *reis*.
- **Geldigheidsduur:** De *verzekering* is geldig voor *reizen* van maximaal 31 dagen.
- Het beoefenen van *wintersport* en *risicosporten* is van de dekking uitgesloten; wel verzekerd is de beoefening van *recreatief duiken*.

Service Team:

tel: +31 (0)20 - 561 87 09

e-mail: travel.nl@allianz.com

Schade melden:

www.allianz-protection.comNoodsituatie tijdens *je reis*:

Bel direct met de alarmcentrale: +31 (0)20 – 592 97 10

ALGEMENE VOORWAARDEN

WIE ZIJN WIJ EN WAT MAG JE VAN ONS VERWACHTEN?

Wij zijn de Nederlandse vestiging van AWP P&C S.A. met een statutaire zetel in Parijs, Frankrijk. We handelen ook onder de naam Allianz 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.

WIE VERZEKEREN WIJ?

Wij verzekeren alleen inwoners van Nederland. Dat houdt in dat *je* tijdens de looptijd van de *verzekering(en)*:

- a. ingeschreven staat in een Nederlands Bevolkingsregister;
- b. 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.

OVER DEZE VERZEKERING

Deze *verzekering* is onze overeenkomst met *jou*. Lees deze voorwaarden goed door. *We* hebben geprobeerd de tekst zo begrijpelijk mogelijk te maken en tegelijkertijd de voorwaarden van *je* dekking zo duidelijk mogelijk te beschrijven. Heb *je* vragen, dan kun *je* tijdens kantooruren contact met *ons* opnemen. *Onze* contactgegevens vind *je* in het Dekkingsoverzicht. Als *je* reisplannen veranderen, laat het *ons* dan weten zodat *we je* *verzekering* kunnen aanpassen als dat nodig is.

Deze *verzekering* is gebaseerd op de informatie die *je ons* hebt gegeven toen *je* de *verzekering* afsloot. *We* bieden deze *verzekering* in ruil voor betaling van de premie, op voorwaarde dat *jij je* houdt aan alle voorwaarden van de *verzekering*.

Sommige woorden in deze voorwaarden zijn schuingedrukt. De betekenis van deze woorden beschrijven *we* onder 'Definities'. Woorden met een hoofdletter verwijzen naar het Dekkingsoverzicht en de daarin beschreven dekkingen. Koppen zijn alleen voor het gemak opgenomen en hebben geen invloed op *je* dekking.

WAT IS VERZEKERD?

Deze *verzekering* dekt alleen plotselinge en onverwachte situaties, gebeurtenissen en schade opgenomen in deze voorwaarden. Lees deze daarom goed door.

LET OP: Niet alle schade is verzekerd, ook niet als de schade het gevolg is van iets wat plotseling of onverwacht gebeurt, of iets waar *je* niets aan kunt doen. Alleen schade die voldoet aan de voorwaarden die hier worden beschreven is verzekerd. In de Algemene Uitsluitingen in dit document zie *je* wat niet verzekerd is.

HOE LEES JE DE VERZEKERINGSVOORWAARDEN?

Je verzekering bestaat uit verschillende documenten. Staan er tegenstrijdigheden in? Dan gelden eerst de afspraken die op het verzekeringsbewijs/polisblad staan. Daarna gelden de voorwaarden van de dekkingen, vervolgens de Algemene en daarna de overige voorwaarden.

INHOUD

DEKKINGSOVERZICHT Air France ANNULERINGS- EN VERTRAGINGSVERZEKERING	1
ALGEMENE VOORWAARDEN	2
WIE ZIJN WIJ EN WAT MAG JE VAN ONS VERWACHTEN?	2
WIE VERZEKEREN WIJ?	2
OVER DEZE VERZEKERING	2
WAT IS VERZEKERD?	2
HOE LEES JE DE VERZEKERINGSVOORWAARDEN?	3
DEFINITIES	3
VANAF WANNEER EN TOT WANNEER BEN JE VERZEKERD?	7
BESCHRIJVING VAN DE DEKKINGEN	7
A. ANNULERING	7
B. VERTRAGING	10
C. REISASSISTENTIE	11
ALGEMENE UITSLUITINGEN	12
SCHADE	13
ALGEMENE BEPALINGEN	14

DEFINITIES

In deze *verzekering* hebben schuingedrukte woorden de betekenis die hieronder staat.

Accommodatie	Een hotel of ander onderkomen waarvoor <i>je</i> een reservering maakt of waar <i>je</i> overnacht, en waarvoor <i>je</i> kosten maakt.
Activiteiten op grote hoogte	Activiteiten waarbij hoger dan 4500 meter wordt gegaan of waarbij dit de bedoeling is, behalve als passagier aan boord van een commercieel vliegtuig.
Adoptieprocedure	Een verplichte gerechtelijke procedure of ontmoeting vereist door de wet waarbij <i>je</i> als toekomstige adoptieouder(s) aanwezig moet zijn om een minderjarig kind wettelijk te adopteren.
Arts	Iemand die wettelijk bevoegd is als arts of tandarts te werken en die indien nodig geregistreerd is.
Computersysteem	Een computer, hardware, software, communicatiesysteem of elektronisch apparaat (ook een smartphone, laptop, tablet, draagbaar apparaat), server, cloud- of microcontroller of een vergelijkbaar systeem, inclusief alle bijbehorende invoer, uitvoer, gegevensopslagapparaten, netwerkkapparatuur of backupfaciliteit.

Cyberrisico	Verlies, schade, aansprakelijkheid, aanspraken, kosten of uitgaven van welke aard ook, die , direct of indirect, (mede) veroorzaakt worden door, voortvloeien uit of verband houden met een of meer van de volgende gevallen. 1. Een ongeoorloofde, frauduleuze of <i>onwettige handeling</i>, of de dreiging daarvan, bij de toegang tot, de verwerking, het gebruik of de werking van een <i>computersysteem</i>; 2. Een fout of nalatigheid in verband met de toegang tot, de verwerking, het gebruik of de werking van een <i>computersysteem</i>; 3. Het geheel of gedeeltelijk onbeschikbaar zijn of het uitvallen van de toegang tot, de verwerking, het gebruik of de werking van een <i>computersysteem</i>; 4. Verlies van gebruik, vermindering van functionaliteit, reparatie, vervanging, herstel of het terughalen van gegevens, inclusief de waarde van dergelijke gegevens.
Eerste hulpverlener	Een medewerker van een organisatie, zoals politie, ambulancedienst of brandweer, die met spoed naar de plaats van een ongeval of noodsituatie wordt gestuurd om hulp te verlenen en ondersteuning te bieden.
Epidemie	Een besmettelijke ziekte die door een vertegenwoordiger van de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) of een officiële overheidsinstantie als <i>epidemie</i> wordt erkend of aangeduid.
Familielid	<i>Jouw</i>: 1. Echtgenoot/echtgenote (door huwelijk of geregistreerd partnerschap); 2. <i>Huisgenoten</i>; 3. Ouders en stiefouders; 4. Kinderen, stiefkinderen, pleegkinderen, adoptiekinderen of kinderen in het adoptieproces; 5. Broers en zussen; 6. Grootouders en kleinkinderen; 7. Schoonouders, partner van kinderen, zwagers en schoonzussen en schoongrootouders; 8. Ooms, tantes, neven en nichten (zoons of dochters van broers en zussen); 9. Wettelijke voogden en voogdijkinderen; en 10. Inwonende, betaalde mantelzorger.
Huisgenoot	Een persoon, van ten minste 18 jaar oud, waarmee <i>je</i> momenteel ten minste 12 aaneengesloten maanden samenwoont.
Hulpdier	Een hond die individueel is opgeleid om te werken of taken uit te voeren voor een persoon met een lichamelijke, zintuiglijke, psychiatrische, verstandelijke of andere handicap.
Je, jij, jou of jouw	Alle personen die als verzekerden op het verzekeringsbewijs/polisblad staan.
Klimsporten	Activiteiten waarbij klimgordels, klimtouwen, zekeringsmiddelen, stijgijsers of pikkels worden gebruikt. Hieronder valt niet: recreatief klimmen, onder begeleiding, op een klimwand.
Letsel	Lichamelijke verwonding.
Lokaal openbaar vervoer	Personenvervoer dat openbaar toegankelijk is, dat wil zeggen dat iedereen die dat wil van de vervoersdienst gebruik kan maken.
Mechanisch defect	Een mechanisch probleem waardoor het motorrijtuig niet meer normaal bestuurd kan worden, zoals een elektrische storing, lekke band of opraken van vloeistoffen (behalve brandstof).
Molest	Onder molest verstaan we gewapend conflict (al dan niet verklaard), burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en muerij. Deze zes vormen van molest en

	de definities ervan zijn onderdeel van de tekst, die door het Verbond van Verzekeraars is gedeponereerd.
Natuurrramp	Grootschalige en extreme weers- of geologische omstandigheden die schade aan eigendommen veroorzaken, verkeer en vervoer ontregelen, voorzieningen ontwrichten of mensen in gevaar brengen, zoals een aardbeving, brand, overstroming, orkaan of vulkaanuitbarsting.
Onbewoonbaar	Een <i>natuurrramp</i> , brand, overstroming, inbraak of vandalisme heeft zoveel schade aan een bestemming of woning veroorzaakt (inclusief langdurige afsluiting van gas, water of licht) dat een persoon daar in redelijkheid niet kan verblijven.
Onwettige handeling	Een handeling die in strijd is met de wet op de plek waar de handeling wordt gedaan.
Pandemie	Een <i>epidemie</i> die door een vertegenwoordiger van de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) of een officiële overheidsinstantie wordt bestempeld als een <i>pandemie</i> .
Politieke risico's	Onder <i>politieke risico's</i> verstaan we elke vorm van gebeurtenissen, georganiseerd verzet of acties die de intentie hebben of impliceren de bestaande heerser of constitutionele regering omver te werpen, te verdringen of te veranderen, met inbegrip van maar niet beperkt tot: • Nationalisatie; • Inbeslagneming; • Onteigening (met inbegrip van Selectieve Discriminatie en Gedwongen Achterlating); • Ontneming; • Opeising; • Revolutie; • Rebelle; • Militair en toegeëigend gezag.
Privéreizen	<i>Reis</i> of verblijf met een recreatief karakter. Deze reizen hebben dus niets te maken met beroep, bedrijf, functie, studie, stage of andere werkzaamheden.
Quarantaine	Verplichte, onvrijwillige afzondering op last van de overheid of de kapitein van een commercieel schip waarvan <i>je</i> aan boord bent tijdens <i>je reis</i> , bedoeld om de verspreiding van een besmettelijke ziekte waaraan <i>jij</i> of een <i>reisgenoot</i> bent blootgesteld te stoppen.
Redelijke en gebruikelijke kosten	Het bedrag dat naar Nederlandse maatstaven wordt gerekend voor een specifieke dienst.
Reis	<i>Je</i> verplaatsing naar en/of verblijf in een <i>accommodatie</i> dat niet <i>je woonadres</i> is. Een <i>reis</i> mag niet langer duren dan het aantal dagen dat vermeld wordt in <i>je Dekkingsoverzicht</i> .
Reisaanbieder	Een reisagent, reisorganisatie, touroperator, luchtvaartmaatschappij, cruisevaartmaatschappij, hotel, spoorwegmaatschappij of andere reisdienstverlener.
Reisgenoot	Een persoon die samen met <i>jou</i> heen en terug reist of een <i>hulpdier</i> dat samen met <i>jou</i> reist. Een groeps- of reisleader wordt niet als reisgenoot beschouwd tenzij <i>je</i> dezelfde kamer deelt met de groeps- of reisleader.
Risicosporten	Sporten met een hoger risico dan normaal, waaronder jagen, alpinisme, <i>klimsporten</i> , abseilen, speleologie, bungeejumpen, skydiven, paragliden, hanggliden, ultralight vliegen en gliden, ijsklimmen, skeleton, bobsleeën, ijshockey, speedskiën, speedracen, skijöring, skispringen, skivliegen, figuurspringen bij freestyleskiën, ski-alpinisme, paraskiën, heliskiën en onderwatersporten dieper dan de recreatieve dieptelimiet van 40 meter.
Terroristische gebeurtenis	Een daad van terrorisme is een gewelddadige handeling met als doel een regering te beïnvloeden en/of een groot deel van de bevolking bang te maken. Deze wordt

	uitgevoerd door of namens een individu, organisatie of overheid die hiervoor politieke, ideologische of soortgelijke doeleinden heeft en wordt als daad van terrorisme erkend door de bevoegde autoriteiten in het land waar je woont. Algemene wanordelijkheden of onrust onder de burgerbevolking, protesten, rellen, <i>molest</i> en <i>politieke risico's</i> vallen hier niet onder.
Terugbetaling	Terugbetaling of een voucher voor toekomstige reizen waar <i>je</i> recht op hebt van een <i>reisaanbieder</i> , of een terugbetaling of vergoeding waar <i>je</i> recht op hebt van <i>je</i> werkgever, een andere verzekeraar, een creditcardmaatschappij of een andere onderneming.
Verkeersongeval	Een onverwachte en ongewilde gebeurtenis in het verkeer, anders dan een <i>mechanisch defect</i> , waardoor <i>letsel</i> en/of schade aan eigendommen ontstaat.
Vertrekdatum	De begindatum van <i>je</i> geplande <i>reis</i> .
Vervoersmaatschappij	Een onderneming die passagiers vervoert tussen steden over land, over water of in de lucht. Hiermee worden niet bedoeld: 1. Autoverhuurbedrijven; 2. Particuliere of niet-commerciële vervoerders; 3. Chartervervoer, behalve groepsvervoer geregeld door <i>je</i> touroperator; 4. <i>Lokaal openbaar vervoer</i>
Verzekerde gebeurtenissen	De specifiek genoemde situaties of gebeurtenissen waarvoor <i>je</i> bent verzekerd.
Verzekering	De afgesloten reisverzekering. Bij de <i>verzekering</i> horen: 1. Het verzekeringsbewijs of polisblad; 2. Het Dekkingsoverzicht; 3. De Algemene Voorwaarden, de voorwaarden van de dekkingen en de Privacyverklaring.
Vrij duiken	Het beoefenen van onderwatersporten zonder daarbij beademingsapparatuur te gebruiken.
Wij, We, Ons, of Onze	AWP P&C S.A. - Dutch Branch (met statutaire zetel in Parijs, Frankrijk), ook bekend onder de naam Allianz Assistance. Adres: Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam.
Wintersport	Elke van sneeuw en ijs afhankelijke sport met een normaal risico.
Woonadres	<i>Je</i> geregistreerde vaste <i>woonadres</i> voor juridische en fiscale doeleinden.
Zakenreizen	<i>Reis</i> of verblijf met een zakelijk karakter. Deze reizen hebben te maken met beroep, bedrijf, functie, studie, stage of andere werkzaamheden
Zeer slecht weer	Gevaarlijke weersomstandigheden, zoals stormen, orkanen, tornado's, mist, hagel-, regen-, sneeuw- of ijsstormen.
Ziekenhuis	Een instelling voor acute zorg met als belangrijkste taak diagnostisering en behandeling van zieke en gewonde personen onder toezicht van <i>artsen</i>. De instelling moet: 1. Diagnostische en therapeutische diensten verlenen; 2. Verpleegafdelingen en operatiekamers hebben; 3. Een vergunning hebben, indien vereist.

VANAF WANNEER EN TOT WANNEER BEN JE VERZEKERD?

Je bent pas verzekerd als je de volledige premie hebt betaald en we jouw verzekeringsaanvraag hebben geaccepteerd. De begindatum en einddatum van *je verzekering* staan op *je* verzekeringsbewijs/polisblad. De *verzekering* gaat in om 00:00 uur op de dag nadat *wij* de opdracht hebben ontvangen en *je* de volledige premie hebt betaald. De opdracht moet ontvangen zijn en de volledige premie moet betaald zijn op of voor de *vertrekdatum*.

Wij verlenen alleen dekking voor gebeurtenissen die zich voordoen terwijl *je verzekering* van kracht is.

Behalve voor enkele reizen en heen- en terugreizen op dezelfde dag, worden de *vertrekdatum* en de terugreisdatum die *je* bij *je* boeking hebt opgegeven, als twee afzonderlijke reisdagen geteld wanneer we de duur van *je reis* berekenen.

Je verzekering eindigt op de einddatum die vermeld staat op *je* verzekeringsbewijs. Er zijn echter situaties waarin *je verzekering* op een andere datum kan eindigen. Als *je* de *verzekering* afsloot bij de boeking van een enkele *reis*, zal de einddatum de datum van terugkeer zijn (niet meer dan 31 dagen vanaf de *vertrekdatum* vermeld op *je* reisdocumenten).

Bovendien eindigt *je verzekering* op de vroegste van de volgende data:

1. Om 23:59 uur op de dag dat *je je verzekering* annuleert;
2. Om 23:59 uur op de dag dat *je* een annuleringsclaim bij *ons* indient;
3. Om 23:59 uur op de dag dat *je je reis* beëindigt, als *je je reis* voortijdig beëindigt;
4. Om 23:59 uur op de dag dat *je* aankomt bij een medische instelling voor verdere zorg als *je je reis* beëindigt vanwege een medische reden; of
5. Om 23:59 uur op de 31e dag van de *reis*.

Indien *je* terugreis echter wordt uitgesteld vanwege een onder deze *verzekering* verzekerde gebeurtenis, verlengen *wij je* dekkingperiode tot de dag waarop *je* naar *je* vertrekpunt of *woonadres* kunt terugkeren, of tot de dag waarop *je* in een medische instelling aankomt voor verdere verzorging na een medische repatriëring of reisonderbreking, indien deze datum vroeger valt.

Let op: deze *verzekering* geldt voor een specifieke *reis* en kan niet worden verlengd.

BESCHRIJVING VAN DE DEKKINGEN

In dit gedeelte beschrijven *wij* de verschillende soorten dekkingen die in *je verzekering* zijn opgenomen. *Wij* leggen elk type dekking uit en de specifieke voorwaarden waaraan *je* moet voldoen om aanspraak te kunnen maken op de dekking. **Houd er rekening mee dat er uitsluitingen kunnen gelden.**

A. ANNULERING

Moet *je je reis* annuleren of uitstellen vanwege een gebeurtenis die hieronder staat? Dan vergoeden *wij* de contractueel verschuldigde annuleringskosten of de kosten van het overboeken van de *reis* waardoor totale annulering niet nodig is. In *je* Dekkingsoverzicht staat wat we maximaal vergoeden.

Let op: deze dekking geldt alleen vóór *je* vertrekt voor *je reis*.

Heb je al betaald voor een gezamenlijke *accommodatie* en annuleert *je reisgenoot* de *reis* vanwege een *verzekerde gebeurtenis* die hieronder staat? Dan vergoeden we eventuele extra kosten die je moet maken voor je *accommodatie*.

BELANGRIJK: Je moet al *je reisaanbieders* binnen 72 uur nadat je weet dat je je *reis* moet annuleren op de hoogte stellen (ook als een *arts* je adviseert je *reis* te annuleren). Als je een *reisaanbieder* pas later op de hoogte stelt en daardoor een lager bedrag terugkrijgt, dan vergoeden wij het verschil niet. Kun je je *reisaanbieders* door een ernstige ziekte, *letsel* of een medische aandoening niet binnen 72 uur op de hoogte stellen? Dan moet je ze op de hoogte stellen zodra dat kan.

Verzekerde gebeurtenissen:

1. Jij of een *reisgenoot* wordt ziek, loopt *letsel* op of krijgt een medische aandoening, zo ernstig dat je je *reis* moet annuleren (dit geldt ook als jij of een *reisgenoot* een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19 krijgt).

Dit geldt alleen als een *arts* jou of een *reisgenoot* adviseert om de *reis* te annuleren voordat jij de *reis* annuleert.

2. Een *familielid* dat niet met jou samen reist wordt ziek, loopt *letsel* op of krijgt een medische aandoening (dit geldt ook als het *familielid* een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19 krijgt).

Dit geldt alleen als de ziekte, het *letsel* of de medische aandoening volgens de *arts* levensbedreigend is of ziekenhuisopname noodzakelijk is.

3. Jij, een *reisgenoot*, *familielid* of je *hulpdier* overlijdt op of na de begindatum van de *verzekering* en vóór je *reis*.

4. Jij of een *reisgenoot* moet vóór je *reis* in *quarantaine* vanwege blootstelling aan:
 - a. Een besmettelijke ziekte, anders dan een epidemische of pandemische ziekte; of
 - b. Een epidemische of pandemische ziekte (zoals COVID-19), maar alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - i. De *quarantaine* geldt specifiek voor jou of een *reisgenoot*, wat betekent dat jij of een *reisgenoot* specifiek en met name genoemd moet zijn in een individuele aanwijzing tot *quarantaine* vanwege een *epidemie* of *pandemie*; en
 - ii. De *quarantaine* geldt niet in algemene zin:
 - (a) voor (een bepaald deel van) een populatie, geografisch gebied, gebouw of schip (ook *thuisquarantaine* of vergelijkbare beperkingen), of
 - (b) op basis van waarnaartoe, waarvandaan of door welk land of gebied de persoon reist. Deze voorwaarde (ii) geldt ook als de individuele aanwijzing tot *quarantaine* specifiek jou of een *reisgenoot* noemt.

5. Jij of een *reisgenoot* is betrokken bij een *verkeersongeval* op de *vertrekdatum*.

Eén van de volgende voorwaarden moet van toepassing zijn:

- a. Jij of een *reisgenoot* heeft medische zorg nodig;
- b. Het motorrijtuig van jou of een *reisgenoot*, waarmee je de *reis* zou maken, moet worden gerepareerd omdat het niet meer veilig kan worden bestuurd.

6. *Je bent wettelijk verplicht een gerechtelijke procedure bij te wonen tijdens je reis.*
Dit geldt alleen als *je* aanwezigheid niet vereist is voor *je* werk (als *je* bijvoorbeeld aanwezig moet zijn in *je* hoedanigheid van advocaat, griffier, getuige-deskundige, wetshandhaver of een ander beroep, dan is dit niet verzekerd).
7. *Je woonadres wordt onbewoonbaar.*
8. *Jij of een reisgenoot wordt ontslagen door de huidige werkgever, ná het afsluiten van je verzekering.*
Dit geldt alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - a. Het ontslag is niet de schuld van *jou* of *je reisgenoot*;
 - b. Het gaat om een dienstverband voor onbepaalde tijd (geen tijdelijk of uitzendcontract) of een dienstverband met een tijdelijk contract van minimaal 6 opeenvolgende maanden.
9. *Jij of een reisgenoot gaat weer voor minimaal twintig uur per week in loondienst, nadat je werkloos bent geweest en je daarvoor een uitkering kreeg.* Ook is de aanwezigheid van *jou* of *je reisgenoot* op *je* werk vereist tijdens de *reis*.
10. Het woonadres van *jou* of een *reisgenoot* verandert ten minste 150 kilometer vanwege een permanente overplaatsing door de huidige werkgever van *jou* of *je reisgenoot*. Deze dekking geldt ook voor verhuizing vanwege overplaatsing door de huidige werkgever van *je* echtgeno(o)t(e).
11. *Jij of een reisgenoot werkt als eerste hulpverlener en wordt opgeroepen om vanwege een ongeval of noodsituatie (zoals een natuurramp) hulp te verlenen of ondersteuning te bieden tijdens de oorspronkelijk geplande reis.*
12. *Jij of een reisgenoot ontvangt een juridische kennisgeving voor het bijwonen van een adoptieprocedure tijdens je reis.*
13. *Jij, een reisgenoot of een familielid wordt als militair herplaatst of het verlof wordt ingetrokken, behalve als dit op grond van oorlog of disciplinaire maatregelen gebeurt.*
14. *Jij of een reisgenoot mag inenting en medicijnen die voor de reis verplicht zijn niet (mee)nemen. Dit moet dan zijn om medische redenen.*
15. De reisdocumenten die *jij* nodig hebt of een *reisgenoot* nodig heeft voor de *reis* zijn gestolen.

Dit geldt alleen als *je* hebt geprobeerd om vervangende documenten te regelen zodat *je* de oorspronkelijk geplande *reis* toch zou kunnen maken, en kan bewijzen dat *je* dit hebt geprobeerd.
16. *Jij of een reisgenoot krijgt geen toeristenvisum van de autoriteiten van het land van bestemming of van het land waar je doorheen reist.*
17. *Je ontdekt dat je zwanger bent na het afsluiten van deze verzekering. Of je hebt complicaties tijdens de zwangerschap. Dit moet medisch worden vastgesteld door een arts of specialist. .*
18. *Je moet aanwezig zijn bij de geboorte van een kind van een familielid.*
19. *Je geboekte accommodatie wordt onbewoonbaar.*

20. Familie buiten het land waar *je* woont kan *je* geen onderdak bieden tijdens *je reis* zoals *je* dat gepland had, omdat iemand in het huishouden is overleden, ernstig ziek is geworden, ernstig *letsel* heeft opgelopen of een ernstige medische aandoening heeft gekregen.
21. De overheid geeft opdracht tot een verplichte evacuatie vanwege een *natuurramp* op *je* bestemming. De evacuatie geldt in de 24 uur voorafgaand aan *je vertrekdatum*. Dit geldt alleen als *je* de *verzekering* hebt afgesloten voordat de gebeurtenis die aanleiding is voor de verplichte evacuatie algemeen bekend werd.
22. Als binnen vier weken na annulering een echtscheidingsprocedure of ontbinding van de notariële samenlevingsovereenkomst in gang wordt gezet, of als *je* voor vertrek *je* niet formeel vastgelegde relatie beëindigd (dit moet *je* wel kunnen aantonen).
23. Het voertuig van *jou* of een *reisgenoot* krijgt een *mechanisch defect* op weg naar het vertrekpunt van *je reis*, waardoor *je* daar te laat arriveert.
24. Het voertuig van *jou* of een *reisgenoot* dat *jou* of een *reisgenoot* naar het vertrekpunt van *je reis* zou brengen, wordt binnen 7 dagen voor vertrek gestolen. Dit geldt ook als dit het vervoermiddel is waarmee *je* de *reis* zou maken.
25. *Je* bent niet geslaagd voor het afsluitend examen van een meerjarige opleiding aan een erkende onderwijsinstelling en moet dit opnieuw doen.
26. *Je vervoersmaatschappij* of evenementenorganisator annuleert de meerdaagse tour of evenement. En *je* hebt hiervoor al een ticket voor de *vertrekdatum*. Dit is verzekerd bij:
- Een *natuurramp*;
 - Zeer slecht weer*.
- LET OP: *Wij* vergoeden niet de kosten van de geannuleerde meerdaagse tour of het geannuleerde meerdaagse evenement. *Wij* vergoeden wel de al betaalde kosten van de *accommodatie* die *je* niet terugkrijgt en kosten voor vervoer van en naar de geannuleerde meerdaagse tour of het geannuleerde meerdaagse evenement.
27. Een *terroristische gebeurtenis* vindt plaats in de 30 dagen voorafgaand aan *je vertrekdatum*, op minder dan 100 kilometer van de plaats waar *je* verblijft tijdens *je reis*, zoals vermeld in *je* oorspronkelijke reisschema van *je reisaanbieder*.

Dit geldt alleen als in de 30 dagen voorafgaand aan de boekingsdatum van *je reis* geen *terroristische gebeurtenis* heeft plaatsgevonden op minder dan 40 kilometer van deze plaats.

B. VERTRAGING

Is *je reis* of die van een *reisgenoot* vertraagd door een verzekerde gebeurtenis die hieronder staat? Dan vergoeden *we* de volgende kosten, min de *terugbetalingen* waar *je* recht op hebt. *We* vergoeden maximaal het bedrag dat in *je* Dekkingsoverzicht staat bij Vertraging:

- De al betaalde kosten voor *je reis* die *je* kwijt bent en de extra kosten die *je* maakt tijdens en op de plaats van de vertraging. Het gaat om kosten voor maaltijden, *accommodatie*, communicatie en lokaal vervoer, tot een maximum per dag (24 uur) zoals in *je* Dekkingsoverzicht staat.
 - Als *je* bonnetjes hebt, geldt het maximum per dag met betaalbewijzen;

- Als *je* geen bonnetjes hebt, geldt het maximum per dag zonder betaalbewijzen.
- ii. Mis *je* door de vertraging het vertrek van *je* cruise of tour? Dan vergoeden *we* de noodzakelijke vervoerskosten zodat *je* kunt opstappen op de cruise, kunt aansluiten bij de tour of *je* bestemming kunt bereiken.
- iii. Ben *je* op weg naar de luchthaven of het treinstation van vertrek en mis *je* *je* vlucht of trein door een vertraging van het *lokaal openbaar vervoer*? Dan vergoeden *we* de noodzakelijke vervoerskosten zodat *je* toch nog *je* bestemming bereikt of terug kunt keren naar huis.

LET OP: Wij vergoeden geen kosten waarvoor *je* vervoersmaatschappij of reisaanbieder verantwoordelijk is.

De vertraging moet ten minste zo lang duren als de minimaal vereiste vertraging die in *je* Dekkingsoverzicht staat. En de vertraging moet komen door een van de volgende *verzekerde gebeurtenissen*:

1. Vertraging bij de *vervoersmaatschappij*;
2. Een staking, tenzij hier al mee gedreigd werd of deze al aangekondigd was vóórdat *je* de *verzekering* afsloot;
3. *Quarantaine* tijdens *je* reis vanwege blootstelling aan:
 - a. Een besmettelijke ziekte, anders dan een epidemische of pandemische ziekte; of
 - b. Een epidemische of pandemische ziekte (zoals COVID-19), maar alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - i. De *quarantaine* geldt specifiek voor *jou* of een *reisgenoot*. Dat betekent dat *jij* of een *reisgenoot* specifiek en met name genoemd moet zijn in een individuele aanwijzing tot *quarantaine* vanwege een *epidemie* of *pandemie*;
 - ii. De *quarantaine* geldt niet in algemene zin:
 - (a) voor (een bepaald deel van) een populatie, geografisch gebied, gebouw of schip (ook *thuisquarantaine* of vergelijkbare beperkingen), of
 - (b) op basis van waarnaartoe, waarvandaan of door welk land of gebied de persoon reist. Deze voorwaarde (ii) geldt ook als de individuele aanwijzing tot *quarantaine* specifiek *jou* of een *reisgenoot* noemt.
4. Een *natuurramp*;
5. Verloren of gestolen reisdocumenten;
6. Kaping, behalve als het een *terroristische gebeurtenis* is;
7. Sociale onrust, behalve als dit *molest* wordt;
8. Een *verkeersongeval*; of
9. Een *vervoersmaatschappij* laat *jou* of een *reisgenoot* niet instappen gebaseerd op verdenking van een besmettelijke ziekte bij *jou* of *je* *reisgenoot* (ook een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19). Dit geldt niet als *je* niet in mag stappen omdat *je* weigert de regels of voorschriften die gelden voor reizen in het algemeen of het reizen naar *jouw* bestemming op te volgen.

C. REISASSISTENTIE

We zijn 24 uur per dag bereikbaar voor *je* als *je* *ons* nodig hebt tijdens *je* reis. Waar *je* ook bent, *we* staan voor *je* klaar. *We* hebben een wereldwijd netwerk en teams van medewerkers die verschillende talen spreken.

Een arts of medische instelling vinden

Als *je* medische zorg nodig hebt tijdens *je* reis, dan kunnen *we* *je* helpen om een arts of medische instelling te vinden.

Toezicht op je zorg

Als *je* in het *ziekenhuis* wordt opgenomen, houdt *ons* medisch team contact met *jou* en *je* behandelend *arts*. We kunnen ook *je* familie en *arts* thuis informeren over *je* ziekte of *letsel* en ze op de hoogte houden van *je* toestand.

Hulp bij verlies van reisdocumenten

Als *je* paspoort of andere reisdocumenten kwijt raken of gestolen worden, dan kunnen we *je* helpen om vervangende documenten te regelen en *je* reisplannen aan te passen als dat nodig is.

Noodvertalingen

We kunnen *je* helpen met vertaaldiensten als *je* hulp nodig hebt in het buitenland.

ALGEMENE UITSLUITINGEN

Hier worden de algemene uitsluitingen beschreven die van toepassing zijn op alle dekkingen van *je verzekering*. Een "uitsluiting" is iets dat niet is verzekerd.

Deze *verzekering* biedt geen dekking, vergoeding of diensten bij activiteiten in strijd met geldende wet- of regelgeving, zoals economische of commerciële sancties en embargo's.

Als *je* reist of handelt tegen de voorschriften of adviezen van een overheid dan bestaat er geen dekking voor gebeurtenissen of schade die direct verband houden met de reden op grond waarvan dit advies of voorschrift is afgegeven.

Wij vergoeden geen schade of bieden geen hulp die een direct of indirect gevolg is van een van de volgende algemene uitsluitingen als dit geldt voor *jou*, een *reisgenoot* of een *familielid*:

1. Schade, toestand of gebeurtenis die al bekend, te voorzien of te verwachten was op het moment dat *je* de *verzekering* afsloot;
2. *Letsel* opzettelijk toegebracht aan jezelf of een zelfmoordpoging van *jou*;
3. Normale zwangerschap of bevalling zonder complicaties, behalve wanneer dit uitdrukkelijk is meeverzekerd onder een afgesloten dekking;
4. Het gebruik of misbruik van alcohol of drugs, of daaraan gerelateerde fysieke symptomen. Dit geldt niet voor medicijnen voorgeschreven door een *arts* en gebruikt zoals voorgeschreven;
5. Handelingen met het doel schade te veroorzaken;
6. Werken als bemanningslid (inclusief als stagiair of in opleiding) aan boord van een vliegtuig, vaartuig of commercieel voertuig;
7. Deelname aan of training voor professionele of semiprofessionele sportwedstrijden;
8. Deelname aan of training voor een amateursportwedstrijd tijdens *je reis*. Hieronder valt niet deelname aan informele recreatieve sportwedstrijden of toernooien georganiseerd door hotels, resorts of cruiseschepen voor hun gasten;
9. Het beoefenen van *wintersport* en *risicosporten* tijdens *je reis*, tenzij dit uitdrukkelijk is meeverzekerd;
10. Deelname aan/het beoefenen van:
 - a. *Activiteiten op grote hoogte*;
 - b. *Vechtsporten*;
 - c. *Racen of racetrainingen in een gemotoriseerd voertuig of vaartuig*;
 - d. *Vrij duiken*.
11. Deelname aan strafbare feiten of het overtreden van veiligheidsvoorschriften;
12. Een *epidemie* of *pandemie*, behalve wanneer een *epidemie* of *pandemie* uitdrukkelijk is meeverzekerd onder een afgesloten dekking;

13. Een *natuurramp*, behalve wanneer een *natuurramp* uitdrukkelijk is meeverzekerd onder een afgesloten dekking;
14. Lucht-, water- of andere verontreiniging, of de dreiging van uitstoot van verontreinigende stoffen, inclusief thermische, biologische en chemische verontreiniging of besmetting;
15. Nucleaire reactie, straling of radioactieve besmetting;
16. Militaire dienst, behalve wanneer dit uitdrukkelijk is meeverzekerd onder een afgesloten dekking;
17. Sociale onrust, behalve wanneer dit uitdrukkelijk is meeverzekerd onder een afgesloten dekking;
18. Een *terroristische gebeurtenis*, behalve wanneer dit uitdrukkelijk is meeverzekerd onder een afgesloten dekking. Deze uitsluiting geldt niet voor de dekkingen Medische kosten en SOS hulpverlening;
19. *Molest en politieke risico's*;
20. *Cyber risico*;
21. Kosten naar aanleiding van acties, reiswaarschuwingen, reisadviezen of verboden van een overheid, behalve wanneer dit uitdrukkelijk is meeverzekerd onder een afgesloten dekking;
22. Volledige staking van de bedrijfsactiviteiten van een *reisaanbieder* om financiële redenen, ongeacht of faillissement wordt aangevraagd;
23. Beperkingen van een *reisaanbieder* met betrekking tot bagage, inclusief medische benodigdheden en apparatuur;
24. Schade veroorzaakt door langzaam werkende weersinvloeden of andere invloeden (natuurgeweld uitgezonderd), slijtage, de aard of een gebrek van de bagage, mot, knaagdieren en/of insecten.
25. Opzet, grove schuld of grote nalatigheid door *jou* of een *reisgenoot*;
26. *Je* bent van plan om gezondheidszorg of een medische behandeling te krijgen tijdens *je reis*.

SCHADE

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.

Wat verwachten *wij* van *je*?

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

1. Zo snel mogelijk contact met *ons* opneemt bij schade. Doe dit:
 - a. als een verzekerde overlijdt, binnen 24 uur. Dit kan per telefoon of email;
 - b. 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;
 - c. in alle andere gevallen binnen 28 dagen nadat *je* voor het eerst terug bent in Nederland. Heb *je* een geldige reden dat dit niet lukt, dan geldt een uiterste termijn van 180 dagen na terugkeer in Nederland.
2. Op *onze* voorstellen reageert. Hiervoor geldt een uiterste termijn van 180 dagen;
3. *Ons* de juiste en noodzakelijke informatie geeft en jezelf op de hoogte stelt van alle relevante belangrijke informatie;
4. De aanwijzingen van *onze* alarmcentrale opvolgt;
5. *Je* aan de wet houdt;
6. Goed zorgt voor *je* spullen;
7. Al het mogelijke doet om de schade te beperken;
8. Datgene naar *ons* stuurt waar *wij* om vragen.

Hoe stellen *we* de schade vast en hoe vergoeden *we* die?

1. *Je* hoort zo snel mogelijk van *ons* of *wij* de schade vergoeden. En hoeveel de vergoeding bedraagt.

2. Vul het (digitale) schadeformulier volledig en naar waarheid in. Zo kunnen *wij* de schade goed vaststellen.
3. *Je* moet in het bezit zijn van de originele rekeningen. Die kunnen *wij* namelijk bij *je* opvragen als bewijs.
4. Vergoeden *wij* schade aan een verzekerd object? Dan mogen *wij* van *je* vragen dat *je* het eigendom aan *ons* overdraagt.
5. *Wij* betalen de vergoedingen aan *jou*, tenzij *jij* *ons* hebt laten weten dat deze aan iemand anders betaald moeten worden. Als *jij* overlijdt, worden de vergoedingen aan de wettige erfgenamen betaald.

Expertise en contra-expertise

1. *Onze* schadebehandelaars beoordelen de schade op basis van de beschikbare stukken. In sommige gevallen kunnen *wij* ervoor kiezen om een onafhankelijke schade-expert in te schakelen.
2. Ben *je* het niet eens met de schadevaststelling door de expert? Dan kun *je* ook zelf een expert inschakelen. *Wij* raden *je* aan een deskundige uit te kiezen die door de beroepsgroep wordt erkend en zich houdt aan de Gedragscode Expertiseorganisaties. Dit omdat er anders een kans bestaat dat *wij* niet op zijn oordeel kunnen vertrouwen.
3. Kunnen deze experts het niet eens worden? Dan benoemen ze samen een derde expert. Die stelt de schade definitief vast en *jij* en *wij* moeten ons hieraan houden.
4. Is het eindadvies in *jouw* voordeel? Dan betalen *wij* ook de kosten van de contra-expert en de derde expert. Is dit niet het geval, dan zijn de kosten voor *jou*. De uiteindelijke vergoeding zal nooit hoger zijn dan het maximale bedrag dat in *je* Dekkingsoverzicht staat.

Wanneer vragen *wij* betaalde schade terug?

Wij vragen een schadevergoeding terug in de volgende gevallen:

1. Als een ander aansprakelijk is voor *jouw* schade. Dan hebben *wij* het recht om de schadevergoeding die *wij* hebben betaald, terug te vragen aan die ander.
2. Als *wij* er achteraf achterkomen dat schade toch niet verzekerd is. Dan mogen *wij* de vergoeding terugvragen.

ALGEMENE BEPALINGEN

Meerdere verzekeringen

1. Heb *je* recht op een vergoeding op basis van een andere verzekering, wet of regeling?
 - a. Dan krijg *je* via *onze* verzekering geen vergoeding;
 - b. *We* vergoeden wel de schade die niet door de andere verzekering, wet of regeling wordt betaald;
 - c. 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.
2. Heb *je* bij *ons* meerdere verzekeringen afgesloten voor hetzelfde risico? Dan keren we nooit meer uit dan twee keer het verzekerde bedrag.

Privacy en persoonlijke gegevens

Wij houden *ons* bij het verzamelen, verkrijgen en gebruiken van persoonlijke gegevens aan de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens en het Verbond van Verzekeraars. Voor meer informatie, kun *je* de bijlage Privacy raadplegen.

Hoe gaan *wij* met fraude om?

Een verzekering wordt op basis van vertrouwen afgesloten. Bij fraude zijn andere verzekerden en *wij* de dupe. Daarom doen *wij* er alles aan om fraude op te sporen en te onderzoeken. Bij het ontdekken van fraude nemen *wij* maatregelen zoals:

1. Een schade niet vergoeden.
2. Een uitgekeerde vergoeding terughalen.

3. Extra kosten die gemaakt zijn in rekening brengen.
4. De *verzekering(en)* bij *ons* opzeggen.
5. Aangifte doen bij de politie.
6. De fraude melden aan de Stichting Centraal Informatie Systeem (Stichting CIS). Hiermee waarschuwen *wij* andere verzekeraars voor fraudeurs.
7. Doorgeven van de persoonsgegevens aan het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars.
8. De persoonsgegevens opnemen in het interne Incidentenregister. Dit register is uitsluitend inzichtelijk voor de medewerkers van de afdeling Fraude.
9. De interne onderzoekskosten verhalen via Service Organisatie Directe Aansprakelijkheid (SODA). Hiervoor geldt een standaard schadevergoeding van € 532,-.

Premie betalen

1. *Je* moet de volledige 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.
2. 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 tussenliggende periode ben *je* dus niet verzekerd.

Wat doe je als je een klacht hebt?

Heb *je* een klacht? Neem dan contact met *ons* op via het mailadres klachten.nl@allianz.com. Kom *je* er met *onze* medewerker niet uit? Dan kun *je* de klacht indienen bij *onze* directie. Ben *je* daarna niet tevreden over *onze* oplossing, leg de klacht dan voor aan de rechter. Of aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl). Het adres is: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. *Je* kunt ook bellen: 0900-3552248. Of kijk op www.kifid.nl. Op de afgesloten verzekeringen geldt het Nederlandse recht.

Bijlage Privacy

Privacy en persoonlijke gegevens

Je leest nu onze Privacyverklaring. 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 de Nederlandse vestiging van AWP P&C S.A. met een statutaire zetel in Parijs, Frankrijk. We handelen ook onder de naam Allianz Assistance en zijn onderdeel van Allianz Partners SAS. Onze organisatie heeft een vergunning waarmee wij wereldwijd verzekeringen en diensten mogen aanbieden.

Allianz Assistance is verantwoordelijk voor de bescherming van jouw persoonsgegevens. Wij houden ons hiervoor aan de wet en regels voor gegevensbescherming.

2. Welke persoonlijke gegevens verzamelen we?

Als je 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, kenteken, reisgegevens, nationaliteit, identiteitsbewijs, beroep en gezinssamenstelling.
- Resultaten van fraude- en/of sanctiescreening.

Daarnaast verzamelen en verwerken wij ook bijzondere persoonsgegevens, zoals medische gegevens. 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. Zij kan deze gegevens verstrekken aan personen die betrokken zijn bij de hulpverlening. Ook geeft zij de informatie aan onze medisch adviseur.

3. Hoe verzamelen en gebruiken wij persoonlijke gegevens?

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

Doelen	Is jouw toestemming nodig?
Voor het accepteren en uitvoeren van je verzekeringsovereenkomst, het beheren van hieruit voortkomende relaties en om je snel en juist te kunnen informeren.	Nee
Voor onze financiële administratie.	Nee
Voor marketingactiviteiten. Bijvoorbeeld gericht op het vergroten van ons klantenbestand of om je te informeren over producten en diensten die mogelijk interessant zijn. Wij kunnen dit doen via e-mail, post, telefoon, website en apps. Als je deze vorm van communicatie niet prettig vindt, kun je bezwaar indienen of je 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 je persoonsgegevens tot een profiel. Dit heeft als doel onze communicatie en ons productaanbod aan te sluiten op jouw 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 jouw klantvoordeel of loyaliteitskorting te bepalen aan de hand van je profiel. Daarnaast om je bezoek aan onze website te personaliseren door producten, diensten, aanbiedingen en inhoud af te stemmen op je 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
Om 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. Om te voldoen aan verplichtingen volgens de wet (zoals het afdragen van belasting of screening vanwege de Sanctiewet).	Nee
Om een risico te herverzekeren. Dit houdt in dat wij zelf een verzekering afsluiten om het risico te spreiden.	Nee

Wij kunnen ook persoonlijke gegevens over je ontvangen uit openbare bronnen, zoals het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), RDW en het Kadaster. En van andere organisaties of personen, zoals bemiddelaars, gevolmachtigd agenten, werkgevers, hulpverleners, schadebehandelaars, andere verzekeraars, onderzoeksbureaus of instellingen voor fraude- preventie.

Hieronder staan doelen genoemd waarvoor wij geen nadrukkelijke toestemming van je 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 jouw 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 jou of een betrokkene zwaarder wegen. Wil je hier meer over weten? Neem dan contact met ons op (zie punt 9).

Wij hebben jouw persoonlijke gegevens nodig om onze producten en diensten te kunnen aanbieden en uitvoeren. Als je jouw persoonlijke gegevens niet met ons wilt delen, kunnen wij je geen verzekering aanbieden die aansluit bij jouw specifieke wensen.

4. Wie heeft toegang tot jouw persoonlijke gegevens?

Wij zorgen ervoor dat jouw persoonlijke gegevens worden verwerkt op een manier die past bij bovenstaande doelen. Hiervoor kunnen jouw gegevens aan de volgende partijen bekendgemaakt worden: overheden, andere Allianz Group bedrijven, andere verzekeraars, co-verzekeraars, her- verzekeraars, verzekeringstussenpersonen en banken. Al deze partijen zijn verantwoordelijk voor de bescherming van jouw 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 dienst- verlenende 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 gegevens delen om aan de wet te voldoen. Bijvoorbeeld aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) wanneer je hier een klacht hebt ingediend over onze producten of diensten. Wij kunnen ook gegevens uitwisselen met Stichting CIS in het kader van fraudebestrijding.

5. Waar worden mijn persoonlijke gegevens verwerkt?

Omdat onze hulpverlening wereldwijd is, kunnen je 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 je persoonsgegevens nooit aan partijen die geen rechten hebben om ze te verwerken.

Als een ander bedrijf van de Allianz Group jouw 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, vind je op www.allianz-assistance.nl/privacy. Als de Allianz BCR niet geldt, nemen wij aangepaste maatregelen. Deze zorgen ervoor dat de overdracht van je persoonlijke gegevens buiten de EER net zo goed beschermd is als binnen de EER. Wil je weten welke maatregelen dit zijn? Neem dan contact met ons op (zie punt 9).

6. Wat zijn je rechten rondom je persoonlijke gegevens?

Als het volgens de wet mag, heb je het recht om:

- Toegang tot je 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 ver- werkers en andere organisaties of personen met wie gegevens kunnen worden gedeeld.
- Je toestemming voor de verwerking van je persoonsgegevens in te trekken.
- Je persoonlijke gegevens aan te passen, bijvoorbeeld als je verhuisd bent.
- Te vragen om je persoonsgegevens te verwijderen uit ons systeem. Bijvoorbeeld als we ze niet meer nodig hebben voor bovengenoemde doelen en wij niet wettelijk verplicht zijn je gegevens langer te bewaren.
- Te vragen of wij de verwerking van jouw persoonlijke gegevens willen beperken. Bijvoorbeeld wanneer je twijfelt of je gegevens kloppen. De beperking geldt dan voor de periode waarin we de juistheid controleren.
- Je persoonlijke gegevens digitaal te ontvangen, voor jezelf of voor een nieuwe verzekeraar.
- Een klacht in te dienen bij ons en/of de Autoriteit Persoonsgegevens.

Als je hiervan gebruik wilt maken, kun je contact met ons opnemen. Je vindt onze contactgegevens bij punt 9. Meld hierbij je naam, e-mailadres, polisnummer (als je die hebt) en je vraag. Dit kan ook online via ons aan- vraagformulier op www.allianz-assistance.nl/privacy.

7. Hoe kun je bezwaar maken?

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

8. Hoe lang bewaren wij je persoonsgegevens?

We bewaren persoonlijke gegevens zeven jaar vanaf de datum waarop de verzekering eindigt, behalve als een kortere of langere bewaarperiode (wettelijk) nodig is. We gebruiken de gegevens alleen voor doelen waarvoor we ze hebben gekregen.

9. Hoe kun je contact met ons opnemen?

Als je vragen hebt over de manier waarop wij jouw persoonlijke gegevens gebruiken, neem dan per e-mail of post contact op:

Allianz Assistance

T.a.v. Data Privacy Officer
Poeldijkstraat 4, 1059VM AMSTERDAM
E-mail: privacy.nl@allianz.com

COVERAGE OVERVIEW AIR FRANCE CANCELLATION & DELAY

COVERAGE	WHEN IT APPLIES	MAXIMUM BENEFIT
Trip Cancellation	You have to cancel <i>your trip</i> before you depart	€ 5,000
	Deductible	Nil
Travel Delay	Your travel plans are delayed while you are on your trip	€ 250
	Additional travel costs to reach <i>your</i> destination or <i>primary residence</i> , and	
	Maximum reimbursement for prepaid travel costs and additional cost during the delay, per 24-hour period of delay	€ 100
	Minimum Required Delay	4 hours
Travel Assistance	24/7 assistance in case of personal emergencies during <i>your trip</i> and information services during the term of your insurance contract	service without cost coverage

Please note:

- The above is a brief description of the cover that applies to *your policy*. All coverages are subject to conditions and exclusions. Please read the *policy* carefully for full details.
- In the Definitions section, terms are explained that also apply to this Coverage Overview if those terms are used herein.
- The insured amounts apply to each insured person, unless stated otherwise.
- The *policy* is valid for *leisure trips* and *business trips*. In case of *business trips*, cover is only provided if the activities are of an administrative, commercial or supervisory nature.
- Area of validity:** The *policy* is valid for *trips* in the whole world.
Within the Netherlands, the *insurance* is only valid if the journey through the Netherlands is part of *your trip* abroad.
- Max duration:** The *policy* is valid for *trips* of up to 31 days.

Service Team:

call: +31 (0)20 - 561 87 09
e-mail: travel.nl@allianz.com

To file a claim:

www.allianz-protection.com

Emergency situation:

Directly call *our* emergency center: +31 (0)20 – 592 97 10

GENERAL CONDITIONS

WHO ARE WE AND WHAT CAN YOU EXPECT FROM US?

We are the Dutch branch of AWP P&C S.A. with its registered office in Paris, France. We also trade under the name Allianz Assistance.

Our visiting address is: Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam

And our postal address: PO Box 9444, 1006 AK Amsterdam

Chamber of Commerce Amsterdam, number: 33094603. We are registered with the Netherlands Authority for the Financial Markets (AFM) under number 12000535 and have a license from De Nederlandsche Bank N.V.

You may expect that we:

- work on the basis of mutual trust;
- react quickly to your request for help;
- think along with you;

- settle claims quickly.

WHOM DO WE INSURE?

We only insure residents of the Netherlands. This means that during the term of the insurance policy or policies *you* must:

- a. be registered in a Dutch Population Register;
- b. actually live in the Netherlands.

The insurance does not apply if *we* have already informed *you* that *we* do not wish to insure *you* (any longer). Have *you* already paid a premium? Then *we* will refund it

ABOUT THIS POLICY

This *policy* is *our* contract with *you*. Please read it carefully. *We* have tried to make it simple and easy to understand while also clearly describing the terms and conditions of *your* coverage. If *you* have any questions, just visit *us* online or give *us* a call using the contact information listed in Coverage Overview. And, if *your* travel arrangements change, please be sure to let *us* know so *we* can make any necessary updates to *your policy*.

This *policy* has been issued based on the information *you* provided at the time of purchase. *We* will provide the insurance described in this *policy* in return for payment of the premium and *your* compliance with all provisions of this *policy*. *You* will also notice that some words are italicized. These words are defined in the “Definitions” section. Words that are capitalized refer to the document and coverage names found in this *policy*. Headings are provided for convenience only and do not affect *your* coverage in any way.

WHAT THIS POLICY INCLUDES

This travel insurance *policy* covers only the sudden and unexpected specific situations, events, and losses included in this *policy*, and only under the conditions described. Please review this *policy* carefully.

NOTE: Not every loss is covered, even if it is due to something sudden, unexpected, or out of *your* control. Only those losses meeting the conditions described in this General Conditions document may be covered. Please refer to the General Exclusions section of this document for exclusions applicable to all coverages under *your policy*.

HOW TO READ THESE INSURANCE CONDITIONS?

Your insurance consists of several documents. Are there any contradictions in them? Then the agreements on the insurance certificate/policy sheet apply first. After that, the conditions of the covers apply and then the General and other conditions.

WHAT'S INSIDE

GENERAL CONDITIONS	1
DEFINITIONS	3
WHEN YOUR COVERAGE BEGINS AND ENDS	6
DESCRIPTION OF COVERAGES	7
A. TRIP CANCELLATION	7
B. TRAVEL DELAY	10
C. TRAVEL SERVICES DURING YOUR TRIP	11
GENERAL EXCLUSIONS	11
CLAIMS	12
GENERAL PROVISIONS	13

DEFINITIONS

Throughout this *policy*, words and any form of the word appearing in italics are defined in this section.

<i>Accommodation</i>	A hotel or any other kind of lodging for which <i>you</i> make a reservation or where <i>you</i> stay and incur an expense.
<i>Acts of war</i>	Acts of war include armed conflict (declared or undeclared), civil war, insurrection, domestic disturbances, rioting and mutiny. These six forms of acts of war and their definitions are part of the text filed by the Dutch Association of Insurers.
<i>Adoption proceeding</i>	A mandatory legal proceeding or other meeting required by law to be attended by <i>you</i> as a prospective adoptive parent(s) in order to legally adopt a minor child.
<i>Baggage</i>	Personal property <i>you</i> take with <i>you</i> or acquire on <i>your trip</i> .
<i>Business trip</i>	A <i>trip</i> of a business nature that is related to profession, company, job, study, internship or other work.
<i>Climbing sports</i>	An activity utilizing harnesses, ropes, belays, crampons, or ice axes. It does not include supervised climbing on artificial surfaces intended for recreational climbing.
<i>Cohabitant</i>	A person you currently live with and have lived with for at least 12 consecutive months and who is at least 18 years old.
<i>Computer system</i>	Any computer, hardware, software, or communication system or electronic device (including but not limited to smart phone, laptop, tablet, wearable device), server, cloud, microcontroller, or similar system, including any associated input, output, data storage device, networking equipment, or backup facility.
<i>Covered reasons</i>	The specifically named situations or events for which <i>you</i> are covered under this <i>policy</i> .
<i>Cyber risk</i>	Any loss, damage, liability, claim, cost, or expense of any nature directly or indirectly caused by, contributed to by, resulting from, or arising out of or in connection with, any one or more instances of any of the following: 1. Any unauthorized, malicious, or illegal act, or the threat of such act(s), involving access to, or the processing, use, or operation of, any <i>computer system</i>;

	- Any error or omission involving access to, or the processing, use, or operation of any <i>computer system</i>; - Any partial or total unavailability or failure to access, process, use, or operate any <i>computer system</i>; or - Any loss of use, reduction in functionality, repair, replacement, restoration or reproduction of any data, including any amount pertaining to the value of such data.
Departure date	The starting date of your planned <i>trip</i> .
Digital/electrical equipment	- Photo, film, video/DVD equipment. Including any associated image, sound and information carriers; - Sound and image equipment. This includes music carriers, including iPods and MP3 players, and navigation equipment that is not built into a motor vehicle; - Computers. Including: organisers including peripherals, software and any associated image, sound and information carriers; - Radio and television sets.
Doctor	Someone who is legally authorized to practice medicine or dentistry and is licensed if required. This cannot be <i>you</i> , a <i>traveling companion</i> , <i>your family member</i> , a <i>traveling companion's family member</i> , or the sick or injured person's <i>family member</i> .
Epidemic	A contagious disease recognized or referred to as an epidemic by a representative of the World Health Organization (WHO) or an official government authority
Family member	Your: - Spouse (by marriage, common law, domestic partnership, or civil union); <i>Cohabitants</i>; - Parents and stepparents; - Children, stepchildren, foster children, adopted children, or children currently in the adoption process; - Siblings; - Grandparents and grandchildren; - The following in-laws: mother, father, son, daughter, brother, sister, and grandparent; - Aunts, uncles, nieces, and nephews; - Legal guardians and wards; and - Paid, live-in caregivers;
First responder	Emergency personnel (such as a police officer, emergency medical technician, or firefighter) who are among those responsible for going immediately to the scene of an accident or emergency to provide aid and relief.
Free diving	Practicing underwater sports without the use of respiratory equipment.
High-altitude activity	An activity that includes, or is intended to include, going above 4500 meters in elevation, other than as a passenger in a commercial aircraft.
High risk sports	Sports that involve a higher than normal risk, including hunting, mountaineering, <i>climbing sports</i> , rappelling, caving, bungee jumping, skydiving, paragliding, hang gliding, ultralight flying and gliding, ice climbing, skeleton, bobsleigh riding, ice hockey, speed skiing, speed racing, skijoring, ski jumping, ski flying, figure jumping in freestyle skiing, ski mountaineering, paraskiing, heli-skiing, and underwater sports outside the recreational depth limit of 40 meters.
Hospital	An acute care facility that has a primary function of diagnosing and treating sick and <i>injured</i> people under the supervision of <i>doctors</i> . It must:

	1. Be primarily engaged in providing inpatient diagnostic and therapeutic services; 2. Have organized departments of medicine and major surgery; and 3. Be licensed where required.
Illegal act	An act that violates law where it is committed.
Injury	Physical bodily harm.
Leisure trip	A <i>trip</i> of a recreational nature that has nothing to do with profession, company, job, study, internship or other work
Local public transportation	Local, commuter, or other urban transit system carriers (such as commuter rail, city bus, subway, ferry, taxi, for-hire driver, or other such carriers) that transport <i>you</i> or a <i>traveling companion</i> less than 150 kilometers.
Mechanical breakdown	A mechanical issue, which prevents the vehicle from being driven normally, including an electrical issue, flat tire, or running out of fluids (except fuel).
Natural disaster	A large-scale extreme weather or geological event that damages property, disrupts transportation or utilities, or endangers people, including without limitation: earthquake, fire, flood, hurricane, or volcanic eruption.
Pandemic	An <i>epidemic</i> that is recognized or referred to as a pandemic by a representative of the World Health Organization (WHO) or an official government authority.
Policy	The travel insurance policy taken out. The insurance includes: 1. The insurance certificate or policy document; 2. The cover overview; 3. The General Terms and Conditions and the conditions of the coverages; 4. The Privacy Statement.
Political risks	By <i>political risks</i> we mean any kind of events, organized resistance or actions intending or implying the intention to overthrow, supplant or change the existing ruler or constitutional government, including but not limited to: • Nationalization; • Confiscation; • Expropriation (including Selective Discrimination and Forced Abandonment); • Deprivation; • Requisition; • Revolution; • Rebellion; • Civil commotion assuming to proportion of or amounting to an uprising; • Military and usurped power.
Primary residence	Your permanent, fixed home address for legal and tax purposes.
Quarantine	Mandatory involuntary confinement by order or other official directive of a government, public or regulatory authority, or the captain of a commercial vessel on which <i>you</i> are booked to travel during <i>your trip</i> , which is intended to stop the spread of a contagious disease to which <i>you</i> or a <i>traveling companion</i> has been exposed.
Refund	Cash, credit, or a voucher for future travel that <i>you</i> are eligible to receive from a <i>travel supplier</i> , or any credit, recovery, or reimbursement <i>you</i> are eligible to receive from <i>your</i> employer, another insurance company, a credit card issuer, or any other entity.
Service animal	Any dog that is individually trained to do work or perform tasks for the benefit of an individual with a disability, including a physical, sensory, psychiatric, intellectual, or other mental disability. Examples of work or tasks include, but are not limited

	to guiding people who are blind, alerting people who are deaf, and pulling a wheelchair. Other species of animals, whether wild or domestic, trained or untrained, are not considered service animals. The crime deterrent effects of an animal's presence and the provision of emotional support, well-being, comfort, or companionship are not considered work or tasks under this definition.
Severe weather	Hazardous weather conditions including but not limited to windstorms, hurricanes, tornados, fog, hailstorms, rainstorms, snow storms, or ice storms.
Terrorist event	An act, including but not limited to the use or threat of violence by any person or group of persons, acting alone, on behalf of or in connection with any organization or government and having political, religious, ideological or similar purposes and is recognized as such by the appropriate authorities in your country of residence. The intent is to influence a government and/or to frighten a large segment of the population. General civil disorder or unrest, protests, riots, <i>political risks</i> or <i>acts of war</i> are not included.
Traffic accident	An unexpected and unintended traffic-related event, <i>other than mechanical breakdown</i> , that causes <i>injury</i> , property damage, or both.
Travel carrier	A company licensed to commercially transport passengers between cities for a fee by land, air, or water. It does not include: 1. Rental vehicle companies; 2. Private or non-commercial transportation carriers; 3. Chartered transportation, except for group transportation chartered by <i>your</i> tour operator; or 4. <i>Local public transportation</i>.
Travel supplier	A travel agent, tour operator, airline, cruise line, hotel, railway company, or other travel service provider.
Traveling companion	A person or <i>service animal</i> traveling with <i>you</i> or traveling to accompany <i>you</i> on <i>your trip</i> . A group or tour leader is not considered a <i>traveling companion</i> unless <i>you</i> are sharing the same room with the group or tour leader.
Trip	<i>Your</i> travel to, within, and/or from a location away from <i>your primary residence</i> . It cannot last longer than the number of days shown on your Coverage Overview
Uninhabitable	A <i>natural disaster</i> , fire, flood, burglary, or vandalism has caused enough damage (including extended loss of power, gas, or water) to make a reasonable person find their home or destination inaccessible or unfit for use.
We, Us, or Our	AWP P&C S.A. - Dutch Branch (with registered office in Paris, France), also known as Allianz Assistance. Address: Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam.
Winter sports	Any snow- and/or ice- dependent sports.
You or Your	All persons listed as insured on the policy schedule.

WHEN YOUR COVERAGE BEGINS AND ENDS

You are only insured once *you* have paid the full premium and *we* have accepted *your* insurance application. The start date and end date of *your policy* are shown on your certificate of insurance. The *policy* is effective at 00:00 on the day after *we* receive the order and *you* pay the full premium. The order must be received and the full premium must be paid on or before the *departure date*.

Coverage is only provided for losses that occur while *your policy* is in effect.

Except for one-way and same-day return *trips*, the *departure date* and return date that *you* provided at time of purchase are counted as two separate days of travel when *we* calculate the duration of *your trip*.

Your policy ends on the coverage end date listed in *your* certificate of insurance. However, there are situations where *your policy* may end on a different date. If *your policy* was purchased with a one-way booking, *your* coverage end date will be the scheduled return date for *your trip*, as shown on *your* travel documents (not exceeding 31 days from the *departure date* shown on *your* travel documents).

Additionally, *your policy* will end on the earliest of:

1. At 23:59 on the day *you* cancel *your policy*; or
2. At 23:59 on the day *you* file a trip cancellation claim with *us*;
3. At 23:59 on the day *you* end *your trip*, if *you* end *your trip* early;
4. At 23:59 on the day *you* arrive at a medical facility for further care if *you* end *your trip* due to a medical reason; or
5. At 23:59 on the 31st day of the *trip*.

However, if *your* return travel is delayed due to a *covered reason*, *we* will extend *your* coverage period until the earlier of when *you* are able to return to *your* point of origin or *primary residence*, or until *you* arrive at a medical facility for further care following a medical repatriation or *trip* interruption.

Please note that this *policy* applies for a specific *trip* and cannot be renewed.

DESCRIPTION OF COVERAGES

In this section, *we* will describe the many different types of insurance coverages, which are included in *your policy*. *We* explain each type of coverage and the specific conditions that must be met for the coverage to apply.

Please note that exclusions may apply.

A. TRIP CANCELLATION

Do you need to cancel or postpone your trip because of one of the *covered reasons* listed below? Then *we* will reimburse the contractually payable cancellation fees or the costs of rebooking the *trip* so that total cancellation is not necessary. In your Coverage Overview you can read what *we* reimburse as a maximum.

Please note that this coverage only applies before you have left for your trip.

Also, if *you* prepaid for shared *accommodations* and *your traveling companion* cancels their *trip* due to one or more of the *covered reasons* listed below, *we* will reimburse any additional *accommodation* fees *you* are required to pay.

IMPORTANT: *You* must notify all of *your travel suppliers* within 72 hours of discovering that *you* will need to cancel *your trip* (this includes being advised to cancel *your trip* by a *doctor*). If *you* notify any *travel suppliers* later than that and get a smaller *refund* as a result, *we* will not cover the difference. If a serious illness, *injury*, or medical condition prevents *you* from being able to notify *your travel suppliers* within that 72-hour period, *you* must notify them as soon as *you* are able.

Covered reasons:

1. *You* or a *traveling companion* becomes ill or *injured*, or develops a medical condition disabling enough to make *you* cancel *your trip* (including being diagnosed with an epidemic or pandemic disease such as COVID-19).

The following conditions apply:

- a. A *doctor* advises *you* or a *traveling companion* to cancel *your trip* before *you* cancel it.
2. A *family member* who is not traveling with *you* becomes ill or *injured*, or develops a medical condition (including being diagnosed with an epidemic or pandemic disease such as COVID-19).

The following condition applies:

- a. The illness, *injury*, or medical condition must be considered life threatening by a *doctor*, or require hospitalization.
3. *You*, a *traveling companion*, *family member*, or *your service animal* dies on or after *your policy's* Coverage Effective Date and before *your trip*.
4. *You* or a *traveling companion* is *quarantined* before *your trip* due to having been exposed to:
 - a. A contagious disease other than an *epidemic* or *pandemic*; or
 - b. An *epidemic* or *pandemic* (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:
 - i. The *quarantine* is specific to *you* or a *traveling companion*, meaning that *you* or a *traveling companion* must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in *quarantine* due to an *epidemic* or *pandemic*; and
 - ii. The *quarantine* does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is traveling. This condition (ii) applies even if the *quarantine* order or directive specifically designates *you* or a *traveling companion* by name to be *quarantined*.
5. *You* or a *traveling companion* is in a *traffic accident* on the *departure date*.

One of the following conditions must apply:

- a. *You* or a *traveling companion* need medical attention; or
- b. *Your* or a *traveling companion's* vehicle, intended to be the primary mode of transportation during *your trip*, needs to be repaired because it is not safe to operate.
6. *You* are legally required to attend a legal proceeding during *your trip*.

The following condition applies:

- a. The attendance is not in the course of *your* occupation (for example, if *you* are attending in *your* capacity as an attorney, court clerk, expert witness, law enforcement officer, or other such occupation, this would not be covered).
7. *Your primary residence* becomes *uninhabitable*.
8. *You* or a *traveling companion* is terminated or laid off by a current employer after *your policy's* purchase date.

The following conditions apply:

- a. The termination or layoff is not *your* or *your traveling companion's* fault;
- b. The employment must have been permanent (not a temporary or agency contract), or with a temporary contract of at least 6 consecutive months.
9. *You* or a *travelling companion* secures new employment, after *your policy's* purchase date, for at least twenty hours a week after having been unemployed and receiving unemployment benefits. The new employment must require *your* or the *travelling companion's* presence at work during the originally scheduled *trip* dates.

10. *You or a traveling companion's primary residence* is permanently relocated by at least 150 kilometers due to a transfer by *your or a traveling companion's* current employer. This coverage includes relocation due to transfer by *your spouse's* current employer.
11. *You or a travelling companion* serving as a first responder is called in for duty due to an accident or emergency (including a *natural disaster*) to provide aid or relief during the originally scheduled *trip* dates.
12. *You or a traveling companion* receive a legal notice to attend an *adoption proceeding* during your *trip*.
13. *You, a traveling companion, or a family member* serving in the armed forces is reassigned or has personal leave status changed, except because of war or disciplinary action.
14. *You or a traveling companion* is medically unable to receive an immunization required for entry into a destination.
15. *Your or travel companion's* travel documents required for the *trip* are stolen.

This only applies if *you* make diligent efforts and provide documentation of *your* efforts to obtain replacement documents that would allow you to keep the originally scheduled *trip* dates
16. *You or a traveling companion* is refused a tourist visa by the authorities of the destination or transit country.
17. *You* find out *you* are pregnant after purchasing this *policy*. Or *you* have complications during pregnancy. This must be medically established by a *doctor* or specialist.
18. *You* need to attend the birth of a *family member's* child.
19. *Your* booked *accommodation* becomes *uninhabitable*.
20. Family outside *your* country of residence cannot accommodate *you* during your *trip*, as planned, because someone in their household has died, become seriously ill or *injured*, or developed a serious medical condition.
21. Government authorities order a mandatory evacuation due to a *natural disaster* at *your* destination that is in effect within 24 hours prior to *your* departure date.
This only applies if *your policy* was purchased prior to public knowledge of the event leading to the mandatory evacuation.
22. If divorce proceedings or dissolution of the notarial cohabitation agreement are initiated within four weeks after cancellation of *your trip* or if *you* end *your* non-formally established relationship before departure (*you* must be able to prove this).
23. *You or a traveling companion's* vehicle experiences a *mechanical breakdown* on the way to the departure point of *your trip* causing your late arrival there.
24. *You or a traveling companion's* primary vehicle intended for transporting *you* or the *travelling companion* to the point of *your trip's* departure or intended to be the primary mode of transportation during *your trip* is stolen.

25. *You* fail the final exam to complete a multi-year course at an accredited educational establishment, where *you* are a student, and *you* must re-take it.
26. *Your* tour operator or commercial event organizer cancels *your* multi-day tour or multi-day event that is the main purpose of *your trip* and was purchased prior to *your* departure date due to:
- A natural disaster;*
 - Severe weather.*

NOTE: We will not reimburse *you* for the cost of the cancelled multi-day tour or multi-day event. We will reimburse *you* for the pre-paid, non-refundable cost of accommodations for and transportation to and from the cancelled multi-day tour or multi-day event.

27. A *terrorist event* happens within 30 days of *your departure date* within 100 kilometers of any city *you* are traveling to during *your trip*, as indicated on *your* original itinerary.

This only applies if a *terrorist event* has not occurred within 40 kilometers of that city any time in the 30 days prior to the date of booking of *your trip*.

B. TRAVEL DELAY

If *your* or a *traveling companion's trip* is delayed for one of the *covered reasons* listed below, we will reimburse *you* for the following expenses, less available *refunds*, up to the maximum benefit shown in *your* Coverage Overview for travel delay:

- Your* lost prepaid *trip* expenses and additional expenses *you* incur while and where *you* are delayed for meals, accommodation, communication, and local transportation, subject to a daily (24 hours) limit listed in *your* Coverage Overview.
- If the delay causes *you* to miss the departure of *your* cruise or tour, necessary transportation expenses to either help *you* rejoin *your* cruise/tour or reach *your* destination.
- If the delay causes *you* to miss the departure of your flight or train due to a *local public transportation* delay on *your* way to the departure airport or train station, necessary transportation expenses to either help *you* reach *your* destination or return home.

NOTE: We will not reimburse *you* for any expenses that are *your travel carrier's* or *travel supplier's* responsibility.

The delay must be for at least the Minimum Required Delay listed in *your* Coverage Overview and due to one of the following *covered reasons*:

- A *travel carrier* delay;
- A strike, unless threatened or announced prior to the purchase of *your policy*
- You or a traveling companion is quarantined during your trip due to having been exposed to:
 - A contagious disease other than an *epidemic* or *pandemic*; or
 - An *epidemic* or *pandemic* (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:
 - The *quarantine* is specific to *you* or a *traveling companion*, meaning that *you* or a *traveling companion* must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in *quarantine* due to an *epidemic* or *pandemic*; and
 - The *quarantine* does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is traveling. This

condition (ii) applies even if the quarantine order or directive specifically designates *you* or a *traveling companion* by name to be *quarantined*.

4. A *natural disaster*;
5. Lost or stolen travel documents;
6. Hijacking, unless it is a *terrorist event*;
7. Civil disorder, except when this becomes an *act of war* or a *political risk*;
8. A *traffic accident*; or
9. A *travel carrier* denies *you* or a *traveling companion* boarding based on a suspicion that *you* or a *traveling companion* has a contagious medical condition (including an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19). This does not include being denied boarding due to *your* refusal or failure to comply with rules or requirements to travel or of entry to *your* destination.

C. TRAVEL SERVICES DURING YOUR TRIP

If *you* need travel services during *your trip*, we are available 24 hours a day. With *our* global reach and multi-lingual staff, *we* are here to help *you*.

Finding a **Doctor** or Medical Facility

If *you* need care from a *doctor* or medical facility while *you* are traveling, *we* can assist *you* in finding one.

Monitoring Your Care

If *you* are hospitalized, *our* medical staff will stay in contact with *you* and the *doctor* caring for *you*. *We* can also notify *your* family and *your doctor* back home of *your* illness or *injury* and update them on *your* status.

Lost Travel Documents Assistance

If *your* passport or other travel documents are lost or stolen, *we* can assist *you* in getting *your* documents replaced and can help *you* change *your* travel arrangements as required.

Emergency Language Translation

We can assist *you* with translation services in the event *you* need help in a foreign country.

GENERAL EXCLUSIONS

This section describes the general exclusions applicable to all coverages under your policy. An “exclusion” is something that is not covered by this insurance policy, and therefore no payment or service would be available.

This policy does not provide any coverage, benefit, or services for any activity that would violate any applicable law or regulation, including without limitation any economic/trade sanction or embargo.

If *you* have traveled against an order or advice against travel issued by your home country’s or trip destination’s government or local authority, this *policy* excludes any loss directly or indirectly resulting from, arising out of, or related to any reason for or subject of such travel order or advice.

This *policy* does not provide coverage for any loss that results directly or indirectly from any of the following general exclusions if they affect *you*, a *traveling companion*, or a *family member*:

1. Any loss, condition, or event that was known, foreseeable, intended, or expected when *your policy* was purchased;
2. *Your* intentional self-harm or if *you* attempt or commit suicide;

3. Normal, complication-free pregnancy or childbirth, except when and to the extent that normal, complication-free pregnancy or childbirth is expressly referenced in and covered;
4. The use or abuse of alcohol or drugs, or any related physical symptoms. This does not apply to drugs prescribed by a *doctor* and used as prescribed;
5. Acts committed with the intent to cause loss;
6. Operating or working as a crew member (including as a trainee or learner/student) aboard any aircraft or commercial vehicle or commercial watercraft;
7. Participating in or training for any professional or semi-professional sporting competition;
8. Participating in or training for any amateur sporting competition while on *your trip*. This does not include participating in informal recreational sporting competitions, tournaments organized by hotels, resorts, or cruise lines to entertain their guests.
9. Practicing *winter sports* and *high-risk sports* while on *your trip*;
10. Participating in the following activities:
 - a. Any *high-altitude activity*;
 - b. Personal combat or fighting sports;
 - c. Racing or practicing to race any motorized vehicle or watercraft; or
 - d. *Free diving*.
11. An illegal act resulting in a conviction, except when *you*, a *traveling companion*, or a *family member* is the victim of such act;
12. An *epidemic* or *pandemic*, except when and to the extent that an *epidemic* or *pandemic* is expressly referenced and covered;
13. *Natural disaster*, except when and to the extent that a *natural disaster* is expressly referenced and covered;
14. Air, water, or other pollution, or the threat of a pollutant release, including thermal, biological, and chemical pollution or contamination;
15. Nuclear reaction, radiation, or radioactive contamination;
16. Military duty, except when and to the extent that military duty is expressly referenced and covered;
17. Civil disorder or unrest, except when and to the extent that civil disorder or unrest is expressly referenced and covered;
18. *Terrorist events*, except when and to the extent that *terrorist events* are expressly referenced and covered. This exclusion does not apply to Medical expenses or Emergency assistance;
19. *Acts of war* and *political risks*;
20. *Cyber risk*;
21. Acts, travel alerts/bulletins, or prohibitions by any government or public authority, except when and to the extent that this is expressly referenced and covered;
22. Any *travel supplier's* complete cessation of operations due to financial condition, with or without filing for bankruptcy;
23. *Travel supplier* restrictions on any *baggage*, including medical supplies and equipment;
24. Ordinary wear and tear or defective materials or workmanship;
25. An act of gross negligence by *you* or a *traveling companion*;
26. *Your* intent to receive health care or medical treatment of any kind while on *your trip*; or

CLAIMS

By claims, we mean the costs to be incurred and the fees to be paid. *We* compensate damage by:

1. providing a service and/or;
2. replacing the insured object, or;
3. providing financial compensation.

What do we expect from *you*?

As with any insurance, there are rules. It is necessary that *you* follow them. *We* expect *you* to:

1. Contact *us* as soon as possible in the event of damage. Do this:
 - a. if an insured person dies, within 24 hours. *You* can do this by telephone or e-mail;
 - b. if an insured must be hospitalized for longer than 24 hours, within 7 days after admission. This can be done in writing or by e-mail;
 - c. in all other cases within 28 days after *your* first return to the Netherlands. If you have a valid reason why this cannot be done, a deadline of 180 days after *your* return to the Netherlands will apply.
2. Respond to *our* proposals. A deadline of 180 days applies;
3. Give *us* the correct and necessary information and inform yourself about all relevant important information;
4. Follow the instructions of *our* emergency center;
5. Adhere to the law;
6. Take good care of your belongings;
7. Do everything possible to limit the damage;
8. Send *us* what *we* ask for.

How do we determine the damage and how do we compensate it?

1. *You* will hear from *us* as soon as possible whether *we* compensate the damage. And the amount of the compensation.
2. Fill in the (digital) claim form completely and truthfully. This will enable *us* to assess the damage properly.
3. *You* must be in possession of the original invoices. *We* can request them from *you* as evidence.
4. Do *we* compensate damage to an insured object? If so, *we* may ask *you* to transfer ownership to *us*.
5. *We* pay the compensation to *you*, unless *you* have informed *us* that it should be paid to someone else. If *you* die, the compensation is paid to the legal heirs.

Expertise and counter-expertise

1. *Our* claims handlers assess the claim based on the available evidence. In some cases, *we* may choose to engage an independent claims expert.
2. Do *you* disagree with the expert's damage assessment? Then *you* can also call in an expert yourself. *We* advise *you* to choose an expert who is recognized by the profession and adheres to the Code of Conduct of Expertise Organizations. This is because otherwise there is a chance *we* cannot trust his opinion.
3. Can't these experts agree? Then they jointly appoint a third expert. He will make a final assessment of the damage and *you* and *we* must comply with this.
4. Is the final opinion in *your* favour? Then *we* also pay the costs of the contra-expert and the third expert. If not, the costs are yours. The final compensation will never exceed the maximum amount stated in *your* Coverage Overview.

When do we reclaim damages?

We will reclaim compensation in the following cases:

1. If another person is responsible for *your* damage, *we* have the right to ask that other person for the damages *we* paid.
2. If *we* find out afterwards that the damage is not insured after all. Then *we* are entitled to demand the reimbursement.

GENERAL PROVISIONS

Multiple insurances

1. Are *you* entitled to compensation on the basis of another insurance policy, law or regulation?
 - a. Then *you* will not receive any reimbursement via *our* policy;
 - b. *We* do compensate the damage that is not paid by the other insurance, law or regulation;

- c. If we do compensate damage or pay costs in advance at *your* request, *you* transfer *your* right to compensation from another insurance policy, law or regulation to *us* at that time.
2. Have *you* taken out multiple insurance policies with *us* for the same risk? Then *we* will never pay out more than twice the insured amount.

Privacy and personal details

When collecting, obtaining and using personal details, *we* comply with the guidelines of the Dutch Data Protection Authority and the Dutch Association of Insurers. For more information, please consult the annex Privacy.

How do we deal with fraud?

Insurance is concluded on the basis of trust. In case of fraud, other insured parties and *we* are the victims. That is why *we* do everything in our power to detect and investigate fraud. When fraud is discovered *we* take measures such as:

1. Not compensating a claim.
2. Recovering a paid compensation.
3. Charging for extra costs incurred.
4. Cancelling the insurance policy(s) with *us*.
5. Reporting the incident to the police.
6. Reporting the fraud to the Central Information System Foundation (Stichting CIS). This is how *we* warn other insurers for fraudsters.
7. Passing the personal details on to the Centre for Combating Insurance Fraud (Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude) of the Dutch Association of Insurers (Verbond van Verzekeraars).
8. Recording the personal data in the internal Incidents Register. This register can only be accessed by employees of the Fraud Department.
9. Recovering the internal investigation costs via Service Organisation Direct Liability (SODA). A standard compensation of €532 applies.

Paying premium

1. *You* must pay the premium in full within 30 days and in any case before the cover takes effect. If *you* fail to do so, *you* have no cover. *You* must pay the premium even if the insured period has passed.
2. Do *you* want to be insured? Then transfer the premium, the administration costs and any costs for the collection agency as quickly as possible. As soon as *we* have received this money, *you* will be insured again. This does not happen with retroactive effect. In the meantime, *you* are not insured.

What should you do if you have a complaint?

Do *you* have a complaint? Please contact us at klachten.nl@allianz.com. Are *you* unable to reach a solution with *our* employee? Then *you* can submit *your* complaint to *our* management. If *you* are not satisfied with our solution afterwards, *you* can take *your* complaint to court. Or to the Financial Services Complaints Institute (www.kifid.nl). The address is: PO Box 93257, 2509 AG The Hague. *You* can also call: 0900-3552248. Or go to www.kifid.nl. Dutch law applies to the insurance policies taken out.

Appendix Privacy

Privacy and personal data

You are now reading our Privacy Statement. This statement explains what personal data we collect, how and why we do this, and with whom we share this data.

1. About us

We are the Dutch branch of AWP P&C S.A, with our registered office in Paris, France. We also operate under the name Allianz Assistance and are a subsidiary of Allianz Partners SAS. Our organisation is licensed to provide insurance products and services worldwide.

Allianz Assistance is responsible for protecting your personal data, in which we comply with the applicable privacy protection laws and regulations.

2. What types of personal data do we collect?

If you apply for us for insurance, we collect and process the following personal data:

- Name and full address
- Sex, date of birth and age.
- Contact details (phone number, email address, etc.).
- Payment details (credit card, bank account number, etc.).
- Cover details of policies purchased.
- When using the website and apps: type of device used, browser, language, date, time and IP address.
- For specific types of insurance: location details, vehicle registration details/number plate, travel details, nationality, identity document, profession and family details.
- Results of fraud screening and/or sanctions screening.

In addition, we also collect and process particular personal data such as medical data. Our emergency centre will provide immediate assistance if you require hospitalisation and in the event of serious accidents or death. If the emergency centre deems this necessary, it can request data from an insured person, relatives, emergency workers and/or the attending physician. It may provide this information to the individuals involved in the emergency services and will pass this information on to our medical adviser.

3. How do we collect and use personal data?

The table below shows the purposes for which we use your personal data, plus details on whether we do or do not require your consent.

Purposes	Is your consent required?
In order to accept and perform your insurance contract, manage any relationships arising from this contract, and be able to inform you quickly and accurately.	No
For our financial records.	No
For marketing activities, e.g. expanding our customer base or to inform you of products and services of potential interest to you. We may do this by email, post or telephone, or through our website and apps. If you do not appreciate this form of communication, you can file an objection or revoke your consent (see point 9).	Yes, unless we have a legitimate interest in the processing operation.
For profiling purposes. 'Profiling' refers to the collection, analysis and amalgamation of your personal data into a profile. The purpose of profiling is to be able to tailor our communications and products to your personal preferences. We also use profiles to identify potential business risks.	Yes, unless we have a legitimate interest in the processing operation.
In order to make automated decisions, e.g. to calculate your premium and determine the amount of your customer discount or loyalty discount based on your profile. In addition, in order to personalise your visit to our website by tailoring our products, services, offers and content to your preferences.	Yes, unless the processing operation is necessary for the negotiation or performance of the insurance contract.
For statistical analysis and in order to further develop our products and services.	No
In order to prevent and control fraud, money laundering and terrorism financing and protect the security and integrity of the financial industry and our organisation, employees and customers.	No
In order to comply with statutory requirements (including the payment of taxes and screening under the Dutch Sanctions Act).	No
In order to reinsure risk. This means we take out insurance ourselves in order to diversify (spread) the risk.	No

We may also receive personal data relating to you from public sources, including Statistics Netherlands (Centraal Bureau voor de Statistiek/CBS), the Netherlands Vehicle Authority (RDW), the Cadastre (Land Registry) and other organisations or individuals, including brokers, authorised agents, employers, emergency services, claims adjusters, other insurers, research companies and fraud prevention agencies.

Below we have listed a number of purposes for which we do not require your express consent. If this is the case, we will process this personal data because we are authorised to do so and/or to comply with statutory requirements. This is the case, for example, if the processing of personal data is necessary:

- In order to enter into, or perform, an insurance contract.
- In order to protect your, or someone else's, interests.
- In order to satisfy statutory requirements.
- For the purpose of a general-interest role.
- Because we (or any other party or parties) have a legitimate interest in doing so, unless your interests or those of a party concerned are more compelling. Please feel free to contact us for more information (see point 9).

We require your personal data in order to be able to offer our products and provide our services. If you prefer not to share your personal details with us, we will not be able to offer you an insurance product that meets your specific requirements.

4. Who has access to your personal data?

We ensure that your personal data is processed in a way that is consistent with the purposes listed above. Your data may be disclosed to the following parties for this purpose: government authorities, other Allianz Group companies, other insurers, co-insurers, reinsurers, insurance agents and banks. All these parties are responsible for protecting your data.

We can also choose to share your data with parties whom we have instructed to process your data, including other Allianz Group companies, consultants, experts, legal counsels, repair technicians, physicians and service providers. These parties are not authorised to use your personal data for their own marketing activities without your consent.

We can share your data for (scheduled) corporate reorganisations, mergers, corporate sales, joint ventures, allocation or transfer, or in the event of a bankruptcy or the transfer of all or a portion of our business, or our assets or shares.

Finally, we may be required to share data in order to comply with the law, e.g. with the Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Dutch Financial Services Complaints Authority/Kifid) if you have filed a complaint with them regarding our products or services. We can also exchange data with Stichting CIS (Central Information System) as part of fraud control procedures.

5. Where is my personal data processed?

Since we provide assistance and support worldwide, your personal data can be processed both within and outside the European Economic Area (EEA) by the parties listed in point 4. We will always ensure that we make agreements with you regarding confidentiality and security and that these agreements comply with the data protection regulations. We will never share your personal data with any parties who are not authorised to process this data.

If another Allianz Group company processes your personal data outside the EEA, we will do so based on approved business regulations. This Allianz Privacy Standard (Allianz BCR), as it is known, provides the

appropriate protection for your personal data and applies to all Allianz Group companies.

A list of the Allianz BCR and Allianz Group companies which meet these requirements is available from www.allianz-assistance.nl/privacy. If the Allianz BCR does not apply, we will take the appropriate measures to ensure that the transfer of your personal data is as securely protected outside the EEA as within the EEA. Please feel free to contact us for more information about these measures (see point 9).

6. What are your rights related to your personal data?

If permitted under the law, you are entitled to:

- Request access to your personal data. You may ask questions as to how we have acquired this data and why it needs to be processed or about the contact details of the parties responsible, i.e. the data processors and other organisations or individuals with which or with whom we might share data.
- Revoke your consent for the processing of your personal data.
- Modify or update your personal data, for example if you have moved house.
- Ask to have your personal data deleted from our system, for example when we do not require it anymore for the purposes listed above and we are not required by law to retain your data any longer.
- Ask us to restrict the processing of your personal data, for example when you are in doubt as to whether your details are accurate. This restriction is valid for the period for which we check the accuracy.
- Receive your personal data electronically, for yourself or a new insurance company.
- File a complaint with us and/or the Autoriteit Persoonsgegevens (Personal Data Protection Authority).

Please contact us if you would like to avail of these rights; our contact details are listed under point 9. Please include your name, email address, policy number (if you have one) and your question. You can also do this by completing our online application form at the following link: www.allianz-assistance.nl/privacy

7. How can you file an objection?

You can object to the further processing of your personal data, or ask us to stop processing your data. We will always honour your request, unless we have been authorised for further processing under the law. Please contact us if you would like to file an objection; our contact details are listed under point 9.

8. How long will we retain your personal data?

We will keep your personal data for seven years from the maturity date of the insurance policy, unless a shorter or longer retention period is required by law. We will only use the data for the purposes for which we have received it.

9. How can you contact us?

If you have any questions about how we use your personal data, please contact us by email or post using the contact details listed below.

Allianz Assistance

Attn Data Privacy Officer

Poeldijkstraat 4, 1059 VM AMSTERDAM

Email: privacy.nl@allianz.com