

CareToDrive

ALGEMENE VOORWAARDEN CareToDrive Onderhoud

U leest nu de voorwaarden van het CareToDrive onderhoudscontract. De voorwaarden bestaan uit de Algemene Voorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden voor Onderhoud. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen en contracten betreffende het afsluiten van een CareToDrive onderhoudscontract. Met dit onderhoudscontract willen wij u onbezorgd laten rijden en heeft u recht op reguliere onderhoudsbeurten zoals voor-geschreven door de fabrikant van uw voertuig.

Eventuele uitzonderingen leest u in deze onderhoudscontractvoorwaarden. Het onderhoud en reparaties moeten worden uitgevoerd door een bij ons geregistreerde en aangewezen Service Partner.

Hoe leest u deze voorwaarden?

De afspraken over het onderhoudscontract staan op uw certificaat en in deze onderhouds-contractvoorwaarden. Staan er tegenstrijdigheden in de voorwaarden? Dan gelden eerst de afspraken die op het certificaathouder staan vermeld. Daarna gelden de Bijzondere Voorwaarden voor onderhoud en vervolgens de Algemene Voorwaarden van CareToDrive.



Inhoudsopgave

| | |
|--|---------------|
| A. Algemene Voorwaarden | pagina |
| 1. Wie zijn wij? | 3 |
| 2. Welk voertuig komt in aanmerking? | 3 |
| 3. Duur en einde van het Onderhoudscontract | 3 |
| 4. Waar heeft u recht op onderhoud? | 4 |
| 5. Wat verwachten we van u? | 4 |
| 6. Welke veranderingen meldt u ons binnen 14 dagen? | 5 |
| 7. Wanneer heeft u geen recht op onderhoud? | 5 |
| 8. Onderhoudscontract betalen | 6 |
| 9. Wat doet u als u een klacht heeft? | 6 |
| 10. Privacy en persoonlijke gegevens | 6 |
| 11. Hoe gaan wij met fraude om? | 6 |
| 12. Begripsomschrijvingen | 6 |
| | |
| B. Bijzondere Voorwaarden Onderhoud | 8 |
| 1. Onderhoud | 8 |
| 2. Aan wie betalen wij de kosten? | 8 |
| 3. Welke kosten vallen onder dit onderhouds-contract? | 8 |
| 4. Welke kosten vallen niet onder dit onderhouds-contract? | 8 |
| 5. Wie bepaalt of er aan een bepaald onderdeel onderhoud gepleegd kan worden? | 9 |
| 6. Wat gebeurt er met de onderdelen die door de Service Partner worden vervangen? | 9 |
| | |
| Privacy bijlage | 10 |

A. Algemene Voorwaarden

1. Wie zijn wij?

Wij zijn AWP Services NL B.V. met een statutaire zetel in Amsterdam. We handelen ook onder de naam Allianz Global Assistance.

Ons bezoekadres is:
Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam

En ons postadres:
Postbus 9444, 1006 AK Amsterdam
Kamer van Koophandel Amsterdam,
nummer: 33257431.

Aon Nederland c.v., onderdeel van Aon Groep Nederland B.V., bemiddelt bij het tot stand komen en de uitvoer van het onderhoudscontract. Aon Nederland c.v. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24061634.

One Underwriting B.V., 100% dochter van Aon Groep Nederland B.V., treedt op voor Aon CareToDrive en is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 33109041.

Aon CareToDrive is een handelsnaam van Aon Nederland c.v.

Bezoekadres Aon:
Admiraliteitskade 62
3063 AD Rotterdam
Telefoonnummer: 010 448 8875
E-mailadres: verzekeringen@aon.nl

2. Welk voertuig komt in aanmerking?

CareToDrive heeft betrekking op het voertuig waarvan het kenteken op het certificaat is vermeld.

3. Duur en einde van het Onderhoudscontract

- Het onderhoudscontract gaat in op de ingangsdatum die op uw certificaat staat vermeld en heeft een duur van 24 of 36 maanden.
- Na het afsluiten van het CareToDrive onderhoudscontract geldt een bedenperiode van 14 dagen. Gedurende deze periode kunt u CareToDrive zonder opgaaf van reden annuleren. Het betaalde bedrag inclusief belasting wordt dan gerestitueerd, tenzij er al onderhoud is gepleegd.
- Als u geen gebruik maakt van de bedenperiode dan stopt het onderhoudscontract alleen nog in de volgende gevallen, hetgeen als eerst van toepassing is:
 - wanneer de overeengekomen duur, zoals vermeld op uw certificaat is geëindigd;
 - bij verkoop van uw voertuig, een total loss als gevolg van een ongeval of export van het voertuig buiten Nederland. Als deze gebeurtenissen zich voordoen, dan kunt u CareToDrive zonder opzegtermijn beëindigen na overlegging van bewijsstukken. Eventueel teveel betaalde bedragen krijgt u van ons terug. Als u uw voertuig verkoopt, dan gaat dit onderhoudscontract niet automatisch over naar de koper, c.q. de nieuwe eigenaar. U kunt het onderhoudscontract niet overzetten naar een ander voertuig. Het onderhoudscontract geldt alleen voor het voertuig dat op het certificaat van CareToDrive staat vermeld.
- Wij zijn te allen tijde gerechtigd het onderhoudscontract tussentijds te

beëindigen indien u toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van uw verplichtingen.

- U bent te allen tijde gerechtigd het onderhoudscontract tussentijds te beëindigen indien wij aantoonbaar en toerekenbaar tekort schieten in de nakoming van onze verplichtingen zonder dat er sprake is van overmacht.
- Het onderhoudscontract kan stoppen als wij de kosten van een onderhoudsbeurt hebben betaald. Tot 30 dagen na een betaling mogen wij u laten weten dat uw onderhoudscontract stopt, onder voorwaarde dat wij moeten aangeven waarom het redelijk is dat het onderhoudscontract stopt.
- Het onderhoudscontract kan stoppen als wij onderhoud hebben afgewezen. Tot 30 dagen na de afwijzing mogen we u laten weten dat het onderhoudscontract stopt. Wij moeten wel aangeven waarom het redelijk is dat het onderhoudscontract stopt.
- Het onderhoudscontract stopt als de CareToDrive verzekering (tussentijds) stop wordt gezet. Het contract stopt dan op dezelfde datum als het de verzekering.

In alle andere gevallen eindigt het onderhoudscontract automatisch op de einddatum die op het certificaat staat. Let op: uw recht op onderhoud kan eerder komen te vervallen bij overschrijding van de maximaal te rijden kilometers, zoals vermeld op het certificaat. Bij tussentijdse overschrijding van de maximaal te rijden kilometers, zoals vermeld op het certificaat, vervalt uw recht op onderhoud direct. Uw betalingsverplichting van de nog resterende maandtermijnen van de overeenkomst blijft echter wel bestaan. Dit bedrag bestaat namelijk uit kosten die wij bij aanvang van CareToDrive calculeren op basis van de looptijd in combinatie met het gekozen maximum aantal te rijden kilometers. U kunt het gekozen maximum kilometers niet tussentijds aanpassen.

4. Waar heeft u recht op onderhoud?

U mag onderhoud laten uitvoeren bij een vestiging van de aan u toegewezen Service Partner in Nederland.

5. Wat verwachten we van u?

Zoals bij elk onderhoudscontract zijn er regels en verplichtingen waaraan u moet voldoen. Wij verrichten geen dienst, reparatie en/of onderhoudsservice als u een verplichting niet of niet op tijd nakomt en daarmee onze belangen schaadt. Wij verwachten dat u:

- in de gaten houdt wanneer het onderhoud gedaan moet worden en dat u op tijd naar de toegewezen Service Partner gaat;
- alle door de door ons aangewezen Service Partner of het voertuig zelf aangegeven onderhoud (zoals weergegeven op de boordcomputer of vermeld in kennisgeving van terugroepacties c.q. product-aanpassingen) laat uitvoeren;
- onderhoud laat uitvoeren in Nederland, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is;
- op verzoek aantoont dat het betreffende voertuig steeds tijdig is onderhouden zoals voorgeschreven (volgens de officiële regels en normen zoals gespecificeerd door de fabrikant). Dat houdt in dat de gehele onderhoudsgeschiedenis moet worden vastgelegd in het (digitale) serviceboekje en moet worden geraadpleegd in het geval van een reparatie die door de door ons aangewezen Service Partner wordt uitgevoerd;
- zorgt dat de vereiste controles van koelvloeistof en motorolie zoals vermeld in de garantie- en onderhoudshandleiding regelmatig worden uitgevoerd en dat de koelvloeistof en de motorolie indien nodig worden aangevuld tot de standaardhoeveelheden met de juiste vloeistoffen;
- onderhoud of reparatie zo snel mogelijk meldt;
- de instructies opvolgt van de door ons aangewezen Service Partner;

- alle informatie geeft die nodig is om uw recht op onderhoud, reparatie of hulp aan te tonen en dat u meewerkt aan een onderzoek dat wij doen;
- defecten in elk geval meldt bij de door ons aangewezen Service Partner binnen de looptijd van CareToDrive;
- alle onderhoud dat door CareToDrive wordt gedekt laat uitvoeren door de door ons aangewezen Service Partner;
- de instructies in de Algemene Voorwaarden volgt en alle vereiste informatie verstrekt aan CareToDrive en/of de door ons aangewezen Service Partner en niets doet wat de belangen van ons kan schaden;
- handelt in overeenstemming met de Nederlandse wet.
- Als u niet aan deze verplichtingen voldoet, dan heeft u geen recht op onderhoud volgens het onderhoudscontract.

Wij zijn gerechtigd om het onderhoudscontract te beëindigen als u niet aan de bovenstaande regels voldoet. Let op: als u deze regels niet naleeft, kan de geldigheid van uw CareToDrive onderhouds-contract komen te vervallen. In dat geval kunnen we besluiten om geen onderhoud, reparatie/-vervanging te bieden.

6. Welke veranderingen meldt u ons binnen 14 dagen?

- Een verhuizing in en buiten Nederland. U verhuist naar een buitenlands adres, waardoor het onderhoudscontract stopt;
- U verblijft langer dan 1 jaar in het buitenland: het onderhoudscontract stopt;
- Het voertuig wordt verbouwd of omgebouwd; Bijvoorbeeld met onderdelen die later aan het voertuig zijn toegevoegd;
- Het voertuig krijgt een ander kenteken;
- Het voertuig is total loss verklaard;
- Het voertuig wordt verkocht

- Het voertuig wordt gestolen; Meldt u dit ons direct;
- Het voertuig is meer dan 180 dagen achter elkaar in het buitenland;
- Het overlijden van de certificaathouder; de erven melden het overlijden.

7. Wanneer heeft u géén recht op onderhoud?

Wij vergoeden geen (onderhouds)kosten en wij verlenen geen diensten aan personen, ondernemingen, overheden en andere partijen aan wie dit niet is toegestaan als gevolg van nationale of internationale afspraken (sanctielijsten). U heeft in de volgende gevallen geen recht op onderhoud als de (onderhouds)kosten het gevolg zijn van:

- opzet, grove schuld of nalatigheid van uzelf of iemand anders aan wie u het voertuig heeft toevertrouwd (zoals verwaarlozing of verkeerd gebruik);
- onbevoegdheid van de bestuurder om met het voertuig te rijden, zoals geen geldig rijbewijs, ontzegging van de rijbevoegdheid, rijden onder invloed van alcohol, drugs of medicijnen;
- deelname aan strafbare feiten;
- niet-naleving van veiligheidsvoorschriften;
- betrokkenheid bij misdaden, opstootjes en vechtpartijen;
- overmatig gebruik van alcohol of verdovende middelen;
- deelname aan rally- en racewedstrijden of daaraan gerelateerde voorbereidingen;
- gevaarlijke handelingen (roekeloosheid) en deelname aan expedities;
- molest, atoomkernreacties of nucleaire reacties. We bieden geen ondersteuning, vergoeding of verlenen geen dienst als u:
- niet voorzichtig genoeg bent geweest. U moet redelijke maatregelen hebben

genomen om de kosten te voorkomen;

- belangrijke informatie of wijzigingen niet heeft doorgegeven;

Tot slot is er geen recht op onderhoud als het volgende het geval is:

- u krijgt de kosten al vergoed op basis van een regeling, wet of ander onderhoudscontract of u zou de kosten vergoed krijgen als u dit onderhoudscontract niet had;
- uw voertuig voldoet niet aan de acceptatievoorwaarden;
- onderhoud en vervanging van onderdelen, in verband met slijtage, vinden plaats buiten de onderhoudscontractperiode;
- onderhoud wordt niet uitgevoerd volgens de specificaties van de fabrikant.

8. Onderhoudscontract betalen

Het bedrag dat u aan ons betaalt bevat de kosten voor onderhoud, APK en vervanging, inclusief de BTW. De hoogte van dit bedrag staat vermeld op uw certificaat.

- De verplichting tot betaling van het onderhoudscontract gaat in op de ingangsdatum van het onderhoudscontract. Een nota moet binnen 14 dagen na factuurdatum voldaan worden. Als u dit bedrag niet tijdig betaalt, heeft u geen recht op onderhoud. De nog onbetaalde bedragen blijft u wel verschuldigd.
- Als u niet tijdig of een niet volledige betaling doet van de verschuldigde bedragen en/of facturen wordt door ons een aanmaning verzonden, hierin taat dat u een termijn van 14 dagen krijgt om alsnog te betalen. In de aanmaning wordt het bedrag aan incassokosten genoemd, dat na het verstrijken van de termijn in rekening wordt gebracht. U blijft verplicht de administratie- en incassokosten op grond van artikel 6:96 BW te betalen. Bij niet tijdige betaling bent u de van toepassing zijnde wettelijke rente op grond van artikel 6:119 BW verschuldigd.

9. Wat doet u als u een klacht heeft?

Heeft u een klacht? Neem dan contact met ons op. Komt u er met onze medewerker niet uit? Dan kunt u de klacht indienen bij onze directie. Bent u daarna niet tevreden over onze oplossing? Leg de klacht voor aan de rechter. Voor de afgesloten contracten geldt het Nederlandse recht.

10. Privacy en persoonlijke gegevens

Wij houden ons bij het verzamelen, verkrijgen en gebruiken van persoonlijke gegevens aan de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens. Voor meer informatie kunt u de bijlage Privacy Statement raadplegen.

11. Hoe gaan wij met fraude om?

Het onderhoudscontract van CareToDrive wordt op basis van vertrouwen afgesloten. Bij fraude zijn andere deelnemers 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:

- Een onderhoud en/of uw gemaakte kosten niet vergoeden.
- Een uitgekeerde vergoeding terughalen.
- Extra kosten die gemaakt zijn in rekening brengen.
- De contracten en verzekeringen bij ons opzeggen.
- Aangifte doen bij de politie.

12. Begripsomschrijvingen

Specifieke termen die in deze voorwaarden worden gebruikt worden als volgt gedefinieerd:

- Atoomkernreacties: Iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt zoals kernfusie, kernsplijting, kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit;
- CareToDrive: CareToDrive, een label van Aon Nederland dat bemiddelt bij het tot stand komen van dit onderhoudscontract en dat de uitvoer ervan beheert.
- CareToDrive onderhoudscontract: Het onderhoudscontract voor uw voertuig

waarvoor deze voorwaarden en het certificaat van CareToDrive gelden.

- **Certificaat:** De bevestiging van het onderhoudscontract volgens deze voorwaarden, waarin alle relevante gegevens staan vermeld over o.a. de certificaathouder en het geregistreerde voertuig.
- **Defect:** Het daadwerkelijke falen van een of meer gedekte mechanische, elektrische of elektronische onderdelen van het voertuig door interne oorzaken, resulterend in ongeschiktheid van het betreffende onderdeel voor het doel waarvoor het was ontworpen.
- **Fabrikant:** De producent van het voertuig en originele onderdelen van het voertuig.
- **Fraude:** Het doelbewust verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie met de opzet CareToDrive te misleiden bij de aanvraag van dit onderhoudscontract of ons bij het vragen om vergoeding van onderhoud, herstel of reparatie.
- **Molest:** Hieronder valt het volgende:
 - **Gewapend conflict:** als staten of georganiseerde partijen elkaar (of de een de ander), bestrijden met wapens of militaire machtsmiddelen. Hieronder valt ook het gewapend optreden van een Vredesmacht van de Verenigde Naties;
 - **Burgeroorlog:** een gewelddadige strijd tussen meerdere inwoners van eenzelfde staat;
 - **Opstand:** georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, gericht tegen het openbaar gezag;
 - **Binnenlandse onlusten:** georganiseerde gewelddadige handelingen, op verschillende plaatsen binnen een staat;
 - **Oproer:** een georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, gericht tegen het openbaar gezag;
 - **Muiterij:** een georganiseerde gewelddadige beweging van leden van een gewapende

macht, gericht tegen het openbaar gezag;

- **Nucleaire reactie:** elke nucleaire reactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusie, kernsplitsing of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.
 - **Onderhoudscontractperiode:** De periode waarin u diensten ontvangt in het kader van CareToDrive. De onderhoudscontractperiode is 24 of 36 maanden. Deze periode gaat in op de datum die op het certificaat van CareToDrive staat vermeld.
 - **Service Partner:** Een (dealer-) werkplaats of garagebedrijf dat met CareToDrive samenwerkt, bij ons is geregistreerd en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel (KvK). CareToDrive laat (gebruikte) voertuigen bij deze Service Partner (en aangesloten vestigingen) controleren, repareren en onderhouden.
 - **Slijtage:** De geleidelijke achteruitgang in de kwaliteit van onderdelen en materialen door niet te voorkomen wrijvingen en/of invloeden bij normaal gebruik.
 - **U/Uw/Certificaathouder:** De contractpartij en de eigenaar van het betreffende voertuig.
 - **Voertuig:** Het (personen) voertuig of de bestelwagen met het kenteken dat staat vermeld en dat u terugvindt op uw CareToDrive certificaat.
- Ook is het volgende van toepassing:
- Het voertuig is niet zwaarder dan 3500 kg bruto;
 - De datum van de eerste registratie (op aankoopdatum c.q. startdatum CareToDrive) is niet langer dan 8 jaar geleden;
 - Het totaal aantal gereden kilometers ligt niet hoger dan 100.000 km;
 - Het motorvermogen de 250 KW (341 PK) niet overschrijdt.
- **We/Wij/Ons:** AWP Services NL B.V.

B. Bijzondere Voorwaarden

1. Onderhoud

Onderhoud wordt bepaald aan de hand van de voorschriften en richtlijnen van de fabrikant van uw voertuig. Behalve eventuele uitzonderingen die u hieronder leest in deze voorwaarden, heeft u recht op uitvoering van onderhoudsbeurten. Onderhoud dient uitgevoerd te worden door een bij ons geregistreerde en een door ons aangewezen Service Partner.

2. Aan wie betalen wij de kosten?

Wij betalen de kosten direct aan uw Service Partner. Dit doen we als u daar recht op heeft onder de voorwaarden van dit onderhoudscontract. U hoeft de kosten dus niet zelf vooruit te betalen.

3. Welke kosten vallen onder dit onderhoudscontract?

- Normaal regulier onderhoud
- Normale slijtage
- Oliefilter
- O-ring
- Luchtfilters
- A/C-filter
- Brandstoffilters
- Bougies
- Olie
- Ruitenwisservloeistof
- Koelvloeistof
- Remvloeistof
- A/C-vloeistof
- Remschijven voor
- Remschijven achter
- Remblokken voor
- Remblokken achter

- Koppeling
- Ruitenwissers voor
- Ruitenwissers achter
- Accu
- Distributieriem/ketting
- Schokdempers voor
- Schokdempers achter
- Vaste vergoeding lampen (standaard en halogeen)

4. Welke kosten vallen niet onder dit onderhoudscontract?

Het is mogelijk dat CareToDrive vervanging of reparatie vergoed op grond van het CareToDrive Reparatiekostenverzekering, in dat geval verwijzen wij u naar de Reparatiekostenverzekering voorwaarden.

- Extra onderhoudskosten veroorzaakt door geweld, overmacht of waterlekage in het voertuig.
- Onderhoudskosten veroorzaakt door een ongeval of externe gebeurtenis.
- Kosten voor onderdelen en arbeidsloon die niet binnen het geplande onderhoud vallen.
- Glasschade.
- Onnodige of overmatige slijtage door verkeerd gebruik van het voertuig (bijv. met slippende koppeling een berg op rijden met een caravan).
- Extra onderdelen.
- Extra onderhoudskosten doordat het voertuig aangepast of uitgebreid is. Bijvoorbeeld met onderdelen of accessoires die niet voldoen aan de Europese minimumkwaliteitsnormen of banden die niet goed passen.
- Kalibratie, bandenwissel.
- Extra onderhoudskosten als gevolg van schade door een steenmarter.

- Extra onderhoudskosten doordat het voertuig meedoet aan een wedstrijd. Bijvoorbeeld een snelheidsrit, een behendigheidsrit of training hiervoor.
- Banden of slijtageonderdelen anders dan vermeld.
- Schade aan de lak.
- Extra kosten omdat u het voertuig niet (op tijd) hebt onderhouden volgens de richtlijnen van de fabrikant.

5. Wie bepaalt of er aan een bepaald onderdeel onderhoud gepleegd kan worden?

Wij bepalen of onderhoud nodig is. Dit doen wij met behulp van de informatie uit uw voertuig en alleen binnen uw onderhoudscontractperiode. Dan bepalen wij of het onderdeel gemaakt of vervangen kan worden.

6. Wat gebeurt er met de onderdelen die door de Service Partner worden vervangen?

Deze onderdelen worden eigendom van ons en deze laat u achter bij de aan u toegewezen Service Partner.

Privacy bijlage

Privacy

Per 25 mei 2018 vormt deze bijlage een geheel met de onderhoudscontractvoorwaarden.

Op onze website www.allianz-assistance.nl/ voorwaardenoverzicht vind je altijd de meest actuele versie van de algemene voorwaarden en productvoorwaarden van de contracten.

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 AWP Services NL B.V. met een statutaire zetel in Amsterdam. We handelen ook onder de naam Allianz Global Assistance en zijn onderdeel van Allianz Partners SAS. Onze organisatie heeft een vergunning waarmee wij wereldwijd verzekeringen en diensten mogen aanbieden. Allianz Global Assistance is verantwoordelijk voor de bescherming van jouw persoonsgegevens. Wij houden ons hiervoor aan de wet en regels voor gegevens-bescherming.

2. Welke persoonlijke gegevens verzamelen we?

Als je een onderhoudscontract 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.).
- Gegevens van afgesloten contracten.
- Bij gebruik van de website en apps: type apparaat, browser, taal, datum, tijd en IP-adres.
- Bij bepaalde contracten: locatiegegevens,

kenteken, reisgegevens, nationaliteit, identiteitsbewijs, beroep en gezinsamenstelling.

- Resultaten van fraude- en/of sanctie-screening. 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 onderhoudscontract, 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 onderhoudsovereenkomst.

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.

Nee

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 fraudepreventie. 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 onderhoudscontract 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, herverzekeraars, 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 dienstverlenende bedrijven. Deze partijen mogen je persoonlijke gegevens niet gebruiken voor hun eigen marketingactiviteiten zonder jouw toestemming.

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

Tot slot kunnen we 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 verwerkers 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 verhuist 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, certificaatnummer (als je die hebt) en je vraag. Dit kan ook online via ons aanvraagformulier 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 het onderhoudscontract 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 Global Assistance

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

10. Hoe vaak vernieuwen we deze privacy-verklaring?

We updaten deze privacyverklaring regelmatig. De laatste versie is beschikbaar op onze website:

www.allianz-assistance.nl/privacy

Als er een belang rijke wijziging plaatsvindt, informeren we je direct. Deze privacy-verklaring is voor het laatst bijgewerkt in april 2018.

Over Aon

Aon plc (NYSE:AON) is een toonaangevende wereldwijde dienstverlener op het gebied van risk, retirement en health. Aon analyseert de personele risico's en bedrijfsrisico's, geeft passend risicoadvies, zorgt voor de (financiële) oplossing en staat klanten bij als een incident de bedrijfscontinuïteit bedreigt. Zo helpen wij klanten succesvol te ondernemen.

Aon heeft in Nederland 15 locaties met 2.600 medewerkers en wereldwijd meer dan 50.000 medewerkers in ruim 120 landen. Ga voor meer informatie naar www.aon.nl.

© 2021 Aon Nederland

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aon.

www.aon.nl

