

Handelsvoorwaarden

Reisverzekering

Columbus Direct

NLC-FSATOB-09

Gelieve dit document zorgvuldig te lezen.

Hierin staan de handelsvoorwaarden beschreven die wij hanteren ten opzichte van onze klanten alsmede onze wettelijke en statutaire verplichtingen. Er staan ook een aantal verantwoordelijkheden van U als Verzekerde in in deze handelsvoorwaarden. Mocht U hier vragen over hebben, neem dan onmiddellijk contact met ons op.

Over onze organisatie

Columbus Travel Insurance Services Limited (handelend onder de naam Columbus Direct) is een verzekeringstussenpersoon, gemachtigd en erkend door de Financial Services Authority (FSA) om verzekeringen aan te bieden. Ons FSA registratienummer is 311897; U kunt deze informatie controleren op de website van de FSA www.fsa.gov.uk/register of door hen te bellen naar nummer +44 (0) 845 606 1234

Ons Adres

U kunt contact met ons opnemen via:

Columbus Direct
19 Bartlet Street,
Croydon, CR2 6TB, Verenigd Koninkrijk.

Wij zijn geregistreerd als:

Columbus Travel Insurance Services,
17 Devonshire Square,
London, EC2M 4SQ, Verenigd Koninkrijk.

Eigendom

Wij zijn indirect eigendom van de organisatie van wie ook **PTI Insurance Company Limited (PTI)** eigendom is.

Onze Producten en diensten

Wij bieden een reeks verzekeringen aan die allen door de verzekeraar Lloyd's zijn gewaarborgd. Wij zijn tevens geautoriseerd om namens hen polis documentatie en/of certificaten te verstrekken.

Communicatiemogelijkheden

Normaal gesproken zal alle correspondentie via post en email verlopen. Laat het ons alstublieft weten indien U geen prijs stelt op contact via email.

Openbaringsplicht

Voordat U een polis bij ons afsluit, heeft U de plicht om alle belangrijke informatie die bij U bekend zijn, of die redelijkerwijs onder deze omstandigheden bij U bekend zouden moeten zijn, aan ons door te geven, wanneer deze relevant zijn met betrekking tot ons besluit of wij het risico om U te verzekeren kunnen aanvaarden en zo ja, onder welke voorwaarden. Deze belangrijke

informatie betreft elk feit, medisch of anders, dat voor ons een verhoging van het risico teweeg brengt en dat ons waarschijnlijk beïnvloedt in de beoordeling, de goedkeuring of de voortzetting van uw verzekering. Wees U alstublieft bewust van het feit dat het niet doorgeven aan ons van belangrijke informatie kan resulteren in ongeldigheid van UW polis.

Het is zeer belangrijk dat alle informatie door U ingevuld op aanvraagformulieren, claimformulieren en verklaringen aan de verzekeraars correct is. Als een formulier of verklaring door iemand anders namens U wordt ingevuld dan is het Uw verantwoordelijkheid dat de antwoorden op alle vragen compleet en correct zijn. Wij adviseren U om kopieën te bewaren van alle correspondentie die U naar ons of direct naar de verzekeraars stuurt.

Prijzen en kosten

Tenzij anders aangegeven komen er bij het afsluiten of vernieuwen van Uw polis bij ons geen extra kosten bovenop de verzekeringspremie.

Betalingsmogelijkheden

Wij accepteren betalingen met credit cards of per eenmalige automatische afschrijving.

Afhandeling van financiën van klanten en de verzekeraars

Wij innen en bewaren betalingen als verzekerings tussenpersoon.

Offertes

Tenzij anders verklaard in onze documentatie, alle offertes die voor nieuwe verzekeringen worden verstrekt zijn geldig voor een periode van 31 dagen vanaf de datum van uitgifte.

Vertrouwelijkheid

Alle informatie die door onze cliënten wordt verstrekt wordt vertrouwelijk behandeld en wordt slechts gebruikt tijdens het aanvragen, bevestigen en administratief verwerken van Uw verzekering. Dit kan tevens het vrijgeven van informatie aan tussenpersonen en dienstverleners zoals schade experts en erkende partners voor schadeafhandeling betekenen. Met een aantal uitzonderingen, bijvoorbeeld informatie gevraagd door een hof, een regelgevende instantie, of informatie die reeds in het openbare domein is, zullen wij zonder uw toestemming geen informatie aan een andere partij vrijgeven.

Wij zijn geregistreerd in het kader van de Data Protection Act 1998 en wij doen al het mogelijke om dit na te leven in onze omgang met persoonsgegevens.

Veranderingen in uw dekking

Wij zullen normaal gesproken verzoeken om Uw dekking te verhogen of aan te passen in behandeling nemen op de dag dat Uw aanvraag daartoe bij ons binnenkomt, of op de eerste werkdag na de dag van binnenkomst indien er een weekend of feestdag tussen zit. In sommige gevallen kunnen veranderingen niet verwerkt worden zonder extra informatie te verkrijgen. Indien wij extra informatie nodig hebben zullen wij U daarvan zo spoedig

mogelijk op de hoogte stellen. Wij zullen wijzigingen aan Uw polis, zodra die zijn goedgekeurd, schriftelijk bevestigen. Wij zullen U ook op de hoogte stellen van extra premies die betaald dienen te worden alsmede van premies die U van ons tegoed mocht hebben.

Ontvangst van instructies

Instructies, om dekking overeen te komen of te wijzigen, die op een antwoordapparaat achtergelaten zijn of die per post, email of fax naar ons worden verstuurd zullen pas in behandeling worden genomen op het moment dat ze de relevante persoon in ons bedrijf hebben bereikt. Wij aanvaarden geen verantwoordelijkheid voor instructies die ons niet bereiken, door toedoen van een falend post, elektronisch of telecommunicatie systeem.

Documentatie

Ons doel is documentatie en correspondentie in een duidelijk en begrijpelijk formaat te produceren. In het geval van onduidelijkheden vragen wij U om het ons onmiddellijk te laten weten. Ons personeel is altijd bereid om de geboden dekking te voor U te verduidelijken.

Wij raden U aan om altijd alle polisdocumentatie te controleren om ervoor te zorgen dat de gegevens correct zijn en de geboden dekking aan Uw eisen voldoet. Eventuele fouten dient u onmiddellijk aan ons door te geven.

Wij raden U aan om polis documentatie te bewaren zolang het mogelijk is een schadeclaim in te dienen onder deze verzekeringspolis

Het indienen van een Claim

In het geval U een claim in wilt dienen, vragen wij U eerst de polisdocumentatie te controleren om vast te stellen of U gedekt bent voor de betreffende schade/verlies. Controleert U alstublieft ook welke documentatie U dient te overleggen bij het indienen van de claim. Neem bij thuiskomst contact op met de organisatie die de claims afhandelt, SOS International Reclaims, om de schade te melden. Zij zullen U vervolgens uitleggen hoe U uw claim schriftelijk in kunt dienen. In sommige gevallen kan het noodzakelijk zijn een schadeclaim in te dienen terwijl U nog op reis bent – dit is mogelijk maar U dient zich aan dezelfde procedure voor schadeclaims te houden.

Het indienen van een Claim – Medisch

De Alarmcentrale zal bevestigen of Uw behandeling of uitgaven gedekt worden onder uw polisvoorwaarden en kan direct met de ziekenhuizen in contact treden over medische benodigdheden en betaling van rekeningen. Mocht U gespecialiseerd vervoer nodig hebben dan kan de alarmcentrale dit voor U regelen, afhankelijk van medische noodzaak. In sommige gevallen is het eenvoudiger om kleine uitgaven zelf te betalen. Als U zich afvraagt of deze kosten zullen worden gedekt neem dan vooraf contact op met de alarmcentrale voor autorisatie. Bewaar alle ontvangstbewijzen, rekeningen en medische rapporten en claim deze kosten wanneer U weer thuis bent. De contactgegevens van de alarmcentrale vindt U aan de achterzijde van Uw verzekeringspolis. Bewaar kopieën van alle claimformulieren en verwante documentatie. De originele documenten dienen te worden overlegd bij het indienen van een claim.

Eerlijke behandeling van onze klanten

Wij streven naar het leveren van een uitstekende klantenservice en stellen feedback van klanten met betrekken tot onze service zeer op prijs. Indien U van mening bent dat onze klantenservice niet van het niveau is dat U had verwacht horen wij dat graag van U. U kunt ons hierover emailen naar adres:

customer.feedback@columbusinsurancegroup.com

Klachtenprocedure

Wij erkennen het belang van dienstverlening en stellen hoge eisen aan onze dienstverlening. Indien zich een gelegenheid voordoet waarbij Columbus Direct niet aan uw verwachtingen voldoet, zullen wij elke klacht met toewijding op een grondige en professionele wijze behandelen. Mocht U een klacht willen doorgeven neemt U dan contact met ons op via een van de volgende mogelijkheden.

Schriftelijk
SOS International
Postbus 12122
1100 AC Amstterdam Z-O

Telefonisch: 0044 (0) 870 890 2988

Email: klachten@columbusdirect.com

Als U niet instaat bent om met ons tot een oplossing over de klacht te komen dan kunt U zich wellicht richten tot de Financiële Ombudsman.

Compensatieregeling

Onze producten zijn gedekt door het Financial Services Compensation Scheme (FSCS). U kunt daarom aanspraak maken op compensatie van het FSCS wanneer de verzekeraar niet aan zijn financiële plichten kan voldoen. Claims zijn gedekt tot 90% of het totaalbedrag van de claim, zonder limiet.

Annuleringsrecht

U hebt mogelijkerwijs het recht hebben de dekking binnen 14 dagen te annuleren vanaf de datum van ontvangst van:

- De verzekeringspolis aan het begin van uw verzekering of
- De vernieuwingsdocumentatie voor opeenvolgende periodes van verzekering.

Als u een dergelijk annuleringsrecht heeft zullen wij dit bevestigen op uw polisblad.

Indien U van dit recht tot annulering gebruik maakt heeft U recht op terugbetaling van de betaalde premie, minus een proportioneel bedrag voor de periode van dekking alvorens het annuleringsrecht werd uitgeoefend. In het geval dat een claim, voorafgaand aan het uitvoeren van het annuleringsrecht, aanleiding geeft tot het stopzetten van de polis kan Uw verzekeraar mogelijkerwijs geen toestemming geven om de betaalde premie terug te betalen.

Indien het annuleringsrecht niet binnen een periode van 14 dagen, zoals hierboven verklaard wordt uitgeoefend, en u beslist de polis op een latere datum te annuleren, zal het bedrag van terugbetaling afhankelijk zijn van de annuleringsvoorwaarden van uw verzekeringspolis.

Om het annuleringsrecht uit te oefenen, Dient U Uw verzekeringsdocumentatie terug te sturen naar Columbus Direct en verdere instructies volgen.

De wet & jurisdictie

Deze handelsvoorwaarden zijn onderhevig aan en dienen te worden nageleefd overeenkomstig met de wetten van het land waarin U deze Verzekering kocht, slechts indien dit een wettelijke eis van het betreffende land is. Indien er geen wettelijke eis is zal de wet van Engeland en Wales van toepassing zijn. In het geval van gerechtelijke stappen of maatregelen die voortvloeien uit, of gerelateerd zijn aan deze Handelsvoorwaarden dienen beide Columbus Direct en U deze stappen of maatregelen onherroepelijk at te handelen onder de exclusieve jurisdictie van het Engelse gerechtshof.