

europese
verzekeringen

45° 25' 53" N 12° 20' 09" E
Richard de Jong
Business Analyst, Europeesche



Conditions

Assurance actuel Bungalow



Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GÉNÉRALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

Vous pouvez attendre de nous

Cher client, chère cliente,

Nous vous adressons par le présent courrier les conditions de contrat applicables à nos assurances de courte durée et les conditions générales applicables à notre assurance voyage. Vous trouverez également un certain nombre de conditions spéciales. La couverture prévue par les conditions spéciales n'est valable que si celle-ci figure sur la feuille de police d'assurance et si vous avez payé la prime correspondante. Pour que vous soyez certain(e) de bien savoir contre quoi vous êtes assuré(e) et contre quoi vous ne l'êtes pas, nous vous invitons à lire attentivement ces conditions.

Avec une assurance voyage de l'Europeesche, vous partez en vacances bien assuré(e). Vous trouverez ci-dessous quelques trucs et conseils utiles pour partir en voyage.

QUELQUE CHOSE SE PASSE MAL PENDANT VOTRE VOYAGE ?

Dans ce cas, vous pouvez appeler Europeesche Hulplijn au +31 20 65 15 777 24 heures sur 24. Enregistrez ce numéro dans votre téléphone portable. Dans tous les cas, appelez directement Europeesche Hulplijn dans les situations suivantes:

- admission dans un hôpital
- accident ou maladie
- retour anticipé
- panne de voiture, de caravane ou de camping-car.

Avant d'appeler, notez toujours le nom de l'endroit où vous vous trouvez et le numéro de téléphone auquel il est possible de vous joindre. Conservez toujours votre carte d'assurance sous la main.

VOUS AVEZ BESOIN D'UN MEDECIN ?

Dans ce cas appelez l'Europeesche Hulplijn. Vous serez adressé(e) à un médecin fiable. Demandez toujours au médecin une facture détaillée faisant apparaître tous les frais séparément.

COÛTS SUPPLÉMENTAIRES

Vous exposez de manière inattendue des frais de voyage ou de séjour imprévus ? Dans ce cas appelez toujours l'Europeesche Hulplijn.

EMPORTEZ TOUJOURS VOTRE CARTE DE CREDIT

Il se peut, par exemple, que vous souhaitiez louer une voiture pendant votre voyage. Cela n'est souvent pas possible sans carte de crédit.

UNE PERTE OU UN VOL PENDANT LE VOYAGE ?

Faites immédiatement une déclaration auprès de la police locale et demandez une attestation écrite. Faites toujours une déclaration auprès de l'agence de voyage ou la direction de l'hôtel.

Assistance dans le monde entier
24 heures par jour via le service
d'assistance téléphonique
Europeesche.
+ 31 20 651 57 77

Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GENERALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

VOS BAGAGES ONT ETE PERDUS OU ENDOMMAGES PENDANT LE VOYAGE ?

Demandez toujours une déclaration écrite au transporteur. Les sociétés d'aviation disposent d'un formulaire spécial pour ce type de situations: le "Property Irregularity Report". Conservez les objets endommagés jusqu'au règlement du sinistre.

COMMENT DEMANDER LE REMBOURSEMENT D'AUTRES SINISTRES ?

Il se peut que pendant votre voyage, vous ayez dû engager des frais médicaux ou des frais dentaires, ou des frais de voyage ou de séjour supplémentaires, ou que vos bagages aient été endommagés. Signalez-le au moyen du formulaire de déclaration de sinistre. Vous pouvez télécharger ce formulaire sur www.europeesche.nl. Pour un traitement rapide du sinistre, nous vous prions de décrire correctement et complètement le sinistre et de nous envoyer toutes les factures originales, preuves de garantie, tous les devis, déclarations ou autres preuves.

Nous vous remercions de la confiance que vous apportez à De Europeesche.

Nous vous souhaitons
un bon voyage !

Aide à la lecture

Vous avez souscrit auprès de nous une assurance voyage à court terme. Les conditions vous indiquent contre quoi vous êtes assuré(e) et contre quoi vous ne l'êtes pas. Elles précisent aussi ce que vous pouvez attendre de nous et ce que nous attendons de vous.

Votre feuille de **police d'assurance** ou le **formulaire de réservation** vous indiquent ce pour quoi vous êtes couvert(e). Cela dépend du type de l'assurance que vous avez souscrite: Basis, Comfort ou Optimaal. Vous avez plusieurs possibilités de choix. Vous pouvez par exemple vous assurer contre les accidents, assurer vos bagages ou votre argent. Tous les choix que vous avez faits figurent sur votre feuille de police d'assurance. Contrôlez-la bien.

Vous trouverez tout d'abord ci-dessous un relevé de la couverture. Il indique de manière succincte quels sont les montants assurés pour les différents types d'assurances et de couvertures. Vous trouverez ensuite au chapitre 1er nos **Conditions applicables aux contrats d'assurance voyage** à court terme. Nous vous y indiquons ce que nous entendons lorsque nous utilisons certaines notions. Vous y trouverez des informations sur vos droits à indemnisation, sur les moments auxquels commence et se termine la couverture de l'assurance, et sur ce que vous devez savoir à propos des primes. Nous expliquons ensuite quelles sont vos

obligations, ce qui se passe si vous fraudez, et où vous pouvez vous adresser en cas de réclamation. Enfin, le chapitre 2 présente **tous les éléments** pour lesquels vous pouvez opter dans le cadre d'une **assurance voyage**. Pour chaque élément, vous trouverez ce que l'assurance couvre, quelles sont les conditions, et quelles indemnisations nous offrons.

Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GENERALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

Vous pouvez attendre de nous 2

Aide à la lecture 4

Qu'est-ce qui est assuré ? 5

1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme 7

1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ? 7

1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ? 7

1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ? 8

1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ? 9

1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ? 9

1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ? 11

1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ? 11

1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ? 12

1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ? 12

2.1 CONDITIONS GÉNÉRALES 13

2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée 13

2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES 15

2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS 16

2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES 17

2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR 18

2.6 BAGAGES 18

2.7 FRAIS MÉDICAUX 20

2.8 SKI ET SNOWBOARD 21

2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT 22

Qu'est-ce qui est assuré ?

Assurance voyage	Optimaal
Assistance aux personnes	
Assistance aux personnes	coût réel
Coûts supplémentaires imprévus	coût réel
Frais de télécommunication	150 €
Frais supplémentaires après une catastrophe naturelle	450 €
Sinistre frappant votre lieu de séjour (pour les sinistres supérieurs à 25 €)	500 €
Bagages	
Total	5 000 €
Téléphones mobiles, smartphones	500 €
Lecteurs Mp3, tablettes, ordinateurs portables, équipement informatique, photographique et vidéo	2 500 €
Lunettes (de soleil), lentilles de contact, bijoux, montres	500 €
Vélos (électriques), planches à voile et de surf et bateaux et canots pneumatiques	500 €
Fauteuils roulants, appareils auditifs et prothèses dentaires	500 €
Articles achetés pendant le voyage et qui ne sont pas nécessaires au voyage	500 €
Documents de voyage	coût réel
Total pour des objets de valeur se trouvant dans un moyen de transport	1 000 €
Frais d'urgence en raison d'une tente rendue inutilisable	500 €
Frais de transport de bagages retrouvés	250 €
Achat d'urgence d'articles de toilette et de vêtements	350 €
Franchise par événement	0 €

Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GÉNÉRALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

Frais médicaux	Assurés de manière standard
Exposés en dehors des Pays-Bas	coût réel
Exposés aux Pays-Bas	1 000 €
Frais dentaires	500 €
Ski et snowboard	Uniquement si vous l'avez assuré
Assistance et location de moyen de transport (à souscrire par moyen de transport)	Uniquement si vous les avez assurés
Assistance panne et fraise de transport de votre véhicule à domicile	coût réel
Main d'œuvre en cas de réparation pendant le trajet	150 €
Envoi de pièces détachées	150 €
Sauvetage, surveillance, stockage et transport de votre véhicule	1 000 €
Frais de séjour supplémentaires par jour (maximum 10 jours)	75 €
Location d'un véhicule de remplacement par jour (maximum 30 jours)	125 €
Matériel de sport supplémentaire (ne peut être souscrit qu'en combinaison avec la couverture Bagages)	Uniquement si vous l'avez assuré
Articles de sport	2 500 €

Tous les montants indiqués s'entendent par assuré, sauf indication contraire.

Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GENERALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

1.

Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme

1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?

Réaction nucléaire: toute réaction nucléaire qui libère de l'énergie, comme la fusion nucléaire, la fission nucléaire ou la radioactivité artificielle ou naturelle.

Événement: un incident, ou une série d'incidents qui ont un lien les uns avec les autres, qui cause un dommage.

Co-assuré: quelqu'un qui comme vous est assuré par cette même assurance.

Conflit: un conflit armé, une guerre civile, une révolte, des troubles intérieurs ou une émeute.

Feuille de police d'assurance: votre certificat d'assurance ou votre formulaire de réservation.

Prime: le montant que vous payez pour votre assurance. Vous/votre/preneur d'assurance: la personne qui a conclu le contrat d'assurance avec Europeesche Verzekeringen.

Indemnisation: indemnisation du dommage, des frais et/ou de la perte, aide ou versement d'une prestation en cas d'accident.

Confiscation: la saisie d'objets par une autorité ou une autre instance.

Assuré(e): vous et les éventuelles autres personnes mentionnées dans la feuille de police ou dans les conditions.

Assurance: un contrat entre une société d'assurances et un preneur d'assurance.

Nous: Europeesche Verzekeringen, nom commercial de ASR Schadeverzekering N.V., KvK 30031823, Utrecht

1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?

1.2.1 COMMENT ETES-VOUS INDEMNISE(E) SI VOUS ETES VICTIME DE TERRORISME ?

Votre dommage a été causé par le terrorisme ? Dans ce cas, nous indemnisons le sinistre sur la base du Protocole de liquidation des prestations de la NHT (Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden - Société néerlandaise de réassurance pour les sinistres liés au terrorisme). Ce dernier prévoit dans quels cas nous pouvons limiter l'indemnisation, par exemple en cas de terrorisme ou de contamination malveillante. Vous trouverez le texte complet de ce protocole sur www.terrorismeverzekerd.nl.

1.2.2 DANS QUEL CAS NE PERCEVEZ-VOUS AUCUNE INDEMNISATION ?

Nous n'indemnisons aucun dommage ni aucune assistance, si le sinistre provient de ce que:

- vous ou un co-assuré avez intentionnellement causé le dommage. ou si vous avez négligé de prévenir le dommage;
- le dommage a été causé avec votre autorisation;
- vous ou un co-assuré ne disposiez pas des papiers adéquats, vous n'avez pas suivi les prescriptions applicables, ou avez agi de manière inappropriée;
- vous ou un co-assuré n'avez pas respecté vos obligations (voir à ce propos au point 1.5 Quelles sont vos obligations ?
- vous ou un co-assuré avez commis une tentative de suicide;
- le sinistre s'est produit en dehors de la zone de couverture indiquée sur votre feuille de police d'assurance;
- vous ou un co-accusé avez consommé des drogues, de l'alcool ou plus de médicaments que la dose prescrite.

Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GÉNÉRALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

Nous ne versons non plus aucune indemnisation:

- si vous n'avez pas payé la prime de cette assurance ou ne l'avez pas payée dans les délais;
- si le sinistre est déjà indemnisé en application de la loi ou en vertu d'une autre assurance, garantie ou disposition, ou s'il avait été indemnisé si vous n'aviez pas été assuré par nous;
- si le sinistre a été causé par ou présente un lien avec un conflit, une réaction nucléaire, un détournement ou une confiscation;
- si le sinistre résulte d'activités illégales ou criminelles;
- ou si vous ou un co-assuré fraudez.

1.2.3 QUE FAIRE SI VOUS CONSIDÉREZ QUE L'INDEMNISATION FIXÉE PAR NOTRE EXPERT EXTERNE EST TROP BASSE ?

Vous trouvez que le montant du dommage déterminé par l'expert en sinistres que nous avons désigné est trop bas ? Dans ce cas, vous pouvez vous-même désigner un expert reconnu par la profession, qui discutera avec notre expert. Si ces deux experts sont en désaccord sur le montant du sinistre, ils désignent ensemble un troisième expert. Celui-ci détermine le montant du dommage de manière contraignante pour vous et pour nous, dans la limite des deux évaluations. Si vous obtenez gain de cause et si nous vous versons une indemnisation supplémentaire, nous payons également le coût de ces experts. Si tel n'est pas le cas, les frais sont à votre charge.

1.2.4 QUAND NE POUVEZ-VOUS PLUS EXIGER D'INDEMNISATION ?

Vous avez subi un sinistre ? Vous devez nous en informer aussi vite que possible. Si vous ne le faites pas, et si vous portez ainsi atteinte à nos intérêts, nous n'indemnisons pas le dommage.

Si vous avez reçu une lettre de notre part dans laquelle nous indiquons que nous avons pris la décision définitive de ne pas vous verser d'indemnisation (supplémentaire), vous avez encore trois ans après réception de cette lettre pour exiger une indemnisation. Ce délai écoulé, votre créance éventuelle n'est légalement plus valide.

1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?

Les dates de début et de fin de votre assurance figurent sur votre feuille de police. Vous êtes assuré(e) à partir de la date de début de votre police, pas avant. Nous n'assurons donc que le sinistre qui naît pendant la durée de votre contrat d'assurance. Sauf si vous ne payez pas votre prime, auquel cas vous et les personnes co-assurées n'êtes pas assurés.

1.3.1 QUE SE PASSE-T-IL SI, FINALEMENT, VOUS NE SOUHAITEZ PAS SOUSCRIRE D'ASSURANCE ?

Après réception de la police, vous disposez d'un délai de réflexion de quatorze jours. Au cours de cette période, vous pouvez renoncer à l'assurance sans aucune obligation. Nous vous remboursons alors la prime que vous avez déjà payée. L'assurance commence-t-elle dans les quatorze jours du délai de réflexion ? Dans ce cas, vous payez une prime pour les jours pendant lesquels l'assurance a déjà couru. Ce

Assurez-vous toujours des copies des notes pour eux à votre assureur envoie

Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GENERALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

délai de réflexion ne concerne pas les assurances d'une durée inférieure à trente jours.

1.3.2 QUAND RESILIONS-NOUS VOTRE ASSURANCE ?

Nous pouvons résilier votre assurance dans les cas suivants:

- Si vous modifiez l'assurance. En effet, à ce moment-là nous examinons les données comme s'il s'agissait d'une demande concernant une nouvelle assurance. Cela peut impliquer une augmentation ou une diminution de vos primes, mais cela peut aussi nous amener à résilier votre assurance. La modification a-t-elle des conséquences sur votre assurance ? Dans un tel cas, vous recevrez une lettre de notre part.
- Si vous avez une résidence permanente en dehors des Pays-Bas ou si vous déménagez pour une résidence permanente à l'étranger.
- Si vous ou un co-assuré notifiez de nombreux sinistres ou des sinistres qui ne sont pas complètement démontrables. Si nous signalons que vous notifiez des sinistres nombreux et douteux, dans certains cas nous en recherchons les causes avec vous. Peut-être pouvez-vous prévenir certaines de ces causes. Si vous ne voulez pas collaborer à cette recherche, ou si nous considérons que la situation ne changera pas, cela peut avoir les conséquences suivantes:
 - l'introduction d'une franchise (supplémentaire) dans l'assurance;
 - la résiliation de l'assurance. Nous pratiquons dans ce cas un délai de résiliation de soixante jours.

De ingangsdatum en
einddatum van uw verzekering
staan op uw polisblad

- Si vous nous trompez intentionnellement. Si nous découvrons que vous ne nous avez pas donné, au moment de la demande d'assurances, toutes les informations ou si vous nous avez donné des informations inexactes, et cela avec l'intention de nous tromper, nous résilions immédiatement l'assurance.
- S'il est établi qu'il y a eu fraude, escroquerie ou tromperie. Dans un tel cas votre assurance prend fin à la date de signature de la lettre par laquelle nous vous signalons la résiliation. Voir à ce propos le point 1.6 Quelle est notre attitude face à la fraude ?

1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?

Vous payez la prime relative à cette assurance avant que votre assurance ne prenne effet. Dès que votre assurance a pris effet, nous ne remboursons plus aucune prime.

1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?

Vous et votre/vos co-assuré(s) éventuel(s) êtes tenus de:

- agir prudemment avec vos affaires;
- faire tout ce qui est raisonnable pour prévenir ou limiter le sinistre;
- recourir immédiatement à une assistance médicale en cas d'accident ou de maladie et ne rien négliger qui pourrait favoriser le rétablissement. Cela signifie que si nous le demandons, vous devez vous faire examiner par un médecin que nous aurons désigné. Vous devez en outre fournir à ce médecin toutes les informations souhaitées;
- démontrer l'importance et les circonstances du sinistre que vous signalez;
- déclarer dans les 24 heures à la police les infractions

Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GENERALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

pénales telles que les effractions, vols, vols de véhicule ou collisions dont l'auteur est inconnu;

- signaler à la direction de l'hôtel le vol ou la perte dans les 24 heures qui suivent sa découverte;
- nous signaler le sinistre aussi vite que possible. Si vous ne le faites pas, et si vous portez ainsi atteinte à nos intérêts, nous n'indemnisons pas le dommage;
- nous donner toutes les informations qui peuvent présenter de l'importance pour le règlement du sinistre;
- prendre contact avec nous avant de faire réparer un dommage. Cela nous permet de faire examiner le sinistre si nous le jugeons nécessaire;
- nous fournir des informations exactes. Cela vaut aussi bien au moment de la souscription de l'assurance que pendant la durée de la couverture et en cas de sinistre;
- collaborer à un règlement rapide et de bonne qualité de l'indemnisation;
- nous indiquer dans un délai de quatorze jours toutes les données qui sont importantes pour votre assurance, comme par exemple un déménagement;
- conserver les affaires endommagées jusqu'à après le règlement du sinistre. Parfois, nous vous demanderons de nous envoyer les biens endommagés en cas de signalement d'un sinistre.

1.5.1 QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS OU L'UN DES CO-ASSURÉS NE RESPECTEZ PAS VOS OBLIGATIONS ?

Vous ou l'un des co-assurés ne respectez pas vos obligations ? Cela peut être une raison qui nous amènera à :

- ne pas indemniser un sinistre ou verser une indemnisation plus faible que prévue;
- vous faire rembourser un sinistre éventuellement payé;
- résilier votre assurance.

1.5.2 QUE DECLAREZ-VOUS LORS DE LA SOUSCRIPTION D'UNE ASSURANCE ?

Lors de la souscription de cette assurance, vous déclarez

qu'au cours des huit années qui précèdent la conclusion de cette assurance:

- nous ou d'autres assureurs n'avons résilié aucune de vos assurances;
- nous ou d'autres assureurs n'avons pas refusé de conclure avec vous un contrat d'assurance ou de modifier l'une de vos assurances;
- nous ou d'autres assureurs ne vous avons pas soumis à des conditions restrictives ou plus contraignantes ni ne vous avons appliqué ou proposé de prime plus élevée.

Vous déclarez également qu'au cours des huit années qui précèdent la souscription de cette assurance vous n'avez pas eu affaire à la police ou à la justice pour:

- vol, malversation, tromperie, escroquerie, faux en écriture ou pour tentative des infractions susmentionnées;
- avoir nui à autrui. Par exemple en détruisant ou en endommageant des biens, en maltraitant ou menaçant une personne, ou en soumettant une personne à un chantage, ou en commettant une infraction contre la liberté individuelle ou la vie, ou en tentant de commettre les infractions susmentionnées;
- infraction à la loi sur les armes et munitions, (Wet wapens en munitie), la loi sur les drogues (Opiumwet), ou la loi sur les délits économiques (Wet economische delicten);
- une infraction routière, comme la conduite sous emprise de l'alcool ou de produits stupéfiants, un excès de vitesse de plus de 50 kilomètres/heure, ou un délit de fuite après une collision.

Vous déclarez en outre qu'au moment où vous souscrivez cette assurance, aucun huissier n'avait établi de saisie sur vos biens ou vos revenus.

Vous ne pouvez pas respecter l'une des obligations mentionnées ci-dessus ? Vous devez alors nous en informer dans les quatorze jours qui suivent la date de réception de

Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GENERALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

la feuille de police. Si nous découvrons ultérieurement par nous-mêmes que les informations que vous nous avez fournies sont erronées, cela peut avoir pour conséquence que vous n'aurez aucun droit à indemnisation.

1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?

Nous entendons par "fraude" le fait que vous nous lésiez intentionnellement. Par exemple en :

- ne nous informant pas honnêtement de ce qui s'est passé;
- modifiant des montants sur les factures (d'achat);
- demandant un montant supérieur au sinistre subi;
- demandant une indemnisation auprès de plusieurs parties pour un même sinistre;
- retenant des informations ou en ne nous informant pas de modifications relatives à votre situation;
- réclamant l'indemnisation d'un sinistre antérieurement refusée en l'accompagnant d'un récit différent.

Que faisons-nous si vous fraudez ?

Si nous constatons que vous avez fraudé, nous prendrons les dispositions suivantes:

- Nous vous facturerons tous les frais (de recherche) et vous devrez rembourser les indemnisations que vous aurez reçues.
- Nous résilierons toutes les assurances que vous avez souscrites auprès de nous ou d'autres entreprises d'a.s.r. N.V. Notre société mère est a.s.r NV.
- Nous vous excluons de toute assurance future.
- Nous inscrirons votre nom dans notre registre interne d'incidents.
- Nous transmettrons vos coordonnées à la Fondation CIS (Centraal Informatie Systeem) à Zeist. Les autres institutions financières des Pays-Bas pourront consulter si vos données personnelles apparaissent dans les dossiers

de cette fondation. Cela est autorisé par le Protocole sur le système d'alerte des institutions financières (Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen). Vous trouverez plus d'informations à ce propos sur le site web de la Fondation CIS: www.stichtingcis.nl.

- Nous transmettrons vos coordonnées au Centre de lutte contre la fraude à l'assurance de la fédération des assureurs (Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars).
- Nous porterons plainte auprès de la police.

1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

1.7.1 NOUS PRENONS SOIN DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Nous ne vous demandons que les données personnelles qui nous sont nécessaires pour:

- pouvoir conclure et gérer le contrat d'assurance;
- traiter le sinistre et organiser l'assistance que nous vous apportons;
- vous informer sur nos services;
- prévenir la fraude et lutter contre celle-ci.

Nous nous conformons à cet égard au Code de conduite sur le traitement des données personnelles par les institutions financières (Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen). Nous échangeons vos données relatives au sinistre et à l'assurance avec la Fondation CIS (Centraal Informatie Systeem) à Zeist et respectons le règlement de cette fondation relatif au respect de la vie privée (voir www.stichtingcis.nl). Dans certains cas, nous enregistrons des entretiens téléphoniques. Nous utilisons principalement ces enregistrements pour la formation de nos collaborateurs.

Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GÉNÉRALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

1.7.2 QUE DEVIENNENT VOS DONNÉES PERSONNELLES SI ELLES SONT INSCRITES DANS LE REGISTRE DE REN-VOI EXTERNE (EXTERN VERWIJZINGSREGISTER) ?

Si nous inscrivons vos données personnelles dans le registre de renvoi externe (Extern Verwijzingsregister) de la Fondation CIS, les autres institutions financières des Pays-Bas pourront voir que vos données personnelles apparaissent dans les dossiers de cette fondation. Cela est autorisé par le Protocole sur le système d'alerte des institutions financières (Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen). Les institutions financières utilisent ce registre pour évaluer la fiabilité de leurs relations. La personne qui vérifie si votre nom est inscrit dans ce registre est tenue de nous demander la raison de votre inscription avant de pouvoir en tirer les conséquences.

1.7.3 QUELLE ADRESSE UTILISONS-NOUS POUR VOUS INFORMER ?

Nous vous avons correctement informé selon la loi si nous avons envoyé nos informations à :

- votre adresse la plus récente connue de nous;
- votre conseiller en assurance ou votre agence de voyage.

1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?

Vous souhaitez faire une réclamation, ou vous êtes en désaccord avec une décision prise par l'un de nos collaborateurs ? Dans ce cas contactez-nous, afin que nous puissions en parler. Si vous ne trouvez pas de solution qui vous satisfasse avec notre collaborateur, envoyez une lettre ou un courriel avec votre réclamation à la direction de Europeesche Verzekeringen, postbus 2072, 3500 HB Utrecht,

info@europeesche.nl.

Vous n'êtes pas satisfait(e) du traitement que nous accordons à votre réclamation ? Dans ce cas, vous pouvez soumettre votre réclamation au Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Vous pouvez le faire pendant trois mois après que nous avons pris une décision définitive. Vous ne trouvez pas satisfaction auprès de nous ou du Kifid ? Vous pouvez alors présenter votre réclamation au juge.

1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?

Le droit néerlandais s'applique au présent contrat.

Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GENERALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

2.

Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée

Les présentes conditions sont un complément aux Conditions applicables aux contrats d'assurance voyage de courte durée d'Europeesche Verzekeringen.

2.1 CONDITIONS GENERALES

2.1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?

Bagages:

- tous les objets que vous emportez pour votre usage personnel (ou comme cadeau);
- tous les objets que vous achetez pour votre usage propre et immédiat pendant votre voyage;
- tous les objets que vous envoyez à l'avance et que vous faites suivre pour votre usage immédiat et direct.

Invalidité permanente: pertes de fonction permanentes de parties du corps ou d'organes.

Membres de la famille directe: membres de la famille aux premier, deuxième ou troisième degrés.

Vice propre: une caractéristique impropre ou un défaut qui normalement ne doit pas apparaître sur des produits du même type et de la même qualité. Il en résulte un dommage interne qui entraîne un coût financier.

Maladie grave: maladie qui ne guérira pas sans traitement direct et qui peut avoir des conséquences même en cas de traitement.

Europe: le continent qui à l'est va jusqu'à l'Oural au Caucase en incluant le Géorgie, l'Arménie et l'Azerbaïdjan, et qui à l'ouest inclut l'Islande, Madère, les Açores et les Îles Canaries. L'assurance est également valable pour Chypre et les pays non-européens de la Méditerranée: Turquie, Maroc, Tunisie, Algérie, Égypte, Israël, Libye, Syrie et Liban.

Conditions climatiques extrêmes: événements tels qu'ouragans, cyclones, inondations et tornades.

Membres de votre famille au premier degré: votre (ex) conjoint(e) ou la personne avec laquelle vous vivez et avec laquelle vous avez un partenariat enregistré ou un contrat de vie commune, vos parents*, parents adoptifs*, parents de famille d'accueil*, beaux-parents*, parents de votre conjoint(e)*, enfants, enfants adoptés, enfants accueillis et beaux-enfants.

Membres de votre famille au deuxième degré: frères, sœurs, grands-parents*, petits enfants, beaux-fils*, belles-filles*, beaux-frères*, belles-sœurs.

Membres de votre famille au troisième degré: neveux et nièces (enfants de vos frères ou sœurs), oncles*, tantes* (frères ou sœurs du père ou de la mère), arrière-grands-parents* et arrière-petits enfants.

Objets de valeur: tous les objets d'une valeur de 250 € ou plus. Les vêtements ne sont pas compris.

Catastrophe naturelle: un événement naturel imprévu emportant des conséquences importantes pour l'environnement et les êtres humains et animaux qui y vivent.

Co-assuré: quelqu'un qui comme vous est assuré par cette même assurance.

Valeur à neuf: le montant dont vous avez besoin pour racheter un article qui a été endommagé ou que vous n'avez plus.

Accident: violence soudaine provenant de l'extérieur. La blessure doit avoir été constatée par un médecin. Nous entendons également par accident:

- gelure, submersion, asphyxie ou insolation;

Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GENERALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

- inanition, soif, épuisement et coup de soleil causés par le fait que vous vous êtes trouvé isolé de manière inattendue;
 - intoxication aiguë due à autre chose que des denrées alimentaires, des denrées de luxe ou des médicaments;
 - infection par des germes pathogènes suite à une chute involontaire dans de l'eau ou une autre substance;
 - l'infection d'une plaie ou une septicémie suite à un accident;
 - complications et aggravation suite aux premiers soins que vous avez reçus après l'accident, ou suite au traitement médical nécessaire que vous avez reçu après l'accident;
 - déchirement subi de muscles et de tendons ou survenue subite d'une entorse ou d'une luxation;
 - ingestion involontaire d'une substance ou d'un objet vous causant une lésion.
- Nous ne considérons pas les hernies discales ou les conséquences de morsures ou de piqûres d'insectes comme un accident.

Voyage: voyage et séjour. Aux Pays-Bas, il doit s'agir d'un voyage réservé et/ou d'un séjour réservé.

Compagnon de voyage: personne avec laquelle vous avez réservé un voyage ou une location. Cette personne n'est pas mentionnée sur votre feuille de police d'assurance, mais sur votre formulaire de réservation. Ou vous pouvez prouver d'une autre manière que vous voyagez avec cette personne.

Vous/votre/preneur d'assurance: la personne qui a conclu le contrat d'assurance avec Europeesche Verzekeringen et le(s) co-assuré(s) éventuel(s).

Moyen de transport: mobylette, automobile, moto, scooter ou camping-car, y compris les remorques ou side-cars munis d'une plaque d'immatriculation néerlandaise. Vous voyagez avec ce véhicule au départ des Pays-Bas. Vous devez avoir le droit de conduire le moyen de transport parce que vous possédez un permis A, B, ou BE.

Remplaçant: la personne qui ne voyage pas et qui vous remplace (pour vos affaires) lorsque vous êtes absent. Cette personne doit être co-assurée sur votre assurance

annulation souscrite auprès de l'Europeesche.

Monde: tous les pays qui n'entrent pas dans la notion d'Europe susmentionnés. Il s'agit aussi des îles de Bonaire, Saint-Eustache, Saba, Aruba, Curaçao et Saint-Martin.

* = par ** nous entendons aussi les partenaires qui ont une relation identique dans le cadre d'un partenariat enregistré et/ou un contrat de cohabitation.

2.1.2 QUI EST ASSURE(E) ?

La feuille de police d'assurance indique qui est assuré.

2.1.3 OU ETES-VOUS ASSURE(E) ?

La feuille de police d'assurance indique où vous êtes assuré(e). Il peut s'agir de l'Europe ou du monde entier. Aux Pays-Bas, vous êtes uniquement assuré(e):

- lorsque vous vous rendez directement vers votre destination de vacances à l'étranger. Ou lorsque vous rentrez chez vous aux Pays-Bas en provenance directe de l'étranger;
- pendant un voyage comprenant au moins une nuit payante. Vous devez nous présenter une preuve de réservation ou de paiement originale d'une organisation de voyage, d'un camping, d'un hôtel, d'une pension, d'un parc de loisirs ou de bungalows.

Vous avez opté pour une assurance couvrant l'Europe ? Et pendant votre voyage, vous faites une excursion d'une journée hors d'Europe ? Dans un tel cas, vous êtes assuré(e).

2.1.4 QUAND ETES-VOUS ASSURE(E) ?

Vous êtes assuré(e) à partir du moment où vous quittez votre domicile pour commencer un voyage, et cela jusqu'à votre retour. L'assurance ne dure jamais plus de 180 jours.

Vous pouvez attendre de nous 2

Aide à la lecture 4

Qu'est-ce qui est assuré ? 5

1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme 7

1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ? 7

1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ? 7

1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ? 8

1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ? 9

1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ? 9

1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ? 11

1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ? 11

1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ? 12

1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ? 12

2.1 CONDITIONS GENERALES 13

2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée 13

2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES 15

2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS 16

2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES 17

2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR 18

2.6 BAGAGES 18

2.7 FRAIS MÉDICAUX 20

2.8 SKI ET SNOWBOARD 21

2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT 22

2.1.5 QUAND N'ÊTES-VOUS PAS ASSURÉ(E) ?

Vous n'êtes pas assuré(e) quand:

- lorsque pendant votre voyage vous effectuez un travail entraînant des dangers particuliers;
- vous voyagez dans votre famille ou auprès de connaissances chez lesquels vous séjournez aux Pays-Bas;
- votre sinistre est la conséquence de:
 - sortie en mer en solitaire ou d'une compétition en mer;
 - saut à ski ou ski de vitesse;
 - préparation ou participation à des compétitions de vitesse de véhicules à moteur;
 - ski alpin ou snowboard. Si vous avez souscrit les suppléments ski et snowboard, vous êtes assuré(e) pour ces activités. Il se peut que le voyage que vous aviez planifié ne prévoyait pas de ski alpin ni de snowboard, mais que l'occasion se présente à vous de manière imprévue. Et que vous ne consacriez pas plus d'une partie de la journée à cette activité. Dans un tel cas, vous êtes aussi assuré(e).
- votre sinistre est la conséquence d'une activité qui est particulièrement dangereuse ou risquée;
- toute la durée de votre voyage (voyage aller, séjour, voyage retour) n'est pas assurée.

Vous n'êtes pas non plus assuré(e) si votre voyage dépasse la date de fin de votre assurance. La date de fin figure sur votre feuille de police d'assurance. Il se peut que votre voyage, en raison d'une contrainte imprévue, doive excéder la durée de votre assurance. Et il se peut que ce retard soit causé par un événement qui soit couvert par la présente assurance. Dans un tel cas, l'assurance reste valable jusqu'à votre première possibilité de retour et/ou la première possibilité de votre retour et/ou du retour de vos bagages.

2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES

2.2.1 QU'EST-CE QUI EST ASSURÉ ?

Vous êtes assuré(e) pour l'assistance aux personnes, si vous ou un autre assuré a besoin d'aide en raison d'une maladie grave, d'une blessure grave suite à un accident, ou si vous décédez ou si un compagnon de voyage ou un membre de votre famille proche décède, ou en cas de catastrophe naturelle.

SOS International fournit cette aide par l'intermédiaire de l'Europeesche Hulplijn, téléphone: **+31 20 65 15 777**.

2.2.2 QU'EST-CE QUI EST PRIS EN CHARGE PAR L'EUROPEESCHE HULPLIJN ?

Si l'Europeesche Hulplijn considère que cela est nécessaire, elle organise:

- votre transport vers votre destination ou vers votre domicile;
- votre recherche, sauvetage ou mise en sécurité;
- l'intervention d'une personne apportant l'assistance nécessaire. Vous voyagez seul(e) ? Et vous vous trouvez dans une situation très grave ? Dans ce cas, en concertation avec l'Europeesche Hulplijn, vous pouvez faire venir deux personnes au maximum;
- envoi de médicaments, mais uniquement s'il est permis de les envoyer;
- votre lieu d'hébergement de remplacement;
- garanties de paiement pour l'hôpital;
- le transfert d'argent en cas de nécessité;
- avis médical. L'Europeesche Hulplijn donne des conseils et vous aide à chercher un bon médecin ou un service médical.

Vous ou un co-assuré êtes ramené à domicile avec l'assistance de l'Europeesche Hulplijn ? Tous les autres co-assurés ne peuvent pas automatiquement être aussi

Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GENERALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

rapatriés. En concertation avec l'Europeesche Hulplijn, vous déterminez la nécessité et l'urgence de cette opération.

2.2.3 QU'EST-CE QUE NOUS INDEMNISONS ?

En ce qui concerne l'assistance apportée, nous indemnisons le coût réel. Il se peut que nous ou l'Europeesche Hulplijn vous ayons avancé de l'argent. Vous devez nous le rembourser aussi vite que possible à votre retour à domicile.

2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS

Vous êtes assuré(e) pour les frais supplémentaires imprévus que vous devez engager si quelque chose se passe mal pendant votre voyage. Nous vous les remboursons si vous les avez exposés en concertation et avec l'approbation de l'Europeesche Hulplijn.

2.3.1 QU'EST-CE QUI EST ASSURÉ ?

Vous êtes assuré(e) pour les frais de voyage et de séjour supplémentaires imprévus et nécessaires que vous devez engager, si vous devez revenir plus tôt que prévu à votre domicile, et si vous êtes contraint(e) de rester plus longtemps quelque part pendant votre voyage. Mais uniquement si vous devez exposer ces frais pour la raison suivante:

- décès, maladie grave ou accident grave vous touchant vous-même ou l'un des co-assurés;
- décès, maladie grave ou accident grave touchant un compagnon de voyage; mais uniquement si l'assurance voyage de ce compagnon de voyage ne rembourse pas les frais de transport et de séjour supplémentaires que vous avez nécessairement dû exposer;
- la participation à l'enterrement ou à la crémation aux Pays-Bas d'une personne qui ne voyage pas avec vous et qui est membre de votre foyer ou de votre famille directe;
- maladie grave ou accident grave d'une personne qui ne voyage pas avec vous qui est un membre direct de votre

famille ou qui est votre remplaçant;

- maladie grave ou accident grave d'un membre de la famille de votre compagnon de voyage au premier ou au deuxième degré;
- conditions météorologiques extrêmes, catastrophe naturelle ou grève rendant le voyage de retour impossible;
- dommage matériel affectant votre domicile ou votre entreprise et réclamant votre présence de manière urgente.

Les frais de sauvetage, d'assistance ou de transport depuis la piste de ski, si vous avez assuré les activités ski et snowboard, et les frais médicaux.

Vous êtes aussi assuré(e) pour:

- les frais de transport et de séjour d'une personne qui vous apporte l'assistance nécessaire, si vous voyagez seul(e) et êtes hospitalisé(e). Cette personne est également couverte par la présente assurance. Dans les situations très graves, cette assurance peut aussi valoir pour deux personnes. Pensez par exemple au déplacement des deux parents, s'il s'agit d'un enfant qui est gravement malade;
- les frais de transport et de séjour d'une personne qui vous apporte son soutien, si vous ou un co-assuré décédez à l'étranger. Cette personne est également couverte par la présente assurance;
- les frais occasionnés s'il faut vous rechercher ou vous sauver.

Vous, ou un co-assuré décédez pendant le voyage à l'étranger ? Dans ce cas, nous remboursons les frais de transport de la dépouille aux Pays-Bas. Y compris si le décès est causé par un événement qui n'est pas couvert par l'assurance.

Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GÉNÉRALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

Vous êtes revenu(e) aux Pays-Bas de manière anticipée en concertation avec l'Europeesche Hulplijn en raison d'un événement couvert ? Et vous pouvez, pendant la durée initialement prévue de votre voyage, retourner à votre destination ? Dans ce cas, nous remboursons également les frais raisonnables de votre voyage de retour. Pour un tel remboursement, il faut que le séjour restant dure au minimum sept jours.

2.3.2 QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURÉ ?

Nous ne remboursons pas les frais suivants:

- Les frais que vous avez exposés sans avoir reçu l'accord préalable de l'Europeesche ou de l'Europeesche Hulplijn.
- Les frais qu'en temps normal vous auriez de toute manière exposés, comme les frais de déplacement ou de subsistance.
- Les frais de déplacement et/ou de séjour déraisonnablement élevés, par exemple les frais de taxi extrêmement élevés ou d'hôtel de très grand luxe.

2.3.3 QU'EST-CE QUE NOUS INDEMNISONS ?

Nous remboursons la totalité des montants suivants:

- l'assistance aux personnes;
- la recherche, même si celle-ci est la conséquence d'un événement non assuré;
- le transport de la dépouille mortelle; vous optez pour un enterrement ou une crémation sur le lieu de vos vacances ? Dans un tel cas, nous remboursons les frais de voyage et de séjour exposés par les personnes de votre foyer et des membres de votre famille pour se rendre sur place. Mais le montant maximum que nous indemnisons dans un tel cas est égal aux frais de transport de la dépouille mortelle aux Pays-Bas;
- les frais de transport et de séjour liés à un prolongement de la durée du séjour sur votre lieu de vacances en raison d'une maladie, d'un décès ou d'un accident;
- les frais de transport et de séjour liés à un retour anticipé

vers votre domicile;

- les frais de transport et de séjour dus à des conditions météorologiques extrêmes, à une catastrophe naturelle ou à une grève qui vous contraignent à rentrer plus tard que prévu. Nous n'indemnisons ces frais que si votre transporteur ou votre société aérienne ne vous offrent aucune alternative.

Nous déduisons de l'indemnisation 10% du montant des frais de séjour, s'il s'agit de frais que vous épargnez sur vos frais d'entretien habituel.

Nous indemnisons au maximum:

- 450 € pour les frais supplémentaires exposés pendant le voyage suite à une catastrophe naturelle;
- 250 € pour les visites à l'hôpital pendant le voyage pour ou par des compagnons de voyage assurés chez nous.

Important: Nous ne vous remboursons ces frais que si vous les avez exposés en concertation et avec l'approbation de l'Europeesche Hulplijn.

2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES

2.4.1 QU'EST-CE QUI EST ASSURÉ ?

Vous êtes assuré(e) pour les frais téléphoniques et les autres frais de télécommunication que vous exposez en lien avec un événement assuré.

2.4.2 QU'EST-CE QUE NOUS INDEMNISONS ?

Le montant maximal que vous recevez dépend de la couverture que vous avez choisie. Vous trouverez un relevé de ces montants dans l'aperçu des couvertures de la page 3. Votre feuille de police d'assurance indique quelle assurance vous avez choisie. Les frais téléphoniques que vous avez exposés pour appeler l'Europeesche et l'Europeesche Hulplijn sont entièrement remboursés.

Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GENERALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR

2.5.1 QU'EST-CE QUI EST ASSURÉ ?

- Vous êtes assuré(e) contre les dommages causés au logement de vacances que vous avez loué, à son mobilier, aux appareils de jeu et à la piscine privée qui se trouve dans le jardin de votre résidence de vacances. Vous perdez les clefs et il faut forcer le coffre ou la porte d'entrée du lieu de vacances que vous avez loué ? Vous êtes aussi assuré(e) pour ce sinistre.

2.5.2 QU'EST-CE QUE NOUS INDEMNISONS ?

Vous recevez une indemnisation si vous êtes responsable du dommage et pouvez présenter une preuve du paiement du dommage par le propriétaire de la résidence de vacances. Le dommage doit être supérieur à 25 €. Le montant maximal que vous recevez dépend de la couverture que vous avez choisie. Vous trouverez un relevé de ces montants dans l'aperçu des couvertures de la page 3. Votre feuille de police d'assurance indique quelle assurance vous avez choisie.

2.6 BAGAGES

Vos bagages sont assurés si cette couverture figure sur votre feuille de police d'assurance et si vous avez payé la prime correspondante. Vous avez opté pour l'assurance voyage Optimaal ? Dans ce cas, vos bagages sont assurés de manière standard.

2.6.1 QU'EST-CE QUI EST ASSURÉ ?

- Vous êtes assuré(e) contre le dommage causé par le vol, l'endommagement ou la perte de vos bagages ou documents de voyage. Les règles suivantes s'appliquent:
- Vos bagages arrivent plus tard que prévu sur votre lieu de destination ? Dans ce cas, vous pouvez acheter les vêtements et articles de toilette nécessaires, à un prix

raisonnable. Cela ne s'applique pas si vous êtes déjà à domicile.

- Vos bagages sont également assurés si, pour une raison indépendante de votre volonté, ils arrivent plus tard que prévu à votre domicile aux Pays-Bas.
- Vos bagages sont retrouvés après un vol ou une perte ? Dans un tel cas, nous indemnisons les frais de transport de ces bagages jusqu'à votre domicile.
- Vous ne pouvez plus dormir dans votre tente parce que celle-ci a été endommagée par un événement imprévu tel qu'un vol, un feu de forêt ou une tornade ? Dans un tel cas, nous indemnisons le dommage causé à la tente et les frais exposés pour louer une tente de remplacement.
- Les articles de ski de fond loués à l'étranger sont aussi assurés.
- Nous indemnisons les frais de transport et de séjour que vous devez exposer pour obtenir un nouveau document de voyage après une perte ou un vol subis pendant votre voyage.

2.6.2 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?

Vous avez les obligations suivantes:

- Vous devez démontrer que les bagages manquants ou endommagés étaient en votre possession. Vous pouvez par exemple le faire au moyen de factures ou d'extraits de compte de votre banque.
- Vos bagages sont perdus ou endommagés suite à un voyage en avion, en train, en bateau ou en bus ? Dans ce cas, vous devez immédiatement le signaler au transporteur et lui faire établir un rapport. Vous devez nous envoyer ce rapport.
- En cas de vol ou de perte, vous devez faire établir un rapport de police (procès verbal). Vous devez nous envoyer ce rapport.

2.6.3 QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURÉ ?

Les biens suivants ne sont pas couverts par la présente assurance:

Vous pouvez attendre de nous 2

Aide à la lecture 4

Qu'est-ce qui est assuré ? 5

1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme 7

1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ? 7

1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ? 7

1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ? 8

1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ? 9

1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ? 9

1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ? 11

1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ? 11

1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ? 12

1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ? 12

2.1 CONDITIONS GENERALES 13

2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée 13

2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES 15

2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS 16

2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES 17

2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR 18

2.6 BAGAGES 18

2.7 FRAIS MÉDICAUX 20

2.8 SKI ET SNOWBOARD 21

2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT 22

- l'argent. Vous avez assuré la perte ou le vol d'argent ? Dans ce cas, le montant d'argent maximum assuré est de 500 €;
- les abonnements, cartes, bons de réduction et cartes bancaires et les soldes qui s'y trouvent;
- les véhicules à moteur, remorques, mobylettes, scooters et leurs accessoires. Les porte-vélos et les galeries de toit sont assurés;
- les bateaux, aéronefs et leurs accessoires sont assurés;
- les parachutes et voiles de parapente et leurs accessoires;
- les équipements de ski et de snowboard. Vous avez assuré la pratique du ski et du snowboard ? Dans ce cas, ces équipements sont assurés;
- les objets de valeur que vous n'avez pas transportés comme bagage à main dans un avion, un bus, un bateau ou un train;
- les objets de valeur et les documents de voyage que vous avez laissés sans surveillance;
- les billets d'entrée et autres dont vous n'avez pas besoin pendant votre voyage;
- le dommage dû à l'usure;
- le dommage causé à vos logiciels et fichiers informatiques;
- les antiquités, objets d'art et objets ayant une valeur de collection;
- les rayures ou dégradations visuelles, à moins que celles-ci n'empêchent que l'objet soit utilisé pour ce à quoi il est destiné;
- le dommage causé par un vice propre de l'objet, comme par exemple un vice de construction;
- le dommage supplémentaire causé par le vol, la perte ou l'endommagement de vos biens. Vous avez dû acheter des affaires parce que vos bagages sont arrivés à destination avec du retard ? Ou vous avez dû exposer des frais de voyage ou de séjour supplémentaires parce que vous avez dû aller chercher un nouveau document de

- voyage ? Dans ce cas, vos frais seront remboursés dans la mesure où ils restent raisonnables;
 - le dommage dû à l'action à long terme de l'environnement, du soleil ou du temps, comme la rouille et la décomposition;
 - le vol de documents de voyage dans ou depuis un moyen de transport;
 - le vol d'objets de valeur dans ou depuis un moyen de transport;
 - le vol de documents de voyages depuis un moyen de transport, à moins que:
 - le véhicule était correctement fermé et porte des traces d'effraction; et
 - les bagages étaient entreposés dans un espace (coffre) séparé fermé à clef au véhicule; et
 - les bagages étaient recouverts d'une plage arrière, d'un panneau mobile ou de tout autre équipement adéquat permettant de cacher les bagages; ou
 - l'événement est arrivé pendant une courte pause faite pour vous reposer ou vous restaurer lorsque vous étiez sur la route;
 - s'il s'agit d'un camping-car ou d'une camionnette qui se trouvait sur un terrain de camping au moment du vol;
 - le vol d'objets précieux depuis un moyen de transport, à moins que:
 - vous correspondiez aux conditions mentionnées au point précédent;
 - le moyen de transport ne se trouvait pas à côté du lieu d'hébergement nocturne au moment du vol. Dans un tel cas, vous devez placer vos objets précieux dans le lieu d'hébergement nocturne.
- Vous passez la nuit dans une tente ? Dans un tel cas, le vol d'objets de valeur se trouvant dans un véhicule est aussi couvert. Cela n'est valable que si vous avez placé ces objets dans le véhicule pour des raisons de sécurité. En outre, le véhicule doit être correctement fermé. De plus, les objets de valeur ne doivent pas être visibles depuis l'extérieur et

Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GENERALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

doivent se trouver dans un espace séparé (coffre) et fermé. Vous pouvez prouver le vol grâce à des traces d'effraction.

2.6.4 QU'EST-CE QUE NOUS INDEMNISONS ?

Vos biens ont moins d'un an ? Dans ce cas, nous indemnisons le vol, la perte ou la dégradation irréparable pour la valeur à neuf. Si vous avez choisi une assurance voyage Optimaal, vos biens sont assurés à leur valeur à neuf pendant deux ans. Pour les biens qui sont plus anciens, nous remboursons leur valeur courante. Nous calculons la valeur courante au moyen d'une liste d'amortissement. Vous trouverez cette liste sur notre site web:

<http://bit.ly/afschrijvingslijst>.

Le montant maximal que nous indemnisons dépend de la couverture que vous avez choisie. Cette information figure sur votre feuille de police d'assurance. Vous trouverez un relevé de ces montants dans l'aperçu des couvertures de la page 3.

2.7 FRAIS MÉDICAUX

Vos frais médicaux sont assurés si cette couverture figure sur votre feuille de police d'assurance et si vous avez payé la prime correspondante. Vous avez opté pour l'assurance voyage Optimaal ? Dans ce cas, vos frais médicaux sont assurés de manière standard.

IMPORTANT A SAVOIR

- Cette assurance offre une couverture complémentaire de l'assurance maladie néerlandaise légalement obligatoire. Cela signifie que cette couverture indemnise de manière complémentaire ce que l'assurance santé n'indemnise pas ou n'indemnise pas suffisamment.

- Vous n'avez pas souscrit d'assurance maladie néerlandaise obligatoire ? Ou votre assurance maladie n'offre pas d'indemnisation dans le pays, la ville, ou l'institution où vous devez exposer des frais médicaux ? Ou pas pour les raisons pour lesquelles vous êtes en voyage ? Dans un tel cas, la présente assurance ne vous offre aucune couverture non plus.
- Nous pouvons vous demander de nous mandater pour demander les informations médicales qui vous concernent.
- Nous ne vous indemnisons que si vous pouvez nous fournir l'une des preuves suivantes:
 - un relevé de prestations de votre assurance santé avec des copies de factures;
 - les factures médicales originales.

2.7.1 QU'EST-CE QUI EST ASSURÉ ?

Vous êtes assuré(e) pour les frais suivants:

- les soins médicaux médicalement nécessaires;
- les soins dentaires médicalement nécessaires pour votre dentition naturelle;
- les frais de déplacement supplémentaires que vous exposez vers et depuis l'institution qui vous prodigue des soins médicaux;

La nécessité de ces soins médicaux est apparue pendant votre voyage et vous ne pouviez pas les prévoir lorsque vous êtes parti(e) en voyage. Un prestataire de santé reconnu et compétent doit prodiguer ces soins médicaux nécessaires.

2.7.2 QUALITÉ DES SOINS MÉDICAUX

Nous voulons garantir la qualité du traitement médical et la bonne collaboration avec les hôpitaux et les médecins. C'est pourquoi nous décidons dans quel hôpital et par quel médecin vous devez vous faire soigner.

Vous pouvez attendre de nous 2

Aide à la lecture 4

Qu'est-ce qui est assuré ? 5

1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme 7

- 1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ? 7
- 1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ? 7
- 1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ? 8
- 1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ? 9
- 1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ? 9
- 1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ? 11
- 1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ? 11
- 1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ? 12
- 1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ? 12
- 2.1 CONDITIONS GÉNÉRALES 13

2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée 13

- 2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES 15
- 2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS 16
- 2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES 17
- 2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR 18
- 2.6 BAGAGES 18
- 2.7 FRAIS MÉDICAUX 20
- 2.8 SKI ET SNOWBOARD 21
- 2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT 22

2.7.3 CONTACT AVEC LA LIGNE D'ASSISTANCE

Vous avez besoin d'assistance ? Dans un tel cas, dans la mesure du possible, contactez d'abord l'Europeesche Hulplijn par téléphone au **+31 20 651 57 77**.

2.7.4 QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURÉ ?

Les cas suivants ne sont pas couverts par l'assurance frais médicaux:

- la franchise volontaire de votre assurance santé;
- les soins médicaux qui sont la conséquence de la pratique du ski alpin ou du snowboard. Vous avez assuré la pratique du ski et du snowboard? Dans ce cas, ces soins sont assurés;
- les traitements, examens, médicaments et pansements qui ne sont pas prescrits par des médecins compétents;
- le traitement médical dans une clinique privée que vous avez subi sans concertation préalable avec l'Europeesche Hulplijn;
- les traitements odontologiques ou la réparation d'éléments artificiels de votre dentition, tels que couronnes, dents à pivots et dentiers.

Nous n'indemnisons pas non plus les frais médicaux et dentaires dans les cas suivants:

- votre voyage a pour but de subir un traitement à l'étranger. Ce traitement entraîne des conséquences médicales ? Dans ce cas, nous n'indemnisons pas non plus ces conséquences;
- la nécessité du traitement n'est pas apparue pendant le voyage.

2.7.5 QU'EST-CE QUE NOUS INDEMNISONS ?

Nous indemnisons ce qui suit:

- Pour les soins médicaux, nous indemnisons à coût réel en complément de votre assurance santé néerlandaise.
- Le montant maximal que nous indemnisons en matière de soins dentaires dépend de la couverture que vous avez

choisie. Vous trouverez un relevé de ces montants dans l'aperçu des couvertures de la page 3. Votre feuille de police d'assurance indique quelle assurance vous avez choisie.

- Vous avez exposé des frais de déplacement nécessaires depuis et vers le lieu où s'est déroulé le traitement médical ? Dans un tel cas, vous percevrez une indemnité kilométrique conforme à la directive sur les dommages physiques (voir www.deletselschaderaad.nl).

2.8 SKI ET SNOWBOARD

La pratique du ski et du snowboard est assurée si cette couverture figure sur votre feuille de police d'assurance et si vous avez payé la prime correspondante.

2.8.1 QU'EST-CE QUI EST ASSURÉ ?

Le dommage survenu pendant la pratique du ski ou du snowboard est assuré. Le dommage couvert dépend de la couverture que vous avez choisie. Celle-ci figure sur votre feuille de police d'assurance. Vous avez assuré vos bagages ? Dans ces cas, les postes suivants sont assurés pour les montants qui figurent sur le relevé des couvertures de la page 3:

- les équipements de ski et de snowboard;
- les articles de sport loués à l'étranger;
- le coût des forfaits de ski, des leçons de ski et les équipements de ski loués, si vous ne pouvez plus les utiliser en raison d'un accident ou d'un retour anticipé. Dans ce cas, nous n'indemnisons que les frais relatifs aux jours non utilisés.

2.8.2 QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURÉ ?

- Vous ignorez des avertissements ou une interdiction sur la piste ou aux alentours de la piste ? Dans un tel cas, les conséquences de cette attitude ne sont pas assurées;

Vous pouvez attendre de nous	2
Aide à la lecture	4
Qu'est-ce qui est assuré ?	5
1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme	7
1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?	7
1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?	7
1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?	8
1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?	9
1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?	9
1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ?	11
1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?	11
1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?	12
1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?	12
2.1 CONDITIONS GÉNÉRALES	13
2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée	13
2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS	16
2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES	17
2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR	18
2.6 BAGAGES	18
2.7 FRAIS MÉDICAUX	20
2.8 SKI ET SNOWBOARD	21
2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT	22

- Seuls vos bâtons de ski, vos fixations, la semelle ou les carres de vos skis ou de votre snowboard sont endommagés ? Dans un tel cas, vous ne recevez aucune indemnisation, à moins que ce dommage ne rende leur utilisation impossible.

2.8.3 FRANCHISE

La franchise pour les équipements de ski et de snowboard est identique à la franchise pour les bagages. Voir le relevé des couvertures à la page 3.

2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT

L'assistance et la location d'un moyen de transport sont assurées si cette couverture figure sur votre feuille de police d'assurance et si vous avez payé la prime correspondante.

IMPORTANT À SAVOIR

- La couverture assistance et location de moyen de transport ne concerne que des véhicules munies de plaques d'immatriculation néerlandaises. Il doit être possible de conduire ce véhicule avec un permis A, B, ou BE.
- Si vous souhaitez louer une voiture, une moto ou un camping-car de remplacement, vous devez posséder une carte de crédit.
- Louez toujours un véhicule de remplacement en concertation avec l'Europeesche Hulplijn en téléphonant au **+31 20 651 57 77**.

2.9.1 OÙ ÊTES-VOUS ASSURÉ(E) ?

Vous êtes assuré(e) en Europe.

2.9.2 QU'EST-CE QUI EST ASSURÉ ?

Vous êtes assuré(e) pour l'assistance fournie par l'intermédiaire de l'Europeesche Hulplijn si:

- vous ne pouvez plus voyager avec votre véhicule en raison d'une panne imprévue ou d'un accident survenant pendant le voyage;
- le conducteur devient incapable de conduire pendant le voyage en raison d'une maladie, d'une blessure ou de son décès, et personne d'autre parmi les voyageurs dont vous faites partie ne peut conduire le véhicule.

Vous êtes assuré(e) pour la location d'un véhicule de remplacement, si votre véhicule:

- se trouve hors d'usage dans les sept jours qui précèdent votre départ pour l'étranger en raison d'un incident provenant de l'extérieur, et vous ne pouvez pas utiliser votre véhicule dans les deux jours qui suivent la date de départ prévue. L'incident provenant de l'extérieur peut être, par exemple, une collision, un orage ou un vol;
- se trouve hors d'usage pendant le voyage suite à un événement imprévu et incertain et ne peut plus être utilisé pendant deux jours ouvrables.

Vous devez exposer des frais supplémentaires parce que votre véhicule tombe hors service pendant votre voyage à l'étranger ? Dans ce cas, nous indemnisons ces frais.

2.9.3 QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURÉ ?

Vous ne recevez pas d'assistance ou d'indemnisation de la location d'un véhicule de remplacement si:

- vous ne respectez pas les exigences légales, telles l'APK (contrôle technique périodique) ou un permis de conduire valide;
- votre véhicule est hors service en raison de son mauvais entretien ou d'un entretien insuffisant;
- vous avez trop lourdement chargé votre camping-car, votre caravane, votre caravane pliante.

2.9.4 QUE FAIT L'EUROPEESCHE HULPLIJN ?

Si cela est nécessaire, l'Europeesche Hulplijn règle:

Vous pouvez attendre de nous 2

Aide à la lecture 4

Qu'est-ce qui est assuré ? 5

1. Conditions applicables aux contrats d'assurance à court terme 7

1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ? 7

1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ? 7

1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ? 8

1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ? 9

1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ? 9

1.6 QUELLE EST NOTRE ATTITUDE FACE À LA FRAUDE ? 11

1.7 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ? 11

1.8 COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ? 12

1.9 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ? 12

2.1 CONDITIONS GÉNÉRALES 13

2. Conditions applicables à l'assurance voyage à courte durée 13

2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES 15

2.3 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES IMPRÉVUS 16

2.4 FRAIS TÉLÉPHONIQUES 17

2.5 SINISTRE SUR LE LIEU DE SÉJOUR 18

2.6 BAGAGES 18

2.7 FRAIS MÉDICAUX 20

2.8 SKI ET SNOWBOARD 21

2.9 ASSISTANCE ET LOCATION DE MOYEN DE TRANSPORT 22

- le transport du véhicule et de vos bagages vers votre destination ou vers votre domicile aux Pays-Bas;
- un conducteur de remplacement;
- le sauvetage, la surveillance, le stockage et le transport de votre véhicule et de vos bagages;
- l'envoi des pièces de rechange nécessaires à la réparation de votre véhicule;
- la destruction ou l'importation du véhicule si celui-ci doit être laissé à l'étranger.

2.9.5 QU'EST-CE QUE NOUS INDEMNISONS ?

Nous indemnisons au maximum:

- les frais d'assistance: le coût réel;
- le transport du véhicule vers un lieu que vous déterminez aux Pays-Bas: coût réel;
- le sauvetage, la surveillance, le stockage et le transport de votre véhicule et de vos bagages jusqu'au garage le plus proche pour un montant maximum de 1 000 €;
- la main d'œuvre en cas de réparation sur la route pour un montant maximum de 150 €;
- les frais d'expédition de pièces détachées pour un montant maximum de 150 €;

Les frais que vous exposez pour obtenir un véhicule de remplacement doivent être logiques et raisonnables. Vous avez droit à un véhicule de remplacement. Nous recherchons alors un véhicule qui soit comparable à votre propre véhicule.

Au cours de la période prévue pour votre voyage, vous avez droit au maximum:

- à trente jours de véhicule de remplacement;
- 125 € par jour pour un véhicule de remplacement par véhicule;
- 250 € pour les frais de déplacement que vous exposez si vous aller chercher ou remporter la voiture ou le camping-car et devez voyager en train, bus ou taxi;

- 1 000 € pour les frais de déplacement si vous n'utilisez pas de véhicule de remplacement. Nous ne remboursons ces frais que si vous avez obtenu l'accord préalable de l'Europeesche Hulplijn pour les exposer;
- 100 € par police pour les frais de téléphone que vous exposez en lien avec cette couverture;
- 75 € par personne et par jour pour les frais de séjour supplémentaires nécessaires, et cela jusqu'à un maximum de dix jours.

2.9.6 QU'EST-CE QUE NOUS N'INDEMNISONS PAS ?

- Nous ne remboursons pas les frais de réparation en eux-mêmes ni les pièces qui sont nécessaires à cette réparation.
- Les frais qu'en temps normal vous auriez de toute manière exposés, comme les frais de subsistance. Dans un tel cas, nous déduisons au maximum 10% de vos frais de séjour.



europesche.nl 52° 05' 35" N 5° 09' 16" E
