

Annuleringsverzekering

Informatiedocument over het verzekeringsproduct



Bedrijf: HELVETIA Global Solutions Ltd, naamloze vennootschap met een kapitaal van 77 480 000,00 Zwitserse frank - Adres : Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Liechtenstein, ingeschreven in het handelsregister van het Vorstendom Liechtenstein onder nummer FL-0002.191.766-9, erkend als verzekeringsmaatschappij door de toezichthoudende autoriteit financiële markten van het Vorstendom Liechtenstein (FMA Liechtenstein). Helvetia is gemachtigd om verzekeringsactiviteiten uit te voeren in Frankrijk op grond van de vrijheid van dienstverlening en is aangemeld bij de ACPR (ID Refassu: 224324).

Product: Neat Camping - FLEX +

Dit document vat de belangrijkste kenmerken van het product samen. Er wordt geen rekening gehouden met uw specifieke behoeften en verzoeken. Alle details over dit product zijn te vinden in de precontractuele en contractuele documentatie.

Wat voor soort verzekering is het?

Neat Camping - FLEX+ is een verzekeringscontract met als doel de verzekerde te dekken ter gelegenheid van en tijdens zijn/haar reis.



Wat is verzekerd?

✓ ANNULERING 'ALLES BEHALVE'

Maximaal € 5.000 per persoon en € 30.000 per gebeurtenis. Zonder eigen risico.

✓ ANNULERING ZONDER REDEN

Tot € 5.000 per schadegeval. Eigen risico van 30% van de totale verblijfskosten.

✓ WIJZIGINGSKOSTEN

Maximale dekking van € 2.000 per persoon en € 10.000 per gebeurtenis.

✓ LATE AANKOMST

Terugbetaling van ongebruikte grondendiensten pro rata temporis aan de huurperiode, met een maximum van € 4.000 per huurperiode of standplaats, tot een maximum van € 25.000. Eigen risico: 1 dag.

✓ REISONDERBREKINGSKOSTEN

Terugbetaling van ongebruikte grondendiensten pro rata temporis, inclusief eventuele kosten voor het schoonmaken van de accommodatie, in geval van vervroegde terugkeer. Maximale dekking van € 4.000 per persoon en € 25.000 per gebeurtenis. Eigen risico: 1 dag.

✓ HUURSCHADE

Vergoeding van schade tot € 800 per schadegeval. Eigen risico en drempel voor het in werking treden van de dekking: € 60.

✓ VERVANGEND VOERTUIG

Dekking voor een vervangend voertuig van dezelfde categorie als het geïmmobiliseerde voertuig gedurende maximaal 3 opeenvolgende dagen.

✓ EEN PERSOONLIJK VOORWERP VERGETEN IN DE HUURACCOMMODATIE

Betaling voor het retourneren van één artikel, tot een maximum van € 150 per geval.

✓ KOSTEN VETERINAIRE HONDEN- EN KATTENZORG

Dekking voor maximaal 2 dierenartsbezoeken per verblijf, tot een maximum van € 250 voor alle garanties voor medische zorg en bijstand.



Wat is niet verzekerd?

✗ Alles wat niet in de lijst 'Wat is verzekerd?' hiernaast staat.



Zijn er uitsluitingen van dekking?

De belangrijkste uitsluitingen van het contract zijn:

- ✗ Gevolgen en/of gebeurtenissen als gevolg van stakingen, terroristische aanslagen of terreurdaden.
- ✗ Opzettelijke fout van de verzekerde.
- ✗ Ziekten of ongevallen die voor het eerst worden gediagnosticeerd, behandeld of leiden tot een ziekenhuisopname tussen het moment dat de reis wordt geboekt en het moment dat het contract wordt afgesloten.
- ✗ Zwangerschapscomplicaties na de zesde maand.
- ✗ Tekortschieten van de reisorganisator of de luchtvaart- of spoorwegmaatschappij.



Waar ben ik gedekt?

De dekking geldt wereldwijd.



Wat zijn mijn verplichtingen?

- Wanneer het contract wordt afgesloten

De verzekerde moet de premie betalen.

De verzekerde moet alle vragen beantwoorden die door de verzekeraar worden gesteld, met name op het aangifteformulier, om de verzekeraar in staat te stellen de gedekte risico's te beoordelen.

- In geval van een claim

De verzekerde moet de schadeclaim binnen 5 werkdagen na het bekend worden van de schade melden.

De verzekerde moet de verzekeraar alle bewijsstukken overhandigen die nodig zijn voor de uitvoering van de verzekeringsgaranties en de hulpdiensten die in het contract zijn voorzien.



Wanneer en hoe doe ik betalingen?

De premies moeten worden betaald aan de verzekeraar of diens vertegenwoordiger bij inschrijving.

Betalingen kunnen worden gedaan per creditcard, cheque, postwissel of bankoverschrijving.



Wanneer begint de dekking en wanneer eindigt deze?

Begin van de dekking

- ☐ Annulering 'alles behalve': op de dag dat het contract wordt afgesloten
- ☐ Vergeten voorwerpen: op de dag van vertrek uit de verblijfplaats
- ☐ Andere garanties: op de dag van aankomst op de verblijfplaats

Einde van de dekking

- ☐ 'Alles behalve' annulering: op de dag dat de vakantie begint
- ☐ Vergeten voorwerpen: 10 dagen nadat de verzekerde naar huis is teruggekeerd
- ☐ Andere dekking: op de dag van vertrek uit de verblijfplaats



Hoe kan ik het contract opzeggen?

Aangezien dit een tijdelijk contract is, kan het niet worden beëindigd.

CAMPINGVERZEKERING ***FLEX+***

INFORMATIEBLAD VERZEKERINGSCONTRACT

HOE NEEM IK CONTACT OP MET NEAT?

Via de website: <https://declare.neat.eu/campings-independants>

Per e-mail: sinistre@neat.eu

Vergeet niet de volgende informatie te verzamelen die van u wordt gevraagd:

- Uw contractnummer,
- Uw voor- en achternaam,
- Uw woonadres,
- Het telefoonnummer waarop we u kunnen bereiken,
- De reden voor uw aangifte.

U krijgt een dossiernummer van de verzekering. Bewaar dit altijd voor later voor wanneer u te maken krijgt met onze verzekeringsafdeling.

GARANTIETABEL	
VERZEKERINGSGARANTIES	PLAFONDS EN EIGEN RISICO
<u>ANNULERING 'ALLES BEHALVE'</u>	Maximaal € 5.000 per persoon en € 30.000 per gebeurtenis. Zonder eigen risico.
<u>ANNULERING ZONDER REDEN</u>	Vergoeding van annuleringskosten tot € 5.000 per schadegeval. Eigen risico van 30% van de totale verblijfskosten.
<u>WIJZIGINGSKOSTEN</u>	Maximale dekking van € 2.000 per persoon en € 10.000 per gebeurtenis.
<u>LATE AANKOMST</u>	Terugbetaling van ongebruikte gronddiensten pro rata temporis aan de huurperiode, met een maximum van € 4.000 per huurperiode of standplaats, tot een maximum van € 25.000. Eigen risico: 1 dag.
<u>HUURSCHADE</u>	Schadevergoeding tot € 800 per schadegeval. Eigen risico en drempel voor het in werking treden van de dekking: € 60.
<u>REISONDERBREKINGSKOSTEN</u>	Terugbetaling van ongebruikte gronddiensten pro rata temporis, inclusief eventuele kosten voor het schoonmaken van de accommodatie, in geval van vervroegde terugkeer. Maximale dekking van € 4.000 per persoon en € 25.000 per gebeurtenis. Eigen risico: 1 dag.
<u>VERVANGEND VOERTUIG</u> na pech, een materieel ongeval of diefstal tijdens het verblijf.	Dekking voor een vervangend voertuig van dezelfde categorie als het geïmmobiliseerde voertuig gedurende maximaal 3 opeenvolgende dagen
<u>EEN PERSOONLIJK VOORWERP VERGETEN IN DE HUURACCOMMODATIE:</u> Terugbetaling van de kosten voor het opsturen van een persoonlijk voorwerp dat in de huuraccommodatie is achtergelaten	Betaling voor het retourneren van één artikel, tot een maximum van € 150 per geval.

<u>KOSTEN VETERINAIRE HONDEN- EN KATTENZORG, inclusief:</u> ✓ Advies en waarschuwen van de juiste instanties in geval van een weggelopen/vermist dier	Dekking voor maximaal 2 dierenartsbezoeken per verblijf, tot een maximum van € 250 voor alle garanties voor medische zorg en bijstand.
✓ Ophaalkosten ✓ Kosten van rabiësonderzoek (bij verdwijning in het buitenland)	

BEGIN VAN DE DEKKING:

- ✓ Annulering 'alles behalve': op de dag dat het contract wordt afgesloten
- ✓ Vergeten voorwerpen: op de dag van vertrek uit de verblijfplaats
- ✓ Andere garanties: op de dag van aankomst op de verblijfplaats

VERSTRIJKEN VAN GARANTIES:

- ✓ 'Alles behalve' annulering: op de dag dat de vakantie begint
- ✓ Vergeten voorwerpen: 10 dagen nadat de verzekerde naar huis is teruggekeerd
- ✓ Andere dekking: op de dag van vertrek uit de verblijfplaats

UITERSTE INSCHRIJFDATUM: Dit contract moet worden afgesloten op het moment dat de vakantie wordt geboekt of voordat de annuleringskosten beginnen te lopen.

De geldigheidsduur van de garanties komt overeen met de duur van de diensten die door de reisorganisator worden verkocht. **In geen geval mag de garantieperiode langer zijn dan drie maanden vanaf de datum van vertrek naar de verblijfplaats.**

INLEIDING

Het FLEX+ contract is een groepsverzekeringscontract met optioneel en individueel lidmaatschap:

- **Verzekerd door NEAT** (hierna genoemd 'de beherend makelaar' of 'Neat'), een verzekeringsmakelaar, een vereenvoudigde naamloze vennootschap met een maatschappelijk kapitaal van € 58.462,00, met hoofdkantoor te 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX, ingeschreven in het handelsregister van Bordeaux onder nummer 913 676 581, en bij het ORIAS onder nummer 22004644, beroepsaansprakelijkheid en financiële zekerheid overeenkomstig artikel L 512-6 en L 512-7 van de Franse verzekeringswetgeving.
- **Met de verzekeraar Helvetia Global Solutions Ltd** (hierna te noemen 'de verzekeraar' of 'Helvetia'), een naamloze vennootschap naar Liechtensteins recht, met statutaire zetel op het adres Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Vorstendom Liechtenstein, ingeschreven in het handelsregister van het Vorstendom Liechtenstein onder nummer FL-0002.191.766-9, waaraan door de toezichthoudende autoriteit financiële markten van het Vorstendom Liechtenstein (FMA Liechtenstein) vergunning als verzekeringsbedrijf is verleend. Helvetia is gemachtigd om verzekeringsactiviteiten uit te voeren in Frankrijk op grond van de vrijheid van dienstverlening en is aangemeld bij de ACPR (ID Refassu: 224324). Helvetia staat onder toezicht van de FMA Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Vorstendom Liechtenstein.
- **Gedistribueerd door het distributienetwerk van de polishouder die een distributieovereenkomst heeft getekend met NEAT.**

NEAT en Helvetia (als verzekeringsmaatschappijen die in Frankrijk actief zijn in het kader van het vrij

verrichten van diensten) zijn onderworpen aan het toezicht van de Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest CS 92549 75436 Paris Cedex 09.

BESCHRIJVING VAN GARANTIES

ANNULERING 'ALLES BEHALVE' EN WIJZIGINGSKOSTEN

WAT GARANDEREN WE?

ANNULERING 'ALLES BEHALVE'

Wij vergoeden aanbetalen of alle bedragen ingehouden door de reisorganisator, **binnen de gestelde limieten en verminderd met het eigen risico, vermeld in de garantietabel**, indien u gedwongen bent uw reis te annuleren voor vertrek (op de heenreis).

WIJZIGINGSKOSTEN

Als de data van uw vakantie worden gewijzigd om een van de bovengenoemde redenen, vergoeden wij de kosten die u hebt gemaakt voor het verschuiven van de data van uw gegarandeerde vakantie, zoals bepaald in de verkoopvoorwaarden.

In alle gevallen mag het bedrag van deze vergoeding niet hoger zijn dan het bedrag van de annuleringskosten die verschuldigd waren op de datum van de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de wijziging.

Annulerings- en wijzigingsgaranties kunnen niet worden gecombineerd

WAT WE UITSLUITEN:

Naast de uitsluitingen vermeld in de rubriek 'WELKE ALGEMENE UITSLUITINGEN ZIJN VAN TOEPASSING OP AL ONZE GARANTIES?', kunnen we niet tussenbeide komen als de annulering het gevolg is van:

- ziektes of ongevallen die voor het eerst worden vastgesteld, zich opnieuw voordoen, verergeren of leiden tot ziekenhuisopname tussen de datum van aankoop van de reis en de datum waarop het verzekeringscontract wordt afgesloten;
- elke omstandigheid die alleen nadelig is voor uw reisgemak;
- het feit dat uw reisbestemming wordt afgeraden door het Franse Ministerie van Buitenlandse Zaken;
- elke gebeurtenis waarvoor de reisorganisator aansprakelijk kan worden gesteld volgens wet nr. 92-645 van 13 juli 1992;
- elke gebeurtenis die plaatsvindt tussen de datum waarop u uw reis boekt en de datum waarop u deze polis afsluit;
- zwangerschapscomplicaties na de zesde maand.
- Gebeurtenissen, ziektes of ongevallen die voor het eerst worden vastgesteld, zich opnieuw voordoen, verergeren of leiden tot ziekenhuisopname tussen de datum van aankoop van het verblijf en de datum waarop het verzekeringscontract wordt afgesloten,
- Elke omstandigheid die alleen nadelig is voor uw reisgemak,
- Zwangerschap en, in alle gevallen, vrijwillige zwangerschapsonderbreking, bevalling, in-vitrofertilisatie en de gevolgen daarvan, evenals complicaties als gevolg van zwangerschap na de 28e week,
- Vergeten te vaccineren,
- Iedere vorm van in gebreke blijven, ook als deze van financiële aard is, van de vervoerder, waardoor deze zijn contractuele verplichtingen niet kan nakomen,
- Te weinig of te veel sneeuw,
- Elke medische gebeurtenis van psychologische of psychiatrische aard die niet leidt tot een ziekenhuisopname van meer dan 3 opeenvolgende dagen na het afsluiten van dit contract,
- Vervuiling, de lokale gezondheidssituatie, natuurrampen die vallen onder de procedure van wet 82.600 van 13 juli 1982 en de gevolgen ervan, meteorologische of klimatologische gebeurtenissen,
- De gevolgen van strafrechtelijke procedures tegen u,

- Elke andere gebeurtenis die plaatsvindt tussen de datum van inschrijving op het verzekeringscontract en de datum van vertrek van uw vakantie
- Elke gebeurtenis die plaatsvindt tussen de datum van inschrijving op de vakantie en de datum van inschrijving op de verzekeringspolis.
- De afwezigheid van gevaren,
- Een opzettelijke en/of wettelijk laakbare handeling, de gevolgen van alcoholisme en het gebruik van drugs, elk verdovend middel dat wordt genoemd in het Franse wetboek van volksgezondheid, medicijnen en behandelingen die niet zijn voorgeschreven door een arts,
- Het feit dat de geografische bestemming van uw reis wordt afgeraden door het Ministerie van Buitenlandse Zaken van de polishouder,
- Onzorgvuldigheid uwerzijds,
- Elke gebeurtenis waarvoor de organisator van de reis verantwoordelijk of aansprakelijk kan worden gesteld volgens de geldende wetgeving voor toerisme,
- Het niet kunnen voorleggen, om welke reden dan ook, van essentiële verblijfsdocumenten, zoals een paspoort, rijbewijs, identiteitskaart, visum, reistickets of vaccinatieboekjes, behalve in geval van diefstal, binnen 48 uur voor vertrek.

De garantie 'alles behalve' dekt niet de onmogelijkheid om te vertrekken als gevolg van de sluiting van grenzen, materiële organisatie en accommodatie- of veiligheidsomstandigheden op de bestemming.

WELK BEDRAG VERGOEDEN WIJ?

We vergoeden het bedrag van de annuleringskosten gemaakt op de dag van de gebeurtenis die aanleiding kan geven tot een beroep op de garantie, in overeenstemming met de algemene verkoopvoorwaarden van de reisorganisator, met een maximum en een eigen risico zoals aangegeven in de garantietabel.

De verzekeringspremie wordt nooit terugbetaald.

WAT IS DE DEADLINE VOOR HET INDIENEN VAN EEN CLAIM?

1. Medische reden: u moet uw claim indienen zodra het probleem zich voordoet en door een bevoegde medische instantie laten verklaren dat de ernst van uw gezondheidstoestand een contra-indicatie vormt voor uw verblijf. Als uw annulering plaatsvindt nadat een contra-indicatie voor uw verblijf is gegeven, zal onze terugbetaling beperkt zijn tot de annuleringskosten die van toepassing zijn op de datum van de annulering (berekend volgens het tarief van de reisorganisator).
2. Voor elke andere reden voor annulering: u moet uw claim indienen zodra u hebt kennisgenomen van de gebeurtenis die kan leiden tot een beroep op de garantie. Als u uw vakantie na deze datum annuleert, zal onze terugbetaling beperkt zijn tot de annuleringskosten die van toepassing zijn op de datum van de gebeurtenis (berekend volgens het tarief van de reisorganisator).
3. Als de claim echter niet rechtstreeks door het reisbureau of de organisator bij ons is gemeld, moet u ons binnen vijf werkdagen na de gebeurtenis die aanleiding geeft tot het beroep op de garantie op de hoogte stellen.

WAT ZIJN UW VERPLICHTINGEN IN GEVAL VAN EEN SCHADECLAIM?

Uw aangifte moet vergezeld gaan van het volgende:

- ♦ In geval van ziekte of ongeval, een medische verklaring met vermelding van de oorsprong, aard, ernst en voorzienbare gevolgen van de ziekte of het ongeval,
- ♦ In geval van overlijden, een certificaat en het formulier van de burgerlijke stand,
- ♦ In alle andere gevallen, alle bewijsstukken.

U moet ons de documenten en medische informatie die we nodig hebben om uw claim te

onderzoeken, toesturen in de voorgedrukte envelop met de naam van de medisch adviseur die wij u zullen toesturen na ontvangst van het claimformulier, samen met de medische vragenlijst die door uw arts moet worden ingevuld.

Als u niet over deze documenten of informatie beschikt, moet u ze aanvragen bij uw arts en ze naar ons opsturen in de voorbedrukte envelop waarnaar hierboven wordt verwezen.

U moet ons ook, in een voorgedrukte envelop met de naam van de medisch adviseur, alle informatie of documenten toesturen die u kunnen worden gevraagd om de reden van uw annulering te rechtvaardigen, en in het bijzonder:

- ♦ Alle fotokopieën van recepten voor medicijnen, tests of onderzoeken, evenals alle documenten die aantonen dat deze zijn uitgegeven of uitgevoerd, en in het bijzonder ziekteverzekeringsformulieren met kopieën van de bijbehorende etiketten voor voorgeschreven medicijnen,
- ♦ Verklaringen van de sociale zekerheid of een andere, soortgelijke instantie met betrekking tot de terugbetaling van behandelingskosten en de betaling van dagvergoedingen,
- ♦ De originele vereffende factuur voor het bedrag dat u aan de organisator moet betalen, of die de organisator bewaart,
- ♦ Het polisnummer van uw verzekering,
- ♦ Het registratieformulier van het reisbureau of de organisator,
- ♦ In geval van een ongeval moet u de oorzaken en omstandigheden aangeven en ons de namen en adressen van de verantwoordelijken en eventuele getuigen doorgeven.
- ♦ In geval van instapweigering: bewijs van de vervoersmaatschappij die u heeft geweigerd, of van de gezondheidsautoriteiten; zonder dit bewijs is geen vergoeding mogelijk).
- ♦ En alle andere benodigde documenten.

Er wordt ook uitdrukkelijk overeengekomen dat u op voorhand het principe van een onderzoek door onze medisch adviseur aanvaardt. Als u zonder geldige reden bezwaar maakt, verliest u uw garantierechten.

ANNULERING ZONDER REDEN

WAT GARANDEREN WE?

De garantie 'Annulering zonder reden' biedt u de mogelijkheid om uw verblijf terugbetaald te krijgen zonder dat u de oorzaak van de annulering hoeft te bewijzen.

De schadevergoeding die onder deze garantie wordt betaald, kan in geen geval hoger zijn dan de prijs van het verblijf die bij het afsluiten van dit contract werd aangegeven, binnen de grenzen die in de garantietabel worden vermeld en na aftrek van het eigen risico waarvan het bedrag in de garantietabel wordt vermeld.

Wij vergoeden u het bedrag van de in rekening gebrachte annuleringskosten in overeenstemming met de annuleringsschaal vermeld in de algemene voorwaarden van de camping.

Aanmeldingskosten, fooien, visumkosten en de premie die is betaald voor het afsluiten van dit contract, kunnen niet worden gerestitueerd.

HOE LANG HEBT U DE TIJD OM EEN CLAIM IN TE DIENEN?

Twee fasen

1/ U moet uw camping **ONMIDDELIJK** op de hoogte stellen bij de eerste tekenen van ziekte of zodra u zich bewust wordt van de gebeurtenis die aanleiding geeft tot een beroep op de garantie.

2/ Vervolgens moet u de claim melden bij **NEAT - 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX** (sinistre@neat.eu) binnen vijf werkdagen na de gebeurtenis die aanleiding geeft tot de garantie.

U wordt altijd om het volgende gevraagd:

- De originele, betaalde aankoopfactuur voor de vakantie,
- De originele factuur voor de kosten die u de camping moet betalen na annulering,
- Een bankidentificatiecode,
- En bewijs van verwantschap met de verzekerde (indien vereist).

Uitgesloten van de garantie Annulering 'zonder reden' zijn reizen waarvan de uitvoering onmogelijk is gemaakt als gevolg van:

- Een wanbetaling van welke aard dan ook, ook financieel, door de camping.
- Annulering door de camping van alle of een deel van de tijdens de diensten die tijdens het verblijf waren voorzien

LATE AANKOMST

WAT GARANDEREN WE?

Wij garanderen dat u de niet gebruikte periode pro rata temporis vergoed krijgt als gevolg van het langer dan 24 uur niet gebruiken van de gehuurde accommodatie of hotelkamer, als gevolg van een van de in de annuleringsgarantie genoemde gebeurtenissen.

De garantie kan niet worden gecombineerd met de annuleringsgarantie

WAT ZIJN UW VERPLICHTINGEN IN GEVAL VAN EEN SCHADECLAIM?

U moet het volgende doen:

- De verzekeraar alle documenten opsturen die nodig zijn om het dossier samen te stellen en de geldigheid en het bedrag van de claim te bewijzen.

In alle gevallen zal u altijd worden gevraagd om de originelen van de gespecificeerde facturen van de organisator met de land- en vervoersdiensten.

Als u onze medisch adviseur niet voorziet van de medische informatie die nodig is voor het onderzoek, kan de zaak niet worden afgehandeld.

REISONDERBREKINGSKOSTEN

WAT GARANDEREN WE?

Als u het verblijf dat onder dit contract valt moet onderbreken, verplichten wij ons ertoe de niet-gebruikte 'hoteldiensten in de open lucht' terug te betalen (met uitzondering van reserveringskosten, verzekeringsbijdragen en alle belastingen), evenals eventuele schoonmaakkosten van de huuraccommodatie die u niet van de dienstverlener kunt teruggeisen, alsmede de vervanging of compensatie in geval u verplicht bent de gehuurde plaats te verlaten en terug te geven aan de hotelier als gevolg van:

- Ernstige ziekte, een ernstig ongeval of overlijden van uzelf, uw wettelijke of feitelijke echtgeno(o)t(e), uw bloedverwanten in opgaande of neergaande lijn tot en met de tweede graad, schoonvaders, schoonmoeders, zusters, broers, zwagers, schoonzusters, schoonzonen, schoondochters, uw wettelijke voogd of een persoon die gewoonlijk bij u thuis woont, de persoon die u vergezelt tijdens uw verblijf en die op deze polis bij name wordt genoemd en verzekerd is.
- Ernstige ziekte, een ernstig ongeval of overlijden van uw professionele vervanger die op het moment van contractafsluiting bij name wordt genoemd, van de persoon die tijdens uw verblijf verantwoordelijk is voor de zorg voor uw minderjarige kinderen, of van een gehandicapte persoon voor wie u de wettelijke voogd bent en die bij u thuis woont, ongeacht of u de wettelijke voogd bent of niet.
- Ernstige schade door brand, explosie, waterschade of schade veroorzaakt door natuurgeweld aan uw bedrijfspand of privéterrein, waarbij u verplicht aanwezig moet zijn om de nodige

voorzorgsmaatregelen te nemen.

- Diefstal uit uw bedrijfs- of privéruimte, op voorwaarde dat het belang van deze diefstal uw aanwezigheid vereist.

WAT WE UITSLUITEN

Naast de uitsluitingen vermeld in de rubriek "Welke algemene uitsluitingen zijn van toepassing op al onze garanties?" worden onderbrekingen als gevolg van het volgende niet gedekt:

- Een schoonheidsbehandeling, een kuur, vrijwillige zwangerschapsonderbreking, in-vitrofertilisatie en de gevolgen daarvan;
- Psychologische of mentale ziektes of depressies zonder ziekenhuisopname van minder dan drie dagen;
- Epidemieën of pandemieën.

WAT ZIJN UW VERPLICHTINGEN IN GEVAL VAN EEN SCHADECLAIM?

U moet NEAT alle documenten opsturen die nodig zijn om het dossier op te bouwen en de geldigheid en het bedrag van de claim te bewijzen.

In alle gevallen zal u altijd worden gevraagd om de originelen van de gedetailleerde facturen van de touroperator met de land- en vervoersdiensten.

Als u onze medisch adviseur niet voorziet van de medische informatie die nodig is voor het onderzoek, kan de zaak niet worden afgehandeld.

HUURSCHADE

WAT GARANDEREN WE?

Wij dekken de financiële gevolgen van materiële schade veroorzaakt aan toevertrouwde roerende goederen binnen de gehuurde accommodatie en toebehorend aan de eigenaar van de betreffende accommodatie, volgens de drempel en binnen de grenzen die in de garantietabel worden vermeld.

WAT ZIJN UW VERPLICHTINGEN IN GEVAL VAN EEN SCHADECLAIM?

1. Zodra u op de hoogte bent van de gebeurtenis die aanleiding geeft tot een beroep op de garantie, moet u uw camping hiervan ONMIDDELIJK op de hoogte stellen.
2. U moet uw claim melden bij NEAT op 05 54 54 25 22 of schriftelijk bij 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX (serviceclient@neat.eu), binnen vijf werkdagen nadat u er kennis van hebt genomen, behalve in geval van onvoorziene omstandigheden of overmacht. Als we na deze termijn verlies lijden als gevolg van de te late aangifte, verliest u alle rechten op compensatie.

WAT WE UITSLUITEN

Naast de algemene uitsluitingen vermeld in de gemeenschappelijke bepalingen onder de rubriek 'ALGEMENE UITSLUITINGEN' hieronder, kunnen wij niet tussenbeide komen om de geldelijke gevolgen te dekken van de burgerlijke aansprakelijkheid van de huurder tegenover de eigenaar als gevolg van:

- materiële schade veroorzaakt aan de gehuurde accommodatie als gevolg van brand, een ontploffing of waterschade ontstaan in de door de verzekerde bewoonde accommodatie.
- materiële schade veroorzaakt aan burens en derden als gevolg van brand, een ontploffing of waterschade ontstaan in de door de verzekerde gehuurde accommodatie en die de eigenaar verplicht is te vergoeden.

VERVANGEND VOERTUIG

De garantie 'Vervangend voertuig' is van toepassing als uw voertuig geïmmobiliseerd wordt door pech, een materieel ongeval of diefstal tijdens uw verzekerde reis.

Als het voertuig langer dan 24 uur stilstaat of de reparatie meer dan 8 uur vraagt of het gestolen voertuig niet binnen 48 uur wordt teruggevonden, betalen wij voor een vervangend voertuig van dezelfde categorie als het geïmmobiliseerde voertuig voor maximaal 3 opeenvolgende dagen, en in alle gevallen alleen voor de duur van de immobilisatie.

Voorwaarden voor terbeschikkingstelling:

- de categorie van het vervangende voertuig gelijk is aan die van het geïmmobiliseerde voertuig;
- het vervangende voertuig moet worden teruggebracht naar het filiaal waar het ter beschikking is gesteld;
- u moet voldoen aan de voorwaarden die autoverhuurbedrijven stellen;

WAT WE UITSLUITEN

Naast de uitsluitingen vermeld in de rubriek 'Welke algemene uitsluitingen zijn van toepassing op al onze garanties?', kunnen wij niet tussenbeide komen of vergoeden als de immobilisatie het gevolg is van:

- ♦ een lege tank of onjuiste brandstof;
- ♦ een lekke band;
- ♦ verlies, vergeten, diefstal of breuk van sleutels, met uitzondering van een sleutel die is afgebroken in het stuurslot van het voertuig;
- ♦ herhaalde defecten van dezelfde aard veroorzaakt door het niet herstellen van het voertuig na een eerste interventie door onze diensten in de maand voorafgaand aan de gebeurtenis;
- ♦ problemen en storingen met airconditioning;
- ♦ carrosserieschade die niet leidt tot immobilisatie van het voertuig, tenzij anders bepaald in het contract;
- ♦ de gevolgen van een stilstand van het voertuig voor onderhoud;
- ♦ storingen van alarmsystemen die niet standaard zijn geïnstalleerd.

Van onze garantie zijn uitgesloten terugbetalingen:

- ♦ van brandstofkosten;
- ♦ van voorwerpen en persoonlijke bezittingen die in of op het voertuig worden achtergelaten;
- ♦ van douanerechten en opslagkosten, met uitzondering van de kosten die vooraf met de hulpdienst zijn overeengekomen;
- ♦ van vervoerde goederen en dieren
- ♦ van reparatie- en sleepkosten van het voertuig, reserveonderdelen;
- ♦ van alle andere kosten dan die van een vervangend voertuig, binnen de limieten die in de garantietabel worden vermeld.

Onze garantie sluit de immobilisatie van de volgende voertuigen uit van de garantie Vervangend voertuig:

- ♦ motorfietsen tot 125 cm³;
- ♦ bromfietsen;
- ♦ aanhangwagens voor bagage met een totaalgewicht van
- ♦ meer dan 750 kg;
- ♦ niet-standaard aanhangwagens en alle aanhangwagens die niet worden gebruikt om bagage te vervoeren, evenals boottrailers en voertuigtransporttrailers;

EEN PERSOONLIJK VOORWERP VERGETEN IN DE HUURACCOMMODATIE

WAT GARANDEREN WE?

Wij vergoeden u, op vertoon van de originele factuur voor de verzending van het vergeten Voorwerp en tot de limiet vermeld in de garantietabel, de kosten voor het verzenden van het vergeten voorwerp van de plaats van verhuur naar uw woning.

De garantie geldt voor één vergeten object per huurlocatie, waarbij wordt gespecificeerd dat het vergeten voorwerp moet voldoen aan de volgende specificaties voor gewicht en afmetingen:

- Maximaal gewicht: minder dan 10 kilo
- Maximale afmetingen: de som van de lengte, breedte en hoogte van de verpakking mag niet groter zijn dan 150 centimeter.

In geen geval kan de verzekeraar aansprakelijk worden gesteld voor:

- vertragingen die te wijten zijn aan de transportbedrijven die worden gebruikt om het vergeten voorwerp te bezorgen.
- breuk, verlies, beschadiging of diefstal van het vergeten voorwerp tijdens het vervoer;
- gevolgen die voortvloeien uit de aard van het vergeten voorwerp;
- weigering door nationale of internationale douanediens ten om toestemming te verlenen voor verzending van het vergeten voorwerp.

WAT WE UITSLUITEN

Naast de uitsluitingen vermeld in de rubriek 'Welke algemene uitsluitingen zijn van toepassing op al onze garanties?' sluiten we het volgende uit:

- Elk voorwerp dat valt onder de nationale, Europese en internationale regelgeving voor gevaarlijke goederen, zoals met name gedefinieerd door de regelgeving van de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie (ICAO);
- Alle voorwerpen die explosieven, munitie, gassen, vaste en vloeibare ontvlambare materialen, oxiderende, giftige en/of besmettelijke stoffen, bijtende of radioactieve producten, lithiumbatterijen bevatten;
- Alle voorwerpen die door hun aard, verpakking of omhulsel een gevaar kunnen vormen voor het personeel, derden, het milieu, de veiligheid van transportvoertuigen of schade kunnen toebrengen aan andere vervoerde voorwerpen, machines, voertuigen of eigendommen van derden;
- Artikelen die nagemaakt zijn en/of in strijd zijn met de huidige wet- en regelgeving;
- Verdovende middelen of andere illegale stoffen;
- Vuurwapens;
- Artikelen die temperatuurgecontroleerd transport vereisen;
- Publicaties of audiovisuele media die verboden zijn bij wet- of regelgeving;
- Dieren, dood of levend;
- Elke inhoud waarvan het vervoer per post de menselijke waardigheid, integriteit of het respect voor het menselijk lichaam kan aantasten, in het bijzonder as en relikwieën;
- Bankbiljetten, verhandelbare instrumenten, betaalkaarten en metalen munten met de status van wettig betaalmiddel voor circulatie in Frankrijk en edele metalen;
- Edelstenen, parels, identiteitspapieren en andere waardevolle spullen;
- Artikelen waarvan het vervoer een commerciële transactie is en artikelen die bedoeld zijn voor de verkoop;
- Motorvoertuigen, autoaccessoires, tuingeredschap, voorwerpen die vloeistoffen bevatten en meubels;
- Huishoudelijke apparaten of computeraccessoires, hifi-apparatuur, muziekinstrumenten.

WELK BEDRAG VERGOEDEN WIJ?

Wij betalen de kosten voor het verzenden van het vergeten voorwerp, tot het maximum staat vermeld in de garantietabel.

WAT ZIJN UW VERPLICHTINGEN IN GEVAL VAN EEN SCHADECLAIM?

Zodra u contact hebt opgenomen met uw gastheer of -vrouw, het vergeten voorwerp is teruggevonden en u het hebt laten opsturen, moet u ons uw claim binnen 10 werkdagen na verzending doen toekomen, behalve in het geval van onvoorziene omstandigheden of overmacht, vergezeld van:

- uw contractnummer
- een kopie van het huurcontract,

- en de originele factuur voor de verzendkosten van het transportbedrijf dat het vergeten voorwerp heeft bezorgd.

KOSTEN VOOR DIERGENEESKUNDIGE ZORG EN HULP VOOR HONDEN EN KATTEN

KOSTEN VOOR DIERGENEESKUNDIGE ZORG

We vergoeden tot € 250 per gebeurtenis, met een maximum van twee consulten per verblijf. Daarnaast sturen we u een lijst met dierenklinieken op basis van lokale beschikbaarheid.

HULP BIJ VERDWIJNINGEN EN WEGLOPERS

Uw huisdier is van huis weggelopen of vermist (verdwaald of ontvoerd).

Door contact op te nemen met onze telefoondienst (zie hierboven), kunnen wij u het volgende bieden:

- Advies en stappen om u te helpen uw gegarandeerde huisdier snel terug te vinden,
- De lijst met dierenartsen (onafhankelijk of klinieken).

We nemen contact op met de organisaties in uw omgeving die u kunnen helpen bij het terugvinden van uw huisdier (gendarmerie, opvangcentra van de dierenbescherming, gemeentehuis etc.) en nemen de eventuele kosten voor het terugvinden voor onze rekening.

Als uw huisdier langer dan 48 uur vermist is in het buitenland, vergoeden we de kosten voor een screeningstest op rabiës.

In alle gevallen is de maximale bijdrage van de verzekeraar € 250 voor alle medische kosten en hulpverlening.

GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN VOOR ALLE GARANTIES - DEFINITIES EN TOEPASSINGSGBIED

DEFINITIES

Wij, de verzekeraar

HELVETIA, een naamloze vennootschap met een kapitaal van CHF 77.480.000,00 - Adres: Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Liechtenstein. Onderneming onderworpen aan de verzekeringswetgeving - Buitenlandse onderneming geregistreerd bij de RCS - Hoofdkantoor: 40 rue Dufourstrasse Saint Gallens, Saint Gallen, Zwitserland. Bedrijf dat deel uitmaakt van de Helvetia Holding SA Group, SIREN 775753072.

Ernstig lichamelijk letsel

Plotselinge verslechtering van de gezondheid als gevolg van een plotselinge externe oorzaak onopzettelijk van de kant van het slachtoffer en gecertificeerd door een bevoegde medische autoriteit, leidend tot de uitgifte van een recept voor medicatie voor de patiënt en met als gevolg de beëindiging van alle professionele of andere activiteiten.

Aanslag

Elke daad van geweld, die een criminele of illegale aanval vormt op personen en/of eigendom in het land waar u verblijft, die gericht is op het ernstig verstoren van de openbare orde door middel van intimidatie en terreur en die in de media aan bod komt. Deze 'aanslag' moet worden geregistreerd door het Franse ministerie van Buitenlandse Zaken of het ministerie van Binnenlandse Zaken.

Als er meerdere aanslagen plaatsvinden op dezelfde dag, in hetzelfde land, en als de autoriteiten dit beschouwen als één gecoördineerde actie, dan wordt dit beschouwd als

één gebeurtenis.

Verzekerde

Fysieke persoon of groepen die naar behoren verzekerd zijn onder dit contract en hierna worden aangeduid met

'u'. Voor bijstands- en verzekeringsgaranties moeten deze personen hun verblijfplaats hebben in Frankrijk, de Franse overzeese departementen, gebiedsdelen en gemeenschappen (DOM-ROM COM) en collectiviteiten sui generis of in Europa.

Letsel

Plotselinge verslechtering van de gezondheid als gevolg van een plotselinge externe oorzaak onopzettelijk van de kant van het slachtoffer en gecertificeerd door een bevoegde medische autoriteit.

Natuurramp

Abnormale intensiteit van een natuurlijk proces dat niet veroorzaakt is door menselijk ingrijpen. Een verschijnsel zoals een aardbeving, vulkaanuitbarsting, vloedgolf, overstroming of natuurramp, veroorzaakt door de abnormale intensiteit van een natuurlijk proces en als zodanig erkend door de overheid.

Woonplaats

Voor verzekeringsgarantie is de woonplaats de voornaamste en gebruikelijke verblijfplaats in Frankrijk, in de Franse overzeese departementen, gebiedsdelen en gemeenschappen (DOM-ROM COM) en sui generis gemeenschappen of in Europa. In geval van een geschil is de fiscale woonplaats de woonplaats.

DROM (overzeese departementen en gebiedsdelen), COM (overzeese gemeenschappen) en sui generis gemeenschappen

Guadeloupe; Martinique, Frans-Guyana, Réunion, Frans-Polynesië, Saint-Pierre en Miquelon, Wallis en Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Nieuw-Caledonië.

Basisbenodigheden

Kleding en toiletartikelen om je te helpen het hoofd te bieden aan de onbeschikbaarheid van je persoonlijke bezittingen.

Epidemie

Abnormaal hoge incidentie van een ziekte in een bepaalde periode en regio.

Europese Economische Ruimte (EER)

België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Verenigd Koninkrijk, Zweden.

Buitenland

Elk ander land dan het land waar je woont.

Europa

Europa omvat de volgende landen: Andorra, Oostenrijk, België, Bulgarije, Kroatië, Cyprus, Tsjechië, Denemarken, Estland, Finland, Frankrijk, Duitsland, Gibraltar, Hongarije, Griekenland, Ierland, Italië, Liechtenstein, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Monaco, Nederland, Noorwegen, Polen, Portugal, Roemenië, Slowakije, Slovenië, San Marino, Spanje, Zweden, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk.

Gebeurtenissen gedekt door verzekering

- ✓ Annulering
- ✓ Late aankomst
- ✓ Onderbreking van verblijf
- ✓ Vergeten voorwerp
- ✓ Vervangend voertuig

Uitvoering van diensten

De hulpdiensten die onder deze overeenkomst vallen, kunnen alleen worden geactiveerd met voorafgaande toestemming van de verzekeraar. Dientengevolge kan de verzekeraar geen kosten vergoeden die de begunstigten op eigen initiatief hebben gemaakt.

Eigen risico

Deel van het schadebedrag dat de verzekerde volgens het contract moet betalen in geval van schadevergoeding na een schadegeval. De overschrijding kan worden uitgedrukt in een bedrag, een percentage, dagen, uren of kilometers.

Lange afstand:

'Lange afstand' verwijst naar vakanties naar landen die niet vermeld worden in de definitie van 'middellange afstand'.

Ziekte

Plotselinge en onvoorziene verslechtering van de gezondheidstoestand, vastgesteld door een bevoegde medische instantie.

Ernstige ziekte

Plotselinge en onvoorziene verslechtering van de gezondheidstoestand, vastgesteld door een bevoegde medische autoriteit, die leidt tot het uitschrijven van een recept voor behandeling voor de patiënt en die het staken van alle professionele of andere activiteiten met zich meebrengt.

Maximum per gebeurtenis

Wanneer de garantie wordt uitgeoefend ten bate van meerdere verzekerden die slachtoffer zijn van dezelfde gebeurtenis en die verzekerd zijn onder dezelfde bijzondere voorwaarden, is de garantie van de verzekeraar in elk geval beperkt tot het maximumbedrag dat in deze garantie is voorzien, ongeacht het aantal slachtoffers. Als gevolg hiervan wordt de schadevergoeding verlaagd en betaald in verhouding tot het aantal slachtoffers.

Familieleden

Uw wettelijke of feitelijke echtgeno(o)t(e) of een persoon die met u verbonden is via een geregistreerd partnerschap, uw bloedverwanten in neergaande en opgaande lijn of die van uw echtgeno(o)t(e), uw schoonvaders, schoonmoeders, broers, zussen, inclusief de kinderen van de echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner van een van uw directe bloedverwanten in rechte lijn, zwagers, schoonzussen, schoonzonen, schoondochters of die van uw echtgeno(o)t(e). Ze moeten woonachtig zijn in hetzelfde land als u, tenzij anders bepaald in het contract.

Middellange afstand:

'Middellange afstand' verwijst naar vakanties in Europa en de Maghreb-landen.

Wij organiseren

We ondernemen alle nodige stappen om u toegang te geven tot de service.

Wij nemen de verantwoordelijkheid

Wij financieren de service.

Nietigheid

Elke fraude, vervalsing, onjuiste voorstelling van zaken of valse getuigenis die van invloed kan zijn op de garanties die in de overeenkomst zijn opgenomen, maakt onze verplichtingen ongeldig en doet de rechten die in de genoemde overeenkomst zijn opgenomen, vervallen.

Kostbare voorwerpen

Parels, juwelen, horloges, gedragen bont, evenals alle apparatuur en accessoires voor het weergeven van geluid en/of beeld, jachtgeweren, visuitrusting, laptops.

Pandemie

Epidemie die zich over een groot gebied ontwikkelt, grenzen overschrijdt en door de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) en/of door de bevoegde lokale overheidsinstanties van het land waar de ramp zich heeft voorgedaan als pandemie wordt aangemerkt.

Quarantaine

Isolatie van de persoon, in geval van vermoede of bevestigde ziekte, beslist door een bevoegde lokale autoriteit, om het risico van verspreiding van de ziekte te vermijden in de context van een epidemie of pandemie.

Gegarandeerd verblijf

Een verblijf waarvoor u verzekerd bent en de bijbehorende premie hebt betaald, met een maximale duur van 90 opeenvolgende dagen.

Schade

Een gebeurtenis van onvoorziene aard die de dekking onder deze polis kan activeren.

Territorialiteit

De hele wereld.

WAT IS DE GEOGRAFISCHE DEKKING VAN HET CONTRACT?

De onder dit contract onderschreven garanties en/of diensten zijn wereldwijd van toepassing.

WAT ZIJN DE ALGEMENE UITSLUITINGEN DIE VAN TOEPASSING ZIJN OP AL ONZE GARANTIES?

Wij kunnen niet tussenbeide komen wanneer uw aanspraken op garanties of uitkeringen het gevolg zijn van schade die voortvloeit uit het volgende:

- ♦ Diensten die niet zijn aangevraagd tijdens het verblijf of die niet door ons of in overleg met ons zijn georganiseerd, geven achteraf geen recht op restitutie of compensatie,
- ♦ Catering- en hotelkosten, behalve die welke in de tekst van de garanties worden vermeld,
- ♦ Schade opzettelijk veroorzaakt door de verzekerde en schade als gevolg van zijn of haar deelname aan een misdrijf, een overtreding of een vechtpartij, behalve in geval van wettige zelfverdediging,
- ♦ Veroordelingen en de gevolgen ervan,
- ♦ Gebruik van verdovende middelen of drugs die niet door een arts zijn voorgeschreven,
- ♦ Staat van dronkenschap,
- ♦ Douanerechten,
- ♦ Deelname aan een wedstrijd of rally die recht geeft op een nationale of internationale klassering die wordt georganiseerd door een sportbond waarvoor een licentie is afgegeven, evenals training met het oog op deze wedstrijden,
- ♦ Professionele beoefening van een sport,
- ♦ Deelname aan langeafstands- of snelheidswedstrijden of -evenementen en de voorbereidende kwalificaties daarvoor, aan boord van een voertuig te land, te water of in de lucht,

- ♦ Gevolgen van het niet naleven van erkende veiligheidsregels met betrekking tot het beoefenen van een sportactiviteit in de vrije tijd,
- ♦ Kosten die worden gemaakt na de terugkeer van het verblijf of het verlopen van de garantie,
- ♦ Ongevallen als gevolg van je deelname, zelfs als amateur, aan de volgende sporten: motorsporten (ongeacht het gebruikte motorvoertuig), luchtsporten, bergbeklimmen, bobsleeën, jagen op gevaarlijke dieren, ijshockey, skeleton, gevechtssporten, speleologie, sneeuwsporten met een internationale, nationale of regionale ranglijst,
- ♦ Opzettelijke niet-naleving van de regelgeving van het bezochte land of het uitvoeren van activiteiten die niet zijn toegestaan door de lokale autoriteiten,
- ♦ Officiële verboden, inbeslagnames of dwangmaatregelen,
- ♦ Het gebruik door de verzekerde van luchtnavigatieapparatuur,
- ♦ Het gebruik van oorlogswapens, explosieven en vuurwapens,
- ♦ Schade als gevolg van opzettelijk of roekeloos wangedrag van de verzekerde in overeenstemming met artikel L.113-1 van de verzekeringswetgeving,
- ♦ Zelfmoord en zelfmoordpogingen,
- ♦ Epidemieën en pandemieën, tenzij anders vermeld in de garantie, vervuiling en natuurrampen,
- ♦ Burgeroorlog of buitenlandse oorlog, rellen,stakingen, burgerlijke onlusten, terreurdaden, gijzeling,
- ♦ Atoomsplitsing of elke andere straling afkomstig van een radioactieve energiebron.
- ♦ Afwezigheid van gevaren,

De VERZEKERAAR kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor tekortkomingen of vertragingen in de uitvoering van zijn verplichtingen ten gevolge van overmacht of gebeurtenissen zoals een burgeroorlog of een buitenlandse oorlog, oproer of volksbewegingen, lock-outs, stakingen, aanslagen, terreurdaden, piraterij, stormen en orkanen, aardbevingen, cyclonen, vulkaanuitbarstingen of andere rampen, atoomsplitsing, de explosie van nucleaire apparaten en radioactieve nucleaire effecten, epidemieën, de effecten van vervuiling en natuurrampen, de effecten van straling of andere toevallige gebeurtenissen of overmacht, evenals de gevolgen daarvan.

BEHANDELING VAN KLACHTEN

1. Als u het niet eens bent met of ontevreden bent over de uitvoering van uw verzekeringscontract, laat het NEAT dan weten door te bellen naar 05 54 54 25 22 (service beschikbaar van 10.00 tot 12.00 uur en van 14.00 tot 16.00 uur) of door te schrijven naar reclamation@neat.eu.
2. Als u niet tevreden bent met het antwoord dat u krijgt, kunt u een brief sturen (met vermelding van het referentienummer van het betreffende dossier en een kopie van eventuele bewijsstukken) naar: partnerbusiness-nl@helvetia.ch

Helvetia zal de ontvangst van uw brief binnen 10 werkdagen bevestigen. Uw mail wordt binnen 2 maanden verwerkt.

3. Als het meningsverschil blijft bestaan, kunt u per post contact opnemen met de Médiation de l'Assurance op het volgende adres:

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Parijs Cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org>

Het advies van de verzekeringsombudsman is niet bindend voor de partijen, die vrij zijn om de door de ombudsman voorgestelde oplossing te aanvaarden of te verwerpen en de zaak door te verwijzen naar de bevoegde rechtbank.

De bepalingen van deze paragraaf laten andere rechtsmiddelen onverlet.

RECHT VAN AFSTAND

Bijlage bij artikel A. 112-1 van de Franse verzekeringswetgeving:

U hebt het recht om dit contract binnen dertig dagen (kalenderdagen) na het afsluiten ervan kosteloos of zonder boete op te zeggen. Als u echter profiteert van een of meer verzekeringspremies die u worden aangeboden, zodat u aan het begin van het contract gedurende een of meer maanden geen premie hoeft te betalen, loopt deze periode pas vanaf de betaling van de eerste premie of een deel daarvan.

De uitoefening van het opzeggingsrecht is onderworpen aan de volgende vier voorwaarden:

1. U hebt deze polis afgesloten voor niet-zakelijke doeleinden;
2. Dit contract is een aanvulling op de aankoop van een goed of dienst verkocht door een leverancier;
3. Het contract dat u wilt opzeggen is niet volledig uitgevoerd;
4. U hebt geen schade gemeld die wordt gedekt door deze polis.

In deze situatie kunt u gebruikmaken van uw recht om het contract op te zeggen door een brief op papier of anderszins te sturen naar de verzekeraar van het contract. De verzekeraar is verplicht om de betaalde premie terug te betalen binnen dertig dagen na indiening van uw opzegging.

Voorbeeldbrief voor opzegging:

"Ik, ondergetekende, (naam, voornaam en adres), doe hierbij afstand van mijn recht om de garantie ANNULERING COMFORT af te sluiten. Opgesteld op (datum en plaats), handtekening'.

Wanneer u gebruik maakt van uw recht om afstand te doen, is de verzekeraar verplicht om de betaalde premie terug te betalen binnen 30 dagen na de datum waarop u gebruik maakt van uw opzeggingsrecht.

De volledige premie blijft echter verschuldigd aan de verzekeraar als u gebruik maakt van uw opzeggingsrecht wanneer een schadegeval met betrekking tot de dekking van de polis zich heeft voorgedaan tijdens de opzeggingstermijn van 30 dagen.

Let op: Het opzeggingsrecht is niet van toepassing op reis- of bagageverzekeringen of op soortgelijke kortetermijnverzekeringen met een looptijd van minder dan één maand.

GEGEVENSVERZAMELING

De verzekerde erkent ervan op de hoogte te zijn gesteld dat de verzekeraar persoonsgegevens verwerkt in overeenstemming met de geldende regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en dat:

- De antwoorden op de gestelde vragen verplicht zijn en dat in geval van valse verklaringen of weglatingen dit kan leiden tot nietigverklaring van het contract (artikel L 113-8 van de Franse verzekeringswetgeving) of tot een lagere vergoeding (artikel L 113-9 van de Franse verzekeringswetgeving),
- De verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk voor het afsluiten en uitvoeren van het contract en de garanties, voor het beheer van commerciële en contractuele relaties of voor

de handhaving van geldende wettelijke, reglementaire of administratieve bepalingen.

- De verzamelde en verwerkte gegevens worden bewaard gedurende de tijd die nodig is om het contract of de wettelijke verplichtingen na te komen. Deze gegevens worden vervolgens gearchiveerd in overeenstemming met de termijnen die zijn vastgelegd in de bepalingen met betrekking tot verjaring.
- De ontvangers van de gegevens over hem/haar zijn, binnen de grenzen van hun bevoegdheden, de afdelingen van de verzekeraar die verantwoordelijk zijn voor het afsluiten, beheren en uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst en -dekking, zijn afgevaardigden, agenten, partners, onderaannemers en herverzekeraars bij de uitvoering van hun taken.

Ze kunnen ook worden doorgestuurd, indien van toepassing, naar beroepsorganisaties en naar alle personen die betrokken zijn bij de overeenkomst, zoals advocaten, deskundigen, gerechtelijke en ministeriële ambtenaren, curatoren, voogden en onderzoekers.

Informatie met betrekking tot de Verzekeringnemer kan ook worden verzonden naar de polishouder, evenals naar alle personen die gemachtigd zijn als bevoegde derden (rechtbanken, arbiters, bemiddelaars, relevante ministeries, toezichthoudende en controlerende autoriteiten en alle overheidsorganen die gemachtigd zijn om deze te ontvangen, evenals naar de afdelingen die verantwoordelijk zijn voor controle, zoals wettelijke auditors, accountants en afdelingen die verantwoordelijk zijn voor interne controle).

- In zijn hoedanigheid als financiële instelling is de verzekeraar onderworpen aan de wettelijke verplichtingen die voornamelijk voortvloeien uit het monetair en financieel wetboek met betrekking tot de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en implementeert de verzekeraar in dit verband een proces voor het monitoren van contracten dat kan leiden tot het opstellen van een verklaring van verdenking of een maatregel voor het bevriezen van activa.

De gegevens en documenten met betrekking tot de verzekerde worden bewaard gedurende een periode van vijf (5) jaar vanaf de beëindiging van het contract of de beëindiging van de relatie.

- Zijn of haar persoonlijke gegevens kunnen ook worden gebruikt om verzekeringsfraude te bestrijden, wat kan leiden tot opname op een lijst van mensen die risico lopen op fraude.

Deze registratie kan leiden tot een langer onderzoek van de zaak, of zelfs tot de inperking of weigering van een voorgesteld recht, voordeel, contract of dienst.

In dit kader mogen persoonsgegevens die op hem/haar betrekking hebben (of die betrekking hebben op personen die partij zijn bij of belang hebben in het contract) worden verwerkt door alle bevoegde personen die werkzaam zijn binnen de entiteiten van de verzekeraarsgroep in het kader van fraudebestrijding. Deze gegevens kunnen ook bestemd zijn voor bevoegd personeel van organisaties die rechtstreeks betrokken zijn bij een fraude (andere verzekeringsorganisaties of tussenpersonen; gerechtelijke autoriteiten, bemiddelaars, arbiters, gerechtsfunctionarissen, ministeriële functionarissen; door een wettelijke bepaling gemachtigde derdenorganisaties en, indien van toepassing, slachtoffers van fraude of hun vertegenwoordigers).

In geval van een fraudemelding worden de gegevens maximaal zes (6) maanden bewaard om de melding te kwalificeren en daarna verwijderd, tenzij de melding relevant blijkt te zijn. In geval van een relevante signalering worden de gegevens bewaard tot vijf (5) jaar na sluiting van het fraudedossier of tot het einde van de gerechtelijke procedure en de toepasselijke

verjaringstermijnen.

Als u op een lijst van vermoedelijke fraudeurs staat, worden uw gegevens 5 jaar na de datum waarop u op de lijst bent geplaatst, verwijderd.

- In haar hoedanigheid als verzekeraar heeft zij het recht om gegevens te verwerken met betrekking tot overtredingen, veroordelingen en veiligheidsmaatregelen, hetzij bij het afsluiten van de polis, tijdens de uitvoering ervan of in het kader van het beheer van geschillen.
- Persoonsgegevens kunnen ook worden gebruikt door de verzekeraar in het kader van de verwerking die hij uitvoert en die tot doel heeft onderzoek en ontwikkeling te verrichten om de kwaliteit of relevantie van zijn toekomstige verzekerings- en/of hulpverleningsproducten en dienstenaanbod te verbeteren.
- Persoonsgegevens die op hem/haar betrekking hebben, kunnen toegankelijk zijn voor sommige werknemers of dienstverleners van de verzekeraar die gevestigd zijn in landen buiten de Europese Unie.
- Door het verstrekken van een identiteitsbewijs heeft de verzekerde recht op toegang, rectificatie, verwijdering en bezwaar tegen de verwerkte gegevens. De verzekerde heeft ook het recht om te vragen het gebruik van gegevens te beperken wanneer die niet langer nodig zijn, of om de gegevens terug te krijgen die hij/zij heeft verstrekt in een gestructureerd formaat wanneer toen dat nodig was voor het contract of toen hij/zij toestemming heeft gegeven voor het gebruik van deze gegevens.

De verzekerde heeft het recht om richtlijnen op te stellen over het lot van de eigen persoonlijke gegevens na zijn/haar dood. Deze richtlijnen, of ze nu algemeen of specifiek zijn, hebben betrekking op het opslaan, verwijderen en doorgeven van zijn of haar gegevens na zijn of haar dood.

Deze rechten kunnen worden uitgeoefend door per e-mail contact op te nemen met NEAT's functionaris voor gegevensbescherming op het volgende adres dpo@neat.eu of per post naar NEAT - DPO - 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX.

Als u een verzoek hebt ingediend bij de functionaris voor gegevensbescherming en geen bevredigend antwoord hebt ontvangen, kunt u de zaak voorleggen aan de CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés)

SUBROGATIE

De verzekeraar is gesubrogeerd in de rechten en handelingen van de verzekerde, ten belope van de betaalde schadevergoedingen en de door de verzekeraar geleverde diensten, ten opzichte van elke persoon die verantwoordelijk is voor de feiten die aanleiding hebben gegeven tot tussenkomst van de verzekeraar. Wanneer de uitkeringen krachtens de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door een andere maatschappij of instelling worden gedekt, wordt de verzekeraar gesubrogeerd in de rechten en handelingen van de verzekerde jegens deze maatschappij of instelling.

VOORSCHRIFT

In toepassing van artikel L 114-1 van de verzekeringswetgeving verjaart elke vordering die voortvloeit uit dit contract na twee jaar vanaf de gebeurtenis die er aanleiding toe gaf. Deze periode wordt verlengd tot tien jaar voor de overlijdensdekking, waarbij rechtsvorderingen door begunstigten uiterlijk dertig jaar na de datum van de gebeurtenis verjaren.

Deze periode loopt echter:

- ♦ In geval van een verzwijging, weglating, valse of onjuiste verklaring over het risico, alleen vanaf de dag dat de verzekeraar hiervan op de hoogte is;
- ♦ In geval van een vordering, alleen vanaf de dag waarop de belanghebbenden er kennis van kregen, als ze kunnen bewijzen dat ze er tot dan niet van op de hoogte waren.

Wanneer de vordering van de verzekerde tegen de verzekeraar is gebaseerd op verhaal door een derde, loopt deze verjaringstermijn pas vanaf de dag waarop deze derde een rechtsvordering tegen de verzekerde heeft ingesteld of door de verzekerde is gecompenseerd.

Deze verjaringstermijn kan worden gestuit, in overeenstemming met artikel L 114-2 van de verzekeringswetgeving, door een van de volgende gewone stuitingsoorzaken:

- erkenning door de schuldenaar van het recht van de persoon tegen wie hij een veroordeling uitsprak (artikel 2240 van het burgerlijk wetboek);
- een verzoek aan de rechter, zelfs in kort geding, totdat de procedure is beëindigd. Hetzelfde geldt wanneer de vordering wordt ingesteld bij een rechtbank die onbevoegd is of wanneer de handeling van het instellen van de vordering bij de rechtbank nietig wordt verklaard vanwege een procedurefout (artikelen 2241 en 2242 van het burgerlijk wetboek). De stuiting is nietig als de eiser zijn vordering intrekt of de procedure laat verlopen, of als zijn vordering definitief wordt afgewezen (artikel 2243 van het burgerlijk wetboek);
- een conservatoire maatregel genomen in toepassing van het wetboek civiele uitvoeringsprocedures of een daad van gedwongen tenuitvoerlegging (artikel 2244 van het burgerlijk wetboek).

Houd rekening met het volgende:

De dagvaarding van een van de hoofdelijke schuldenaars door middel van een verzoekschrift aan de rechtbank of een dwangbevel of de erkenning door de schuldenaar van het recht van de persoon tegen wie hij verjaart, stuit de verjaring tegen alle anderen, zelfs tegen hun erfgenamen. Aan de andere kant stuit een dagvaarding die is uitgebracht aan een van de erfgenamen van een hoofdelijke schuldenaar of de erkenning van die erfgenaam de verjaring niet ten aanzien van de andere mede-erfgenamen, zelfs in geval van een hypothecaire vordering, als de verplichting deelbaar is. Een dergelijke stuiting of erkenning stuit ten aanzien van de andere medeschuldenaren de verjaring alleen voor het aandeel waarvoor die erfgenaam aansprakelijk is.

Om de verjaring voor het geheel te stuiten, moet ten aanzien van de andere medeschuldenaren een dagvaarding worden uitgebracht aan alle erfgenamen van de overleden schuldenaar of de erkenning van al deze erfgenamen (artikel 2245 van het burgerlijk wetboek).

De dagvaarding of erkenning van de hoofdschuldenaar stuit de verjaring tegen de borg (artikel 2246 van het burgerlijk wetboek).

De verjaringstermijn kan ook worden gestuit door:

- Een deskundige aan te stellen na een claim;
- Verzending van een aangetekende brief met ontvangstbevestiging (verzonden door de verzekeraar aan de verzekerde met betrekking tot de vordering tot betaling van de premie, en verzonden door de verzekerde aan de verzekeraar met betrekking tot de afwikkeling van de schadeclaim).

AFHANDELING VAN GESCHILLEN

Elk geschil tussen de verzekeraar en de verzekerde met betrekking tot de vaststelling en betaling van uitkeringen zal door de meest gereede partij, bij gebreke van een minnelijke schikking, worden voorgelegd aan de bevoegde jurisdictie van de woonplaats van de verzekerde overeenkomstig de bepalingen van artikel R 114-1 van het verzekeringswetboek.

FALSE VERKLARINGEN

Wanneer ze het object van het risico veranderen of onze mening erover verminderen:

- Elke verzwijging of opzettelijke onjuiste voorstelling van uw kant maakt het contract nietig. Alle betaalde premies blijven ons eigendom en we hebben het recht om betaling van de verschuldigde premies te eisen, zoals bepaald in artikel L113.8 van de Franse verzekeringswetgeving.
- Elke nalatigheid of onjuiste verklaring die te kwader trouw door u wordt gedaan, leidt tot de ontbinding van het contract 10 dagen na de kennisgeving die u per aangetekende brief is toegestuurd en/of de toepassing van de vermindering van de vergoeding zoals bepaald in artikel L 113.9 van de Franse verzekeringswetgeving.

TOEZICHTHOUDENDE AUTORITEIT

De autoriteit die verantwoordelijk is voor het toezicht op Helvetia is de Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4, place de Budapest - CS 92 459 - 75 436 Paris Cedex 9.