

Travel insurance: Temporary

Information document about the insurance product

Company: AWP P&C S.A. – Belgian branch, company number 0837.437.919,
an insurer recognised by the FSMA under code number 2769

Product: KLM travel insurance



This information document is designed to give a summary of the main benefits and exclusions of KLM travel insurance. This document is not personalised according to needs and the information is not complete. For all other information about the insurance taken out, please refer to the general and special terms and conditions and/or contact the agent or the insurer.

What sort of insurance is this?

Depending on the formula and benefits taken out (see the special terms and conditions of the contract), the policy offers **cancellation, travel items, and medical assistance insurance**. Consult also the general terms and conditions of the contract for all information about the benefits, obligations, exclusions, and limitations. These general terms and conditions always have priority over any other document.



What is insured?

Assistance for persons covers:

- ✓ Essential medical expenses abroad up to €150,000 per person.
- ✓ Unlimited repatriation costs, if necessary, in the event of illness, accident, or death.
- ✓ Extension of or improvement to accommodation on medical prescription up to a maximum of seven (7) nights for the insured person together with one (1) insured travel partner.
- ✓ Transfer of a close relative in the case of hospitalisation abroad.
- ✓ Transfer of parents if the insured person is younger than 18 years of age.
- ✓ Tracing and rescue costs abroad up to €1,750 per person.
- ✓ The death of the insured person abroad entitles the insured person to a post mortem treatment up to €1,500.
- ✓ Additional benefits: financial assistance up to €1,250 for fees for lawyers after an accident.

Cancellation insurance covers:

- ✓ The repayment of the KLM cancellation or amendment costs in the case of a reason covered by the insurance up to €3,000 per person.

Travel item insurance covers:

- ✓ Reimbursement in the event of theft or damage up to €800 per person and the costs for essential purchases in the event of the late delivery of the luggage abroad up to €160 per person.
- ✓ The administrative costs up to €125 per person for the replacement of all identity documents and magnetic cards together after the theft or loss thereof and after reporting this to the local police.
- ✓ Repatriation if the insured person is unable to return on time due to loss of identity documents.



What is not insured?

The following are excluded:

- ✗ Existing claims and wilful intent.
- ✗ Excessive use of alcohol, drugs, or medication.
- ✗ Non-essential medical expenses, aesthetic operations, and treatments not recognised by the social security authorities.
- ✗ Diagnosis, treatment, and medication which are not recognised by the National Social Security Office of the country of residence (for example: Belgium = R.I.Z.I.V.).
- ✗ Pregnancy and delivery except in the case of unexpected complications.
- ✗ Professional and motorised sports and training sessions.
- ✗ Strike action, nuclear radiation, epidemics, quarantine, war, civil war, riots.
- ✗ The disregard of decisions made by the government.
- ✗ Terrorism, natural disasters.
- ✗ Compensation, for instance, for delayed assistance.
- ✗ Damage to breakable travel items.
- ✗ Superficial damage to travel items such as scratches.
- ✗ Valuable items amongst travel belongings such as jewellery, musical instruments, etc.
- ✗ Damage to travel items as a result of a leak.
- ✗ Administrative costs in the event of cancellation.
- ✗ Discharge as a reason for cancellation.
- ✗ Reasons for cancellation which cannot be demonstrated.



Are there limitations in cover?

! Travel items:

! Excess of €30.

! 30% of the insured sum for each insured person: each item separately, all sports equipment together, breakage, theft.

Cancellation:

! excess of 25% and at least €25 up to a maximum of €150 per insured person.

! Epidemics and Quarentine are only covered under Medical Costs and Cancellation under certain conditions.



Where am I covered?

- ✓ All benefits apply worldwide.



What are my obligations?

When this policy is taken out:

- Provide the insurer with all useful information and answers to the questions posed.
- Hand over to the insurer all the requested relevant documents.
- Pay on time the due premium stated in the Special Terms and Conditions.

When the policy takes effect:

- Inform the insurer as soon as possible regarding changes which could affect the cover.

When making a claim:

- Contact the insurer in case of a claim: Telephone the central assistance point immediately if you need assistance urgently and in any case inform Allianz Global Assistance of the claim in writing within seven (7) calendar days.
- Take all reasonable measures to limit the effects of a claim.
- In the event of an accident, have the illness or injury verified by a medical physician and take the necessary measures to be able to reclaim the medical expenses from the social security office and from any insurance institution.
- The insured person must hand over the original documents as proof of the claim and, in the event of theft or vandalism, must have a statement drawn up by the local police.
- The insured person must inform Allianz Global Assistance of the identity of other insurers who cover that same risk.
- Cancellation: The insured person must cancel the travel contract as soon as there is an occurrence which could prevent him or her from making the trip.
- Travel items: in case of theft, non-delivery, late delivery, or full or partial damage of items transported by a transport company: Issue notice of default to the transporter immediately, and in any case within the period stipulated by the transport contract.



When and how do I pay?

The cover does not start until after the payment of the full first and indivisible premium to the insurer or the agent by the expiry date. The payment must be made in accordance with the options provided by the vendor of this contract. In any case the benefits do not take effect until after receipt of the payment.



When does the cover start and end?

In the case of the 'Cancellation' benefit: The benefit starts as soon as this contract comes into force and ends at the time of the foreseen commencement of the booked package tour, this is the start of the outward journey. The insurance must be taken out at the same time as the booking of the trip or within 48 hours of this booking.

In the case of other benefits: The benefit starts at midday of the date stated in the Special Terms and Conditions and ends at midnight on the last day of the travel time stated in the Special Terms and Conditions. The benefits apply only during the trip and for a maximum travel time of 62 days.



How do I terminate my contract?

You terminate the contract, if possible, by means of a registered letter or a writ.

In accordance with the Law on insurance policies, if the duration of the insurance is one (1) month or longer, it is possible to abandon the purchase up to 14 days after the purchase of the insurance. If the insurance had already taken effect in that period, we can withhold a premium for the period in which the insurance had taken effect. After 14 days after the purchase, it is no longer possible to terminate the insurance without incurring costs.

Assurance voyage : Temporaire

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : AWP P&C S.A. – Belgian branch, numéro d'entreprise 0837.437.919, entreprise d'assurances agréée par la FSMA sous le numéro de code 2769

Produit : KLM assurance voyage



Ce document d'information a pour but de donner un aperçu des principales garanties et exclusions relatives à l'assurance voyage KLM. Il ne prend pas en compte les besoins spécifiques et les informations qui y sont reprises ne sont pas exhaustives. Pour toutes informations complémentaires sur l'assurance souscrite, veuillez lire les conditions générales et particulières et/ou contacter l'intermédiaire ou l'assureur.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

En fonction de la formule et des garanties souscrites (voir les conditions particulières du contrat), la police offre **une assurance annulation et une assurance assistance médicale**. Consultez également les conditions générales du contrat pour toutes informations sur les garanties, les obligations, les exclusions et les limitations. Ces conditions générales ont toujours la priorité sur tout autre document.



Qu'est-ce qui est assuré ?

Assistance Personnes :

- ✓ Frais médicaux nécessaires à l'étranger jusqu'à 150.000 €
- ✓ Frais de rapatriement illimités si nécessaire en cas de maladie, d'accident ou de décès
- ✓ Prolongation ou amélioration du séjour sur ordonnance médicale jusqu'à maximum 7 nuitées pour l'assuré ainsi que 1 compagnon de voyage assuré
- ✓ Transport d'un proche en cas d'hospitalisation à l'étranger
- ✓ Transport des parents si l'assuré a moins de 18 ans
- ✓ Frais de recherche et de secours à l'étranger jusqu'à 1.750 €/personne
- ✓ Le décès à l'étranger de la personne assurée donne aussi droit à une prise en charge post mortem jusqu'à 1.500 €.
- ✓ Garanties supplémentaires : intervention jusqu'à 1.250 €/personne assurée pour les honoraires d'avocat après un accident

Annulation :

- ✓ Remboursement des frais d'annulation ou de modification de KLM en cas de raison assurée jusqu'à 3.000 €/personne, avec une franchise de 25 % et un minimum de 25 € jusqu'à maximum 150 € par personne assurée.

Bagages :

- ✓ Indemnisation en cas de vol ou d'endommagement jusqu'à 800 €/personne et prise en charge des frais pour les achats nécessaires en cas de livraison tardive des bagages à l'étranger jusqu'à 160 €/personne.
- ✓ Frais administratifs pour le remplacement de tous les documents d'identité et des cartes magnétiques, après un vol ou une perte et après avoir déposé plainte aux autorités locales.
- ✓ Rapatriement si l'assuré ne peut pas revenir à temps à cause d'une perte des documents d'identité



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

Sont notamment exclus :

- ✗ Sinistres existants et acte intentionnel
- ✗ Usage abusif d'alcool, de drogues ou de médicaments
- ✗ Frais médicaux non nécessaires, interventions et traitements esthétiques non reconnus par la sécurité sociale
- ✗ Diagnostics, traitements et médicaments qui ne sont pas reconnus par la Sécurité sociale du pays de domicile (par exemple en Belgique : l'INAMI).
- ✗ Grossesse et accouchement sauf en cas de complications inattendues
- ✗ Sports et entraînements professionnels et à moteur
- ✗ Grève, rayonnement radioactif, Guerre, guerre civile, émeute
- ✗ Non-respect de décisions des autorités
- ✗ Actes de terrorisme, catastrophes naturelles
- ✗ Compensation p. ex. du salaire en cas de retard de l'assistance
- ✗ Endommagement de bagages cassables
- ✗ Endommagement superficiel des bagages comme des éraflures
- ✗ Objets de valeur dans les bagages comme des bijoux, des instruments de musique, etc.
- ✗ Endommagement des bagages causé par une fuite
- ✗ Frais de dossier en cas d'annulation
- ✗ Licenciement comme motif d'annulation
- ✗ Raisons d'annulation qui ne sont pas démontrables



Y a-t-il des restrictions de couverture ?

! **Personnes** : Sinistres après 26 semaines de grossesse

Bagages :

! Franchise de 30 €

! 30 % du montant assuré par personne assurée : chaque objet séparément, l'ensemble des équipements sportifs, bris, vol.

! Epidémies et Quarantaine sont couverts sous conditions sous les couvertures Frais médicaux et Annulation.



Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ Pour toutes les garanties : Dans le monde entier.



Quelles sont mes obligations ?

Lors de la souscription de la police :

- Fournir toutes les informations utiles à l'assureur et répondre aux questions qui vous sont posées.
- Remettre à l'assureur tous les documents pertinents demandés.
- Payer dans les délais la prime mentionnée dans les Conditions particulières.

Lors de l'entrée en vigueur de la police :

- Informer l'assureur le plus rapidement possible de toute modification qui pourrait avoir un effet sur la couverture.

Lors de la notification d'un sinistre :

- En cas de sinistre, contacter l'assureur ; en cas de besoin urgent d'assistance, téléphoner immédiatement à la centrale d'assistance et signaler dans tous les cas le sinistre par écrit à Allianz Global Assistance dans les 7 jours calendrier.
- Prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences d'un sinistre.
- Toute maladie ou lésion en cas d'accident doit être objectivée médicalement et les mesures nécessaires doivent être prises pour récupérer les frais médicaux auprès de la sécurité sociale et de chaque organisme assureur.
- Transmettre les preuves initiales du dommage et en cas de vol ou d'acte de vandalisme, un procès-verbal doit être dressé par les autorités locales.
- L'assuré doit communiquer à Allianz Global Assistance l'identité d'autres assureurs qui couvrent le même risque.
- Annulation : l'assuré doit annuler le contrat de voyage dès qu'un événement qui pourrait empêcher le voyage survient et l'assuré doit faire objectiver médicalement la maladie ou la blessure avant l'annulation.
- Bagages : en cas de vol, de non-livraison, de livraison tardive, d'endommagement total ou partiel des objets pris en charge par une compagnie de transport : Mettre immédiatement – et dans tous les cas dans le délai déterminé par le contrat de transport – le transporteur en demeure



Quand et comment effectuer les paiements ? La couverture commence après le paiement à l'échéance de la

première prime complète et indivisible à l'assureur ou à votre intermédiaire. Le paiement doit être effectué selon les options données par le vendeur du contrat. Dans tous les cas, les garanties ne commencent à courir qu'après la réception du paiement.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Dans le cas de la garantie « Annulation » : La garantie prend cours dès l'entrée en vigueur de ce contrat et se termine au moment du début prévu de l'arrangement du voyage ou de l'évènement réservé, c'est-à-dire le début du voyage aller. La souscription doit être simultanée à la réservation du voyage ou avoir lieu dans les 48 heures à compter de cette réservation.

Dans le cas des autres garanties : La garantie prend cours à 0 heure de la date de départ mentionnée dans les Conditions particulières et se termine à 24 heures du dernier jour de la durée du voyage mentionnée dans les Conditions particulières. Les garanties sont valables uniquement pendant le voyage, d'une durée maximale de 62 jours.



Comment puis-je résilier mon contrat ? La résiliation doit être notifiée par lettre recommandée, par exploit

d'huissier ou lettre avec accusé de réception. Conformément à la Loi sur les assurances, si la durée de l'assurance est d'un mois ou plus, l'achat peut être dispensé jusqu'à 14 jours après l'achat de l'assurance. Si l'assurance a déjà commencé pendant cette période, nous pouvons retenir une prime pour la période au cours de laquelle elle a débuté. Après les 14 jours suivant l'achat, l'assurance ne peut plus être annulée sans frais.