

# Conditions Générales de Vente

**Veuillez lire attentivement ce document.** Il définit les conditions dans lesquelles nous, Cover Genius, acceptons d'agir pour nos clients et contient des détails sur nos responsabilités réglementaires et statutaires. Il définit également certaines des responsabilités vous incombant en qualité de client. Veuillez nous contacter immédiatement si vous ne comprenez pas une quelconque disposition de nos conditions générales de vente. Vos documents de police seront envoyés uniquement par e-mail.

## À propos de notre entreprise

Cover Genius Europe B.V. [« l'agent »] qui est autorisé et réglementé par l'Autorité des marchés financiers des Pays-Bas (« AFM ») pour intermédiation en assurance non-vie et agir en tant qu'agent autorisé en assurance non-vie. Notre numéro d'enregistrement AFM est le 12046177. Vous pouvez vérifier cette information sur le registre de l'AFM en visitant leur site web ou en contactant l'AFM au +31(0)20-797 2000. L'entreprise est immatriculée auprès de la chambre de commerce néerlandaise (KvK). Notre numéro KvK est 73237426.

## Notre adresse

Notre adresse enregistrée est : Vijzelstraat 20, 3ème étage, 1017HK, Amsterdam, Pays-Bas.

## Nos produits et services

Nous proposons cette couverture qui convient à ceux qui souhaitent assurer leurs expéditions contre divers risques, tels que la perte, le vol et les dommages pendant le transport. Veuillez noter que cette déclaration ne constitue pas un conseil ou une recommandation personnelle.

Cette police est souscrite par Helvetia Global Solutions AG, qui est autorisée et régulée par l'Autorité des Marchés Financiers (FMA) du Liechtenstein. Numéro d'enregistrement FMA 110091, Numéro du Registre du Commerce FL-0002.191.766-9. Leur siège social est situé à Àulestrasse 60, 9490 Vaduz, Liechtenstein. Ces informations peuvent être vérifiées sur le site Internet de l'Autorité des marchés financiers à l'adresse suivante : <https://www.fma-li.li>

## Qualité en laquelle nous agissons

Lors de l'organisation de votre assurance, nous agissons à tout moment en tant qu'agent de l'assureur. Cover Genius ne détient pas de participation, de représentation directe ou indirecte de 10 % ou plus des droits de vote ou du capital de l'assureur. L'assureur ne détient pas de participation, de représentation directe ou indirecte de 10 % ou plus des droits de vote ou du capital de Cover Genius.

## Notre rémunération

Lorsque nous vous vendons une police, l'assureur nous verse une commission en pourcentage sur la prime totale. De plus amples informations sur la rémunération sont disponibles sur demande.

## Divulgation

Il est très important que les informations qui nous sont fournies lors de l'achat d'une police d'assurance, lors du remplissage d'un formulaire de réclamation et lors des déclarations à l'assureur soient correctes. Si une police d'assurance est achetée en votre nom, ou si un formulaire ou une déclaration sont remplis en votre nom, il vous incombe de vérifier que les réponses données à toutes les questions sont bien véridiques et complètes. Il vous est conseillé de conserver des copies de toute correspondance que vous nous envoyez ou que vous adressez directement à l'assureur.

## Primes d'assurance

Nous collectons et conservons les primes d'assurance en tant qu'agent de l'assureur.

## Citations

Sauf indication contraire, tous les devis fournis pour les nouvelles assurances ne sont valables qu'au moment de l'établissement du devis.

## Droit de rétractation

Vous pouvez annuler votre police à tout moment. Si vous annulez votre police avant que votre envoi ne soit en transit, vous recevrez un remboursement complet.

## Traiter nos clients équitablement

Notre objectif est de fournir un niveau de service de première classe à tout moment et nous apprécions les commentaires de nos clients. Si, pour une raison quelconque, vous pensez que notre service n'est pas du niveau auquel vous vous attendez, veuillez nous en informer.

## Procédure de réclamation

S'il devait arriver que nous ne répondions pas à vos attentes, nous nous engageons également à traiter toute réclamation de manière approfondie et professionnelle.

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter l'équipe des réclamations XCover à tout moment. Indiquez votre numéro de référence (se terminant par « INS ») pour un examen formel de votre demande d'indemnisation. Nous répondrons dans un délai de cinq jours. Veuillez nous envoyer un e-mail à [complaints@xcover.com](mailto:complaints@xcover.com)

Si vous n'êtes pas satisfait de la gestion de votre litige par nos soins ou en cas de désaccord ou d'insatisfaction avec la police d'assurance, vous pouvez adresser votre réclamation (en néerlandais ou en anglais) à l'Institut néerlandais des litiges financiers :

Par courrier :

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Car postal 93257

2509 AG

La Haye

Par téléphone : 0900 – 3552248

Via le formulaire en ligne : <https://www.kifid.nl/file-a-complaint/>

Pour la résolution des litiges transfrontaliers, il est possible de déposer une réclamation auprès du système étranger compétent en demandant l'activation de la procédure FIN-NET, accessible en accédant au site Internet [https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-service-provider-another-eea-country\\_en](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-service-provider-another-eea-country_en)