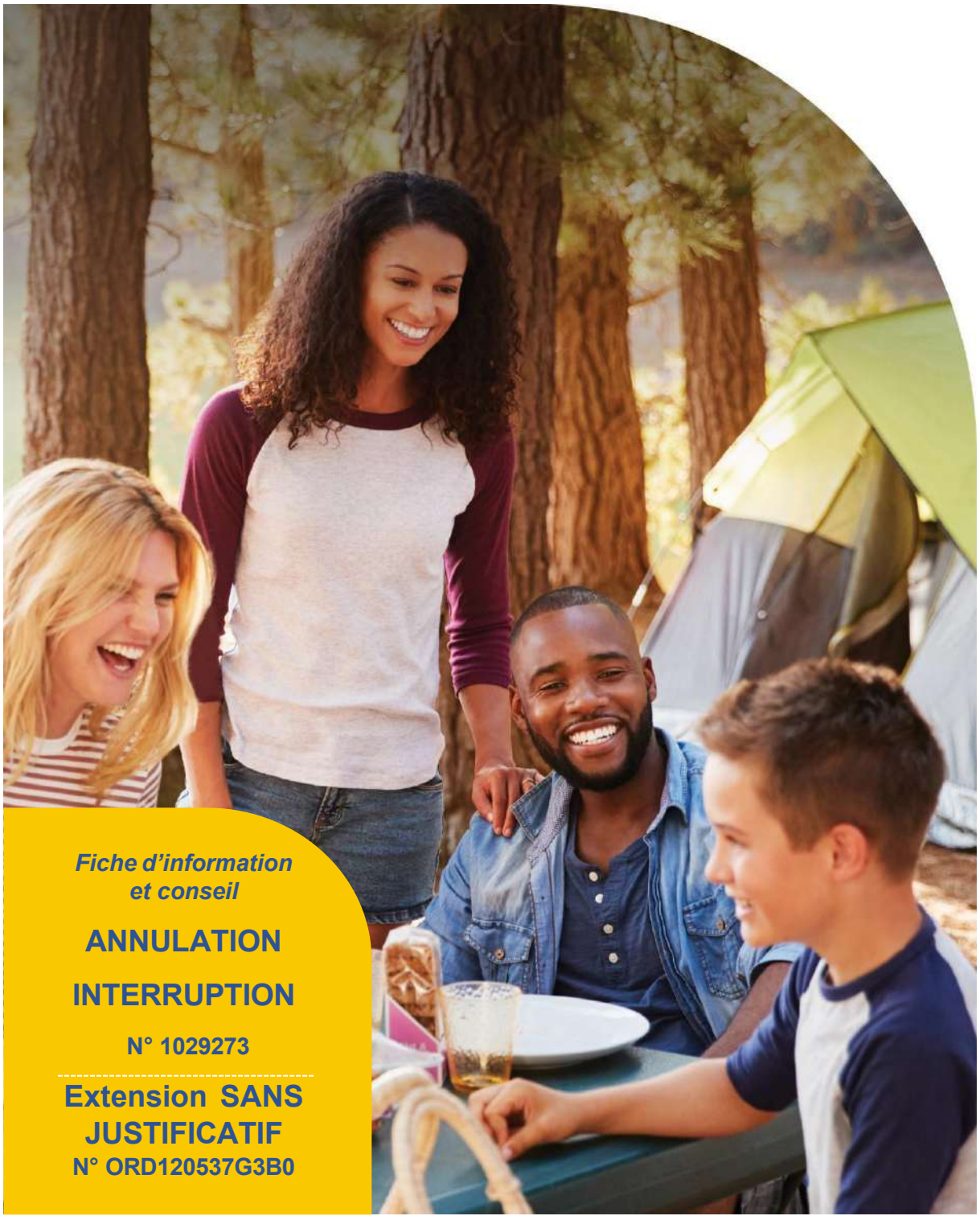
gritchen
SMART INSURANCE SOLUTIONS



Fiche d'information et conseil

ANNULATION INTERRUPTION

N° 1029273

Extension SANS JUSTIFICATIF

N° ORD120537G3B0

gritchen
SMART INSURANCE SOLUTIONS

FICHE D'INFORMATION ET CONSEIL

Art. L.521-2 et -4 du Code des Assurances

Votre objectif :

Vous souhaitez vous couvrir en cas d'imprévus qui vous obligeraient à annuler le séjour que vous avez prévu et aussi en cas d'imprévus qui pourraient intervenir pendant votre séjour ?

QUE FAUT-IL SAVOIR SUR L'ASSURANCE ANNULATION INTERRUPTION ?

Cette assurance est proposée en complément d'une réservation pour un séjour et a pour but de protéger le réservataire des frais restant à sa charge :

- avant le début du séjour : s'il est obligé d'annuler son séjour,
- pendant le séjour : en cas de d'interruption

QUE PREND EN CHARGE L'ASSURANCE ANNULATION ?

➡ *Les motifs d'annulation couverts :*

Le contrat vous couvre dans de multiples situations qui vous obligent à annuler votre séjour :



➡ *Les garanties proposées :*

FRAIS D'ANNULATION

Remboursement des sommes conservées par l'agence de réservation selon ses conditions générales de vente, lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre séjour avant le départ (à l'aller) **pour l'un des motifs prévus par le contrat** y compris **tout autre événement aléatoire, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux**

Extension ANNULATION SANS JUSTIFICATIF

La garantie « Annulation sans justificatif » vous offre la possibilité d'obtenir le remboursement des frais d'annulation de votre Séjour sans avoir à fournir de justificatif prouvant la cause de l'annulation. Toutefois, le motif de votre annulation vous sera systématiquement demandé.

FRAIS D'INTERRUPTION

Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis, en cas de retour prématuré suite aux évènements détaillés au contrat d'assurance.

Le présent document est un résumé non contractuel des garanties. L'Assureur n'étant engagé que par les termes du contrat d'assurance, vous trouverez l'intégralité du contrat dans les notices jointes à la présente fiche.

FICHE D'INFORMATION ET CONSEIL

Art. L.521-2 et -4 du Code des Assurances

La description exhaustive de l'étendue des garanties de l'assurance "ANNULATION INTERRUPTION »,les plafonds de garantie, les franchises et les exclusions figurent dans les notices d'information ci-jointes qui ont seule valeur contractuelle et que nous vous invitons à lire attentivement.

➡ *Notre conseil :*

Au vu de votre objectif rappelé ci-avant, nous vous proposons de souscrire à l'offre ANNULATION / INTERRUPTION créée spécifiquement pour les séjours locatifs et pour vous couvrir en cas d'imprévus qui viennent remettre en cause votre séjour.

Pour que les garanties Annulation/ interruption soient valides, l'assurance doit être souscrite simultanément à la réservation du séjour.

QUEL EST LE DELAI DE DECLARATION EN CAS D'ÉVENEMENT GARANTI ?

Lorsque les garanties Assurances sont en jeu, l'assuré doit impérativement : Aviser par écrit **Gritchen Affinity** de tout sinistre de nature à entraîner une prise en charge **dans les 5 jours ouvrés**.

COMMENT DECLARER UN SINISTRE ?

www	**Pour une gestion moderne et rapide de vos demandes d'indemnisation :** Connectez-vous sur le site : www.declare.fr *Vous pouvez nous transmettre vos justificatifs et suivre l'état d'avancement de votre dossier.*
✉	**Pour une gestion traditionnelle de vos demandes d'indemnisation :** Par mail : sinistres@gritchen.fr

Contrat : 1029273 pour déclarer un sinistre avec justificatifs

Contrat : ORD120537G3B0 pour déclarer un sinistre sans justificatif

Le présent document est un résumé non contractuel des garanties. L'Assureur n'étant engagé que par les termes du contrat d'assurance, vous trouverez l'intégralité du contrat dans les notices jointes à la présente fiche.

FICHE D'INFORMATION ET CONSEIL

Art. L.521-2 et -4 du Code des Assurances

QUI SOMMES NOUS ?

Gritchen Affinity - Spécialiste de l'assurance sport et loisirs

SAS au capital social de 10.260 euros, immatriculée au RCS de Bourges sous le n° 529 150 542, dont le siège social est sis au 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges. Société de Courtage d'Assurances soumise au contrôle de l'ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 et n° d'immatriculation à l'ORIAS : 11061317 dans la catégorie Courtier d'assurance (www.orias.fr).

Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances.

Courtier indépendant, Gritchen Affinity exerce son activité sans obligation d'exclusivité en application de l'article L521-2 II b du code des assurances. En qualité d'intermédiaire en assurance, notre rémunération s'effectue sur la base d'une commission payée par l'assureur et de frais de courtage supportés directement par le souscripteur.

L'offre 1029273 est une offre négociée auprès d'Aréas et l'offre ORD120537G3B0 est une offre négociée auprès de Solucia

VOS DONNÉES PERSONNELLES

Gritchen Affinity s'engage, en tant que responsable de traitement ou quand nous intervenons en tant que sous-traitant au sens du RGPD à :

- Traiter vos données de manière licite loyale et transparente
- Collecter uniquement les informations utiles au traitement de votre demande
- Les collecter pour des finalités déterminées, explicites et légitimes
- Veiller à l'exactitude de vos données et si nécessaire à leur mise à jour
- Les conserver uniquement pour la durée nécessaire au regard de la finalité poursuivie, recommandée par la Cnil ou imposée par la loi
- Garantir une sécurité appropriée à l'aide de mesures techniques et organisationnelles adaptées"

Nous utilisons les données personnelles que vous nous avez transmises (y compris par l'intermédiaire de votre établissement de réservation) dans le cadre de notre métier de courtier en assurance pour la passation, la gestion et l'exécution du contrat d'assurance et pour la gestion commerciale de nos clients. Elles sont également utilisées dans le cadre de nos obligations de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme, ainsi que de lutte contre la fraude.

Nous vous informons sur l'exercice de vos droits : vous pouvez demander l'accès à vos données à caractère personnel, leur rectification, effacement ou une limitation de leur traitement. Vous disposez également du droit de vous opposer au traitement ainsi que du droit à la portabilité de vos données.
Pour toute précision, vous pouvez contacter notre **Service Conformité - Gritchen - 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges** ou par mail : **conformite@gritchen.fr**. En cas de réclamation, vous pouvez choisir de vous adresser à la CNIL.
Retrouvez l'information intégrale sur le traitement de vos données personnelles **ici**

Nous vous informons également de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle vous pouvez vous inscrire sur : **https://www.bloctel.gouv.fr/**

RECLAMATION ET MEDIATION

En cas de difficulté, contactez dans une premier temps votre interlocuteur habituel. Dans le cas ou vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous pouvez formuler une réclamation, en écrivant à : **GRITCHEN AFFINITY – Service réclamations clients – 27 rue Charles Durand 18000 Bourges** ou par email : **reclamations@gritchen.fr** ou en vous connectant sur **declare.fr**

Notre service réclamations s'engage à traiter vote réclamation dans les délais suivants :

- Dix jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation pour en accuser réception, sauf si nous sommes en mesure de vous apporter une réponse dans ce délai.
- Deux mois entre la date d'envoi de la réclamation et la date de notre réponse.

Si, en raison de la complexité de la situation, nous n'étions pas en mesure de respecter ce délai de deux mois, nous nous engageons à vous en avertir.
Si après avoir épuisé les voies de recours auprès de nos services, un désaccord persiste entre nous, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'assurance à l'adresse suivante : **La Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09**
Votre demande sera étudiée conformément à la Charte de la médiation consultable à l'adresse : **http://www.mediation-assurance.org/**

Si vous souscrivez le contrat en qualité de consommateur, vous pouvez aussi recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : http://ec.europa.eu/consumers/odr/

Assurance Voyage
Document d'information sur le produit d'assurance
Compagnie : AREAS Dommages N° Siren : 775 670 466
Société d'assurances mutuelle à cotisations fixes immatriulée en France et régie par le code des assurances
Produit : « Assurance Multirisques locations saisonnieres »

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation pré contractuelle et contractuelle.

.

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

Le contrat « Multirisque locations saisonnieres » a pour objectif de couvrir l'Assuré en garanties d'assurance dans le cadre de ses locations saisonnières de loisirs uniquement dont les dates, destination et le coût figurent sur la facture délivrée au souscripteur par le prestatire et dont la durée n'excède pas 90 jours consécutifs.

Qu'est-ce qui est assuré ?

✓ **Annulation de séjour : remboursement des acomptes ou toute somme conservée par le prestatire en cas d'annulation complète de la location pour cause de :**

- **Maladie, accident ou décès,**
- **Autres clauses d'annulation.**

✓ **Frais d'interruption de séjour : remboursement des prestations terrestres non utilisées de retour anticipé.**

Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

✗ de maladie nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses n'ayant pas nécessité une hospitalisation de 3 jours minimum au moment de l'annulation du voyage ;
✗ Les complications dus à l'état de grossesse survenant après le 6em mois de grossesse et dans tous les cas, la grossesse, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences
✗de maladie ou accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance ;
✗de grèves et actions des préposés de l'organisateur du voyage et/ou de l'adhérent, et/ou ayant commencé avant la date d'effet du contrat ou pour lesquelles un préavis, rendu public, avait été déposé avant cette date ;
✗de la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.

Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

Les principales exclusions du contrat
! Des épidémies, des catastrophes naturelles et de la pollution ;
! Des conséquences et/ou événements résultant : de la guerre civile ou guerre étrangère, d'émeutes, de mouvements populaires, d'une grève, d'un attentat et d'un acte de terrorisme,
! Des conséquences de la participation volontaire de l'Adhérent à un crime, un délit, une émeute ou une grève sauf cas de légitime défense
! D'usage abusif de médicament ou usage de stupéfiants non prescrits médicalement, etd e dommages consécutifs à la consommation d'alcool par l'Adhérent
! Des accidents/dommages et leurs conséquences causés ou provoqués intentionnellement par l'Adhérent et les personnes voyageant avec l'Adhérent
! De la pratique du sport à titre professionnel ;
! De l'absence d'aléa ; ! Les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires,

Le contrat comporte par ailleurs certaines restrictions
Une somme indiquée au contrat peut rester à la charge de l'assuré (franchise).

Où suis-je couvert(e) ?

Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie :

• Lors de la souscription du contrat

• Régler la cotisation indiquée au contrat.

• En cas de sinistre

• Transmettre les documents nécessaires en cas de demande d'indemnisation.

Quand et comment effectuer les paiements?

• Les primes sont payables selon les modalités précisées lors de l'adhésion et dans les Dispositions Générales et Particulières.

Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

• La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par le prestataire avec une durée maximale de 90 jours consécutifs,

• La garantie « Annulation de séjour » prend effet le jour de la souscription au contrat et expire le jour du départ en voyage,

• Les autres garanties d'assurance et prestations d'assistance prennent effet le jour du départ et expirent le jour du retour du voyage.

Comment puis-je résilier le contrat ?

• L'adhérent a le droit de se rétracter de son adhésion si l'adhésion a été achetée plus de 30 jours avant la date de départ et si la période de couverture est supérieure à un mois, avec effet immédiat dès la notification de la rétractation. Dans ce cas, vous pouvez vous rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la date de début de l'adhésion.

• Le contrat prend fin à sa date d'expiration sans tacite reconduction et ne nécessite pas de démarche particulière pour être résilié à échéance.

Docusign Envelope ID: F66C81DC-B0BC-4B1C-B0C5-B3F38591BF7A

Assurance Annulation Voyage

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : Solucia Protection Juridique, entreprise d'assurance de droit français régie par le Code des Assurances, SA à directoire et conseil de surveillance au capital de 9 600 000 euros, immatriculée au RCS de PARIS 481 997 708, dont le siège social est situé 111 avenue de France – CS 51519 – 75634 Paris cedex 13 (France) et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest – CS 94256 – 75436 Paris cedex 09.

PRODUIT : EXTENSION ANNULATION SANS JUSTIFICATION

Ce document d'information vous présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit et ne prends pas en compte vos besoins et demandes spécifiques.
Une information précontractuelle et contractuelle complète sur ce produit est fournie dans les documents relatifs au contrat d'assurance.

De quel type d'assurance s'agit-il ?
Cette assurance collective à adhésion facultative permet la prise en charge de frais restés à la charge de l'assuré lorsqu'un évènement garanti survient avant ou pendant son séjour/voyage.

Qu'est-ce qui est assuré ?

VOTRE GARANTIE SYSTEMATIQUEMENT PREVUE :

✓ Annulation de votre séjour/voyage sans justifications : prise en charge des frais d'annulation dans la limite de 5 000 € par personne et 30 000 € par événement.

✓ Les garanties précédées d'une coche verte sont systématiquement prévues au contrat.

Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ L'annulation à la suite de la défaillance, de toute nature y compris financière, du transporteur ou de l'organisme de séjour
- ✗ L'annulation par l'organisme de séjour de tout ou partie des prestations prévues pendant le séjour.
- ✗ Les frais de restauration ou d'hotel
- ✗ Les évènements survenus avant la souscription du contrat d'assurance

Y-a-t-il des exclusions à la couverture?

Les principales exclusions de votre contrat sont :

- ! Les conséquences et/ou événements résultant d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique
- ! Les épidémies ou pandémies.
- ! La guerre civile ou étrangère, les grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme
- ! Les conséquences et/ou évènements résultant de votre participation à des compétitions.
- ! La faute intentionnelle de l'assuré.

Principales restrictions :

- ! Garantie souscrite en complément d'une assurance annulation multi-causes
- ! Une franchise de 30% du montant des frais d'annulation est appliquée

Où suis-je couvert ?

✓ Vous êtes couvert dans le Monde entier

Docusign Envelope ID: F66C81DC-B0BC-4B1C-B0C5-B3F38591BF7A

Quelles sont mes obligations ?

- **A la souscription du contrat**

Répondre exactement et sincèrement aux questions posées lors de la souscription à toutes les questions qui Vous sont posées, **sous peine de nullité du contrat dans l'hypothèse où l'omission ou l'inexactitude qui induit en erreur l'Assureur sur les éléments d'appréciation du risque se révèle être intentionnelle** ;
Régler la prime d'assurance indiquée au contrat, **sous peine de voir la garantie suspendue ou le contrat résilié après l'envoi d'une mise en demeure conformément aux conditions générales ;**

- **En cours de contrat**

Déclarer toutes circonstances nouvelles ou les modifications de circonstance qui sont de nature à entraîner une aggravation sensible et durable du risque de survenance de l'événement assuré ;

- **En cas de sinistre**

Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis, tout sinistre susceptible de mettre en jeu l'une des garanties et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre,
Informer des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou en partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que l'assuré reçoit suite à sinistre,
En cas de vol, déposer plainte auprès des autorités compétentes et fournir l'original de ce dépôt.

Quand et comment effectuer les paiements ?

Les primes d'assurance sont payables auprès de l'assureur ou de son représentant à la souscription concomitamment à la souscription d'un assurance annulation multi-causes et au plus tard avant le début de séjour.
Les paiements peuvent être effectués par carte bancaire, chèque, mandat et virement.

Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Début de la couverture
La garantie « Annulation », prend effet le jour de la souscription du contrat.

Fin de la couverture
La garantie « Annulation » expire le jour du départ en voyage

Comment puis-je résilier le contrat ?

S'agissant d'un contrat à durée déterminée, celui-ci prend fin au plus tard à la date de début de séjour indiquée sur votre attestation d'assurance.
Le contrat cessera automatiquement sans possibilité de renouvellement.

Réfs : 202505_ORD120537G3B0_EXTENSION ANNULATION SANS JUSTIFICATIFS_ DIPA

Assureur : SOLUCIA PROTECTION JURIDIQUE, entreprise régie par le Code des Assurances, SA à directoire et conseil de surveillance au capital de 9 600 000 euros, enregistrée au RCS de Paris sous le N° 481 997 708. dont le siège social est situé 111 avenue de France- CS 51519 -75634 Paris cedex 13 (France) et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4, Place de Budapest – CS 94256 -75436 PARIS CEDEX 09.

LS PM

Gritchen Affinity
27, rue Charles Durand
CS70139 - 18021 Bourges Cedex
www.gritchen.fr



ASSURLODGE

Contrat n°102 92 73

REF: 20 - ASL- pack L1-Luxe
Version 05/2023

Gritchen Affinity - SAS au capital de 10.260 euros immatriculée au RCS de Bourges sous le n° 529 150 542 dont le siège social est sis au 27, rue Charles Durand - CS70139 - 18021 Bourges Cedex - N° TVA : FR24921240917 Société de Courtage d'Assurances sans obligation d'exclusivité (liste des compagnies d'assurances partenaires disponible sur simple demande) soumise au contrôle de l'ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 et immatriculée à l'ORIAS dans la catégorie Courtier d'assurance sous le n° 110 613 17 (www.orias.fr) - Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances

NOTICE D'INFORMATION PRECONTRACTUELLE

Cher client,

Compte tenu des caractéristiques des prestations que vous avez achetées, de la protection que vous recherchez ainsi que des informations que vous nous avez communiquées, nous vous recommandons les garanties délivrées dans le présent contrat d'assurance.
Avant d'adhérer à ce contrat d'assurance, nous vous invitons à lire attentivement la présente Notice d'Information, ainsi que les Conditions Générales.
Nous vous rappelons que l'adhésion à ce contrat d'assurance est optionnelle et qu'elle n'est pas une condition à l'achat d'une des Prestations garanties.

Information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L.112-10 du Code des assurances

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- ***Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles,***
- ***Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur,***
- ***Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté,***
- ***Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.***

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

La durée du contrat d'assurance correspond à la période entre sa date de souscription et la date de cessation de toutes les garanties.

Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e), …… …… (Nom, Prénom et Adresse), déclare renoncer à mon adhésion n° ……Fait le …… A…… (Date et Lieu) auprès de……
Conformément à l'article L. 112-10 du Code des assurances. Je déclare n'avoir connaissance, à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat.
Signature …… ».

Informations complémentaires :

Le courrier de renonciation dont un modèle vous est proposé ci-avant au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé à **GRITCHEN AFFINITY** par lettre ou tout autre support durable :

par courrier :

GRITCHEN AFFINITY - Service souscription
27 rue Charles Durand 18000 BOURGES

ou par mail :

souscriptions@gritchen-affinity.com

Lorsque vous exercez votre faculté de renonciation, **l'Assureur est tenu de rembourser,** le cas échéant, le montant de la prime payée dans un délai de 30 jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'Assureur si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation de 30 jours.

1. POINTS D'ATTENTION

Ce contrat s'adresse à toute personne qui recherche une protection contre les évènements garantis par le contrat d'assurance **ASSURLODGE.**
Vos conditions générales comportent des exclusions et des limitations dont vous devez prendre connaissance avant la souscription.
La présente notice d'information ainsi que les Conditions Générales applicables à votre couverture d'assurance sont communiquées avant votre adhésion et adressées ensuite aux coordonnées que vous nous avez communiquées. Les conditions générales comportent une notice sur le traitement de vos données personnelles qui récapitule l'intégralité de vos droits en la matière. En cas de contradiction entre différents documents, la disposition la plus favorable sera appliquée.

2. ADHESION

L'accord de l'Adhérent aux fins d'adhésion au présent Contrat peut être exprimé par voie électronique (sur un site internet ou par e-mail), par oral dans le cas d'une vente par téléphone ou par écrit en cas d'achat sur place (dans les locaux d'un Organisme de location).

Les conditions d'éligibilité à l'adhésion sont les suivantes :

- **L'Adhérent doit avoir réservé un Bien loué auprès d'un Organisme de location pour son Séjour,**
- **La durée de Location du Bien loué par l'Adhérent ne doit pas excéder plus de 90 jours consécutifs,**

Lorsque l'adhésion est réalisée simultanément à la réservation de location du Bien loué, elle prend effet à réception de la confirmation sans l'application d'un délai de carence.
Toutefois, pour toutes Adhésions postérieures à la date d'achat et dans la limite de 48H après la réservation du Séjour, un délai de carence de 4 jours pendant lequel la garantie annulation ne pourra prendre effet, sera applicable à compter de la date de la souscription du Contrat. La garantie annulation ne prendra effet qu'à l'issue de ce délai, sauf mention spécifique contraire dans la garantie.

3. INFORMATIONS UTILES EN CAS DE SINISTRE

Avertissez **Gritchen Affinity** dès que possible en cas de sinistre pour que nous puissions vous aider. Vous devrez adresser tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande de garantie (la rubrique *JUSTIFICATIFS A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE* listent les documents à cet effet dans la section prévue en fin de document).

Pour déclarer un Sinistre vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes :

- ✓ Site internet : **www.declare.fr**
- ✓ Par mail : **sinistre@declare.fr**
- ✓ Courrier : **Gritchen Affinity - Service sinistre - 27 rue Charles Durand - CS70139 - 18021 Bourges Cedex**

4. PROCEDURE DE RECLAMATION

En cas de mécontentement, vous devez en premier lieu adresser votre réclamation à **GRITCHEN AFFINITY** par e-mail : **reclamations@gritchen.fr**

Vous recevrez **un accusé de réception** de votre réclamation **dans les 10 jours ouvrables maximum** suivant sa date d'envoi (sauf si la réponse à la réclamation est apportée dans ce délai). Vous serez tenu informé de l'avancement de l'examen de votre situation, et recevrez, sauf exception justifiée par écrit, une réponse au plus tard dans les deux (2) mois qui suivent l'envoi de votre courrier de réclamation.

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de saisir **le service relations clientèle de l'Assureur AREAS - 47, rue de Miromesnil 75380 Paris cedex 08, www.areas.fr** qui répondra dans le même délai (non cumulable) à savoir dans les deux (2) mois suivant la date d'envoi de votre courrier de réclamation.

En tout état de cause, en cas de désaccord persistant ou à l'expiration du délai de deux (2) mois après envoi de votre réclamation, à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée, vous avez la possibilité de saisir le médiateur :

- *Par voie électronique :*
www.mediation-assurance.org

- *Par courrier à l'adresse suivante :*
Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09.

L'avis du médiateur de l'assurance ne lie pas les parties, lesquelles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution et de saisir le tribunal compétent.

CONDITIONS GENERALES ASSURLODGE

PREAMBULE

Le Contrat ASSURLODGE est un contrat d'assurance collective à adhésion facultative (dénommé ci-après "Contrat") *souscrit par :*

- ✓ **Gritchen Affinity**, Société par actions simplifiée au capital social de 10.260 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bourges sous le n° 529 150 542, dont le siège social est situé 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges - N° TVA : FR78529150542 - Société de Courtage d'Assurances sans obligation d'exclusivité (liste des compagnies d'assurances partenaires disponible sur simple demande) soumise au contrôle de l'ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 et immatriculée à l'ORIAS dans la catégorie Courtier d'assurance sous le n° 11061317 (www.orias.fr) - Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances - Filiale de la société GROUPE GRITCHEN ASSURANCES HOLDING, société par actions simplifiée au capital de 2.312.218,80 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le n°799 320 726, (ci-après dénommé « **Gritchen Affinity** » ou le « **Courtier gestionnaire** »).

Auprès de :

- ✓ **Aréas Dommages**, société d'assurance mutuelle à cotisations fixes immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° 775 670 466, dont le siège social est situé 47-49 rue de Miromesnil 75380 Paris (ci-après désignée l'«**Assureur** » ou « **AREAS** »), pour les garanties d'assurance : ***Annulation, Extension voyage à thème, Extension frais de modification, Annulation pour manque ou excès de neige, Interruption de séjour, Arrivée tardive, Véhicule de remplacement, Responsabilité civile villégiature du Locataire, Bagages, Bris ou vol du matériel sportif, Extension curiste, Retour impossible pour évènement exceptionnel, Remboursement Propriétaire, Indisponibilité du bien réservé, Dommages causés aux biens mobiliers et/ou immobiliers, Responsabilité civile du Propriétaire, Impayés,*** indiquées à la **SECTION I.**

Les garanties d'assistance sont souscrites par AREAS auprès de :

- ✓ **AWP P&C,** société anonyme au capital de 18 510 562,50 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés de Bobigny sous le n° 519 490 080, dont le siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen, Société d'assurance voyage et d'assistance, Entreprise privée régie par le Code des assurances, Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 Place de Budapest, CS92459, 75436 Paris Cedex - **www.acpr.banque-france.fr.**

#2749 uid5720 2023-12-01

Et sont mises en œuvre par **: AWP FRANCE SAS,** société SAS au capital de 7 584 076,86 euros, , immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés de Bobigny sous le n° 490 381 753 RCS, dont le siège social est situé au 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen, Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - ***http://www.orias.fr/*** (ci-après dénommé « **Assisteur** » ou « **MONDIAL ASSISTANCE** »).

Le Contrat est géré par Gritchen Affinity pour les garanties d'assurances : Annulation, Annulation pour manque ou excès de neige, Frais d'interruption de séjour, Arrivée tardive, Véhicule de remplacement, Responsabilité civile villégiature du Locataire occupant, Bagages, Bris ou vol du matériel sportif du Locataire/Assuré, Extension curistes, Retour impossible pour évènement exceptionnel, Remboursement Propriétaire, Indisponibilité du bien réservé, Responsabilité civile du Propriétaire, Dommages causés aux biens mobiliers et/ou immobiliers, Impayés, et distribué par L'Organisme de location.

Le Contrat est géré par MONDIAL ASSISTANCE pour les garanties d'assistance : ASSISTANCE AUX VEHICULES et ASSISTANCE VOYAGE indiquées à la SECTION II, et distribué par L'Organisme de location.

L'Organisme de location, **GRITCHEN AFFINITY** et **MONDIAL ASSISTANCE** sont rémunérés sous forme de commissions prélevées sur les primes d'assurances hors taxes et/ou de frais de gestion et/ou d'honoraires. L'Organisme de location, **GRITCHEN AFFINITY** et **MONDIAL ASSISTANCE** ne détiennent aucun droit de vote, ni aucune action ou participation dans aucune entreprise d'assurance.

Aucune entreprise d'assurance ne détient aucune action, part sociale ni aucun droit de vote dans l'Organisme de location, **GRITCHEN AFFINITY** ou **MONDIAL ASSISTANCE.**

Ce document est contractuel, il présente les « Conditions Générales » du Contrat **ASSURLODGE**.

DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent Contrat d'assurance est régi par :

- ✓ **Le Code des Assurances ;**
- ✓ **Les présentes Conditions Générales ;**
- ✓ **L'attestation d'assurance remis par votre Organisme de location saisonnière qui tient lieu de Conditions Particulières.**

TABLEAUX DES MONTANTS DE GARANTIE

GARANTIES D'ASSURANCE - RESUME DES PRESTATIONS ET DES PRISES EN CHARGE (SECTION I)	
NATURE DES GARANTIES	**PLAFONDS DE GARANTIES ET FRANCHISES**
A. GARANTIES DU LOCATAIRE/ASSURE	
1/ ANNULATION • Maladie grave, Accident corporel grave ou décès, y compris aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident préexistant constatés après la souscription du Contrat	**Indemnisation maximum de 50.000 € / dossier** **Sans Franchise**
• Décès et/ou hospitalisation de votre oncle, votre tante, vos neveux et nièces, • Dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux ou causés par les forces de la nature, • Vol dans les locaux professionnels ou privés, • Complications dues à l'état de grossesse • Contre-indication de vaccination ou impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination, • Licenciement économique, • Convocation devant un tribunal, uniquement dans les cas suivants : Juré ou témoin d'Assises, Désignation en qualité d'expert, • Convocation en vue d'adoption d'un enfant, • Convocation à un examen de rattrapage, • Mutation professionnelle, • Convocation pour une greffe d'organe, • Vol dans les locaux professionnels ou privés, • Dommages grave au véhicule du Locataire /Assuré, • Empêchement du Locataire/Assuré de se rendre au lieu de Séjour par aucun moyen de transport, • Refus de visa touristique par les autorités du pays,	**Franchise de 3% du montant du sinistre Avec une Franchise minimum de 30 € / dossier**
• Obtention d'un emploi, • Divorce ou rupture d'un PACS, • Vol caractérisé de la carte d'identité, permis de conduire ou du passeport du Locataire, • Suppression ou modification des dates de vos congés payés ou de ceux de votre conjoint imposée par votre/son employeur.	**Franchise de 20% du montant du sinistre avec une Franchise minimum de 70€ / dossier**
3/ INTERRUPTION DE SEJOUR Remboursement des prestations locatives non consommées dans le cas où vous êtes dans l'obligation de partir et de rendre le Bien loué - Dont Extension interruption d'activité	**Indemnisation maximum de 50.000 € / dossier** **Maximum 500 € / dossier** **Franchise d'une journée**

#2749 uid5720 2023-12-01

SECTION I
GARANTIES D'ASSURANCE DELIVREES PAR AREAS

A. GARANTIES DU LOCATAIRE

*Pour l'application des Garanties du Locataire, ont qualité d'Assuré : toute(s) personne(s) physique(s) participant au Séjour assuré et dont le nom du Réservataire principal et le détail du Séjour assuré sont précisés sur l'attestation d'assurance, désignées ci-après sous le terme « **vous** ».*

1. ANNULATION

Article 1.1

NATURE ET ETENDUE DE LA GARANTIE

Nous garantissons le remboursement, au Locataire/Assuré, des frais d'annulation facturés par l'Organisme de location ou le Propriétaire du Bien loué pour son Séjour en application de ses Conditions Générales de vente lorsque cette annulation, notifiée par tout écrit **AVANT LA DATE D'ARRIVEE** sur le lieu du Séjour, est consécutive à la survenance, après la souscription de l'assurance de l'un des Evénements garantis suivants empêchant formellement de réaliser votre Séjour.

Evènements garantis :

- **Décès, Accident corporel grave ou Maladie grave empêchant la réalisation du Séjour,** y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du Contrat et non prévisible à la date de réservation du Séjour (étant entendu que sera prise en compte pour le calcul du remboursement, la date de première constatation médicale de l'aggravation, de l'évolution ou de la rechute) :
  - ✓ de vous-même, votre Conjoint, vos ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré,
  - ✓ de vos beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, votre tuteur légal ou d'une personne vivant habituellement sous votre toit, de la personne qui vous accompagne pendant votre Séjour nominativement citée et assuré au titre de ce Contrat, **à condition que votre présence à son chevet soit nécessaire au moment des dates de votre Séjour et à condition que le décès, la Maladie grave ou l'Accident grave interviennent dans les 30 jours précèdent le début du Séjour,**
  - ✓ de votre remplaçant professionnel uniquement si une convention de remplacement a été signée et régularisée avant la date de réservation de Séjour ainsi que de la personne chargée pendant votre Séjour de la garde de vos enfants mineurs, ou d'une personne handicapée dont vous êtes le tuteur légal vivant sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal.

En cas de Maladie grave ou d'Accident corporel grave, nous intervenons uniquement dans les conditions suivantes :

- **Maladie grave** : Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments ou de soins au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou, à défaut de l'exercice d'une activité professionnelle, tout autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante.

- **Accident corporel grave :** toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée par un docteur en médecine, entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments ou de soins au profit du blessé et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou, à défaut de l'exercice d'une activité professionnelle, tout autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

#2749 uid5720 2023-12-01

- **Hospitalisation non programmée de plus de 48 heures consécutives ou décès non prévisible** à la date de réservation de Séjour **d'un oncle, d'une tante, d'un neveu ou d'une nièce** de l'Assuré ou de son Conjoint nécessitant d'être à son chevet ou à son enterrement à une date se situant pendant le Séjour.

- **Complications dues à l'état de grossesse avant l'entrée dans la 28e semaine de grossesse** d'une des personnes participant au Séjour et assurée au titre de ce Contrat :
  - ✓ qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante **ou,**
  - ✓ si la nature même du Séjour est incompatible avec l'état de grossesse, sous réserve que l'Assurée n'avait pas connaissance de son état au moment de l'inscription au Séjour.

- **Contre-indication de vaccination ou impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire au lieu du Séjour assuré, concernant** une des personnes participant au Séjour et assurée au titre de ce Contrat, à condition que la contre-indication ou que l'impossibilité médicale soit inconnue au moment de la souscription au Contrat et indépendante de la volonté du participant concerné.

Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de notre médecin conseil, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

- **Dommages matériels graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux ou causés par les forces de la nature**, atteignant à plus de 25 % vos locaux professionnels ou privés dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit et impliquant impérativement votre présence le jour du début du Séjour assuré pour prendre des mesures conservatoires nécessaires.

- **Licenciement économique** de l'Assuré à la condition que la procédure n'ait pas été engagée antérieurement à la souscription du Contrat et que l'Assuré n'avait pas eu connaissance de la procédure engagée au moment de la souscription du Contrat.

- **Convocation devant un tribunal** ne pouvant être différée et nécessitant la présence de l'Assuré, uniquement dans les cas suivants : **Juré ou témoin d'Assises, Désignation en qualité d'expert**, sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période du Séjour assuré et que la date de convocation ne soit pas connue au moment de la souscription du Contrat.

- **Convocation en vue d'adoption d'un enfant** ne pouvant être différée et nécessitant la présence de l'Assuré, sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période du Séjour assuré et que la date de convocation ne soit pas connue au moment de la souscription du Contrat.

- **Convocation à un examen de rattrapage dans le cadre d'études supérieures uniquement**, ne pouvant être différé, suite à un échec inconnu au moment de la réservation ou de la souscription du Contrat, et sous réserve que ledit examen ait lieu pendant le Séjour assuré.

- **Convocation pour une greffe d'organe** ne pouvant être différée, de vous-même, de votre Conjoint ou de l'un de vos ascendants ou descendants au 1er degré sous réserve que la date de convocation ne soit pas connue au moment de la souscription du Contrat et que la date de convocation coïncide avec la période du Séjour assuré.

- **Vol caractérisé dans vos locaux professionnels ou privés** (dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit) survenant dans les 48 heures précédant le 1er jour du Séjour assuré et à condition que l'importance de ce vol nécessite votre présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires. Un dépôt de plainte auprès des autorités dans les 48 heures à compter du jour de la constatation du vol sera exigé.

- **Dommages graves à votre véhicule apparaissant dans les 48 heures** ouvrées précédant le 1er jour du Séjour, ou sur le trajet pour vous rendre de votre domicile sur le lieu de Séjour et dans la mesure où celui-ci est immobilisé et ne peut être utilisé pour vous rendre sur le lieu de Séjour.

- **Impossibilité de se rendre sur le lieu de Séjour** le jour de début de ce dernier et dans les 48 heures qui suivent, en raison de :
  - ✓ barrages décrétés par l'Etat ou une autorité locale,

- ✓ grèves,
- ✓ événement naturel, empêchant la circulation, attesté par l'autorité compétente.

Une attestation prouvant la fermeture des axes routiers, ferroviaires, maritimes et aériens devra être fournie par les autorités compétentes (commune ou mairie, SNCF, aéroports ou compagnies aériennes…).

- **Obtention d'un emploi de salarié pour une durée de plus de 6 mois consécutifs** prenant effet avant et pendant les dates prévues du Séjour, alors que vous étiez inscrit comme demandeur d'emploi auprès de Pôle Emploi au jour de la réservation de votre Séjour et à condition qu'il ne s'agisse ni d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat ou d'une modification de type de contrat de travail, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

- **Votre divorce (rupture légale du mariage civil) ou rupture d'un PACS**, pour autant que la procédure ait été introduite devant les tribunaux après la réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel.

- **Refus de visa touristique** par les autorités du pays choisi pour le Séjour, dès lors qu'une demande valide a été effectuée dans les délais requis, sous réserve qu'aucune demande n'ait été déposée au préalable et refusée antérieurement par ces autorités pour ce même pays. Un justificatif émanant de l'ambassade sera exigé. En l'absence de réponse par les autorités du pays choisi pour le Séjour en vue de la délivrance du visa touristique, la garantie n'est pas acquise.

- **Vol caractérisé de votre carte d'identité, de votre permis de conduire ou de votre passeport dans les 5 jours ouvrés** précédant le 1er jour du Séjour assuré et indispensable pour le Séjour, empêchant de satisfaire aux mesures de contrôle du Séjour assuré, par les autorités compétentes, des obligations liées à la circulation terrestre, aérienne ou navale. Un dépôt de plainte auprès des autorités dans les 48 heures à compter du jour de la constatation du vol sera exigé.

- **Suppression ou modification des dates de vos congés payés ou de ceux de votre conjoint imposée par votre/son employeur** pour des circonstances exceptionnelles, ayant les caractéristiques de la force majeure, alors qu'elles avaient été accordées officiellement par ce dernier par écrit avant la réservation du Séjour. Le document d'accord initial émanant de l'employeur sera exigé. **Cette garantie ne s'applique pas pour les chefs d'entreprise, représentants légaux d'une entreprise, professions libérales, travailleurs indépendants, artisans et intermittents du spectacle. Cette garantie ne s'applique pas également en cas de changement d'emploi.**

- **Mutation professionnelle non disciplinaire, imposée par l'employeur, obligeant l'Assuré à déménager. La date effective de la mutation devant se situer pendant la durée du Séjour assuré ou dans les 15 jours qui suivent la fin du Séjour**, et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, **à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle ainsi que toutes mutations consécutives à une demande faite par l'Assuré.**

Article 1.2

PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE ET DUREE DE LA GARANTIE

Sous réserve que l'Adhérent ait payé préalablement la prime correspondante, la garantie prend effet dès l'achat ou la réservation du Séjour et expire au moment de l'arrivée sur les lieux du Séjour (date figurant aux Conditions Particulières), ou à la remise des clés en cas de location pour le Séjour couvert par le présent Contrat.
Toutefois, pour toutes souscriptions postérieures à la date d'achat et dans la limite de 48H après la réservation du Séjour, un délai de carence de 4 jours pendant lequel la garantie annulation ne pourra prendre effet, sera applicable à compter de la date de la souscription du Contrat et la garantie ne prendra effet qu'à l'issue de ce délai.

Article 1.3

LIMITE DE LA GARANTIE

L'indemnité due en vertu de la présente **garantie ne peut dépasser le montant réel** des pénalités facturées à concurrence des montants fixés au tableau des montants de garantie suite à l'annulation du Séjour.

Dans tous les cas, l'indemnité **ne pourra excéder le montant** de la location assurée figurant sur l'attestation d'assurance.
Les frais de dossier, la prime d'assurance, les taxes y compris les taxes d'aéroport (remboursées par le transporteur ou tout organisme collecteur) et les frais de visa ne sont pas remboursables.

Attention :
Si l'Assuré annule tardivement le Séjour, l'Assureur ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'Evènement garanti.
Si la souscription du Contrat est postérieure à l'apparition du motif d'annulation du voyage et à sa connaissance par l'Assuré, elle n'ouvrira pas droit à garantie.

Toutes les annulations pour des motifs autres que les événements listés à l'article 1.1 "NATURE ET ETENDUE DE LA GARANTIE" sont exclues de la présente garantie.

Article 1.4
EXCLUSIONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique "QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ?" prévues aux Dispositions Générales des garanties supportées par AREAS, ne sont pas garanties les annulations consécutives :

- ***Aux maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du voyage et la date de souscription du présent Contrat***
- ***Aux Accidents corporels survenus ou ayant donné lieu à un acte chirurgical, une rééducation, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation du Séjour ;***
- ***Aux contre-indications médicales du Séjour non consécutives à une Maladie grave, y compris liée à l'État de grossesse, ou à un Accident corporel grave, selon les conditions prévues parmi les Evènements garantis à l'article 1.1 de la présente garantie ;***
- ***Au décès de toute personne qui n'a pas qualité d'Assuré lorsque celui-ci intervient plus d'un (1) mois avant le 1er jour du Séjour assuré ;***
- ***A un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences, une insémination artificielle et ses conséquences, une grossesse ou un accouchement ;***
- ***A la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, la non-conformité d'un passeport ;***
- ***A un événement médical ou une pathologie dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, nerveuse ou mentale, qui n'a pas été qualifié comme tel par une autorité médicale compétente ou sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours ;***
- ***Aux accidents corporels et maladies dont l'origine est connue avant la souscription du contrat, sauf altération imprévisible de la santé ;***
- ***A des examens périodiques de contrôle et d'observation ;***
- ***A Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du Séjour de l'Assuré. ;***
- ***A Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de Voyages en application des titres VI et VII de la loi N°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de Séjours ;***
- ***A la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au voyage, sauf dans les cas prévus au titre de la présente garantie, indiqués à l'article 1.1 "NATURE ET ETENDUE DE LA GARANTIE" ;***
- ***Au retard dans l'obtention d'un visa ou au refus suite à une demande non valide ;***
- ***A un état de santé sans justificatif médical émis par un médecin ;***
- ***Au vol résultant de Négligence avérée de la part de l'Assuré (laisser le bien visible à la vue de tous sans surveillance, ou dans un lieu privé non pourvu d'un dispositif de fermeture ou non activé ou non entièrement fermé) ;***
- ***Au vol de la carte d'identité, permis de conduire ou passeport lorsqu'ils ont été confiés.***

2. INTERRUPTION DE SEJOUR

Article 2.1

NATURE ET ETENDUE DE LA GARANTIE

Si vous devez interrompre le Séjour garanti par ce contrat, nous nous engageons à rembourser les prestations locatives non consommées ainsi que les éventuels frais de nettoyage de la location, dont vous ne pouvez exiger du Prestataire le remboursement, le remplacement ou la compensation dans le cas où vous êtes dans l'obligation de partir et de rendre l'emplacement loué à l'hôtelier par suite de :

- **Maladie grave, Accident corporel grave ou décès de** :
  - ✓ vous-même, votre Conjoint, vos ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré,
  - ✓ vos beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, votre tuteur légal ou d'une personne vivante habituellement sous votre toit, de la personne qui vous accompagne pendant votre Séjour nominativement cité et assuré au titre de ce Contrat à condition que votre présence à son chevet ou à son enterrement soit nécessaire durant la période de voyage,
  - ✓ votre remplaçant professionnel uniquement si une convention de remplacement a été signée et régularisée avant la date de réservation du Séjour ainsi que de la personne chargée pendant votre Séjour de la garde de vos enfants mineurs, ou d'une personne handicapée dont vous êtes le tuteur légal vivant sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal.

- **Dommages matériels graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux ou causés par les forces de la nature**, atteignant à plus de 25% vos locaux professionnels ou privés dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit et impliquant impérativement votre présence durant la période de Séjour pour prendre des mesures conservatoires nécessaires.

- **Vol caractérisé dans vos locaux professionnels ou privés** (dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit) à condition que l'importance de ce vol nécessite votre présence durant la période de Séjour pour effectuer les actes conservatoires nécessaires. Un dépôt de plainte auprès des autorités dans les 48 heures à compter du jour de la constatation du vol sera exigé.

En locatif la garantie interruption est accordée à la condition que la location soit totalement libérée.

Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de notre médecin conseil, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

Article 2.2

FRANCHISE

Dans tous les cas, l'Assureur indemnisera l'Assuré sous déduction d'une Franchise dont le montant est spécifié au tableau des montants de garantie.

Article 2.3

LIMITE DE LA GARANTIE

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder ni les montants fixés au tableau des montants de garantie, ni le montant assuré figurant sur l'attestation d'assurance.

Toutes les interruptions pour des motifs autres que pour les événements listés à l'article 3.1 "Nature et étendue de la garantie" sont exclus de la présente garantie.

Article 2.4

PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE

La garantie prend effet **au moment de remise des clés du Bien loué au Locataire/Assuré** et expire au moment de la restitution de ces dernières au Propriétaire ou à l'Organisme de location saisonnière le représentant.

Il est, en outre, rappelé que la présente garantie **s'applique uniquement** pendant la période du Séjour assuré (sauf mention contraire dans la garantie) stipulée sur l'attestation d'assurance dont la durée n'excède pas 90 jours consécutifs.

Article 2.5
EXCLUSIONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique "QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ?" prévues aux Dispositions Générales des garanties supportées par AREAS, ne sont pas garanties les interruptions consécutives :

- ***Aux maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du Séjour et la date de souscription du présent contrat ;***
- ***A tout événement survenu entre la date de réservation du voyage et la souscription du contrat ;***
- ***Au décès de toute personne qui n'a pas qualité d'Assuré lorsque celui-ci intervient plus d'un (1) mois avant le 1er jour du Séjour assuré ;***
- ***A un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences, une insémination artificielle et ses conséquences, une grossesse ou un accouchement ;***
- ***A des examens périodiques de contrôle et d'observation ;***
- ***A un événement médical ou une pathologie dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, nerveuse ou mentale, qui n'a pas été qualifié comme tel par une autorité médicale compétente ou sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours ;***
- ***Aux interventions médicales résultant de la seule volonté de l'Assuré sauf en cas de nécessité médicalement reconnue.***

Article 3
MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS

S'il n'a pas pu être donné immédiatement entière satisfaction à votre réclamation formulée par oral ou via une messagerie instantanée, celle-ci doit nous être adressée par écrit selon les modalités suivantes :

- Par mail : **reclamation@votreassistance.fr**
- Par courrier à l'adresse suivante : ***AWP France SAS - Traitement des réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex***

Nous accuserons réception de votre réclamation écrite dans les dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi et nous vous apporterons une réponse écrite dans un délai maximal de deux (2) mois.

Vous pouvez en tout état de cause saisir le Médiateur indépendant de l'assurance à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de votre première réclamation écrite :

- Par voie électronique : **www.mediation-assurance.org**
- Par courrier à l'adresse suivante : ***Monsieur le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09***

Votre demande auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai **d'un (1) an** à compter de votre première réclamation écrite auprès de nos services.

Toutefois, cette démarche ne vous prive pas de la possibilité d'intenter toute action en justice.

En cas de souscription de votre contrat d'assurance en ligne, vous avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : **http://ec.europa.eu/consumers/odr**

Article 4
COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

MONDIAL ASSISTANCE fait élection de domicile en son siège social : **7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen.**

Les contestations qui pourraient être élevées contre **MONDIAL ASSISTANCE** à l'occasion de la mise en œuvre de la Convention sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessus.

Article 5

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

AWP P&C est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

Ces données **sont conservées** pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données le Bénéficiaire peut exercer **son droit d'accès aux données** le concernant et les faire rectifier en contactant : **informations-personnelles@votreassistance.fr.**

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : **https://conso.bloctel.fr/.**

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la **Déclaration de confidentialité** expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente a été remise au Bénéficiaire lors de la souscription du contrat.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP P&C se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Article 6

AUTORITE DE CONTROLE

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au **4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09 - www.acpr.banque-france.fr.**

Article 7

LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISEE

La Convention est régie par **la loi française.** La langue utilisée pour l'exécution de la Convention **est le français.**

DECLARATION DE CONFIDENTIALITE

La sécurité de vos données personnelles nous importe

AWP P&C est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **AWP P&C** (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- **les données** relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- **toute autre donnée** nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrons être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

Attention : *En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.*

3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, **comme indiqué ci-dessous :**

FINALITE	EST-CE QUE VOTRE CONSENTEMENT EXPLICITE EST NECESSAIRE ?
Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	**Oui, si nécessaire.** Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	**Non.** Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	**Non,** dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes.	**Non.** Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.
Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	**Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement,** nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.

FINALITE	EST-CE QUE VOTRE CONSENTEMENT EXPLICITE EST NECESSAIRE ?
Pour la gestion du recouvrement de créances	**Non,** si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	**Non.** Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.
Pour transférer les risques via une réassurance et une coassurance	**Nous pouvons traiter et partager vos données** à caractère personnel avec d'autres compagnies d'assurances ou de réassurances, avec lesquelles nous avons signé ou nous signerons des accords de coassurance ou de réassurance. La coassurance est la couverture du risque par plusieurs compagnies d'assurances au moyen d'un seul contrat, en assumant chacune un pourcentage du risque ou en répartissant les couvertures entre elles. La réassurance est la « sous-traitance » de la couverture d'une partie du risque à un réassureur tiers. Toutefois, il s'agit d'un accord interne entre nous et le réassureur et vous n'avez aucun lien contractuel direct avec ce dernier. Ces transferts de risques interviennent au titre des intérêts légitimes des compagnies d'assurances, qui sont même généralement expressément autorisés par la loi (y compris le partage des données à caractère personnel strictement nécessaires à cette finalité).

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial **AREAS**.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où **nous aurions besoin de vos données personnelles** dans le cadre de la **souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre,** nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- **organismes du secteur public,** autres sociétés de notre groupe, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- **autres sociétés de notre groupe (dont AWP France SAS),** consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégataires de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents)

En définitive, nous pourrons être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- **dans les cas envisagés ou réels de réorganisation,** fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ;
- **afin de nous conformer à toute obligation légale,** y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- **d'accéder à vos données personnelles** et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- **de retirer votre consentement à tout moment,** dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- **de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles** afin qu'elles soient toujours exactes ;
- **de supprimer vos données personnelles de nos systèmes** si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- **de restreindre le traitement de vos données personnelles** dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- **d'obtenir vos données personnelles au format électronique,** pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- **de déposer une plainte** auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la **section 9.**

7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de **vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services,** ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la **section 6.**

8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires.

Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus :

- **Pour une durée de 5 (cinq) ans** à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- **En cas de sinistre – 5 (cinq) ans** à compter du règlement du sinistre.
- **En cas de sinistre avec dommages corporels** – 10 (dix) ans à compter du sinistre.
- **Pour toute information sur les réclamations** – 5 (cinq) ans à compter de la réception de la réclamation.
- **Pour toute information sur le contrat** – 5 (cinq) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que **des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires** peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

9. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, *vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :*

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
informations-personnelles@votreassistance.fr

10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons **régulièrement** à la révision de cette déclaration de confidentialité.

JUSTIFICATIFS A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE

POUR LES GARANTIES D'ASSURANCE :

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Lorsque les garanties Assurances sont en jeu, l'assuré doit impérativement aviser par écrit **Gritchen Affinity, Courtier gestionnaire**, de tout sinistre de nature à entraîner les garanties du contrat dans les cinq jours ouvrés *(délai ramené à deux jours ouvrés en cas de vol).*

Ces délais courent **à compter de la connaissance par l'assuré du sinistre** de nature à entrainer la mise en place de la garantie.

Passé ce délai, l'Assuré sera déchu de tout droit à indemnité si le retard a causé un préjudice à l'Assureur.
Si vous n'accomplissez pas les formalités ou ne respectez pas les délais de transmission des pièces, nous pouvons vous demander des dommages et intérêts proportionnés au préjudice qui en résulte pour nous (article L 113-2 du Code des Assurances).

Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans la présente garantie entraîne la Déchéance à tout droit de remboursement.

A. GARANTIES DE L'ASSURE LOCATAIRE

ANNULATION / INTERRUPTION DE SEJOUR

Votre déclaration doit être accompagnée de :

- **Dans tous les cas :**
  - la référence de votre contrat,
  - la copie du Contrat de Location indiquant précisément l'identité des Réservataires, le montant de l'avance, le montant de la location et des dates de la location initialement prévue,
  - un justificatif faisant apparaître la date de la réservation de la location saisonnière,
  - tous documents justifiant la date d'annulation du réservataire et le motif éventuel,
  - Vous vous engagez à nous transmettre sur simple demande de notre part tous documents nécessaires à l'instruction de votre dossier,
  - La facture acquittée du débit que vous êtes tenu de verser au Propriétaire ou à l'Organisme de location ou que ce dernier conserve.
- **En cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,**
- **En cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,**
- **Dans les autres cas, de tout justificatif.**
- **En cas de motif médical, Vous devez nous communiquer les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier au moyen de l'enveloppe pré imprimée au nom du médecin-conseil que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.**

  Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et nous les adresser au moyen de l'enveloppe pré imprimée visée ci-dessus.

  Vous devez également nous transmettre, la communication de ces documents complémentaires devant se faire au moyen d'une enveloppe pré imprimée au nom du médecin-conseil, tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :
  - Toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes,
  - Les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières.

  S'il s'agit d'un accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

  En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdrez vos droits à garantie.

  Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

COMMENT DECLARER UN SINISTRE ?

*Lorsque les **GARANTIES ASSURANCES** sont en jeu, l'Assuré doit impérativement :*

- **Aviser par écrit Gritchen Affinity** de tout sinistre de nature à entraîner une prise en charge dans les cinq jours ouvrés (délai ramené à deux jours ouvrés en cas de vol). Ces délais courent à compter de la connaissance par l'Assuré du sinistre de nature à entrainer la mise en place de la garantie. Passé ce délai, l'Assuré sera déchu de tout droit à indemnité si le retard a causé un préjudice à l'Assureur.

- **Déclarer spontanément à Gritchen Affinity** les garanties souscrites sur le même risque auprès d'autres assureurs.

POUR UNE GESTION MODERNE ET RAPIDE DE VOS SINISTRES ASSURANCES	POUR UNE GESTION TRADITIONNELLE DE VOS SINISTRES ASSURANCES
Connectez-vous sur le site : **www.declare.fr** *(Transmettez vos justificatifs et suivez à tout moment l'état d'avancement de votre dossier)* *Par mail :* **sinistre@declare.fr**	*Par courrier :* **Gritchen Affinity** **Service sinistre** **27 rue Charles Durand - CS70139** **18021 Bourges Cedex**

BESOIN D'UNE ASSISTANCE ?

Lors de l'incident, pour bénéficier des garanties d'assistance, **il est impératif** de contacter préalablement à toute intervention Mondial Assistance. **Un numéro de dossier** sera délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions.

MONDIAL ASSISTANCE EST A L'ECOUTE 24H/24 ET 7J/7

1. Contactez-nous depuis la France métropolitaine au 01.49.93.73.83

Accès sourds et malentendants : https://accessibilite.votreassistance.fr
accessibles **24h/24 et 7j/7**, sauf mention contraire dans la convention.

2. Veuillez nous indiquer :

- ✓ Le nom et le numéro du contrat souscrit : B922678 / 1029273
- ✓ Les nom et prénom du Bénéficiaire
- ✓ L'adresse exacte du Bénéficiaire
- ✓ Le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint

Gritchen Affinity
27, rue Charles Durand
CS70139 - 18021 Bourges Cedex
www.gritchen.fr

EXTENSION COVID Assurlodge

Contrat collectif à adhésion facultative n°102 92 73

L'extension COVID ne peut être souscrite qu'en complément du contrat **ASSURLODGE N° 10292 73**

A. TABLEAU DES GARANTIES

GARANTIES D'ASSURANCE	PLAFOND
Sous réserve des conditions d'éligibilité, des exclusions détaillées dans la présente Notice d'Information et conformément aux garanties souscrites indiquées au bulletin d'adhésion	
1 / ANNULATION ✓ **Annulation pour Maladie grave suite à une contamination à la COVID-19 de l'Assuré** justifiée par une autorité médicale, et entrainant une mise en quarantaine et/ou une hospitalisation pendant les dates de séjours ou contre-indiquant le Séjour. En cas d'absence de symptôme, nous intervenons uniquement si vous être contraint à un isolement pendant les dates de votre Séjour. ✓ **Annulation pour décès ou Maladie grave entrainant une hospitalisation d'un Membre de la famille de l'Assuré, suite à une contamination à la COVID-19 déclarée dans les 30 jours précédant le départ,** justifiée par une autorité médicale et nécessitant la présence de l'Assuré pendant les dates de Séjour. ✓ **Annulation suite au résultat positif à la COVID-19 d'un test PCR effectué dans les 72 heures précédant le départ exigé** par les autorités sanitaires du pays de destination, l'organisateur du voyage ou la compagnie de transport pour pouvoir effectuer le Voyage. ✓ **Annulation pour refus d'embarquement de l'Assuré, suite à contrôle au COVID-19, réalisé à son arrivée à l'aéroport de départ.**	**1/Indemnisation maximum de 20 000 € par dossier** **Sans franchise**
2/ **ARRIVEE TARDIVE** *(Sous réserve de la souscription de la garantie ARRIVEE TARDIVE).* ✓ **Mise en quarantaine et/ou une hospitalisation du fait d'une atteinte au COVID-19 de l'Assuré entrainant un retard pour se rendre sur le lieu de Séjour** à la date et heure initialement prévues, justifié par un test PCR « positif ». ✓ **Hospitalisation du fait d'une atteinte au COVID-19 d'un Membre de la famille de l'Assuré entrainant un retard pour se rendre sur le lieu de Séjour** à la date et heure initialement prévues, justifié par un test PCR « positif ».	**2/Maximum 3 jours de location remboursables** **Franchise d'une journée**
3 / INTERRUPTION DE SEJOURS *(Sous réserve de la souscription de la garantie INTERRUPTION DE SEJOUR).* ✓ **Mise en quarantaine et/ou une hospitalisation du fait d'une atteinte au COVID-19 de l'Assuré durant le Séjour,** et justifié par un test PCR « positif » (des justificatifs seront exigés). ✓ **Hospitalisation du fait d'une atteinte au COVID-19 d'un Membre de la famille de l'Assuré durant le Séjour** et justifié par un test PCR « positif » (des justificatifs seront exigés).	**3/Indemnisation maximum de 20 000 € par dossier** **Franchise d'une journée**
4/ **RETOUR IMPOSSIBLE SUITE A UNE MISE EN QUARANTAINE POUR MALADIE DU FAIT D'UNE ATTEINTE AU COVID-19** *(Sous réserve de la souscription de la garantie RETOUR IMPOSSIBLE).*	**4/Prise en charge des frais d'hôtel dans la limite de 80 € par dossier et Maximum 7 nuits**

#2284-uid57-2023-06-16

B. DEFINITIONS

Les définitions ci-après sont applicables, en complément des définitions mentionnées aux conditions générales du Contrat. On entend par :

Epidémie
Toute apparition et propagation d'une maladie infectieuse contagieuse qui frappe en même temps un grand nombre de personnes à l'échelle nationale.

Pandémie
Toute propagation mondiale d'une maladie, reconnue par les autorités sanitaires nationales ou mondiales (OMS).

Prestataire
Il s'agit de l'organisateur de voyage auquel vous avez fait appel pour la réservation et location de votre Séjour.

Maladie
Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

Maladie grave
Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade ou des soins médicaux et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou à défaut, d'activité professionnelle, tout autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante.

Membres de la famille
Désigne le conjoint (de droit ou de fait) ou le concubin notoire de l'Assuré, leurs ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres et belles-filles.

Positif au Covid-19
Une personne est considérée « positive » au Covid-19 si un test PCR atteste qu'elle est atteinte par le Covid-19, avec ou sans symptômes. **Nous acceptons les tests PCR uniquement.**

Quarantaine pour maladie
Isolement de la personne, en cas de maladie avérée, décidée par une autorité médicale compétente, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie.

C. NATURE ET LIMITES DES GARANTIES

1/ ANNULATION

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Par dérogation aux conditions générales du Contrat, la garantie est acquise à l'Assuré pour les motifs et circonstances d'annulation énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties :

- ✓ **Maladie ou Maladie grave suite à une contamination à la COVID-19 de l'Assuré justifiée par une autorité médicale, et entrainant une mise en quarantaine et/ou une hospitalisation pendant les dates de séjours ou contre-indiquant le Séjour** (des justificatifs seront exigés).
  En cas d'absence de symptôme, nous intervenons uniquement si vous être contraint à un isolement pendant les dates de votre Séjour.

- ✓ **Décès ou Maladie grave entrainant une hospitalisation d'un Membre de la famille de l'Assuré, suite à une contamination à la COVID-19 déclarée dans les 30 jours précédant le départ,** justifiée par une autorité médicale et nécessitant la présence de l'Assuré pendant les dates de Séjour (des justificatifs seront exigés).

Dans le cadre d'une annulation pour Maladie grave de l'Assuré ou d'un Membre de sa famille, nous intervenons selon les conditions précitées et uniquement si le résultat d'un test PCR est « positif » à la COVID-19.
Pour que la garantie soit acquise, le test doit être effectué uniquement :

- soit à la demande d'un médecin, consulté AVANT d'effectuer **le test pour vérification de symptômes existants**,
- soit à l'initiative de l'Assuré **pour vérification de symptômes existants dans les 15 jours précédant le début du Séjour et confirmé par un médecin.**

Toute annulation de voyage due à un test PCR positif effectué en dehors de ces conditions ne pourra être prise en charge par le présent contrat et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

- ✓ **Résultat positif à la COVID-19 d'un test PCR effectué dans les 72 heures précédant le départ exigé** par les autorités sanitaires du pays de destination, l'organisateur du voyage ou la compagnie de transport pour pouvoir effectuer le Voyage.

Toute annulation de voyage due à un test PCR-positif effectué en dehors de ces conditions ne pourra être prise en charge par le présent contrat et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

- ✓ **Refus d'embarquement de l'Assuré, suite à contrôle au COVID-19, réalisé à son arrivée à l'aéroport de départ.** Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible.

Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de nos médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

CE QUE NOUS EXCLUONS

La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

Outre les exclusions générales applicables à l'ensemble des garanties du Contrat, sont également exclus de la présente garantie :

- **Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance ;**
- **Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément ;**
- **L'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, aux restrictions de voyages, annulations de transport, l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination ;**
- **L'oubli ou l'absence de vaccination ;**
- **La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;**
- **Tout événement médical ou pathologie dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, nerveuse ou mentale ;**
- **Tout autre événement, survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage, non listés à l'article « QUE GARANTISSONS-NOUS ? » dans la garantie ANNULATION ;**
- **Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance ;**
- **Les tests PCR ne remplissant pas les conditions de la présente garantie;**
- **Les tests antigéniques ;**
- **Toute personne déclarée cas contact à la COVID 19 mais non confirmé par un test PCR positif et/ou n'empêchant pas le voyage d'avoir lieu ;**
- **Une maladie ou un évènement ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation survenue antérieurement à la date d'adhésion au présent contrat et rendant le voyage impossible pour l'Assuré ;**
- **L'absence d'aléa ;**
- **Un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;**
- **Le simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français ;**
- **Un acte de négligence de votre part ;**
- **Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à votre Prestataire de voyage en application du Code du tourisme en vigueur ;**
- **La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination ;**
- **Les conséquences des mesures sanitaires des autorités compétentes prises au niveau local, régional, national ou international visant à limiter la circulation des biens et personnes : confinement, fermetures des frontières ou limitations des conditions d'entrée sur les territoires nationaux ;**
- **La situation sanitaire du lieu de Séjour.**

#228[illegible]7[illegible]2023-06-16

2/ ARRIVEE TARDIVE

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Par dérogation aux conditions générales du Contrat, la garantie est acquise à l'Assuré pour les motifs et circonstances d'arrivée tardive énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties :

- ✓ **Mise en quarantaine et/ou une hospitalisation du fait d'une atteinte au COVID-19 de l'Assuré entrainant un retard pour se rendre sur le lieu de Séjour** à la date et heure initialement prévues, justifié par un test PCR « positif ».

- ✓ **Hospitalisation du fait d'une atteinte au COVID-19 d'un Membre de la famille de l'Assuré entrainant un retard pour se rendre sur le lieu de Séjour** à la date et heure initialement prévues, justifié par un test PCR « positif ».

Toute arrivée tardive due à un test PCR positif effectué en dehors de ces conditions ne pourra être prise en charge par le présent contrat et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de nos médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

En aucun cas le montant d'indemnisation pour ne pourra être supérieur aux frais d'annulation du voyage.

FRANCHISE

Dans tous les cas, La Compagnie indemnisera l'assuré sous déduction d'une franchise qui est spécifié au tableau des garanties.

LIMITATION DE LA GARANTIE

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder le plafond fixé au tableau des montants des garanties.

EXCLUSIONS

Outre les exclusions générales applicables à l'ensemble des garanties du Contrat, sont également exclus de la présente garantie, les arrivées tardives consécutives:

- ♦ **A tout événement survenu entre la date de réservation du voyage et la souscription du contrat ;**
- ♦ **Les tests PCR ne remplissant pas les conditions de la présente garantie;**
- ♦ **Les tests antigéniques ;**
- ♦ **A la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, la non-conformité d'un passeport ;**
- ♦ **L'oubli ou l'absence de vaccination ;**
- ♦ **Les évènements survenus, entre la date d'adhésion au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage, non listés à l'article « QUE GARANTISSONS-NOUS ? » dans la garantie ARRIVEE TARDIVE ;**
- ♦ **La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination ;**
- ♦ **Les conséquences des mesures sanitaires des autorités compétentes prises au niveau local, régional, national ou international visant à limiter la circulation des biens et personnes : confinement, fermetures des frontières ou limitations des conditions d'entrée sur les territoires nationaux ;**
- ♦ **La situation sanitaire du lieu de Séjour.**

#228[illegible]d572[illegible]2023-06-16

3/ INTERRUPTION DE SEJOUR

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Par dérogation aux conditions générales du Contrat, si vous devez interrompre le séjour garanti par ce contrat, nous nous engageons à rembourser les prestations locatives non consommées et déjà réglées ainsi que les éventuels frais de nettoyage de la location, dont vous ne pouvez exiger du Prestataire le remboursement, le remplacement ou la compensation dans le cas où vous êtes dans l'obligation de partir et de rendre l'emplacement loué à l'hôtelier par suite de :

- ✓ **Mise en quarantaine et/ou une hospitalisation du fait d'une atteinte au COVID-19 de l'Assuré durant le Séjour,** et justifié par un test PCR « positif » (des justificatifs seront exigés).

- ✓ **Hospitalisation du fait d'une atteinte au COVID-19 d'un Membre de la famille de l'Assuré durant le Séjour,** et justifié par un test PCR « positif » (des justificatifs seront exigés).

En locatif la garantie interruption est accordée à la condition que la location soit totalement libérée.

FRANCHISE

Dans tous les cas, la Compagnie indemnisera l'assuré sous déduction d'une franchise dont le montant est spécifié au tableau des garanties.

LIMITATION DE LA GARANTIE

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder les montants fixés au tableau des montants des garanties.

EXCLUSIONS

Outre les exclusions générales applicables à l'ensemble des garanties du Contrat, sont également exclus de la présente garantie, les interruptions consécutives :

- ♦ **Aux motifs autres que pour les événements listés à l'article « QUE GARANTISSONS-NOUS ? » de la garantie INTERRUPTION DE SEJOUR ;**
- ♦ **Les tests PCR ne remplissant pas les conditions de la présente garantie;**
- ♦ **Les tests antigéniques ;**
- ♦ **Aux maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du voyage et la date de souscription du présent contrat ;**
- ♦ **A une pathologie non stabilisée ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour ;**
- ♦ **A tout événement survenu entre la date de réservation du voyage et la souscription du contrat**
- ♦ **Au décès d'un parent lorsque celui-ci intervient avant la date de départ ;**
- ♦ **Les conséquences des mesures sanitaires des autorités compétentes prises au niveau local, régional, national ou international visant à limiter la circulation des biens et personnes : confinement, fermetures des frontières ou limitations des conditions d'entrée sur les territoires ;**
- ♦ **A un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences, une insémination artificielle et ses conséquences, une grossesse ;**
- ♦ **Tout événement médical ou pathologie dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, nerveuse ou mentale ;**
- ♦ **Les interventions médicales résultant de la seule volonté de l'Assuré sauf en cas de nécessité médicalement reconnue.**

4 / RETOUR IMPOSSIBLE SUITE A UNE MISE EN QUARANTAINE POUR MALADIE DU FAIT D'UNE ATTEINTE AU COVID-19

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Par dérogation aux conditions générales du Contrat, si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour **en cas de retour impossible suite à votre mise en Quarantaine pour maladie et** justifié par un test PCR « positif » au Covid-19**,** nous prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des Membres de votre famille participant au Séjour et vivant dans le même foyer, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Pour que la garantie soit acquise, le test doit être effectué uniquement :

- soit à la demande d'un médecin, consulté AVANT d'effectuer le test pour vérification de symptômes existants,
- soit à l'initiative de l'Assuré **pour vérification de symptômes existants durant le Séjour et confirmé par un médecin.**
- soit EXIGE par les autorités sanitaires du pays de Séjour, l'organisateur du voyage ou la compagnie de transport pour pouvoir effectuer le retour du voyage, **effectué dans les 72 heures précédant le retour du voyage et rendant le retour impossible**.

Tout autre Sinistre due à un test PCR/antigénique positif effectué en dehors de ces conditions ne pourra être prise en charge par le présent contrat et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

LIMITATION DE LA GARANTIE

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder les montants fixés au tableau des montants des garanties.

EXCLUSIONS

Outre les exclusions générales applicables à l'ensemble des garanties du Contrat, sont également exclus de la présente garantie :

- **Les motifs autres que pour les événements listés à l'article « QUE GARANTISSONS-NOUS ? » de la garantie RETOUR IMPOSSIBLE ;**
- **Les tests PCR ne remplissant pas les conditions de la présente garantie;**
- **Les tests antigéniques ;**
- **les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du voyage et la date de souscription du présent contrat ;**
- **Une pathologie non stabilisée ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour ;**
- **Tout événement survenu entre la date de réservation du voyage et la souscription du contrat**
- **Le décès d'un parent lorsque celui-ci intervient avant la date de départ ;**
- **Les conséquences des mesures sanitaires des autorités compétentes prises au niveau local, régional, national ou international visant à limiter la circulation des biens et personnes : confinement, fermetures des frontières ou limitations des conditions d'entrée sur les territoires ;**
- **Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences, une insémination artificielle et ses conséquences, une grossesse ;**
- **Tout événement médical ou pathologie dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, nerveuse ou mentale ;**
- **Les interventions médicales résultant de la seule volonté de l'Assuré sauf en cas de nécessité médicalement reconnue.**
- **La situation sanitaire du lieu de Séjour.**

D. MODALITES DE DECLARATION DE SINISTRE

DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

Deux étapes

1/ Dès que vous avez connaissance d'être dans une des situations décrites ouvrant droit à la garantie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT votre Prestataire et/ou Propriétaire du bien loué.**

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre Prestataire, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la contre-indication constatée par une autorité compétente, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de votre Prestataire de voyage.

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès de **GRITCHEN AFFINITY**, dans les cinq (5) jours ouvrés suivant l'événement susceptible d'entrainer la garantie. **Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.**

Par mail : sinistre@declare.fr

N'oubliez pas lors de votre envoi de nous mentionner :

→ votre adresse complète ;
→ vos coordonnées téléphoniques ;
→ le nom de votre agence de location ;
→ votre numéro de référence location ;
→ les dates de début et de fin de votre séjour.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

- **en cas de Maladie grave et/ou d'hospitalisation**: d'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ;
- **en cas de test PCR positif** : de l'ordonnance du médecin correspondant à la demande de test à effectuer, du résultat du test, de l'attestation d'isolement de la CPAM ou de l'ARS ;
- **en cas de refus d'embarquement** : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible) ;
- **en cas de décès :** d'un certificat et de la fiche d'état civil ;
- **dans les autres cas :** de tout document justifiant le motif de votre annulation.

Vous devrez communiquer à GRITCHEN AFFINITY, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.
Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser à GRITCHEN AFFINITY.
Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment

les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes,

- les décomptes de la Sécurité Sociale et des organismes complémentaires ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à votre Prestataire de voyage ou que ce dernier conserve,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d’inscription délivré par votre Prestataire de voyages,
- et tout autre document nécessaire.

En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdrez vos droits à garantie.

Gritchen Affinity
27, rue Charles Durand
CS70139 - 18021 Bourges Cedex
www.gritchen.fr

EXTENSION ANNULATION SANS JUSTIFICATIF
CONDITIONS GENERALES D'ASSURANCE

Contrat d'assurance N°ORD120537G3B0

Vous venez de souscrire en complément de votre contrat 1029273, une garantie Extension Annulation sans justificatif N° ORD120537G3B0 par l'intermédiaire de Gritchen Affinity , courtier distributeur et gestionnaire du contrat – Société par actions simplifiée au capital social de 10.260 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bourges sous le n° 529 150 542, dont le siège social est situé 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges - N° TVA : FR78529150542 - Société de Courtage d'Assurances sans obligation d'exclusivité (liste des compagnies d'assurances partenaires disponible sur simple demande) soumise au contrôle de l'ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 et immatriculée à l'ORIAS dans la catégorie Courtier d'assurance sous le n° 11061317 (www.orias.fr) - Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances.

Auprès de SOLUCIA Service et Protection Juridiques, ci-après dénommé « Assureur » - 111 avenue de France - CS 51519 - 75634 Paris Cedex 13, SA à directoire et conseil de surveillance au capital de 9 600 000 € - Immatriculée au RCS de Paris sous le n° 481 997 708 – Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise au contrôle de l'ACPR, sise 4 place de Budapest CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

Ce contrat, Vous permet en cas d'annulation de votre séjour, de bénéficier sous conditions d'une prise en charge des frais d'annulation restés à votre charge.

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les garanties, leurs limites, les conditions de mise en application des garanties et le fonctionnement du contrat.

Lorsque la garantie assurances est en jeu, l' Assuré doit impérativement :

- Aviser par écrit Gritchen Affinity de tout Sinistre de nature à entraîner une prise en charge dans **les 10 jours** ouvrés (délai ramené à deux jours ouvrés en cas de vol).

Ces délais courent à compter de la connaissance par l'assuré du sinistre de nature à entrainer la mise en jeu de la garantie.
Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si le retard a causé un préjudice à l'Assureur.

- Déclarer spontanément à Gritchen Affinity les garanties souscrites sur le même risque auprès d'autres assureurs

www	**Pour une gestion moderne et rapide de votre demande d'indemnisation suite à annulation** Connectez-vous sur le site : **www.declare.fr**

#3559 uid7984 2025-10-17

Vous pouvez nous transmettre vos justificatifs et suivre l'état d'avancement de votre dossier.

Pour une gestion traditionnelle de votre sinistre annulation.

Par mail : sinistres@gritchen.fr

ou

Par courrier :

Gritchen Affinity
Sinistre
27 Rue Charles Durand – CS70139
18021 Bourges Cedex

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES	MONTANTS
FRAIS D'ANNULATION Annulation sans justificatif	Selon conditions du barème des frais d'annulation applicables par l'organisme du séjour Maxi 5 000 € par personne et 30 000 € par événement **Franchise : 30% du montant des frais d'annulation**

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Annulation : le jour de la souscription au présent contrat	**Annulation : le jour du début du séjour**

Délai et conditions de souscription

Pour que la garantie Annulation sans justificatifs soit valide, le présent contrat devra être souscrit simultanément à la réservation du séjour ou avant le commencement du barème de frais d'annulation et en complément d'une garantie annulation multi-causes justifiées.

La garantie Annulation sans justificatifs ne peut être souscrite qu'en complément d'une garantie annulation multi-causes demandant les justificatifs du motif d'annulation de votre séjour.

#3559 uid7984 2025-10-17

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous remboursons, dans la limite du montant du Séjour assuré indiqué sur votre attestation d'assurance et des montants prévus au « Tableau des montants de garanties », les acomptes ou toutes sommes conservées par l'Organisme de séjour, déduction faite d'une Franchise indiquée au « Tableau des montants de garanties » et facturées selon les conditions générales de vente de celui-ci (**à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la cotisation d'assurance et de toutes taxes**), lorsque Vous êtes dans l'obligation d'annuler votre Séjour avant le départ (à l'aller) dans les circonstances prévues ci-après.

2. DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

ANNULATION SANS JUSTIFICATIF

La garantie « Annulation sans justificatif » Vous offre la possibilité d'obtenir le remboursement des frais d'annulation de votre Séjour sans avoir à fournir de justificatif prouvant la cause de l'annulation. Toutefois, le motif de votre annulation Vous sera systématiquement demandé.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Dans le cadre de la garantie « Annulation sans justificatif », sont exclus les séjours dont l'exécution est rendue impossible suite :

- **A la défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur ou de l'Organisme de séjour.**
- **A l'annulation par l'Organisme de séjour de tout ou partie des prestations prévues pendant le séjour.**

Sont exclus la prise en charge :

- **Des frais de restauration ou d'hôtel,**
- **Le montant des condamnations et leurs conséquences,**
- **Les frais de douane**

Nous n'intervenons pas lorsque la demande de mise en œuvre des garanties fait suite ou est la conséquence de :

- **L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,**
- **L'état d'imprégnation alcoolique,**
- **Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,**
- **La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,**
- **La pratique, à titre professionnel, de tout sport,**
- **La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,**
- **Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,**
- **Les Accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,**
- **L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,**
- **Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,**
- **L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,**
- **L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,**
- **Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,**
- **Le suicide et la tentative de suicide,**
- **Les Epidémies et Pandémies sauf stipulations contraires dans la garantie,**
- **Les pollutions, Catastrophes naturelles,**
- **La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,**

- **La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,**
- **L'absence d'aléa,**
- **La survenance d'un évènement avant la souscription du contrat d'assurance.**

3. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation **encourus au jour de l'Evénement** pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l'Organisme de séjour, avec un maximum et une Franchise indiquée au « Tableau des montants de garanties ».

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder le montant du Séjour assuré figurant sur l'attestation d'assurance.

La cotisation d'assurance, les frais de dossier, les frais de visa et les taxes dues au titre du séjour ne sont jamais remboursables.

4. DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

1/ *Motif médical :* Vous devez déclarer votre Sinistre **dès qu'il est avéré et au plus tard dans les 10 jours ouvrés et faire constater par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre-indiquer votre Séjour.**
Si votre annulation est postérieure à cette contre-indication à séjour, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation applicables à la date de la contre-indication (calculés en fonction du barème de l'Organisme de séjour).
Pour tout autre motif d'annulation : Vous devez déclarer votre Sinistre dès que Vous avez connaissance de l'Evénement pouvant entraîner la garantie. Si votre annulation de séjour est postérieure à cette date, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation applicables à la date de l'Evénement (calculés en fonction du barème de l'Organisme de séjour).

2/ D'autre part, si le Sinistre ne Nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyage ou l'Organisme de séjour Vous devez Nous aviser dans les 10 jours ouvrés suivant l'Evénement entraînant la garantie.

5. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Dans le cadre de l'annulation sans justificatif, il Vous sera systématiquement demandé :
- La facture initiale d'achat acquittée du séjour,
- L'original de la facture des frais restant à votre charge suite à l'annulation auprès de l'Organisme de séjour
- n° de votre contrat d'assurance
- Le cas échéant, un justificatif prouvant le lien de parenté avec l'Assuré,
- Le RIB de l'Assuré ayant réservé/ réglé l'achat du séjour.
- Et tout autre document nécessaire au traitement de votre demande.

Le contrat d'assurance ne peut procurer un bénéfice pour l'Assuré. Il ne lui garantit que la réparation de ses pertes réelles.
Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages sur la nature, les causes, les circonstances et conséquences d'un Sinistre, ou si Vous utilisez sciemment des documents inexacts ou des moyens frauduleux, Vous serez déchu de tout droit à garantie pour le Sinistre concerné.

6. CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements à l'Assuré ne peuvent être effectués par nos soins que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés et couverts au titre des garanties du présent contrat.
Les demandes de remboursement doivent être sur le site : www.declare.fr ou adressées par mail à :

sinistres@gritchen.fr
ou par courrier à :
Gritchen Affinity
Sinistre
27 Rue Charles Durand –
CS7013918021 Bourges Cedex

#3559 uid7984 2025-10-17

La garantie Annulation sans justificatifs ne peut être souscrite qu'en complément d'une garantie annulation multi-causes demandant les justificatifs du motif d'annulation de votre séjour. En cas de renonciation à votre garantie annulation multi-causes, la garantie Annulation sans justificatifs ne peut être maintenue.

RENONCIATION

Comme tout contrat d'assurance, celui-ci comporte des droits et obligations réciproques. Il est régi par le Code des assurances français. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

Annexe à l'article A. 112-1
Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :
1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
4° Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

Informations complémentaires :
Le courrier de renonciation dont un modèle vous est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à Gritchen Affinity – 27, rue Charles Durand – CS70139 – 18021 Bourges :
« Je soussigné M…….demeurant ……..renonce à mon contrat N°.....souscrit auprès de SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. »

Conséquences de la renonciation :
L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.
En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.
Toutefois, l'intégralité de la prime ou de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

#3559 uid7984 2025-10-17

DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Pour l'application des présentes, sont définis ci-dessous certains mots ou expressions utilisés dans un sens bien précis. Ces mots commencent par une Majuscule.

Nous, l'Assureur
SOLUCIA Service et Protection Juridiques - 111 avenue de France - CS 51519 - 75634 Paris Cedex 13, SA à directoire et conseil de surveillance au capital de 9 600 000 € - Immatriculée au RCS de Paris sous le n° 481 997 708.

Accident
Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente.

Assuré, Vous
Personne physique ou groupes dûment assurés au présent contrat et désignés, ci-après, sous le terme « vous ».

Catastrophe naturelle
Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine. Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

COM
Par COM, on entend les Collectivités d'Outre-Mer, soit la Polynésie Française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint Martin et Saint-Barthélemy.

Courtier gestionnaire
La gestion des sinistres est confiée au Courtier gestionnaire Gritchen Affinity.

Séjour garanti ou Séjour assuré
Séjour pour lequel Vous êtes assuré et avez acquitté la prime correspondante, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

Domicile
Est considéré comme domicile le lieu de résidence principal et habituel en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

DOM-ROM, COM et collectivités sui generis
Guadeloupe; Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

DROM
Par DROM, on entend les Départements et Régions d'Outre-Mer, soit la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte.

Durée des garanties
• La garantie "Annulation" prend effet le jour de votre souscription au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en séjour.

Epidémie
Incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.

#3559 uid7984 2025-10-17

Etranger
Tour pays en dehors de votre pays de domicile.

Europe
Par Europe, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Hongrie, Grèce, Irlande, Italie et Iles, Liechtenstein, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Saint-Marin, Suède et Suisse.

Evénements garantis en assurance

- ✓ Annulation

Franchise
Part du sinistre laissée à la charge de l'Assuré prévue par le contrat en cas d'indemnisation à la suite d'un sinistre. La franchise peut être exprimée en montant, en pourcentage, en jour, en heure, ou en kilomètre.

Maximum par événement
Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et assurés aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'assureur est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

Membres de la famille
Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

Nous prenons en charge
Nous finançons la prestation.

Nullité
Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

Organisme de séjour
Organisme de voyage ou agence de voyage auprès de laquelle vous avez réservé votre séjour, voyage qui est garanti par le présent contrat.

Pandémie
Epidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le sinistre s'est produit.

Sinistre
Evénement à caractère aléatoire de nature à déclencher la garantie du présent contrat.

Territorialité
Monde entier.

Loi applicable
Les relations précontractuelles et contractuelles entre Vous et Nous sont régies par le droit français.
Nous utiliserons la langue française pour tous nos échanges contractuels pendant toute la durée du contrat.

QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les garanties et/ou les prestations souscrites au titre du présent contrat s'appliquent dans le monde entier.

QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?

La durée de validité correspond à la durée des prestations vendues par l'Organisme de séjour.
En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 3 mois à dater du jour du départ du Séjour.
La garantie prend effet à la date de souscription au présent contrat et expire le jour du départ du séjour (à l'aller).

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Nous mettons tout en œuvre pour apporter la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute. Malgré notre vigilance, des insatisfactions ou des incompréhensions peuvent toutefois survenir.
Vous disposez de la faculté de formuler votre mécontentement :
Si Vous avez une réclamation à formuler quant à la souscription ou la gestion de votre contrat (gestion administrative, règlement etc.), Vous pouvez l'adresser :

. par courriel à : reclamations@gritchen.fr
. par courrier à : GRITCHEN AFFINITY - Service réclamations - 27 rue Charles Durand - 18000 BOURGES

Si Vous avez une réclamation à formuler quant à la gestion de sinistre de votre contrat, Vous pouvez l'adresser en premier lieu à votre gestionnaire de dossier en priorité.
Si la réponse apportée ne Vous donne pas satisfaction, Vous pouvez Vous adresser par écrit à :

. par courriel à : reclamation@soluciaspj.fr, ou
. par courrier à : SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES- Service réclamation – 111 avenue de France – CS 51519 – 75634 Paris Cedex 13

En cas d'insatisfaction sur les réponses apportées par vos interlocuteurs habituels, les services concernés accuseront réception par écrit de votre réclamation dans un délai maximal de 10 jours ouvrables à compter de son envoi et étudieront votre demande afin de Vous apporter une réponse. Le maximum sera fait pour Vous apporter une réponse dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de l'envoi de votre réclamation écrite ; si ce délai devait être prolongé, Vous serez tenu informé du déroulement du traitement de sa réclamation dans ce même délai. Vous recevrez une réponse au plus tard dans les deux (2) mois qui suivent l'envoi de votre réclamation écrite.

MEDIATION

Toute demande de Médiation doit avoir été précédée d'une réclamation écrite auprès de l'entreprise d'assurance concernée. Quelle que soit l'issue de votre réclamation et passé un délai de deux mois après sa date d'envoi, Vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance

La saisine peut être effectuée en ligne ou par courrier aux adresses suivantes :

La Médiation de l'Assurance
LMA – TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09
www.mediation-assurance.org

Sera alors mis en place un dispositif gratuit de règlement du litige entre Vous et Nous dans le but de trouver une solution amiable.

Le Médiateur est une autorité indépendante et extérieure à la société d'assurance, qui examine et donne un avis sur le règlement des litiges liés au contrat d'assurance.

En application de l'article 2238 du Code civil, le recours à la médiation suspend le délai de prescription des actions.

La suspension a pour effet d'arrêter temporairement le cours de la prescription, mais n'efface pas le délai ayant déjà couru (article 2230 du Code civil). Le délai de prescription ne recommence à courir, pour une durée minimale de six mois, qu'à compter de la date à laquelle la procédure de médiation est déclarée achevée.

En cas d'échec de cette démarche, Vous conservez naturellement l'intégralité de Vos droits à agir en justice. Tout litige relatif à l'application de ce contrat relève de la seule compétence des tribunaux français.

PRESCRIPTION

Toute action dérivant de votre contrat est irrecevable au terme d'un délai de deux (2) ans à compter de l'événement qui lui a donné naissance, selon les dispositions des articles L. 114-1, L. 114-2 et L. 114-3 du Code des Assurances qui prévoient :

Article L. 114-1 - « *Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.*
[…]
Toutefois, ce délai ne court :
1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le Bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé ».

Article L. 114-2 - « *La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité* ».

Article L. 114-3 - « *Par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci* ».

Les causes ordinaires de prescription prévues par le Code Civil sont :

- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code Civil),
- La demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code Civil),
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécutions ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code Civil),
- L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (Article 2245 du Code Civil),
- L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance pour les cas de prescription applicables aux cautions (Article 2246 du Code Civil).

PAIEMENT DE LA PRIME

En cas de non-paiement de votre prime d'assurance, Nous faisons application des dispositions de l'article L.113-3 du Code des Assurances : dans les dix jours de l'échéance de la prime, et indépendamment de notre droit de poursuivre l'exécution du présent contrat en justice, Nous Vous adressons une lettre de mise en demeure à votre dernier domicile connu. Si Nous sommes sans réponse de votre part à cette lettre à l'expiration d'un délai de trente jours, Nous suspendons les garanties de votre contrat. Si Vous ne régularisez pas les cotisations dans le délai de dix jours après la suspension des garanties, votre contrat sera résilié de plein droit.

FAUSSES DECLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées Nous demeurent acquises et Nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113-8 du Code des Assurances.
- Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui Vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113-9 du Code des Assurances. .

REGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile de l'Assuré conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données collectées par SOLUCIA Service et Protection Juridiques, Responsable de traitement, sont obligatoires car nécessaires à l'appréciation au traitement et à l'exécution du contrat souscrit, le traitement des réclamations, médiations et contentieux, l'élaboration de statistiques commerciales et d'études techniques ainsi que l'exécution de nos obligations légales, réglementaires et administratives.

Les traitements listés ci-dessous reposent sur au moins l'une des bases suivantes :

- L'exécution d'un contrat auquel Vous êtes partie ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à Votre demande ;
- Le respect d'une obligation légale à laquelle SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES est soumise;
- L'intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement notamment la contre la fraude ;

Lorsque le traitement n'est fondé sur aucune des éléments définis ci-dessus, un consentement spécifique au traitement Vous sera demandé.

Ces données font l'objet de traitements informatiques par SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES et son personnel en charge des traitements concernés. Elles ne peuvent être aussi transmises à ces fins qu'aux organismes assureurs, réassureurs, intermédiaires en assurance, délégataires de gestion, avocats, experts, auxiliaires de justice, officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs et professionnels de santé, organismes professionnels habilités ainsi qu'à nos prestataires, Tracfin pour la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le médiateur saisi et les autorités légalement autorisés pour le traitement de vos réclamations.

Vos données sont conservées dans le respect de nos obligations légales et réglementaires. SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES et ses partenaires s'engagent à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité et de confidentialité adapté au risque présenté par le traitement de vos données et à notifier à la CNIL et Vous informer en cas de violation de vos données dans les limites et conditions des articles 33 et 34 du RGPD.

Dans le cadre de la gestion du contrat et des sinistres, nous pouvons être amenés à traiter des données qualifiées de sensibles, relatives notamment à la santé des personnes. Ces traitements se font dans le respect du secret médical ou du secret professionnel par la mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnels adaptées à la sensibilité de ces données. Un consentement spécifique et explicite Vous sera demandé pour la collecte et le traitement de ces données personnelles pour ces finalités précises.

Si Vous avez donné votre consentement, Nous pouvons transmettre vos données à nos partenaires pour recevoir leurs propositions commerciales. Elles sont conservées pendant toute la durée de votre contrat pour son suivi, l'exécution des prestations délivrées et le traitement des réclamations et après résiliation de votre contrat, elles seront conservées pendant une durée ne pouvant excéder les délais légaux de prescription de vos actions. La liste de nos partenaires peut Vous être transmise sur demande auprès de notre Délégué à la Protection des Données.

A ces fins, vos données sont traitées par nos soins et par nos prestataires sur le territoire de l'Union Européenne. Elles peuvent toutefois être susceptibles de faire l'objet de transferts hors de l'Union Européenne. Ces transferts sont encadrés par des règles de protection et de sécurité des données qui peuvent Vous être transmises sur demande par notre Délégué à la Protection des Données.

Afin de mesurer et améliorer notre qualité de service, vos échanges de courriers, télécopies, courriels et conversations téléphoniques avec notre société sont susceptibles d'être analysés et enregistrés et de faire l'objet de traitements informatiques pour lesquels vos données ne peuvent être communiquées qu'à SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES et seront conservées 6 mois à cet effet.

Conformément à la loi informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles (LPD) et au règlement (UE) 2016/679 (Règlement Général sur la Protection des Données) du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement (des données inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont le traitement serait illicite), de limitation des traitements (dans les cas prévus par la loi), d'opposition pour motif légitime, , de suppression de vos données à caractère personnel. Vous possédez un droit à la portabilité de vos données (dans les cas prévus par la loi) ainsi que du droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et à la communication de ces données après votre décès. Vous pouvez enfin Vous opposer, à tout moment et sans frais à la prospection commerciale.

Pour exercer ces droits, Vous pouvez Nous adresser un courrier ou un courriel à :
SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES
Délégué à la Protection des Données
111 avenue de France
CS 51519 - 75634 Paris cedex 13
dpo.solucia@soluciaspj.fr

Vous disposez également du droit de Vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique gérée par la société Wordline. Pour plus d'informations, consultez le site www.bloctel.gouv.fr.

Par ailleurs, pour répondre à ses obligations légales, notre société met en place un traitement de surveillance ayant pour finalité la lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et l'application des sanctions financières. Conformément aux dispositions de l'article L561-45 du Code Monétaire et financier, les données traitées dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont conservées pour une durée de 5 ans.
Toutefois, si la demande concerne le traitement mis en œuvre aux fins d'identifier les personnes faisant l'objet d'une mesure de gel des avoirs ou d'une sanction financière, conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, Vous pouvez exercer votre droit d'accès en adressant un courrier accompagné d'une copie recto-verso de votre pièce d'identité à notre adresse mentionnée ci-dessus.

Vous bénéficiez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL sur son site : www.cnil.fr ou par courrier à l'adresse : Commission Nationale Informatique et Libertés - TSA 80715 - 3 Place de Fontenoy- 75334 PARIS cedex 07, si Vous considérez que le traitement de vos données à caractère personnel constitue une violation de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

LUTTE ANTI-BLANCHIMENT ET FINANCEMENT DU TERRORISME

En raison des dispositions des articles L. 561-1 et suivants du Code Monétaire et Financier, SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUE est tenu, dans le cadre de ses obligations concernant la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, de procéder à l'identification des clients et le cas échéant des bénéficiaires effectifs des opérations et à une obligation de vigilance constante à l'égard de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires (montant et nature des opérations, provenance et destination des fonds, suivi de la situation professionnelle, économique et financière du client…).

En application des dispositions susvisées, SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUE est aussi tenu de déclarer en particulier :
- les sommes inscrites dans ses livres et les opérations portant sur des sommes qui pourraient provenir d'une infraction passible d'une peine privative de liberté d'un (1) an ou qui pourraient participer au financement du terrorisme ;
- les opérations pour lesquelles l'identité du donneur d'ordre ou du bénéficiaire effectif de l'opération demeure douteuse malgré les diligences effectuées au titre de l'obligation de vérification d'identité qui lui incombent.

SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUE est également tenue de recueillir les informations auprès de ses assurés pour les opérations qui lui apparaîtront comme inhabituelles en raison notamment de leurs modalités, de leur montant ou de leur caractère exceptionnel au regard de celles traitées jusqu'alors.

A ce titre, Vous vous engagez envers SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUE, pendant toute la durée de la convention :

. à lui signaler toute opération exceptionnelle par rapport aux opérations habituelles et à lui fournir sur sa demande, toute information ou document requis ;

. à la tenir informée sans délai de toute modification survenue au niveau de ses situations professionnelle, financière ou personnelle.

. à lui communiquer à première demande toute information, toute pièce ou tout document relatif à sa situation professionnelle, financière ou personnelle ou aux conditions d'une opération inhabituelle initiée à son profit ou au profit d'un tiers.

SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUE peut être obligée de demander une autorisation aux autorités de l'Etat avant de procéder à une opération, en raison des dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux ou contre le financement du terrorisme.

SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUE, en raison des obligations mises à sa charge par les pouvoirs publics au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, peut être amenée à prendre toutes mesures, notamment le gel des avoirs, susceptibles de conduire à des retards ou à des refus d'exécution liés à ces obligations.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUE a mis en place un dispositif de détection et de lutte contre la fraude à l'assurance.

La fraude est définie par l'ALFA, Agence pour la lutte contre la fraude à l'assurance, comme un « acte ou omission volontaire permettant de tirer un profit illégitime d'un contrat d'assurance ».

Ainsi, toute tentative de fraude ou fraude avérée de la part d'un assuré pourra entraîner la nullité du contrat, conformément à l'article L113-8 du Code des Assurances et donner lieu à des poursuites judiciaires notamment dans le cadre du recouvrement des éventuelles prestations indûment versée.