



**Bagages**  
Couverture

**FLiXBUS**

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE POUR TOUTE DEMANDE D'INDEMNISATION

APPELEZ-NOUS AU : **+35 2 27 87 25 01**

SECTION	EN-TÊTE	NUMÉRO DE PAGE
	VOTRE POLICE D'ASSURANCE FLIXBUS	3
	TABLEAU DES AVANTAGES	3
	INTRODUCTION	3
	DÉFINITIONS	3
	FAIRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION	4
	SECTIONS DE LA POLICE	5
	BAGAGES	5
	NOUS CONTACTER	7
	PROCÉDURE DE RÉCLAMATION	7
	UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES	7
	ANNULATION DE VOTRE POLICE D'ASSURANCE	8

## TABLEAU DES AVANTAGES

Couverture	Limite des avantages
<b>Bagages</b>	
Bagages, maximum par personne assurée	1 000€
- Limite pour les objets de valeurs	250€
- Limite par article	250€

## INTRODUCTION

Voici les termes de **votre** police d'assurance voyage. Ils contiennent des détails sur la couverture, les conditions et les exclusions relatives à chaque personne mentionnée sur le certificat de police et constituent la base sur laquelle toutes les demandes d'indemnisation seront résolues. Ce certificat doit être joint à la police. **Vous** devrez emporter le certificat avec **vous** en voyage pour prouver que **vous** détenez une police d'assurance en cours de validité.

## ASSUREUR

La présente police est souscrite auprès d'Inter Partner Assistance SA, membre du Groupe AXA Partners, Avenue Louise 166, 1050 Bruxelles, Belgique, une compagnie d'assurances réglementée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro de code 0487, BCE 0415.591.055.

## DURÉE DE VOTRE POLICE D'ASSURANCE

Il s'agit de la période pour laquelle **nous** avons accepté la prime telle que définie dans le certificat de police.

## LOI EN VIGUEUR

Cette police sera régie par les lois de Luxembourg.

## DÉFINITIONS

Tout mot ou expression lié(e) à une définition aura la même signification dans l'ensemble de la police et sera mis en évidence en caractères gras.

**Bagages**

vêtements, effets personnels, bagages et autres articles **vous** appartenant (hormis les **objets de valeur** et les documents de toutes sortes) et que vous portez, utilisez ou transportez avec **vous** durant un voyage quelconque.

**Tableau des avantages**

le tableau énumérant les montants des avantages à la page 3.

**Délai d'annulation**

14 jours à compter de la souscription de la police d'assurance.

**Pays de résidence**

Luxembourg. **Vous** devez avoir une adresse de résidence au sein de Luxembourg à laquelle il est possible de **vous** contacter.

**Europe**

les voyages seront couverts dans les pays suivants : Tous les pays de l'Union européenne, l'Arménie, l'Azerbaïdjan, la Biélorussie, la Bosnie-Herzégovine, la Géorgie, l'Islande, le Kosovo, le Liechtenstein, la Macédoine, Monaco, la Norvège, la Russie (à l'ouest de l'Oural), la Serbie, la Suisse, la Turquie, l'Ukraine, le Royaume-Uni (l'Angleterre, l'Écosse, le Pays de Galles, l'Irlande du Nord, les îles Hébrides, l'île de Man, les Orcades, les Shetland) et le Vatican, sauf si la destination relève du point 12 des Exclusions générales.

**Domicile**

**votre** lieu de résidence habituel dans **votre pays de résidence**.

**Paire ou ensemble**

objets faisant partie d'un ensemble ou normalement utilisés en même temps.

**Période d'assurance**

la période du **voyage**, sans excéder la durée indiquée sur le certificat d'assurance voyage. La couverture commence lorsque **vous** montez à bord de **votre** autocar Flixbus et prend fin lorsque **vous** descendez de **votre** autocar Flixbus.

**Terrorisme**

acte commis pour des raisons politiques, religieuses, idéologiques ou autres dans l'intention d'influencer un gouvernement ou d'effrayer la société ou une partie de la société, y compris, mais non limité à l'usage de la force ou de la violence et/ou de menaces de la part d'une personne ou d'un/de groupe(s) de personne, qu'elle(s) agisse(nt) seule(s), pour le compte de, ou en rapport avec une ou plusieurs organisations ou un ou plusieurs gouvernements.

## Vol

tout vol commis par violence, menace de violence, agression, assaut ou effraction par un tiers (personne qui n'est pas un membre de la famille, un parent **proche** ou un compagnon de voyage)

## Voyage

tout voyage en **Europe** avec un autocar Flixbus, auquel **vous** participez, pendant la **période de couverture**.

## Notion d'affaires laissées « sans surveillance »

lorsque **vous** n'avez pas sous les yeux et n'êtes pas en mesure d'empêcher toute ingérence non autorisée dans **votre** propriété.

## Objets de valeur

bijoux, métaux précieux ou pierres précieuses ou articles en métaux précieux, montres, fourrures, articles en cuir, jeux photographiques, audio, vidéo, informatiques, de télévision (y compris, sans toutefois s'y limiter, les CD, les DVD, les dispositifs de mémoire et les écouteurs), télescopes, jumelles, ordinateurs portables, tablettes et ordinateurs portables, liseuses, lecteurs MP3/4.

## Nous/notre/nos

le prestataire de services, organisé par AXA Travel Insurance Limited (numéro d'entreprise 426087).

## Vous/votre/personne(s) assurée(s)

toute personne effectuant un **voyage** et dont le nom figure sur le certificat d'assurance de voyage.

# FORMULER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION

Pour toute demande d'indemnisation, appelez **notre** service d'assistance téléphonique dédié au +35 2 27 87 25 01 (du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h) pour obtenir un formulaire de demande d'indemnisation. **Vous** devrez indiquer :

- **Votre** nom ;
- **Votre** numéro de police ;
- les grandes lignes de **votre** demande d'indemnisation.

**Nous vous** prions de **nous** informer sous 28 jours (sauf indications contraires) à compter du moment où **vous** apprenez que vous devrez envoyer une demande d'indemnisation. Par ailleurs, vous devez nous retourner votre formulaire de demande dûment rempli et accompagné de toute information supplémentaire éventuelle le plus tôt possible. Veuillez envoyer le formulaire de demande d'indemnisation fourni par **nos soins** et dûment rempli, ainsi que les documents complémentaires à l'adresse suivante : AXA - Service Gestion Assurance Voyages BP 70068 — 77214 AVON CEDEX. Assurez-vous que le numéro de référence de la demande d'indemnisation fourni par **nos soins** figure bien sur les documents que **vous** nous envoyez. **Vous** pouvez également envoyer le formulaire de demande d'indemnisation dûment rempli et les documents par e-mail à l'adresse : assurance.voyage@axa-travel-insurance.com. Assurez-vous que le numéro de référence de la demande d'indemnisation figure bien dans l'objet de l'e-mail.

Veuillez conserver une copie de tous les documents que vous **nous** envoyez. Pour **nous** aider à convenir d'un règlement rapide et équitable d'une demande d'indemnisation, **nous** pourrions parfois être amenés à faire appel à un expert externe.

**Vous** devrez obtenir des renseignements sur l'état de **votre** demande d'indemnisation pendant **votre** absence. **Nous** pouvons être amenés à vous réclamer davantage de documents que ceux mentionnés ci-dessous pour étayer **votre** demande d'indemnisation. Si **vous** ne fournissez pas les documents nécessaires, **votre** demande d'indemnisation peut se voir rejetée. Vous trouverez ci-dessous la liste des documents à fournir pour **nous** aider à traiter **votre** demande d'indemnisation le plus vite possible.

- **Votre ou vos** facture(s) de réservation originale(s), ainsi que les documents de voyage sur lesquels figurent les dates de voyage et la date de réservation.
- Les notes ou factures originales qui **vous** sont adressées. Veuillez vous assurer que les documents ne contiennent pas l'intégralité des données relatives à **votre** carte de crédit.
- Une déclaration de dommage/réparation d'un expert qualifié obtenue dans les 7 jours suivant **votre** retour dans **votre** pays de résidence.
- Les détails de toute autre assurance susceptible de couvrir l'incident.
- Tout document dont **vous** disposez pour étayer **votre** demande d'indemnisation.
- Les reçus originaux ou une preuve de propriété pour le ou les objets volés, perdus ou endommagés.
- Veuillez obtenir une lettre de Flixbus et/ou un rapport de police (incluant le numéro d'infraction) confirmant le ou les article(s) perdu(s). Dans la mesure du possible, veuillez également conserver toutes les étiquettes d'enregistrement des bagages.
- Un rapport de dommages et une estimation du coût des réparations pour le ou les objets endommagés.
- Conservez tous les articles endommagés irréparables, car **nous** pourrions avoir besoin de les examiner.



## BAGAGES

### CE QUI EST COUVERT

A concurrence du montant indiqué dans le **tableau des avantages** par **voyage** pour toutes **les personnes assurées** voyageant ensemble, en cas de perte accidentelle, de **vol** ou de dommage des **bagages** et **objets de valeur** lors de votre voyage à bord de **votre** autocar Flixbus.

Le montant à payer correspondra à la valeur au moment de l'achat, moins une déduction pour usure en fonction de l'âge du bien (ou, si l'article peut être réparé de manière économique, **nous** ne paierons que le coût de la réparation).

Le montant maximum que **nous** paierons pour un article, une **paire ou un ensemble** d'articles est égal à la limite par article individuel indiquée dans le **tableau des avantages**.

Le montant maximum que **nous** paierons pour l'ensemble des **objets de valeur** est égal à la limite par article individuel indiquée dans le **tableau des avantages**.

Veuillez consulter le point FORMULER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

### CONDITIONS SPÉCIALES POUR LES DEMANDES D'INDEMNISATION

1. **Vous** devez :
  - obtenir un rapport d'irrégularité des biens de Flixbus et/ou un rapport de police (incluant le numéro d'infraction) lorsque l'incident se produit.
  - conserver tous les titres de transport et toutes les étiquettes d'enregistrement afin de réclamer une indemnisation.
2. **Vous** devez prendre toutes les précautions et tout les soins raisonnables pour éviter toute situation susceptible d'entraîner une demande d'indemnisation. **Vous** devez agir en bon père de famille, c'est à dire prendre les mesures nécessaires pour minimiser autant que possible **votre** perte et prendre des mesures raisonnables pour prévenir un autre incident et récupérer les biens manquants.
3. **Nous vous** prions de **nous** informer dans les 28 jours suivant **votre** découverte de tout incident conduisant à une demande d'indemnisation. Par ailleurs, **vous** devez **nous** retourner dès que possible **votre** formulaire de demande d'indemnisation dûment rempli, accompagné de toute information complémentaire.
4. **Vous** ne devez abandonner aucune des propriétés que **nous** aurons à gérer et conserver tous les articles endommagés, car **nous** pourrions avoir besoin de les examiner.
5. **Vous** devez **nous** fournir toute la documentation requise à la page 4 à **vos** frais. Il est possible que **nous** vous demandions de fournir d'autres documents que ceux énumérés pour étayer **votre** demande d'indemnisation. Si **vous** ne les fournissez pas, votre demande d'indemnisation peut se voir rejetée.
6. **Vous** ou **vos** représentants légaux devez **nous** envoyer, à **vos** frais, toutes les informations, preuves, factures originales, reçus, rapports, assistance éventuellement nécessaire, y compris les détails d'autres polices d'assurance susceptibles de couvrir l'objet de la demande d'indemnisation. **Nous** pouvons refuser de **vous indemniser** pour les frais pour lesquels **vous** n'êtes pas en mesure de fournir de reçus ou de factures. Veuillez conserver des copies de tous les documents que vous nous envoyez.
7. **Nous** sommes en droit, si **nous** le souhaitons, en **votre** nom mais à **nos** frais, de :
  - prendre en charge la résolution de toute demande d'indemnisation ;
  - intenter une action en justice en **votre** nom pour obtenir un dédommagement de quelqu'un d'autre à notre avantage ou pour récupérer d'**notre** avantage ou pour récupérer d'un tiers des paiements déjà effectués ;
  - prendre des mesures pour récupérer les biens perdus ou supposés tels.
8. Si **vous** ou toute personne agissant en **votre nom** tentez de vous procurer des fonds, des informations ou d'autres biens par tromperie ou tout autre moyen illégal, y compris une déclaration ou une omission de faits délibérée afin de déformer la situation réelle, la présente police sera nulle et non avenue. **Nous** pourrions en informer les forces de l'ordre et **vous** devrez **nous** rembourser tout montant déjà reçu en vertu de la police.
9. Si **nous** payons des frais pour lesquels vous n'êtes pas couvert, **vous** devrez rembourser cette somme dans le mois suivant **notre** demande.

### CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les demandes d'indemnisation non étayées par une preuve de propriété ou une estimation de garantie (obtenue avant la perte) de l'objet ou des objets perdu(s), volé(s) ou endommagé(s).
2. Incidents de perte ou de **vol** de **bagages** ou d'**objets de valeur** non signalés à Flixbus et/ou à la police et non obtention d'un rapport écrit (comprenant un numéro d'infraction pour les rapports de police).

3. Articles endommagés pendant **votre voyage** sans que **vous** obteniez une déclaration de dommage / réparation d'un expert qualifié dans les 7 jours suivant **votre** retour dans **votre pays de résidence**.
4. Les pertes ou dommages dus à un retard, à une confiscation ou à une détention par les douanes ou une autre autorité.
5. Les espèces, chèques, chèques de voyage, mandats postaux ou bancaires, coupons ou bons prépayés ou encore billets de transport.
6. Les pierres précieuses, lentilles cornéennes ou de contact non portées, lunettes ou lunettes de soleil sans ordonnance, appareils auditifs, accessoires dentaires ou médicaux, cosmétiques, parfums, tabac, vaporisateurs ou cigarettes électroniques, des drones, alcool, antiquités, instruments de musique, actes authentiques, manuscrits, valeurs mobilières, biens périssables, planches de surf/à voile, vélos, équipements marins ou artisanaux ou tout équipement ou articles connexes de quelque type que ce soit et dommages aux valises (à moins que les valises ne soient entièrement inutilisables à la suite d'un seul dommage). Dommage aux articles de porcelaine, verre (autres que le verre des cadrans de montre, lunettes de vue, lunettes de soleil, appareils photo, jumelles ou lunettes), porcelaine ou autres articles cassants ou fragiles, sauf en cas d'incendie, de vol ou d'accident du véhicule de transport ou de l'**vol** ou d'accident du véhicule de transport ou de l'embarcation dans lequel ils se trouvent.
7. La perte ou la détérioration due à la casse d'équipement de sport ou à la dégradation de vêtements de sport pendant leur utilisation.
8. Tous les articles utilisés dans le cadre de **votre** entreprise, commerce, profession ou occupation.
9. Les dommages dus à l'usure, à la dépréciation, à la détérioration, aux conditions atmosphériques ou climatiques, aux mites, à la vermine, à toute opération de nettoyage, de réparation ou de restauration, aux pannes mécaniques ou électriques ou à des dommages causés par des liquides.
10. Dépréciation de valeur, variations de taux de change ou perte due à une erreur ou à une omission de **votre part** ou de la part d'un tiers.
11. Réclamations découlant de dommages causés par une fuite de poudre ou de liquide transporté dans les **bagages**.
12. Tout voyage pour **vous** rendre dans un pays, une certaine zone ou à un événement pour lesquels l'administration en charge des affaires étrangères a émis un avertissement de voyage ou vers lesquels l'Organisation mondiale de la Santé déconseille au public de se rendre, ou qui sont soumis à un embargo officiel de la part des Nations unies.
13. La guerre, l'invasion, les actes d'un ennemi étranger, les hostilités ou les opérations belliqueuses (qu'elles aient été déclarées ou non), la guerre civile, la rébellion, les actes de **terrorisme**, la révolution, l'insurrection, les désordres à l'ordre public lorsqu'ils prennent les proportions d'un soulèvement, d'un coup d'État militaire ou d'une usurpation de pouvoir.
14. Rayonnements ionisants ou contamination par la radioactivité provenant de tout combustible ou déchet nucléaire, de la combustion d'un combustible nucléaire, des propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses de tout assemblage nucléaire ou composant nucléaire de cet assemblage.
15. Perte, destruction ou détérioration directement causée par des ondes de pression causées par des aéronefs et d'autres dispositifs aériens se déplaçant à des vitesses sonores ou supersoniques.

## PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

En cas de plainte relative aux services d'assistance, **vous** pouvez vous adresser au service Réclamations d'AXA Assistance :

Par téléphone : +35 2 27 87 25 01

Par courriel : [assurance.voyage@axa-travel-insurance.com](mailto:assurance.voyage@axa-travel-insurance.com)

Par courrier : AXA - Service Gestion Assurance Voyages BP 70068 — 77214 AVON CEDEX

Nous vous conseillons de conserver des copies de tous les documents que vous envoyez.

Si **vous** n'êtes pas d'accord avec notre décision, **vous** avez la possibilité de porter plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente.

L'Ombudsman des Assurances - Ombudsman van de verzekeringen

square de Meeûs 35,

Bruxelles, 1000

Belgium

<http://www.ombudsman.as>

Ces procédures n'affectent pas **votre** droit à intenter une action en justice.

## UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Les détails **vous** concernant vous, **votre** couverture d'assurance en vertu de cette police et vos demandes d'indemnisation seront détenus par nous (au titre de Contrôleur des données) pour la souscription, l'administration des polices, le traitement des demandes d'indemnisation, le traitement des plaintes, les sanctions et la prévention des fraudes, conformément aux clauses de la loi sur la protection des données en vigueur et conformément aux assurances contenues dans la politique de confidentialité de **notre** site Web (voir ci-dessous).

**Nous** collectons et traitons ces informations dans les limites nécessaires à l'exécution de **notre** contrat d'assurance avec **vous** ou pour nous conformer à **nos** obligations légales, ou dans les limites de **nos** intérêts légitimes dans la gestion de **nos** activités et la fourniture de **nos** produits et services.

Ces activités peuvent inclure :

- l'utilisation d'informations sensibles sujet de celles d'autres personnes incluses dans **vos** garanties d'assistance, afin de fournir les services décrits dans la présente police. En utilisant **nos** services, **vous** acceptez que **nous** utilisions ces informations aux fins suivantes :
- la divulgation d'informations à **votre** sujet et sur **votre** couverture d'assurance aux sociétés du groupe AXA, à **nos** de services et à nos agents afin de gérer et d'assurer le service de **votre** couverture d'assurance, de **vous** offrir une assistance voyage, de prévenir toute fraude, de recouvrir tout paiement et de toute autre manière requise ou permise par la loi applicable ;
- le suivi et/ou l'enregistrement de **vos** appels téléphoniques en rapport avec la couverture à des fins de tenue des registres, de formation et de contrôle de qualité ;
- des études techniques pour analyser les demandes d'indemnisation et les primes, adapter les tarifs, soutenir le processus d'abonnement et consolider l'information financière (y compris réglementaire) ; des analyses détaillées sur les demandes d'indemnisation/missions/appels à mieux surveiller les fournisseurs et les opérations ; des analyses du degré de satisfaction de la clientèle et la construction de segments de clientèle pour mieux adapter les produits aux besoins du marché ;
- l'obtention et la conservation de toute preuve pertinente et appropriée à l'appui de **votre** demande d'indemnisation, aux fins de la prestation de services en vertu de la présente police et de la vérification de **votre** demande d'indemnisation ; et
- l'envoi, à **votre** attention, de demandes de commentaires ou d'enquêtes portant sur **nos** services et d'autres moyens de communication du service à la clientèle.

**Nous** solliciterons **votre** consentement avant d'utiliser ou de divulguer **vos** données personnelles à un tiers souhaitant **vous** contacter pour vous proposer d'autres produits ou services (marketing direct). **Vous** pouvez retirer **votre** consentement à l'égard des activités de marketing à tout moment ou refuser les demandes de commentaires en contactant le délégué à la protection des données (voir les coordonnées ci-dessous).

**Nous** menons ces activités au Royaume-Uni, au sein et en dehors de l'Espace économique européen, dans le cadre desquelles le traitement des lois et/ou accords sur la protection des données que **nous** avons conclus avec les parties réceptrices assure un niveau similaire de protection des données personnelles.

En achetant la présente police et en utilisant **nos** services, **vous** reconnaissez que **nous** pouvons utiliser **vos** données personnelles, et consentez à **notre** utilisation d'informations sensibles, comme décrit ci-dessus. Si **vous nous** fournissez des

informations sur d'autres personnes, **vous** acceptez de les informer de l'utilisation que **nous** ferons de leurs données, comme indiqué dans les présentes et dans **notre** avis de confidentialité du site Web (voir ci-dessous).

**Vous** avez droit, sur demande, à une copie des informations que **nous** détenons à votre sujet, et **vous** disposez d'autres droits relatifs à la manière dont **nous** utilisons **vos** données comme indiqué dans l'avis de confidentialité de **notre** site Web (voir ci-dessous). Veuillez **nous** faire savoir si **vous** pensez qu'une information que **nous** détenons à **votre** sujet est inexacte, afin que **nous** puissions la corriger.

Si **vous** souhaitez savoir quelles informations **vous** concernant sont détenues par AXA Travel Insurance Limited, ou si vous avez d'autres demandes ou inquiétudes concernant **notre** utilisation de **vos** données, veuillez **nous** écrire à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des données

AXA Travel Insurance Limited

106-108 Station Road

Redhill

RH1 1PR

E-mail : [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)

**Notre** avis de confidentialité complet est disponible à l'adresse : [www.axa-assistance.com/en.privacypolicy](http://www.axa-assistance.com/en.privacypolicy)

Le cas échéant, **nous** pouvons vous fournir une copie papier sur simple demande de votre part.

## ANNULATION DE VOTRE POLICE D'ASSURANCE

### DROITS D'ANNULATION PRÉVUS PAR LA LOI

**Vous** pouvez annuler cette police dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la documentation de la police, en écrivant ou en téléphonant à Flixbus à l'adresse ou au numéro indiqués sur **votre** certificat d'assurance voyage au cours de la **période d'annulation**. Toute prime déjà payée **vous** sera remboursée à condition que **vous** n'ayez pas voyagé, qu'aucune demande d'indemnisation n'ait été faite ou ne soit prévue, et qu'aucun incident susceptible de donner lieu à une demande d'indemnisation n'ait eu lieu. Toute annulation effectuée après cette période de 14 jours ne donnera lieu à aucun remboursement.

### ANNULATION EN DEHORS DU DÉLAI LÉGAL

**Vous** pouvez annuler cette police à tout moment après la **période d'annulation** en écrivant à Flixbus à l'adresse indiquée sur **votre** certificat d'assurance voyage. Si **vous** procédez à l'annulation après la **période d'annulation**, aucun remboursement de prime ne sera accordé.

**Nous** nous réservons le droit d'annuler la police, en respectant un préavis de 21 jours, par envoi d'un courrier recommandé à **votre** dernière adresse connue. Aucun remboursement de prime ne sera accordé.

### DÉFAUT DE PAIEMENT DES PRIMES

**Nous** nous réservons le droit d'annuler cette police sans préavis en cas de défaut de paiement de la prime.





AXA Travel Insurance est un représentant désigné d'Inter Partner Assistance SA, domicilié au 166 avenue Louise, 1050 Bruxelles, Belgique, qui est agréé et réglementé par la Banque Nationale de Belgique et soumis à une réglementation limitée au Royaume-Uni par la Financial Conduct Authority sous le numéro de services financiers 202664.

**2018**