



Assurance
Correspondance manquée

FLIXBUS

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE POUR TOUTE DEMANDE D'INDEMNISATION

APPELEZ-NOUS AU: **+41 4 45 80 37 07**

	NUMÉRO DE PAGE
VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE FLIXBUS	3
TABLEAU DES GARANTIES	3
INTRODUCTION	3
DÉFINITIONS	3
FAIRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION	4
GARANTIES	5
CORRESPONDANCE MANQUÉE	5
NOUS CONTACTER	7
PROCÉDURE DE RÉCLAMATION	7
UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES	7
ANNULATION DE VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE	8

TABLEAU DES GARANTIES

Garantie	Limite de la garantie
Correspondance manquée	
Correspondance manquée, maximum par personne assurée	CHF 1,000

INTRODUCTION

Voici votre contrat d'assurance voyage. Il contient des détails sur la garantie, les conditions et les exclusions relatives à chaque personne mentionnée dans le certificat de votre contrat d'assurance et constitue la base sur laquelle toutes les demandes d'indemnisation seront résolues. Ce certificat doit être joint au contrat d'assurance. **Vous** devrez emporter ce certificat avec **vous** en **voyage** pour prouver que **vous** détenez un contrat d'assurance valide.

ASSUREUR

Le présent contrat est souscrite auprès d'TSM Compagnie d'Assurances, Société coopérative de droit suisse, entreprise d'assurance non vie agréée par l'autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA, immatriculée au registre du commerce du canton de Neuchâtel sous le numéro CHE-105.763.241, dont le siège social est situé rue Jaquet-Droz 41, 2301 La Chaux-de-Fonds.

DURÉE DE VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE

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

LOI EN VIGUEUR

Cette contrat sera régi par les lois suisses.

DÉFINITIONS

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

Tableau des garanties

Le tableau énumérant les montants des garanties à la page 3.

Délai d'annulation

14 jours à compter de la souscription du contrat d'assurance.

Pays de résidence

Suisse. **Vous** devez avoir une adresse de résidence en Suisse à laquelle il est possible de **vous** contacter.

Europe

Sont couverts les voyages 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 14 du paragraphe CE QUI N'EST PAS COUVERT.

Domicile

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

Durée du contrat

La période du **voyage**, sans excéder la durée indiquée sur le certificat d'assurance voyage.

Transport public

Tout transport par route, rail, mer ou air avec un transporteur effectuant un service régulier et/ou affrété sur lequel **vous** êtes inscrit(e).

Grève ou action collective

Toute forme d'action collective menée dans l'intention d'arrêter, de restreindre ou d'entraver la production de biens ou la prestation de services.

Terrorisme

Un acte commis pour des raisons politiques, religieuses, idéologiques ou autres dans l'intention d'influencer un gouvernement et/ou de plonger la société ou une partie de la société dans la peur, 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 agissant seul(e), pour le compte de ou en rapport avec une ou plusieurs organisations ou un ou plusieurs gouvernements.

Voyage

Tout voyage en **Europe** en bus Flixbus, auquel **vous** participez, pendant la **durée du contrat**.

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.

FAIRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION

Pour toute demande d'indemnisation, appelez **notre** service téléphonique dédié au +41 4 45 80 37 07 (du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h) pour obtenir un formulaire de demande d'indemnisation. **Vous** devrez fournir:

- **votre** nom,
- **votre** de contrat d'assurance et
- de brefs détails concernant **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 **nous** soigneusement 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 **nous** soigneusement 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 suivante: assurance.voyage@axa-travel-insurance.com. Veillez à bien indiquer le numéro de référence de la demande d'indemnisation dans l'objet de l'e-mail.

Veuillez conserver une copie de tous les documents que **vous nous** envoyez. Pour **nous** aider à convenir du règlement rapide et équitable d'une demande d'indemnisation, **nous** pouvons 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** demander de fournir d'autres documents que ceux énumérés ci-dessous pour étayer **votre** demande d'indemnisation. Si **vous** ne fournissez pas les documents nécessaires, il est possible que **votre** demande d'indemnisation soit rejetée. Vous trouverez ci-dessous la liste des documents à fournir pour **nous** aider à traiter **votre** demande d'indemnisation dans les plus brefs délais.

- **Votre ou vos** facture(s) de réservation originale(s) et les documents de voyage sur lesquels figurent les dates de voyage et la date de réservation.
- Les relevés de comptes et reçus originaux de tous les frais à **votre** charge.
- 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.
- Les détails de toute autre assurance susceptible de couvrir l'incident.
- Tout document dont **vous** disposez pour étayer **votre** demande d'indemnisation.

CORRESPONDANCE MANQUÉE

CE QUI EST COUVERT

Si **votre** autocar Flixbus a du retard et arrive au terminal aéroportuaire, portuaire, routier ou ferroviaire trop tard pour que **vous** montiez à bord du moyen de transport que **vous** aviez réservé, **nous vous** rembourserons à concurrence du montant indiqué dans le tableau des prestations par **voyage** les frais de déplacement supplémentaires nécessairement encourus pour atteindre la destination de **votre** transport de correspondance.

Veillez noter : pour que la couverture s'applique, **vous** devez prévoir le temps de séjour minimal suivant, basé sur la méthode de transport de correspondance, entre l'arrivée de **votre** autocar Flixbus et le départ de votre transport de correspondance.

Autobus	45 mn
Train	
Ferry	
Vol Court Courrier (< 1.500 km)	1 heure
Vol moyen courrier (1.500 -3.500 km)	2 heures
Croisière	
Vol Long Courrier (> 3.500 km)	

Veillez consulter la partie FAIRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION pour obtenir la liste des documents que **vous** devez fournir.

CONDITIONS IMPORTANTES POUR LES DEMANDES D'INDEMNISATION

1. **Vous** devez prendre toutes les dispositions et les précautions raisonnables pour éviter toute situation susceptible d'entraîner une demande d'indemnisation. **Vous** devez agir comme si vous n'étiez pas couvert(e) et prendre des mesures pour minimiser autant que possible **votre** perte.
2. **Vous** devez payer la prime correspondant au nombre total de jours de **votre voyage** prévu.
3. **Nous vous** prions de **nous** informer dans les 28 jours 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.
4. **Vous** devez **nous** envoyer tous les documents nécessaires demandés à la page 4 et cela à **vos** frais. **Nous** pouvons être amenés à **vous** demander de fournir d'autres documents que ceux énumérés pour étayer **votre** demande d'indemnisation. Si **vous** ne les fournissez pas, il est possible que votre demande d'indemnisation soit rejetée.
5. **Vous** ou **vos** représentants légaux devez **nous** envoyer, à **vos** frais, toutes les informations, preuves, factures originales, reçus, rapports, assistance éventuellement nécessaires, y compris les détails d'autres contrat d'assurance susceptibles de couvrir l'objet de la demande d'indemnisation. **Nous** sommes susceptibles de refuser de **vous** rembourser les dépenses pour lesquelles **vous** ne pouvez fournir de reçus ou de factures. Veuillez conserver une copie de tous les documents que **vous nous** envoyez.
6. Si **vous-même** 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 fausse déclaration ou une omission de faits délibérée afin de déformer la situation réelle, la présente police deviendra nulle et non avenue. **Nous** pourrions en informer les forces de l'ordre et **vous** devrez **nous** rembourser tout montant déjà reçu en vertu du contrat d'assurance.
7. Si **nous** payons des frais pour lesquels vous n'êtes pas couvert(e), **vous** devrez rembourser cette somme dans le mois suivant **notre** demande.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Coûts d'hébergement
2. Les demandes pour lesquelles **vous** n'avez pas respecté le temps de séjour minimal indiqué entre l'arrivée de **votre** autocar Flixbus et le départ de **votre** transport de correspondance.
3. Les coûts excédant les arrangements alternatifs proposés par le prestataire d'origine en cas de frais engagés pour prendre un moyen de transport alternatif de **votre** choix.
4. Tous les montants dont l'indemnisation a été ou sera prise en charge par le transporteur.
5. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** n'avez pas conservé et fourni les reçus originaux dont le montant dépasse € 5.
6. Le retrait (temporaire ou autre) d'un **transport public** sur recommandation de l'autorité portuaire ou aéronautique

ou d'une autre entité similaire de quelque pays que ce soit.

7. Les vols privés affrétés.
8. Les **mouvements de grève ou mouvements sociaux** qui ont commencé, ou dont la date de commencement a été annoncée, avant que **vous** ayez pris **vos** dispositions pour **votre voyage** et/ou que **vous** ayez souscrit au contrat.
9. Toutes les dépenses générées alors que l'opérateur de **transport public** a mis en place des arrangements de voyage alternatifs raisonnables dans les 4 heures suivant l'heure d'arrivée prévue d'un vol de correspondance.
10. Une interdiction d'embarquement liée à **votre** consommation abusive de drogue ou d'alcool ou à **votre** impossibilité à fournir un passeport, un visa ou tout autre document exigé par l'opérateur de **transport public**.
11. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** n'avez pas fourni tous les documents nécessaires que **nous** vous avons indiqués à la page 4, et cela à **vos** frais. **Nous** pouvons être amenés à vous demander de fournir d'autres documents que ceux énumérés pour étayer **votre** demande d'indemnisation.
12. Tout autre dommage, perte ou dépense supplémentaire suite à l'événement pour lequel **vous** déposez une demande d'indemnisation. Comme exemples de tels dommages, pertes ou dépenses supplémentaires, citons les frais encourus pour préparer une demande d'indemnisation, la perte de revenus, les pertes ou coûts encourus découlant de l'interruption de **votre** activité, tout inconfort, détresse ou préjudice d'agrément.
13. Toute demande d'indemnisation pour laquelle **vous** avez droit à une indemnité en vertu d'une autre assurance, y compris les montants récupérables de toute autre source, sauf pour tout excédent dépassant le montant qui aurait été couvert par cette autre assurance ou tout montant recouvrable de toute autre source, si ces avantages n'avaient pas été fournis.
14. Tout voyage pour **vous** rendre dans un pays, une certaine zone ou à un événement pour lesquels le Département fédéral des affaires étrangères a émis un avertissement aux voyageurs 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.
15. Toute dépense dont il **vous** aurait été demandé de vous acquitter ou dont il aurait été attendu que vous vous acquittiez, si l'incident entraînant la demande d'indemnisation ne s'était pas produit.
16. Toute situation dont **vous** avez connaissance et qui pourrait raisonnablement donner lieu à une demande d'indemnisation au titre de du présent contrat.
17. Les frais d'appels téléphoniques, d'envoi de télécopies et d'utilisation d'Internet, sauf preuve que ces frais sont liés à des démarches pour **nous** contacter.
18. Les guerres, invasions, actes d'ennemis étrangers, hostilités ou opérations guerrières (que la guerre soit déclarée ou non), guerres civiles, rébellions, **actes terroristes**, révolutions, insurrections et toute agitation civile pouvant être assimilée ou comparée à une révolte, à un coup d'état militaire ou à une usurpation de pouvoir.
19. Les rayonnements ionisants ou contamination par la radioactivité émanant de tout combustible ou déchet nucléaire, les propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses de tout assemblage nucléaire ou composant nucléaire de cet assemblage.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

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

Par téléphone: +41 4 45 80 37 07

Par e-mail: assurance.voyage@axa-travel-insurance.com

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

Nous vous conseillons de conserver une copie de tous les documents que **vous** envoyez.

UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Les détails concernant **votre** personne, **votre** assurance en vertu du contrat et **vos** demandes d'indemnisation seront détenus par **nous-mêmes** (au titre de contrôleur des données) pour la souscription, l'administration des contrats, le traitement des demandes d'indemnisation, le traitement des réclamations, les sanctions et la prévention des fraudes, conformément aux clauses de la loi sur la protection des données en vigueur et conformément aux assurances stipulées dans la déclaration 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 relatives à **votre** santé ou vulnérabilité ou celle d'autres personnes bénéficiant de **vos** garanties d'assistance, dans le but de fournir les services décrits dans du présent contrat. En recourant à **nos** services, **vous** consentez à ce que **nous** utilisions ces informations à ces fins;
- la divulgation d'informations à **votre** sujet et sur **votre** couverture d'assurance aux sociétés du groupe AXA, à **nos** prestataires 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 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 de **nos** dossiers, de formation et de contrôle de la qualité;
- des études techniques pour analyser les demandes d'indemnisation et les primes, adapter les tarifs, soutenir le processus de souscription et consolider l'information financière (y compris réglementaire); des analyses détaillées sur les demandes d'indemnisation/missions/appels en vue d'optimiser le suivi des prestataires et des 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, dans le but de fournir des services en vertu de la présente police et de valider **votre** demande d'indemnisation et
- l'envoi, à **votre** attention, de demandes de commentaires ou de sondages concernant **nos** services et d'autres communications en lien avec le service à la clientèle.

Nous solliciterons séparément **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 le présent document et dans la déclaration de confidentialité de **notre** site Web (voir ci-dessous).

Vous avez droit, sur demande, d'obtenir 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 la déclaration 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:

Data Protection Officer
AXA Travel Insurance Limited
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR

E-mail: dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk

Notre déclaration de confidentialité complète est disponible à l'adresse: www.axa-assistance.com/en.privacypolicy.

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

TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES: COMPLÉMENT POUR LES PRENEURS D'ASSURANCE EN SUISSE

Tous les renseignements personnels sont traités de façon confidentielle. Ils sont traités avec la discrétion nécessaire et en conformité avec les dispositions sur la Loi sur la protection des données (LPD) et les autres dispositions légales. Par données personnelles, on entend toutes les données communiquées à l'assureur par le preneur d'assurance ou à son mandataire, ainsi que toutes les données publiques.

L'assureur traite les données personnelles dans la mesure où elles sont nécessaires pour le contrat d'assurance, au traitement des sinistres et à la gestion du rendement. Les données personnelles sont également utilisées à des fins statistiques, de développements de produits et de marketing. Ces données sont conservées sous forme physique ou électronique, protégées contre tout accès non autorisé par des tiers.

Dans la mesure où cela serait nécessaire, l'assureur est autorisée à transmettre à des fins de traitement des données, toutes informations aux tiers concernés par le suivi du contrat d'assurance ou le traitement des sinistres en Suisse et à l'étranger, en particulier au coassureur ou réassureur.

L'assureur est également autorisé à recueillir tous les renseignements pertinents auprès d'autorités et de tiers, en particulier en ce qui concerne l'évolution des sinistres. Ceci vaut indépendamment de la conclusion effective du contrat d'assurance.

Le preneur d'assurance a le droit de demander les informations prévues par la Loi sur la protection des données (LPD) le concernant. L'autorisation relative au traitement de ces données peut être révoquée en tout temps.

ANNULATION DE VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE

DROITS D'ANNULATION PRÉVUS PAR LA LOI

Vous pouvez annuler le contrat dans un délai de 14 jours à compter de la réception des documents du contrat, en écrivant ou en téléphonant à Flixbus à l'adresse ou au numéro indiqué sur **votre** certificat d'assurance voyage au cours du **délai d'annulation**. Toute prime déjà payée **vous** sera remboursée à condition que **vous** n'ayez pas voyagé et 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 ne se soit produit. Toute annulation effectuée après ce délai de 14 jours ne donnera lieu à aucun remboursement.

ANNULATION EN DEHORS DU DÉLAI LÉGAL

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

Nous nous réservons le droit d'annuler la contrat, 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 ce contrat sans préavis en cas de défaut de paiement de la prime.

