



Correspondance manquée
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
	FORMULER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION	4
	SECTIONS DE LA POLICE	5
	CORRESPONDANCE MANQUÉE	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
Correspondance manquée	
Correspondance manquée, maximum par personne assurée	1 000 €

PRÉSENTATION

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 valable.

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.

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 14 des Exclusions générales.

Domicile

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

Période de couverture

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

Transport public

tout transport par route, train, mer ou air avec un transporteur effectuant un service régulier et/ou affrété sur lequel **vous** êtes inscrit.

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 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.

Voyage

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

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 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. Il est possible que **nous** vous demandions de fournir d'autres documents que ceux énumérés 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 relevés de comptes et les reçus originaux de tous les débours 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 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 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 des mesures pour minimiser autant que possible **vos** pertes.
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 le plus tôt possible.
4. **Vous** devez **nous** envoyer tous les documents nécessaires demandés à la page 4 et cela 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.
5. **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** pourrions refuser de **vous** rembourser les dépenses pour lesquelles **vous** ne pouvez pas fournir de reçus ou de factures. Veuillez conserver des copies de tous les documents que vous nous envoyez.
6. 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.
7. 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. 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.
2. Coûts d'hébergement
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 ni fourni les reçus originaux de coûts supérieurs à 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 à la police.
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** incapacité 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 également être amenés à vous demander d'autres documents que ceux énumérés pour étayer **votre** demande d'indemnisation.
12. Toute autre perte, détérioration ou dépense supplémentaire découlant de l'incident pour lequel **vous** formulez une demande d'indemnisation. Ces pertes, détériorations ou dépenses supplémentaires englobent par exemple les frais engagés pour l'élaboration d'une demande d'indemnisation, la perte de revenus, la perte ou les coûts induits par l'interruption de **votre** activité, un dérangement, une détresse ou encore une perte de jouissance quelconque.
13. Toute demande d'indemnisation pour laquelle **vous** avez droit à une compensation au titre d'une autre assurance, y compris tout montant recouvrable de toute autre source, hormis pour tout excédent dépassant la somme qui aurait été couverte 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 région spécifique 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.
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 la présente police.
17. Les frais de téléphone, de fax ou d'Internet, sauf s'ils sont justifiés comme frais pour **nous** contacter.
18. 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.
19. 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.

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

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 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 sur **vous** et **votre** couverture d'assurance aux sociétés du groupe AXA, à **nos** prestataires de services et agents dans le but de gérer et d'assurer **votre** couverture d'assurance, de **vous** fournir une assistance voyage, de prévenir la fraude, de percevoir des paiements, et tel que requis ou permis par ailleurs par la loi en vigueur ;
- 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 de sondages concernant **nos** services et d'autres communications à propos 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 ces activités de marketing à tout moment ou refuser de recevoir des demandes d'avis en contactant le délégué à la protection des données (voir les coordonnées ci-dessous).

Nous exerçons ces activités au Royaume-Uni, à l'intérieur et à l'extérieur de l'Espace économique européen, pour lesquelles le traitement des lois et/ou accords de protection des données que **nous** avons conclus avec les destinataires fournit un niveau de protection similaire 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 l'avis de confidentialité de **notre** 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

Notre avis de confidentialité complet 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.

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 versée **vous** sera remboursée à condition que **vous** n'ayez pas voyagé et qu'aucune demande d'indemnisation ne soit en cours ou sur le point d'être faite et qu'aucun incident susceptible de donner lieu à une demande d'indemnisation ne se soit produit. 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