

## 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 : ASSURANCE ANNULATION SANS JUSTIFICATIF

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 événement garanti survient avant son séjour/voyage.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

#### VOS GARANTIES SYSTEMATIQUEMENTS PREVUES :

✓ ANNULATION DE SEJOUR SANS JUSTIFICATIF : jusqu'à 5 000 € par personne et 30 000 € par événement.

✓ REPORT DE FRANCHISE : en cas de réservation d'un nouveau séjour dans le délai de 364 jours suivant l'annulation du séjour assuré.

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



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ L'annulation par l'organisateur du séjour et/ou l'hébergeur de tout ou partie des prestations prévues pendant le séjour.
- ✗ La défaillance de l'organisateur du séjour ou l'hébergeur ou de la compagnie aérienne ou ferroviaire.
- ✗ Les événements survenus avant la souscription du contrat d'assurance



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

#### Les principales exclusions de votre contrat sont :

- ! L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales
- ! Les conséquences et/ou événements résultant de la grève, guerre civile ou étrangère, d'un acte de terrorisme.
- ! La faute intentionnelle de l'assuré ou dolosive de l'assuré conformément à l'article L113-1 du code des assurances.
- ! L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement, l'état d'imprégnation alcoolique.

#### Non prise en charge de la franchise lorsque :

- ! La réservation d'un séjour auprès d'un autre organisateur de séjour
- ! La demande d'annulation du séjour assuré non couvert.

#### Principales restrictions :

- ! Application d'une franchise de 20% à l'annulation du séjour.
- ! Prise en charge de la franchise de 20 % lors de la réservation d'un séjour auprès du même organisme de séjour dans le délai de 1 an suivant l'annulation du séjour initialement assuré.

--	--	--



## Où suis-je couvert ?

✓ Vous êtes couvert en France, Monaco, Corse et DROM



## 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,

Informez 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 concomitamment à la souscription. 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 du séjour », prend effet le jour de la souscription du contrat.

La garantie « Report de franchise » prend effet le jour de l'annulation du séjour.

Fin de la couverture

La garantie « Annulation du séjour » expire le jour du départ en voyage.

La garantie « Report de franchise » expire le 364ème jour suivant le jour de l'annulation du séjour.



## 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.

## **ANNULLATION SANS JUSTIFICATIF CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE**

**Contrat d'assurance N° ORD120539B0Y9**

Contrat d'assurance collectif à adhésions individuelles facultatives souscrit par l'intermédiaire de

Gritchen Affinity, ci-après dénommé « Courtier gestionnaire » – 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.

**Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions de mise en application des garanties « ANNULLATION SANS JUSTIFICATIF ».**

Lorsque les garanties assurances sont en jeu, l'Assuré doit impérativement :

- Aviser par écrit Gritchen Affinity, Courtier gestionnaire des garanties assurance 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 entraîner 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.

**Pour une gestion moderne et rapide de votre demande d'indemnisation suite à l'annulation de votre séjour**

www

Connectez-vous sur le site :

[www.declare.fr](http://www.declare.fr)

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



**Pour une gestion traditionnelle de votre demande d'indemnisation suite à l'annulation de votre séjour**

Par mail : [sinistres.affinity@gritchen.fr](mailto:sinistres.affinity@gritchen.fr)

ou

Par courrier :

**Gritchen Affinity**  
**Service Indemnisation**  
27 Rue Charles Durand – CS70139  
18021 Bourges Cedex

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES	MONTANTS
<b>ANNULATION DE SEJOUR SANS JUSTIFICATIF</b>	Selon conditions du barème des frais d'annulation applicables par l'organisateur du séjour.  Maximum 5 000 € par personne et 30 000 € par événement <b>Application d'une franchise : 20%</b>
<b>REPORT DE FRANCHISE</b>	En cas de réservation d'un nouveau <b>séjour dans le délai de 1 an suivant l'annulation du séjour assuré</b> , la franchise de 20% restée à votre charge lors de l'annulation de votre précédent séjour assuré viendra en déduction du montant de votre nouvelle réservation.  <b>Le cumul du report de franchise et de la garantie annulation de séjour ne pourra excéder 5 000€ par personne et 30 000 € par évènement.</b>

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
<u>Annulation de séjour sans justificatif</u> : le jour de la souscription au présent contrat	<u>Annulation de séjour sans justificatif</u> : le jour du début du séjour
<u>Report de franchise</u> : le jour de l'annulation du séjour	<u>Report de franchise</u> : le 364 <sup>ème</sup> jour suivant le jour de l'annulation du séjour

### Délai de souscription

Pour que la garantie Annulation de séjour sans justificatif soit valide, le présent contrat devra être souscrit simultanément à la réservation du séjour.

## ANNULATION DE SEJOUR SANS JUSTIFICATIF

### 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'organisateur du 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 ?

Nous intervenons lorsque le réservataire assuré est dans l'obligation d'annuler son 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, de l'organisateur du séjour et/ou l'hébergeur.
- A l'annulation par l'organisateur du séjour et/ou l'hébergeur de tout ou partie des prestations prévues pendant séjour

### 3. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, prévus contractuellement, et conformément aux Conditions Générales de vente de l'organisateur 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 ?

Vous devez déclarer votre Sinistre dès que vous avez connaissance de l'événement 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'événement (calculés en fonction du barème de l'organisateur du séjour).

D'autre part, si le Sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyage ou l'organisateur, vous devez nous aviser dans les 10 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

### 5. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

En cas d'annulation il vous sera systématiquement demandé :

- Le numéro figurant sur votre attestation d'assurance,
- Le bulletin de réservation délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur,
- le motif de l'annulation
- 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'organisateur du séjour,
- Le cas échéant, un justificatif prouvant le lien de parenté avec l'Assuré,
- Un RIB,
- Et tout autre document nécessaire.

## REPORT DE FRANCHISE

### 1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

La franchise de 20% qui vous est appliquée dans le cadre de la garantie ANNULATION DE VOTRE SEJOUR SANS JUSTIFICATIF, fera l'objet d'une Attestation valant "bon de réduction", qui vous sera remise lors du règlement de votre sinistre.

Ce justificatif vous permettra de bénéficier d'une réduction sur votre prochaine réservation de séjour d'un montant égal à celui indiqué dans ladite attestation.

### 2. DANS QUELS CAS LA GARANTIE S'APPLIQUE ?

Vous devrez avoir réservé et réglé un nouveau séjour dans le délai d'un an qui suit l'annulation de votre séjour initialement assuré.

Le nouveau séjour doit avoir été réservé auprès de l'organisateur du séjour annulé.

Toute réservation ou règlement postérieur au délai d'un an ne sera pas couvert.

### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

- **Si la réservation d'un nouveau séjour est faite auprès d'un autre organisateur de séjour,**
- **Si nous n'avons pas pris en charge la demande d'annulation de votre séjour assuré.**

### **3. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?**

Nous prenons en charge l'équivalent du montant de la franchise, indiqué au Tableau des garanties, restée à votre charge lors du règlement de votre sinistre et dont le montant sera indiqué sur l'Attestation valant "bon de réduction" remise.

La prise en charge ne pourra pas être supérieure au montant resté à votre charge au titre de la franchise.

Si le montant de la franchise est supérieur à celui du nouveau de séjour, la différence sera perdue.

L'utilisation de votre Attestation valant "bon de réduction" se fera en une fois.

Si le montant du séjour est inférieur au montant indiqué dans l'attestation, il n'y aura pas remboursement partiel.

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

Vous devez présenter l'Attestation valant "bon de réduction" à l'organisme de séjour lors de votre réservation pour déduction du montant indiqué sur le justificatif dans votre facture de réservation.

A défaut, la réduction ne pourra pas être appliquée par l'organisme de séjour.

La non-utilisation de l'Attestation valant "bon de réduction" dans le délai de 1 an, ne pourra pas être renouvelée.

### **5. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

- présenter l'Attestation délivrée par Assureur et valant "bon de réduction" lors de votre réservation -payer la réservation.

L'organisme de séjour déduira de votre facture le montant indiqué dans l'Attestation valant "bon de réduction".

## **→ Dispositions Générales**

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. Ce contrat est un contrat d'assurance collective de dommages souscrit par Gritchen Affinity auprès de SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES et dont l'adhésion est facultative.

#### **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 êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, 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, si toutes les conditions suivantes sont remplies :**

- **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 du nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.**

### 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, l'Assureur est tenu de rembourser, le cas échéant, le montant de la prime payée par l'Assuré dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation.

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.

## Dispositions communes à l'ensemble des garanties

### DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

**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.

#### Attentat

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur.

Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

#### Attestation valant "bon de réduction"

Document remis par le Courtier gestionnaire indiquant le montant de la franchise et dont l'Assuré pourra se prévaloir auprès de l'Organisme de séjour pour réserver un nouveau séjour

#### Assuré

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

Ces personnes doivent avoir leur domicile en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe.

#### 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

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

Pour les garanties d'Assurance 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.

### **Epidémie**

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

### **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 Îles, 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.

### **Événements garantis en assurance**

- ✓ Annulation de séjour sans justificatif
- ✓ Report de franchise

### **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.

### **Jour de l'annulation de séjour**

Date à laquelle la déclaration de sinistre a été adressée au Courtier gestionnaire.

### **Maladie grave**

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de traitement au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

### **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.

### **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 auprès duquel vous avez réservé le séjour pour lequel vous vous êtes assuré.

### **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**

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

### **Territorialité**

France, Monaco, Corse et DROM

## **QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?**

Les garanties et/ou les prestations souscrites au titre du présent contrat s'appliquent En France, Monaco, Corse et DROM

## **QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?**

**La durée de validité correspond à la durée des prestations vendues par l'organisateur du séjour. En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 3 mois à dater du jour du départ du séjour.**

- La garantie « Annulation de séjour sans justificatif » prend effet le jour de votre souscription au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en séjour.
- La garantie « Report de franchise » prend effet le jour de l'annulation du séjour et expire le 364<sup>ème</sup> jour suivant le jour de l'annulation du séjour.

S'agissant d'un contrat à durée déterminée, le contrat est résilié à l'échéance prévue au contrat d'assurance mentionné ci-dessus et dans l'attestation d'assurance communiquée lors de la souscription de l'assurance ANNULATION SANS JUTSIFICATIF.

## **QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ?**

*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,
- ◆ 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 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,
- ◆ Les épidémies et pandémies sauf en cas de maladie grave ou décès d'un participant au séjour assuré,
- ◆ Les pollutions ou les 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 de l'un des événements avant la souscription du contrat d'assurance.

## **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](http://www.declare.fr) ou adressées par mail à : [sinistres.affinity@gritchen.fr](mailto:sinistres.affinity@gritchen.fr) ou par courrier à :

**Gritchen Affinity**  
**Service Indemnisation**  
**27 Rue Charles Durand – CS70139**  
**18021 Bourges Cedex**

## **TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Si la réclamation concerne la gestion de votre dossier sinistre par nos services, Vous pouvez la formuler :

en écrivant à GRITCHEN AFFINITY - Service réclamations - 27 rue Charles Durand - 18000 BOURGES ou par mail : [reclamations@gritchen.fr](mailto:reclamations@gritchen.fr)

Les services concernés accuseront réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi et étudieront votre réclamation afin de résoudre votre insatisfaction.

Le maximum sera fait pour Vous apporter une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables 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, sans que le délai de traitement de la réclamation ne puisse dépasser deux mois à compter de l'envoi de votre réclamation écrite.

Si la réponse apportée à votre réclamation ne Vous donne pas satisfaction, Vous pouvez faire appel à la Médiation de l'assurance :

- par voie électronique : <http://www.mediation-assurance.org>

- par courrier :

La Médiation de l'Assurance LMA

TSA 50110

75441 Paris cedex 09

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.

Le Médiateur peut être saisi après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations propres notre société ou l'absence de réponse de notre part dans les deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite.

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.

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>

### **SUBROGATION**

Conformément aux dispositions de l'article L121-12 du Code des assurances, nous sommes subrogés, jusqu'à concurrence de l'indemnité que nous avons payée, dans vos droits et actions contre tout tiers responsable du sinistre.

Si la subrogation ne peut plus, de votre fait, s'opérer en notre faveur, nous sommes déchargés de notre garantie envers vous dans la mesure où cette subrogation aurait pu s'exercer.

Nous pouvons renoncer à l'exercice d'un recours, mais si le responsable est assuré, nous pouvons malgré cette renonciation, exercer notre recours contre l'Assureur du responsable, dans la limite de cette assurance, sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières.

### **PRESCRIPTION**

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet évènement.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- 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, ce délai de 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.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

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 interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- La désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- L'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

### 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 fautive 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.**

### 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, SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES peut être amenée 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 organisationnelles 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](http://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](http://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 application des dispositions de l'article L.561-9 du code monétaire et financier (CMF), Les produits et services de Solucia Service et Protection Juridiques présentant un faible risque au regard de la réglementation relative à la lutte anti-blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, elle est soumise à une mesure de vigilance allégée tant qu'il n'y a pas de soupçon de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme.

Solucia Service et Protection Juridiques a mis en place une procédure de vigilance, visant à recueillir les informations nécessaires à la connaissance de ses clients (article L.561-5 CMF), la nature des relations contractuelles (L.561-5-1 CMF) et le cas échéant, des bénéficiaires effectifs des prestations. Elle respecte l'ensemble des obligations légales et réglementaires relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

A ce titre, elle est tenue de déclarer auprès de l'autorité compétente les sommes inscrites dans ses livres ou les opérations portant sur des sommes dont elle sait, soupçonne ou a de bonnes raisons de soupçonner qu'elles proviennent d'une infraction passible d'une peine privative de liberté supérieure à un (1) an ou sont liées au financement du terrorisme.

## **LUTTE CONTRE LA FRAUDE**

Solucia Service et Protection Juridiques 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 sera sanctionnée par la caducité de la garantie et donnera lieu à des poursuites judiciaires notamment dans le cadre du recouvrement des éventuelles prestations indûment versée