

Conditions générales d'assurance des frais d'annulation



Cliquez ici pour accéder
à l'aperçu simple



Aperçu simple

Fiche d'information concernant l'assurance des frais d'annulation proposée par Booking.com

Zurich Insurance Europe AG, entreprise d'assurance étrangère, dont le siège social est sis Platz der Einheit 2, 60327 Francfort-sur-le-Main, Allemagne, immatriculée au registre du commerce de Francfort-sur-le-Main sous le numéro 133359 et autorisée à exercer des activités d'assurance par la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (« BaFin ») sous le numéro 5151. La succursale française autorisée à exercer ses activités d'assurance en France, dont le siège social est sis 112 avenue de Wagram, 75017 Paris, France et est immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 484373295.

Ce résumé vous donne un aperçu des informations importantes concernant l'assurance des frais d'annulation proposée par Booking.com. Vous trouverez l'intégralité des informations concernant cette assurance dans les documents contractuels de la police d'assurance (notamment dans les conditions générales). Nous vous invitons à prendre connaissance de.

Qu'est-ce qui est couvert par l'assurance des frais d'annulation ?

L'assurance des frais d'annulation proposée par Booking.com couvre le remboursement des frais pouvant être encourus lors de l'annulation d'une réservation de chambres d'hôtel/logements/hébergements.

Les garanties de la présente couverture d'assurance ont vocation à s'appliquer, sous certaines conditions, si vous ou une personne couverte êtes affectés par l'un des événements assurés suivants, survenant pendant la période de couverture d'assurance, et si, en conséquence, le voyage prévu ne peut plus être entrepris ou ne peut plus être raisonnablement envisagé.

Les événements sont les suivants: Décès, blessure grave ou maladie grave et inattendue ; Perte de l'emploi due à une résiliation inattendue et opérationnelle de l'emploi par l'employeur ; Survenance à destination jusqu'au moment du départ éventuel d'un événement assuré (tels que incendie, tremblement de terre, explosion, tsunami, tempête, éruption volcanique, inondation, glissement de terrain, avalanche et pression de la neige) à la suite duquel l'infrastructure de transport locale ou l'hébergement réservé ne peut plus être atteint ou mis à disposition.

Qu'est-ce qui n'est pas couvert par l'assurance des frais d'annulation ?

LES CONSEQUENCES D'UNE MALADIE CONNUE PAR VOUS ET/OU LA PERSONNE ASSUREE ET CONTRACTEE ANTERIEUREMENT A LA SOUSCRIPTION DE LA POLICE D'ASSURANCE NE SONT PAS COUVERTES PAR LA POLICE D'ASSURANCE.

LES CONSEQUENCES DE LA RESERVATION D'UN HEBERGEMENT SITUE DANS UNE DESTINATION QUI APPARAIT A LA DATE DE LA RESERVATION SUR LA LISTE DES AVERTISSEMENTS OU RESTRICTIONS DE VOYAGE EMIS PAR LE MINISTERE DES AFFAIRES ETRANGERES FRANCAIS, PAR UN ORGANISME GOUVERNEMENTAL SIMILAIRE OU PAR L'ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE.

LES CONSEQUENCES D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE NE SONT PAS COUVERTES PAR LA POLICE D'ASSURANCE.

LA POLICE D'ASSURANCE NE COUVRE PAS LES CONSEQUENCES DE LA GUERRE, DE LA GUERRE CIVILE OU DES EVENEMENTS ASSIMILES A LA GUERRE.

LA POLICE D'ASSURANCE NE COUVRE PAS LES CONSEQUENCES D'UNE GREVE, D'UN LOCK-OUT, DES CONFLITS SOCIAUX, DES ACTES DE VIOLENCE TERRORISTES OU POLITIQUES.

NOUS NE FOURNISSONS PAS DE COUVERTURE POUR LES SINISTRES DUS A L'ÉNERGIE NUCLÉAIRE OU A DES RAYONNEMENTS IONISANTS

Les exclusions de garantie mentionnées dans la présente fiche d'information ne sont pas exhaustives et concernent toutes ou seulement certaines garanties de la police d'assurance. Nous vous invitons à prendre connaissance des documents contractuels pour en connaître précisément les contours.

Quand débute et prend fin l'assurance frais de réservation?

La couverture d'assurance commence lorsque la police d'assurance est souscrite et prend fin à l'enregistrement dans

l'hébergement effectif réservé sur booking.com, ou la date d'enregistrement indiquée dans le certificat d'assurance.

Puis-je renoncer à l'assurance voyage dès lors que la police d'assurance est souscrite?

Conformément à l'article L. 112-10 ainsi que l'annexe de l'article A. 112-1 du Code des assurances, vous pouvez renoncer à votre contrat pendant un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Néanmoins, si une ou de plusieurs cotisations vous sont offertes, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première cotisation.

L'exercice de cette faculté de renonciation est subordonné aux conditions cumulatives suivantes : vous avez souscrit votre contrat à des fins non professionnelles ;

votre contrat constitue un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ; votre contrat n'est pas intégralement exécuté ;

vous n'avez fait intervenir aucune garantie.

Dans ce cas, l'assureur est tenu de vous rembourser la cotisation que vous avez payée dans un délai de trente (30) jours à compter de l'exercice de votre faculté de renonciation. Toutefois, l'intégralité de la cotisation reste due à l'assureur si vous exercez votre faculté de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu l'une des garanties de votre contrat est intervenu durant le délai de renonciation.

Conformément à l'article L. 112-2-1 du Code des assurances, toute personne physique ayant conclu à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour y renoncer, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Ce délai commence à courir :

soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ;

soit à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 222-6 du Code de la consommation, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée ci-avant.

Cette faculté de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un (1) mois et, aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation.

Lorsque vous êtes éligible aux facultés de renonciation définies ci-avant, vous pouvez exercer cette faculté en écrivant à Zurich Insurance Europe SA (Platz der Einheit 2, 60327 Francfort-sur-le-Main, Allemagne) ou à Booking Distribution B.V. (Oosterdokstade 163, 1011 DL, Amsterdam, The Netherlands)

Vous pouvez, si vous le souhaitez, utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous :

« Je soussigné[e], [nom, prénom, date et lieu de naissance] souhaite renoncer aux garanties du contrat d'assurance n° [numéro du contrat d'assurance] auquel j'ai souscrit auprès de Zurich Insurance Europe SA le [date].

Fait à [lieu], le [date] et [signature] »..

Quand et comment puis-je payer?

La prime est exigible dès la souscription de la police d'assurance.

Conformément à l'article L. 113-3 du Code des assurances, à défaut de paiement d'une cotisation, ou d'une fraction de cotisation, dans les dix (10) jours de son échéance, et indépendamment du droit pour l'assureur de poursuivre l'exécution du contrat en justice, la garantie ne peut être suspendue que trente (30) jours après la mise en demeure par lettre recommandée de l'assuré. Au cas où la cotisation annuelle a été fractionnée, la suspension de la garantie, intervenue en cas de non-paiement d'une des fractions de cotisation, produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée. La cotisation ou fraction de cotisation est portable dans tous les cas, après la mise en demeure de l'assuré.

L'assureur a le droit de résilier le contrat dix (10) jours après l'expiration du délai de trente (30) jours mentionné ci-dessus.

Le contrat non résilié reprend pour l'avenir ses effets, à midi le lendemain du jour où ont été payés à l'assureur, la cotisation arriérée ou, en cas de fractionnement de la cotisation annuelle, les fractions de cotisation ayant fait l'objet de la mise en demeure et celles venues à échéance pendant la période de suspension ainsi que, éventuellement, les frais de poursuites et de recouvrement.

Conditions générales d'assurance des frais d'annulation (ASV Booking 2021)

Version 11/2025

**Vous en tant que preneur d'assurance êtes mon partenaire contractuel.
En tant qu'assureur, Nous fournissons les prestations convenues dans le contrat.**

Table des matières

Définitions

Étendue de l'assurance

1. Quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?
2. Qui sont les Personnes Couvertes ?
3. Quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?
4. Quel est le champ d'application de la couverture d'assurance ?
5. Quels sont la valeur et le montant assurés ?
6. Quelles sont les exclusions à prendre en considération ?

Sinistre

7. Quelles sont les prestations que Nous fournissons en cas de Sinistre ?
8. Quelles sont les obligations à prendre en compte à la date et après la survenance du Sinistre ?
9. Quelles sont les règles régissant le versement de l'indemnité d'assurance

Durée de l'assurance

10. Quand prend effet la couverture d'assurance ?
11. Quelles sont la durée et la fin du contrat ?

Prime d'assurance

12. Quelle est la période d'assurance définie lors du paiement de la prime ?
13. Quand faut-il payer la prime unique et quelles conséquences a un retard de paiement ?
14. Qu'est-ce qui doit être pris en compte si Vous avez délivré un mandat de prélèvement SEPA ?

Dispositions complémentaires

15. Qu'est-ce qui doit être pris en compte lors d'un changement de lieu de résidence ?
16. Qu'est-ce que Vous devez prendre en compte pour une assurance pour le compte de tiers ?
17. Quels sont les délais de prescription à respecter ?
18. Quelle est la loi à appliquer ?
19. Quel est le tribunal compétent pour statuer ?
20. Sanctions économiques et commerciales
21. Disposition finale
22. Faculté de renonciation
23. Autorité de contrôle
24. Mentions légales

Définitions

Assureur : Zurich Insurance Europe AG. En outre, l'Assureur est également désigné lorsqu'il est fait référence à « Nous ».

Assuré : la personne ayant procédé à la réservation sur le site booking.com. En outre, l'Assuré est également désigné lorsqu'il est fait référence à « Vous ».

Personnes Couvertes : personnes disposant de la qualité d'Assuré au titre du présent contrat. Les Personnes Couvertes sont définies à l'Article 3.

Sinistre : événement subi par l'Assuré susceptible d'être couvert au titre de la présente assurance

Étendue de l'assurance

1. Quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?

11 L'assurance couvre le remboursement des frais pouvant être encourus lors de l'annulation d'une réservation de chambres d'hôtel/logements/hébergements.

12 La couverture d'assurance commence à la date de souscription de l'assurance lors de la réservation de l'hébergement.

13 Elle prend fin à l'enregistrement dans l'hébergement effectif par l'Assuré réservé sur booking.com ou la date d'enregistrement indiquée.

2. Qui sont les Personnes Couvertes?

21 Les Personnes Couvertes sont, à condition qu'elles voyagent avec vous, vos conjoints, vos partenaires ou vos concubins, vos enfants (y compris les enfants de votre conjoint, les enfants adoptés ou les enfants placés en famille d'accueil), vos parents (y compris les beaux-parents, les parents adoptifs ou les parents en famille d'accueil), vos frères et sœurs, vos grands-parents, vos petits-enfants, vos beaux-parents, vos gendres, vos belles-sœurs.

Sont également considérées comme Personnes Couvertes, les conjoints, les partenaires ou les concubins, les enfants (y compris les enfants du conjoint, les enfants adoptés ou les enfants placés), les parents (y compris les beaux-parents, les parents adoptifs ou les parents d'accueil), les frères et sœurs, les grands-parents, les petits-enfants, les beaux-parents, les gendres et les belles-filles, les beaux-frères et les belles-sœurs des Personnes Couvertes.

22 Si le voyage est un voyage d'affaires, est considérée comme Personne Couverte, la personne qui est autorisée à vous représenter seule et exclusivement dans les affaires de l'entreprise.

Dans ce cas, est également considérée comme Personne Couverte, la personne qui est autorisée à représenter seule et exclusivement la Personne Couverte dans les affaires de l'entreprise pour laquelle la Personne Couverte travaille.

3. Quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?

Les garanties de la présente couverture d'assurance sont mobilisables si vous ou une Personne Couverte êtes affectés par l'un des événements assurés suivants, qui survient pendant la période de couverture d'assurance, et si, en conséquence, le voyage prévu ne peut plus être entrepris ou ne peut plus être raisonnablement envisagé.

Ces garanties sont également mobilisables si un événement tel que défini à la clause 3 a) se produit pendant la durée de la couverture d'assurance et que le voyage prévu ne peut plus être entrepris ou ne peut plus être raisonnablement envisagé par vous ou une Personne Couverte.

Les événements assurés sont les suivants :

- a) Décès, blessure grave ou Maladie Grave et Inattendue *
- b) Perte d'emploi due à une résiliation inattendue et opérationnelle de l'emploi par l'employeur
- c) Décès, blessure grave ou maladie grave imprévue de votre animal domestique (chien ou chat vous appartenant et vivant avec vous ou appartenant à la personne assurée).
- d) Convocations à témoigner ou à siéger comme juré, ou quarantaine obligatoire prescrite par un médecin traitant.
- e) Dommages importants (minimum 2 500 €), causés à votre domicile ou à celui de la personne assurée par un incendie, un cambriolage, une tempête ou une inondation, survenus dans les sept jours précédant le départ.
- f) Mobilisation d'urgence ou affectation à l'étranger au début du voyage si vous ou la personne assurée exercez la profession de militaire, réserviste, policier, ambulancier, pompier ou infirmier dans votre Pays de résidence.
- g) Exigence de la police que vous ou la personne assurée soyez présent(e) à votre domicile au début de votre voyage, en raison d'un cambriolage.
- h) Infection par le virus SARS-COV-2 (Covid-19) dans les 14 jours précédant le départ
- i) Quarantaine ordonnée par les autorités en raison d'une infection réelle ou suspectée par le virus SARS-COV-2 (Covid-19)
- j) la survenance à destination, jusqu'au moment du départ éventuel, de l'un des risques suivants, à la suite duquel l'infrastructure de transport locale ou l'hébergement ont été endommagés au point que l'hébergement réservé ne peut plus être atteint ou mis à disposition. Les risques assurés à destination sont : incendie, tremblement de terre, explosion, tsunami, tempête (= vent d'une vitesse d'au moins 75 km/h), éruption volcanique, inondation, glissement de terrain, avalanche et pression de la neige
- k) Annulation ou report d'un événement, d'une activité ou d'une excursion réservé(e) à l'avance (y compris, mais sans s'y limiter, un concert, une représentation théâtrale, un événement professionnel tel qu'une conférence, une exposition, un mariage, un festival, ou une activité sportive telle qu'un séjour de golf) constituant le motif principal du voyage, lorsque l'organisateur, le prestataire de l'activité, le terrain de golf ou l'établissement d'hébergement est responsable. La couverture s'applique uniquement aux frais d'hébergement non remboursables et non utilisés. Tous les frais liés à l'événement, à l'activité ou les green-fees doivent être réclamés directement auprès de la société organisatrice, du prestataire de l'activité ou de l'établissement d'hébergement.
- l) Impossibilité d'atteindre votre destination en raison d'un retard d'au moins 12 heures (ou au moins 6 heures pour les destinations domestiques) le jour de l'enregistrement. Ce retard doit être causé par une impossibilité d'utiliser les réseaux de transport public, votre véhicule personnel ou un véhicule de location en raison d'une grève, d'une action syndicale, d'une panne

mécanique ou de l'immobilisation d'un aéronef due à un défaut mécanique ou structurel, ou d'un incident de circulation majeur. Le retard doit être inconnu et imprévisible au moment de la souscription de cette police d'assurance, et aucun autre moyen de transport public raisonnable ne doit être disponible. Les frais et pertes liés au transport choisi doivent être réclamés directement auprès de l'opérateur, car ils ne sont pas couverts par cette police.

m) Si, pour des raisons indépendantes de votre volonté, vous arrivez en retard à votre hébergement réservé à l'avance pour un séjour de deux nuits ou plus, et êtes dans l'incapacité d'utiliser la première nuit d'hébergement.

4. Quel est le champ d'application de la couverture d'assurance?

La couverture d'assurance s'applique dans le monde entier.

SONT TOUTEFOIS EXCLUS DU CHAMP D'APPLICATION DE LA COUVERTURE D'ASSURANCE TOUS LES PAYS/ TERRITOIRES QUI, A LA DATE DU SINISTRE, SONT DECLARES PAR LE MINISTERE DES AFFAIRES ETRANGERES COMME « ZONES DE GUERRE, DE GUERRE

CIVILE, DE CRISE CIVILE OU DE CATASTROPHE » OU TOUT PAYS OU L'ASSUREUR NE PEUT REGLEMENTAIREMENT COUVRIR DES RISQUES.

5. Quels sont la valeur et le montant assurés?

Le montant assuré correspond aux frais d'annulation de l'hébergement réservé (valeur assurée).

Le montant assuré maximal est limité à 5 000 EUR.

Il n'existe pas de franchise.

6. EXCLUSIONS

SONT EXCLUS :

- 61 **LES MALADIES CONNUES DÉJÀ CONTRACTÉES AU MOMENT DE LA CONCLUSION DU CONTRAT, QUI SONT À L'ORIGINE DE LA SURVENANCE DE L'ÉVÉNEMENT ASSURÉ ET POUR LESQUELLES UN TRAITEMENT PAR UN MÉDECIN A EU LIEU AU COURS DES 6 MOIS PRÉCÉDANT LA CONCLUSION DU CONTRAT.**
- 62 **LES SINISTRES RESULTANT D'ÉVÉNEMENTS DESIGNÉS À LA CLAUSE 3, DANS LA MESURE OU CES ÉVÉNEMENTS ÉTAIENT DÉJÀ SURVENUS LORS DE LA CONCLUSION DU CONTRAT.**
- 63 **LES RÉSERVATIONS D'UN HÉBERGEMENT SITUÉ DANS UNE DESTINATION QUI APPARAÎT À LA DATE DE RÉSERVATION SUR LA LISTE DES AVERTISSEMENTS OU RESTRICTIONS DE VOYAGE ÉMIS PAR LE MINISTÈRE FRANÇAIS DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES OU PAR UN ORGANISME GOUVERNEMENTAL SIMILAIRE OU L'ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, À L'EXCEPTION DES GARANTIES LISTÉES SOUS LES CLAUSE 3 C) et D).**
- 64 **FAILLITE, LIQUIDATION, INSOLVABILITÉ, ERREUR, OMISSION OU DÉFAUT DE TOUTE AGENCE DE VOYAGES, OPÉRATEUR, TRANSPORTEUR PUBLIC ET/OU AUTRE PRESTATAIRE DE SERVICES FAISANT PARTIE DU VOYAGE RÉSERVÉ.**
- 65 **TOUS FRAIS ENGAGÉS QUI PEUVENT ÊTRE RÉCUPÉRÉS AUPRÈS DE L'ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT, DU TRANSPORTEUR PUBLIC OU DE TOUT AUTRE FOURNISSEUR DE SERVICES OU D'HÉBERGEMENT ; ET/OU VOTRE REFUS OU LE REFUS DE LA PERSONNE ASSURÉE D'UTILISER UNE SOLUTION DE REMPLACEMENT RAISONNABLE PROPOSÉE.**
- 66 **LORSQUE BOOKING.COM, L'ÉTABLISSEMENT**

D'HÉBERGEMENT OU LE TRANSPORTEUR PUBLIC A OFFERT DE REMBOURSER CES FRAIS OU PROPOSÉ UNE AUTRE OPTION RAISONNABLE D'HÉBERGEMENT.

- 67 **LES SINISTRES DUS À LA GUERRE ET CEUX RESULTANT DE L'UTILISATION HOSTILE D'OUTILS DE GUERRE ;**
- 68 **LES SINISTRES DUS À LA GREVE, AU LOCK-OUT, AUX CONFLITS SOCIAUX, ACTES DE VIOLENCE TERRORISTES OU POLITIQUES, INDEPENDAMMENT DU NOMBRE DE PERSONNES QUI Y PARTICIPENT, À LA RESURRECTION ET À AUTRES TROUBLES CIVILS ;**
- 69 **LES SINISTRES DUS À LA SAISIE, AU RETRAIT OU À UNE INTERVENTION OFFICIELLE OU ÉTATIQUE DONT LA CONSÉQUENCE EST L'ANNULATION DE LA RÉSERVATION ;**
- 610 **LES SINISTRES DUS À L'UTILISATION DE SUBSTANCES CHIMIQUES, BIOLOGIQUES, BIOCHIMIQUES OU D'ONDES ELECTROMAGNETIQUES COMME ARMES QUI SONT DANGEREUX POUR LA COLLECTIVITÉ ;**
- 611 **LES SINISTRES DUS À L'ÉNERGIE NUCLEAIRE OU À DES RAYONNEMENTS IONISANTS ;**
- 612 **SONT TOUTEFOIS EXCLUS DU CHAMP D'APPLICATION DE LA COUVERTURE D'ASSURANCE TOUS LES PAYS/TERRITOIRES QUI, À LA DATE DU SINISTRE, SONT DECLARES PAR LE MINISTÈRE DES AFFAIRES ETRANGERES COMME « ZONES DE GUERRE, DE GUERRE CIVILE, DE CRISE CIVILE OU DE CATASTROPHE » OU TOUT PAYS OU L'ASSUREUR NE PEUT REGLEMENTAIREMENT COUVRIR DES RISQUES.**
- 613 **LES SINISTRES CAUSES PAR VOTRE FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE OU CELLE D'UNE PERSONNE ASSURÉE.**

Sinistre

7. Quelles sont les prestations que Nous fournissons en cas de Sinistre?

71 7.1Lors de la survenance du Sinistre, Nous versons une indemnisation à hauteur des frais de résiliation/d'annulation que Vous devez par contrat à l'hôtel ou au bailleur en cas d'annulation de la réservation.

8. Quelles sont les obligations à prendre en compte à la date et après la survenance du Sinistre?

Les dispositions suivantes s'appliquent à l'ensemble des sections du présent contrat d'assurance.

Vous êtes tenu de Nous communiquer tout élément d'information susceptible d'influer sur notre décision d'accepter votre proposition d'assurance (comme par exemple, si Vous souffrez d'un problème de santé préexistant ou si Vous envisagez de prendre part à des activités sportives ou autres au cours de votre séjour). Contactez-Nous si Vous n'êtes pas sûr de ce qu'il faut Nous déclarer.

Conformément à l'article L. 113-8 du Code des assurances, le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de votre part et/ou de la part de l'Assuré, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par Vous et/ou par l'Assuré a été sans influence sur le Sinistre.

Les primes payées demeurent alors acquises à l'Assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues au titre de dommages et intérêts.

Conformément à l'article L. 113-9 du Code des assurances, l'omission ou la déclaration inexacte de votre part et/ou de la part de l'Assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assuré.

Si elle est constatée avant tout sinistre, l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par Vous et/ou par l'Assuré, soit de résilier le contrat dix (10) jours après notification adressée à Vous et/ou à l'Assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.

Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport aux taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

Vous êtes tenu de prendre toutes les mesures raisonnables destinées à éviter la survenance des Sinistre ou de réduire leur impact, ce qui signifie que Vous pourrez avoir à déclarer un Sinistre au titre du présent contrat d'assurance.

Vous êtes tenu de communiquer au service Sinistre tous les documents dont il a besoin pour gérer les Sinistre. Les frais découlant de cette obligation seront à votre charge. Par exemple, en cas de Sinistre dû à une annulation, Vous devez apporter la preuve que Vous étiez dans l'incapacité de voyager, comme par exemple, un certificat médical signé de votre médecin, certificat de décès, lettre de licenciement de l'employeur ainsi que la preuve de l'inscription à une agence d'emploi, en cas de quarantaine ordonnée, soumettre le

règlement ou la décision de l'autorité de santé ou de l'organisme compétent.

Au cas où Vous ou votre représentant légal refusez sans motif valable de communiquer ces pièces et si après avis donné quarante-huit (48) heures à l'avance par lettre recommandée, Vous persistez dans votre refus, Vous serez déchu de tout droit à indemnité.

Lorsque Vous êtes assuré par plusieurs contrats d'assurance différents contre un ou plusieurs des risques couverts par le présent contrat pour un même intérêt, Vous devez donner à chaque assureur connaissance des autres assureurs, conformément à l'article L.121-4 du Code des assurances. Vous devez, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée. Vous devez Nous aider à récupérer les sommes d'argent que Nous avons versées auprès de quiconque ou d'autres assureurs en Nous fournissant les informations dont Nous avons besoin et en remplissant les formulaires que Nous Vous enverrons. **Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, le présent contrat est nul en application de l'article L121-3 du Code des assurances.**

Vous Vous engagez à subir un examen médical si Nous Vous le demandons. En cas de décès, Nous sommes en droit de demander que soit effectuée une autopsie. **Au cas où Vous ou votre représentant légal refusez sans motif valable de Vous soumettre au contrôle médical d'un médecin expert que Nous mandatons et si après avis donné quarante-huit (48) heures à l'avance par lettre recommandée, Vous persistez dans votre refus, Vous serez déchu de tout droit à indemnité.**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-12 du Code des assurances, Nous sommes subrogés, jusqu'à concurrence de l'indemnité que Nous avons versée, dans vos droits et actions

à l'égard des tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'assureur.

L'assureur peut être déchargé, en tout ou en partie, de sa

responsabilité envers l'assuré, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'assuré, s'opérer en faveur de l'assureur.

Par dérogation aux dispositions précédentes, l'assureur n'a aucun recours contre les enfants, descendants, ascendants, alliés en ligne directe, préposés, employés, ouvriers ou domestiques, et généralement toute personne vivant habituellement au foyer de l'assuré, sauf le cas de malveillance commise par une de ces personnes.

Toute déclaration de Sinistre, réclamation ou question sur votre contrat d'assurance pourra être adressé à :

Zurich Insurance Europe AG Platz der Einheit 2,

60327 Frankfurt am Main Allemagne

En ligne : <https://intake.sedgwick.com/u/BookingZurich/claimsForm>
Téléphone : 0049221-7715-7733

E-Mail : claims-booking@de.sedgwick.com

Précisions sur les modalités d'examen des réclamations

Conformément à la recommandation 2024-R-02 sur le traitement des réclamations du 2 juillet 2024 de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, un accusé de réception vous parviendra dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de l'envoi de la réclamation, sauf si la réponse à votre réclamation est transmise dans ces délais.

Une réponse vous sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date d'envoi de votre réclamation.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait du traitement de votre réclamation, vous pouvez alors saisir le médiateur dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance TSA 50110

75441 Paris Cedex 09 le.mediateur@mediation-assurance.org
<http://www.mediation-assurance.org>

Votre demande auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans un délai d'un (1) an à compter de Votre réclamation écrite auprès de l'Assureur.

Zurich étant une compagnie d'assurance allemande, si le désaccord persiste après la réponse de l'assureur, vous pouvez vous adresser à l'organisme de conciliation allemand, dont vous trouverez les coordonnées depuis le site internet suivant : www.versicherungsbudsmann.de

ou par écrit à l'adresse suivante :

Versicherungsbudsmann e. V., Postfach 080632, 10006 Berlin

Aucun des recours amiables visés ci-dessus ne saurait porter préjudice à votre droit d'entreprendre une action en justice.

Dans le cadre de sa mission de protection, l'ACPR reçoit des demandes et des réclamations de la clientèle des organismes d'assurance et de leurs intermédiaires. Vous pouvez les contacter afin de recueillir des informations aux coordonnées suivantes :

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution Service Informations et Réclamations
4, Place de Budapest, CS 92459
75 436 PARIS, Cedex 09

En tout état de cause, Vous êtes libre de saisir les tribunaux compétents pour le traitement de votre réclamation.

9. Quelles sont les règles régissant le versement de l'indemnité d'assurance?

L'indemnité d'assurance sera versée en numéraire dès lors que Nous aurons été en mesure de procéder au traitement de votre déclaration de sinistre.

Durée de l'assurance

10. Quand prend effet la couverture d'assurance?

La couverture d'assurance prend effet à la date indiquée sur le certificat d'assurance après le paiement de la prime unique au sens du point 14.1. dont le montant figure dans le certificat d'assurance

Die Versicherungsdauer

11. Quelles sont la durée et la fin du contrat?

Durée du contrat

La durée du contrat est conclue pour la période indiquée dans le certificat d'assurance.

Les garanties sont notamment accordées si la réalisation du voyage prévu n'est pas raisonnable en raison d'une maladie grave et inattendue.

Nous voulons que vous compreniez bien l'étendue de vos garanties. C'est pourquoi nous expliquons le terme technique « Maladie Grave et Inattendue » et vous donnons des exemples pour illustrer ce terme. Veuillez noter que les exemples ne sont pas exhaustifs.

* Maladie grave et inattendue » (paragraphe 3)

La maladie grave et inattendue est couverte par les garanties de la police d'assurance. La maladie doit être « inattendue » et

« grave ». Nous définissons d'abord le critère « inattendu » puis donnons des exemples de maladies « graves ».

Toute première apparition d'une maladie après la souscription de l'assurance et après la réservation du voyage est considérée comme inattendue.

Exemples de maladies graves pouvant rendre le voyage déraisonnable (liste non exhaustive) :

- le médecin traitant a certifié que la personne est inapte à voyager,
- l'atteinte à la santé médicalement certifiée est si grave que la Personne Couverte, en raison des symptômes et de l'inconfort de la maladie, ne peut pas participer au voyage,
- la présence de la Personne Couverte est requise en raison d'une maladie médicalement certifiée d'une Personne Couverte.

Une maladie mentale est considérée comme inattendue si elle survient pour la première fois après la souscription de l'assurance (annulation du voyage) ou après le début du voyage (interruption du voyage).

Dans le cas d'une maladie mentale chronique, nous considérons l'épisode ou la détérioration comme une affection préexistante si le dernier traitement a eu lieu dans les trois ans précédant l'adhésion à la police d'assurance (annulation) ou avant le début du voyage (interruption du voyage). Les contrôles réguliers ou les examens préventifs ne sont pas considérés comme un traitement.

Une maladie mentale est considérée comme grave si elle nécessite un traitement hospitalier ou si elle est certifiée par un psychiatre avant l'annulation du voyage (annulation) ou si votre assurance maladie approuve une psychothérapie ambulatoire.

Exemples de « maladie grave et inattendue »

(liste non exhaustive) :

- La Personne Couverte souscrit une assurance pour un voyage réservé. Peu avant le début du voyage, la Personne Couverte est victime d'une première crise cardiaque.

- La mère de la Personne Couverte est diagnostiquée avec une pneumonie après avoir souscrit l'assurance et réservé le voyage. En raison de la maladie, la mère dépend des soins de la Personne Couverte.

Tous les cas imaginables ne sont pas assurés. Exemple où il n'y a pas de « maladie grave et inattendue » (liste non exhaustive) :

- La Personne Couverte souffre d'une maladie dont l'évolution se caractérise par des rechutes (par exemple, dépression, anxiété, sclérose en plaques, maladie de Crohn). Au cours des six mois précédant l'adhésion à la police d'assurance ou la réservation du voyage, la personne a été traitée par un spécialiste pour la maladie existante. Par conséquent, cette maladie n'est pas couverte".

Prime d'assurance

12. Quelle est la période d'assurance définie lors du paiement de la prime?

Dans le cas d'une prime unique, la période d'assurance est la durée convenue dans le certificat d'assurance.

13. Quand faut-il payer la prime unique et quelles conséquences à un retard de paiement?

131 Echéance

Vous devez payer la prime unique à l'échéance. Si Vous avez convenu avec Nous de payer par prélèvement, la prime est payée dès que possible si elle peut être prélevée de votre compte à l'échéance. La prime est exigible immédiatement (c'est-à-dire dans les quatorze (14) jours) à compter de la réception du certificat d'assurance et sera débitée de votre compte dans ce délai.

132 Quels sont les conséquences juridiques d'un défaut de paiement dans les délais

Conformément à l'article L. 113-3 du Code des assurances, A défaut de paiement d'une prime, ou d'une fraction de prime, dans les dix (10) jours de son échéance, et indépendamment du droit pour l'assureur de poursuivre l'exécution du contrat en justice, la garantie ne peut être suspendue que trente (30) jours après la mise en demeure de l'assuré.

L'assureur a le droit de résilier le contrat dix (10) jours après l'expiration du délai de trente (30) jours mentionné ci-avant.

Le contrat non résilié reprend pour l'avenir ses effets, à midi le lendemain du jour où ont été payés à l'assureur ou au man- dataire désigné par lui à cet effet, la prime arriérée ainsi que, éventuellement, les frais de poursuites et de recouvrement.

14. Qu'est-ce qui doit être pris en compte si Vous avez délivré un mandat de prélèvement SEPA?

141 Vos obligations en tant que payeur de la prime

Si la prime est réglée par prélèvement bancaire, vous devez vous assurer que votre compte bancaire est suffisamment provisionné à la date de l'échéance de la prime.

142 Changement du mode de paiement

En cas d'échec du prélèvement bancaire, nous serons autorisés à solliciter de votre part l'utilisation d'un autre moyen de paiement pour le paiement de la prime. Nous serons notamment autorisés à solliciter de votre part un virement bancaire.

Dispositions complémentaires

15. Qu'est-ce qui doit être pris en compte lors d'un changement de résidence

Si Vous transférez votre principal lieu de résidence à l'étranger (hors de France), la couverture d'assurance expire à la date de la déclaration de départ et la résiliation du contrat a lieu.

Le transfert du lieu de résidence doit être notifié à l'assureur sans délai par écrit (par exemple, lettre, e-mail ou fax).

16. Qu'est-ce que Vous devez prendre en compte dans le cas d'une assurance pour le compte de tiers?

161 Droits découlant du contrat

Vous pouvez conclure le contrat d'assurance pour l'intérêt d'un tiers et en son nom (qui deviendra Assuré). Dans un tel cas, l'exercice des droits découlant du présent contrat Vous est réservé. Il en va de même lorsque l'Assuré détient le certificat d'assurance ou ses avenants.

162 Paiement de l'indemnisation

Nous pouvons demander la preuve que l'Assuré a donné son consentement avant de payer l'indemnisation. L'Assuré ne peut demander le paiement de l'indemnisation qu'avec votre accord.

163 Connaissance et comportement

1631 Dans la mesure où votre connaissance et votre comportement sont d'importance au niveau juridique, l'assurance pour le compte de tiers doit également tenir compte de la connaissance et du comportement de l'Assuré.

1632 La connaissance de l'Assuré n'est pas pertinente si le contrat a été conclu à son insu ou si une notification en temps utile par vos soins n'était pas possible ou raisonnable.

1633 En revanche, la connaissance de l'Assuré est pertinente, si vous avez conclu le contrat sans son ordre et si vous ne nous en avez pas informés

17. Quels sont les délais de prescription à respecter?

Conformément aux dispositions prévues par les articles L114-1 et suivants du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq (5) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

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, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

La prescription est interrompue :

– par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription, à savoir:

- toute demande en justice, y compris en référé, tout commandement, saisie ou mesure conservatoire ou d'exécution forcée signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire, conformément aux articles 2241 à 2244 du Code civil ;

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

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil, qui sont reproduits ci-des- sous :

- article 2240 du Code civil : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription »,
- article 2241 du Code civil : « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. 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 »,
- article 2242 du Code civil : « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance »,
- article 2243 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 2244 du Code civil : « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée »,
- article 2245 du Code civil : « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait 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 débit.

18. Quelle est la loi à appliquer et quelle langue du contrat est applicable?

Le présent contrat est régi par le droit français.

La langue du contrat est le français.

19. Quel est le tribunal compétent pour statuer?

Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

20. Sanctions économiques et commerciales

NONOBTANT TOUTE AUTRE DISPOSITION DU PRÉSENT CONTRAT, NOUS N'ACCORDONS NI NE FOURNISSONS AUCUNE COUVERTURE D'ASSURANCE, AUCUN PAIEMENT, AUCUNE AUTRE PRESTATION NI AUCUN AUTRE AVANTAGE EN VOTRE FAVEUR, EN FAVEUR D'UN ASSURÉ OU D'UN TIERS, DANS LA MESURE OÙ, DE CE FAIT OU DU FAIT DE VOS ACTES OU DES ACTES DE L'ASSURÉ, LES RÉGLEMENTATIONS, LOIS OU SANCTIONS ÉCONOMIQUES OU COMMERCIALES APPLICABLES SONT VIOLÉES.

21. Disposition finale

Sauf dispositions contraires dans les conditions d'assurance, les dispositions légales s'appliquent. Ceci vaut en particulier pour les dispositions légales mentionnées en annexe et qui, conformément aux conditions d'assurance, sont contenues dans le contrat d'assurance.

22. Faculté de renonciation

221 Cas de renonciation

Multi-assurance

Conformément à l'article L. 112-10 du Code des assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur peut renoncer à ce contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'Assuré n'a fait intervenir aucune garantie,

et dans la limite d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat. Lorsque l'assuré bénéficie d'une ou de plusieurs primes d'assurance gratuites, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

Dans ce cas, l'Assureur est tenu de rembourser, le cas échéant, le montant de la prime payée par l'Assuré dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation. Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'Assureur si l'Assuré exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation.

Vente à distance

Conformément à l'article L. 112-2-1 du Code des assurances, Toute personne physique ayant conclu à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Ce délai commence à courir :

soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu, soit à compter du jour où Vous avez reçu les conditions contractuelles et informations, conformément à l'article L. 222-6 du Code de la

consommation, si cette date est postérieure à la conclusion du contrat.

Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un (1) mois et, aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation.

Démarchage téléphonique

Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

L'exercice du droit de renonciation dans ce délai entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée mentionnée ci-dessus.

Dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, le souscripteur ne peut plus exercer ce droit de renonciation. En cas de renonciation, le souscripteur ne peut être tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

L'entreprise d'assurance est tenue de rembourser au souscripteur le solde au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de résiliation. Au-delà de ce délai, les sommes non versées produisent de plein droit intérêt au taux légal.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'entreprise d'assurance si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation

222 Modalités d'exercice de la faculté de renonciation

Lorsque Vous est éligible à la faculté de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, Vous pouvez exercer cette faculté en écrivant à Zurich Insurance Europe AG avant l'expiration du délai énoncé ci-dessus à l'adresse suivante :

Zurich Insurance Europe AG
Succursale pour l'Allemagne
50427 Köln
ou à
Booking.com Distribution B.V
Attn: Room Cancellation Insurance Oosterdokskade 163
1011 DL, Amsterdam
The Netherlands
<https://secure.booking.com/help>

Vous pouvez, si vous le souhaitez, utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous :

« Je soussigné(e), Nom, prénom, date et lieu de naissance – souhaite renoncer aux garanties du contrat d'assurance n° ... (Numéro du contrat d'assurance) auquel j'ai souscrit auprès de Zurich Insurance Europe AG, le ... (Date).

Fait à ... (Lieu). Le ... (Date) et Signature : ... »..

23. Autorité de contrôle

L'organisme chargé du contrôle de Zurich Insurance Europe AG est l'autorité fédérale allemande de surveillance financière, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) sis Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn;: +49 (0) 228 299 70 299 www.bafin.de

24. Mentions légales

Zurich Insurance Europe AG, entreprise d'assurance étrangère, dont le siège social est sis Platz der Einheit 2, 60327 Francfort-sur-le-Main, Allemagne, immatriculée au registre du commerce de Francfort-sur-le-Main sous le numéro 133359 et autorisée

à exercer des activités d'assurance par la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (« BaFin ») sous le numéro 5151. La succursale française autorisée à exercer ses activités d'assurance en France, dont le siège social est sis 112 avenue de Wagram, 75017 Paris, France, est immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 484373295.

Document d'information du Consommateur Relatif à l'assurance Frais d'Annulation BK

Version 11/2025

Table des matières

Informations générales	14
Informations sur l'utilisation de vos données	15

Informations générales

LISTE DES INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES EN DROIT FRANÇAIS DES ASSURANCES

1. Informations précontractuelles sur le produit d'assurance

Il résulte des dispositions de l'article L. 112-2 du Code des assurances français que l'assureur doit fournir au preneur d'assurance, préalablement à la conclusion du contrat :

- a) une fiche d'information sur le prix et les garanties du contrat,
- b) un exemplaire du projet de contrat et de ses pièces annexes ou une notice d'information sur le contrat qui décrit précisément les garanties assorties des exclusions, ainsi que les obligations de l'assuré. Les documents remis au preneur d'assurance précisent la loi qui est applicable au contrat si celle-ci n'est pas la loi française, les modalités d'examen des réclamations qu'il peut formuler au sujet du contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation (1), sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice, ainsi que l'adresse du siège social et, le cas échéant, de la succursale qui se propose d'accorder la couverture. Avant la conclusion d'un contrat comportant des garanties de responsabilité, l'assureur remet à l'assuré une fiche d'information, dont le modèle est fixé par arrêté, décrivant le fonctionnement dans le temps des garanties déclenchées par le fait dommageable, le fonctionnement dans le temps des garanties déclenchées par la réclamation, ainsi que les conséquences de la succession de contrats ayant des modes de déclenchement différents
- c) Document d'information sur le produit d'assurance (IPID)

2. Informations précontractuelles supplémentaires pour la vente à distance (par exemple Internet)

L'article L.122-2-1 III du code des assurances ajoute quelques spécificités concernant le contrat d'assurance vendu « à distance » (par exemple par Internet) aux consommateurs comme suit :

En temps utile avant la conclusion d'un contrat à distance, le preneur d'assurance reçoit les informations suivantes :

- 1° la dénomination de l'entreprise d'assurance contractante, l'adresse de son siège social, lorsque l'entreprise d'assurance est inscrite au registre du commerce et des sociétés, son numéro d'immatriculation, les coordonnées de l'autorité chargée de son contrôle ainsi que, le cas échéant, l'adresse de la succursale qui propose la couverture ou l'identité, l'adresse de l'intermédiaire d'assurance et son numéro d'immatriculation au registre de l'ORIAS ;
- 2° Le montant total de la prime (ou, lorsque ce montant ne peut être indiqué, la base de calcul de cette prime ou cotisation permettant au souscripteur de vérifier celle-ci);
- 3° La durée minimale du contrat ainsi que les garanties et exclusions prévues par celui-ci ;
- 4° La durée pendant laquelle les informations fournies sont valables, les modalités de conclusion du contrat et de paiement de la prime ou cotisation ainsi que l'indication, le cas échéant, du coût supplémentaire spécifique à l'utilisation d'une technique de commercialisation à distance ;
- 5° L'existence ou l'absence d'un droit à renonciation et, si ce droit existe, sa durée, les modalités pratiques de son exercice notamment l'adresse à laquelle la notification de la renonciation doit être envoyée. Le souscripteur doit également être informé du montant de prime ou de cotisation que l'assureur peut lui réclamer en contrepartie de la prise d'effet de la garantie, à sa demande expresse, avant l'expiration

du délai de renonciation ; claim

- 6° La loi sur laquelle l'assureur se fonde pour établir les relations précontractuelles avec le consommateur ainsi que la loi applicable au contrat et la langue que l'assureur s'engage à utiliser, avec l'accord du souscripteur, pendant la durée du contrat ;
- 7° Les modalités d'examen des réclamations que le souscripteur peut formuler au sujet du contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice ainsi que, le cas échéant, l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation.
- 8° Le document d'information normalisé prévu par l'article L. 112-2 pour les assurances portant sur un risque non-vie (l'IPID).

Les informations sur les obligations contractuelles communiquées dans la phase précontractuelle doivent être conformes à la loi applicable au contrat. Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont fournies de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de marketing à distance utilisée.

Toutes ces informations seront communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat d'assurance.

Informations sur l'utilisation de vos données

Nous vous informons par la présente du traitement de vos données à caractère personnel par le bureau de Zurich Insurance Europe AG et de vos droits en vertu de la législation en matière de protection des données.

Responsable du traitement des données

Zurich Insurance Europe AG
Succursale pour l'Allemagne
Platz der Einheit 2
60327 Francfort-sur-le-Main
Téléphone : 069 7115-0
Fax : 069 7115-3358
E-mail : service@zurich.de

Vous pouvez joindre notre **délégué à la protection des données** à l'adresse suivante :

Zurich Gruppe Deutschland
Konzerndatenschutz
50427 Köln
E-Mail: datenschutz@zurich.com

Origine et catégories de données à caractère personnel

En principe, nous collectons les données à caractère personnel directement auprès de la personne concernée.

Toutefois, dans certains cas, nous pouvons recevoir des données à caractère personnel de tiers.

Exemples:

- Dans le cas des retours postaux, les prestataires de services spécialisés effectuent une recherche d'adresse pour obtenir les coordonnées actuelles.
- Nous recevons les données sur les coassureurs ou les personnes assurées par l'intermédiaire de notre preneur d'assurance, à moins que nous ne puissions les collecter directement auprès de ces personnes. Nous collectons par exemple, le nom, l'adresse et la date de naissance. Nous collectons les données nécessaires pour le sinistre directement auprès de la personne concernée.
- Nous obtenons des informations sur les personnes ou les bénéficiaires de la part de notre preneur d'assurance, par exemple le nom, l'adresse et la date de naissance pour pouvoir contacter la personne concernée en cas de sinistre.
- En ce qui concerne l'assurance automobile, nous obtenons les données d'un détenteur divergent de la part de notre preneur d'assurance et des bureaux d'enregistrement, par exemple le nom, les coordonnées, les données relatives au véhicule et la date de naissance.
- Nous pouvons obtenir des informations sur les garants, les prêteurs, les bailleurs de fonds, les garants, les cautions et les détenteurs de créances auprès de notre preneur d'assurance. À l'inverse, il se peut que nous obtenions de leur part les données sur le preneur d'assurance, en particulier les coordonnées et les informations sur le risque concerné.
- Nous obtenons des données relatives aux témoins de la part de nos preneurs d'assurance ou de tiers impliqués, par exemple les services de renseignement et répressifs. Nous obtenons ainsi le nom, les coordonnées et les informations relatives aux faits.

– Nous obtenons également des données concernant votre personne par l'intermédiaire de votre agent compétent, par exemple dans le cadre de la réception de la demande.

Finalités et bases juridiques du traitement des données

Nous traitons vos données à caractère personnel dans le respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD), de la Loi fédérale allemande sur la protection des données (BDSG), des dispositions pertinentes de la loi allemande sur les contrats d'assurance (VVG) et des autres lois applicables. En outre, notre société s'est engagée à respecter le

« Code de conduite relatif au traitement des données à caractère personnel par le secteur allemand des assurances

» qui précise les lois susmentionnées pour le secteur des assurances. Vous pouvez les consulter sur Internet à l'adresse www.zurich.de/datenschutz.

Si vous soumettez une demande de couverture d'assurance, nous avons besoin des informations que vous avez fournies pour la conclusion du contrat et l'évaluation du risque que nous devons prendre en charge. Si le contrat d'assurance est conclu, nous traitons ces données pour exécuter la relation contractuelle, par exemple pour l'établissement de la police ou la facturation.

Nous avons besoin d'informations sur les dommages, par exemple, pour pouvoir vérifier si un sinistre s'est produit et connaître le montant du dommage.

La conclusion ou l'exécution du contrat d'assurance ainsi que le traitement du sinistre sont impossibles sans traitement de vos données à caractère personnel.

Nous avons également besoin de vos données à caractère personnel pour produire des statistiques spécifiques à l'assurance, par exemple pour développer de nouveaux tarifs ou pour satisfaire aux exigences réglementaires. Nous utilisons les données de tous les contrats conclus avec une société Zurich pour examiner l'ensemble de la relation client, par exemple en termes de conseil, d'ajustement ou d'avenant du contrat, de décisions de traitement de faveur ou de communication d'informations exhaustives.

La base juridique de ces traitements de données à caractère personnel pour des finalités précontractuelles et contractuelles ainsi que le traitement des dommages est l'article 6 (1) b) du RGPD. Dans la mesure où des catégories particulières de données à caractère personnel (par exemple, vos données de santé lors de la conclusion d'un contrat d'assurance vie) sont nécessaires, nous obtenons votre consentement conformément à l'article 9 (2) a) en lien avec l'article 7 du RGPD. Si nous réalisons des statistiques avec ces catégories de données, cela a lieu sur la base de l'article 9 (2) du RGPD en lien avec l'article 27 de la BDSG.

Nous traitons également vos données afin de protéger nos intérêts légitimes ou ceux de tiers (article 6 (1) f) du RGPD). Cela peut notamment être nécessaire

- pour garantir la sécurité et l'exploitation informatiques,
- pour comprendre l'ensemble de votre relation client avec les entreprises du groupe Zurich en Allemagne,
- pour promouvoir nos propres produits d'assurance et d'autres produits des entreprises du groupe Zurich et de leurs partenaires de collaboration, dans la mesure où cela est légalement autorisé,
- pour prévenir et comprendre les infractions pénales, nous utilisons en

particulier des analyses de données pour détecter les faits pouvant indiquer les fraudes à l'assurance.

- pour la réalisation d'audits à l'échelle du groupe (par exemple, des audits réalisés par le service d'audit interne du groupe),
- à des fins statistiques,
- pour le traitement des données de tiers en faveur desquels un contrat a été conclu (par exemple, des assurés) dans le cadre de l'établissement et de l'exécution de la police d'assurance,
- à des fins de rémunération vis-à-vis de nos intermédiaires.

En outre, nous traitons vos données à caractère personnel pour respecter des obligations légales telles que des exigences réglementaires, des obligations commerciales et fiscales de conservation ou notre obligation de conseil. Dans ce cas, les dispositions légales applicables en lien avec l'article 6 (1) c) du RGPD servent de base juridique pour le traitement des données.

Si nous souhaitons traiter vos données à caractère personnel pour une finalité non mentionnée ci-dessus, nous vous en informerons au préalable conformément aux dispositions légales.

Catégories de destinataires des données à caractère personnel

Réassureur :

Nous assurons les risques que nous prenons en charge auprès de compagnies d'assurances spécialisées (réassureurs). À cette fin, il peut être nécessaire de transmettre vos données relatives au contrat et, le cas échéant, au dommage à un réassureur afin que celui-ci puisse se faire une idée du risque ou du sinistre.

En outre, il est possible que le réassureur assiste notre entreprise, en raison de son expertise particulière, pour ce qui est de l'évaluation des risques ou des dommages et de l'examen des procédures. Nous ne transmettons vos données au réassureur que dans la mesure nécessaire à l'exécution de notre contrat d'assurance conclu avec vous ou dans la mesure nécessaire à la sauvegarde de nos intérêts légitimes.

Agent :

Si vous êtes suivi par un agent en ce qui concerne vos contrats d'assurance, votre agent traite les données relatives à la demande, au contrat et au dommage nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat. Notre entreprise transmet également ces données aux agents qui vous suivent, dans la mesure où ceux-ci ont besoin d'informations sur votre suivi et votre conseil en matière d'assurance et de services financiers.

Traitement des données au sein du groupe :

Les entreprises spécialisées ou les secteurs de notre groupe d'entreprises exécutent de manière centralisée certaines tâches de traitement des données pour les entreprises affiliées au groupe Zurich.

Dans la mesure où un contrat d'assurance est conclu pour une ou plusieurs entreprises de notre groupe, vos données peuvent être traitées de manière centralisée par une entreprise du groupe, par exemple pour la gestion centralisée des données d'adresse, le service client téléphonique, le traitement des contrats et des dommages, l'encaissement et le décaissement ou le traitement commun du courrier. L'aperçu des prestataires de services du groupe Zurich Allemagne dans sa version actuelle sur notre site Internet à l'adresse www.zurich.de/datenschutz/dienstleisterliste, vous présente les entreprises qui effectuent un traitement centralisé des données.

Prestataire externe :

Pour remplir nos obligations contractuelles et légales, nous avons recours à des prestataires de services externes.

Vous pouvez consulter la liste des sous-traitants et des prestataires de services auxquels nous faisons appel dans le cadre de relations commerciales qui ne sont pas seulement temporaires dans l'aperçu des prestataires de services du groupe Zurich Allemagne dans sa version en vigueur sur notre site Internet à l'adresse www.zurich.de/datenschutz.

Autres destinataires :

En outre, nous pouvons transférer vos données à caractère personnel à d'autres destinataires, tels que les autorités pour remplir les obligations de notification légale (par exemple, les organismes de sécurité sociale, les autorités fiscales ou les services répressifs).

Durée de conservation des données

Nous effaçons vos données à caractère personnel dès qu'elles ne sont plus nécessaires aux fins susmentionnées. Il peut arriver que les données à caractère personnel soient conservées pendant toute la durée pendant laquelle des réclamations peuvent être formulées à l'encontre de notre société (délai de prescription légal de trois ans ou jusqu'à trente ans). Nous conservons également vos données à caractère personnel dans la mesure où nous y sommes tenus par la loi. Les obligations correspondantes de fournir des preuves et de tenir des registres découlent, entre autres, du code de commerce, du code des impôts et la loi sur le blanchiment d'argent. Les délais de conservation s'évaluent alors à dix ans au maximum.

Droits des personnes concernées

Vous pouvez demander des informations sur les données conservées sur votre personne à l'adresse mentionnée ci-dessus. En outre, sous certaines conditions, vous pouvez demander la rectification ou

L'effacement de vos données. Vous pouvez également bénéficier d'un droit à la limitation du traitement de vos données et d'un droit de restitution des données que vous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

Droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel à des fins promotionnelles sans donner de motif. Si nous traitons vos données pour sauvegarder des intérêts légitimes, vous pouvez vous opposer à ce traitement pour des raisons liées à votre situation particulière. Nous ne traiterons alors plus vos données à caractère personnel, à moins que nous puissions prouver qu'il existe des motifs légitimes et impérieux de procéder à ce traitement qui l'emportent sur vos intérêts, droits et libertés, ou si le traitement a pour objectif de constater, d'exercer ou de défendre des droits légaux.

Si des données personnelles sont traitées en raison de votre consentement, vous avez le droit de révoquer ce consentement à tout moment de manière informelle avec effet pour l'avenir, par exemple par e-mail aux adresses de contact ci-dessus.

Droit de recours

Vous avez la possibilité de formuler une réclamation auprès du délégué à la protection des données mentionné ci-dessus. Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle de la protection des données. L'autorité de contrôle de la protection des données qui est responsable pour nous :

Hessische Datenschutzbeauftragte

(Délégué à la protection des données de Hesse), Boîte postale 31 63,
65021 Wiesbaden

Système de notification et d'information du secteur des assurances

Lors de la conclusion d'un contrat d'assurance ou dans le cadre de la gestion des sinistres dans une assurance de biens, de responsabilité civile ou d'automobile, nous transférons des données sur l'objet assuré (données d'identification du véhicule ou adresse du bâtiment) ainsi que des informations concernant votre personne (nom, prénom, date de naissance, adresse, adresses antérieures) à informa HIS GmbH (demande HIS). Sur la base de ces données, informa HIS GmbH vérifie si, pour votre personne et/ou votre objet assuré, des informations pouvant indiquer un risque accru ou une irrégularité dans un sinistre sont sauvegardées dans le « Système de notification et d'information du secteur des assurances » (HIS). Ces informations ne peuvent être disponibles qu'en cas de notification préalable d'une compagnie d'assurance au HIS (avis HIS) au sujet de laquelle vous avez peut-être été informé séparément par la compagnie d'assurance qui a procédé à la notification. Les données enregistrées dans le HIS à la suite d'un avis HIS sont transmises par informa HIS GmbH à nous, la compagnie d'assurance qui en fait la demande.

Vous trouverez des informations détaillées sur informa HIS GmbH conformément à l'article 14 du RGPD, à savoir des informations sur la finalité commerciale, sur les finalités de conservation des données, sur les destinataires des données, le droit d'auto-déclaration, le droit à l'effacement ou de rectification, etc., à l'adresse suivante :

www.informa-his.de

Transfert de données vers un pays tiers

Si nous transférons des données à caractère personnel à des prestataires de services situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE), le transfert n'a lieu que si la Commission européenne a confirmé que le pays tiers dispose d'un niveau de protection des données adéquat ou s'il existe d'autres garanties appropriées en matière de protection des données (telles que des dispositions internes contraignantes en matière de protection des données de l'entreprise ou des clauses contractuelles types de l'UE). Des informations détaillées à ce sujet ainsi que sur le niveau de protection des données de nos prestataires de services dans les pays tiers sont disponibles dans l'aperçu des prestataires de services du groupe Zurich Allemagne sur notre site Internet à l'adresse :

www.zurich.de/datenschutz/dienstleisterliste

Mise à jour des déclarations de confidentialité

Ces déclarations de confidentialité peuvent être adaptées ultérieurement en raison de modifications, par exemple, de dispositions légales. Une version à jour de ces déclarations ainsi que des prestataires dans le cadre de relations commerciales qui ne sont pas seulement temporaires, est à votre disposition, classée par entreprise, à l'adresse :

www.zurich.de/datenschutz.

Informations sur les clients pour les contrats dans les transactions commerciales électroniques

1. Quelles sont les étapes techniques qui mènent à la conclusion du contrat ?

Vous serez guidé vers la conclusion d'un contrat en ligne en plusieurs étapes sur le parcours de vente en ligne. Seulement en cliquant sur le bouton qui mène à la conclusion du contrat ou à la réservation, le contrat d'assurance est conclu.

Avant de cliquer sur le bouton susmentionné, vous devez donc toujours vérifier vos entrées et corrigez-les si nécessaire, les corriger. Pour cela, veuillez utiliser la navigation sur l'itinéraire en ligne pour revenir à l'endroit souhaité.

Si vous ne voulez pas de l'assurance, vous pouvez la supprimer en cliquant sur le bouton "Supprimer l'assurance".

Avant de cliquer sur le bouton qui mène à la conclusion du contrat ou à la réservation, vous recevrez les documents du contrat sous forme de texte afin que vous puissiez les sauvegarder et les récupérer de façon permanente.

Veuillez également noter les options de paiement qui vous sont offertes avant la conclusion du contrat, qui sont indiquées sur l'itinéraire de vente, ainsi que les informations sur la protection des données, que vous trouverez dans les documents contractuels.

2. Les inscriptions effectuées peuvent-elles être modifiées avant la fin de la l'assurance soit modifiée ?

Si vous n'êtes pas sûr d'avoir saisi les bonnes informations par- tout, vous pouvez vérifier et modifier vos données à tout moment avant et les changer. Pour ce faire, veuillez utiliser la navigation pour se rendre à l'endroit requis. Si vous décidez que vous ne voulez pas de l'assurance après tout, vous pouvez cliquer sur le bouton rouge "Supprimer l'assurance" dans la navigation.

3. Vos données contractuelles seront-elles sauvegardées ?

Les données contractuelles que vous saisissez seront conservées par Zurich Insurance Europe AG. En ce qui concerne les autres stockages, veuillez-vous référer à la liste des prestataires de services qui figure également dans les documents contractuels. Les données seront traitées pour le et l'exécution du contrat d'assurance et utilisé. Vous pouvez obtenir des informations par téléphone (+49 (0)221 7715-7733) ou e-mail service-booking@de.sedgwick.com pour obtenir des informations sur votre couverture d'assurance.

4. Dans quelle langue le contrat est-il conclu ?

La langue du contrat est le français. Veuillez donc saisir vos données client en français dans le cadre de la conclusion en ligne du contrat.

Booking.com

Booking.com Distribution B.V. (BDBV)

Conditions de service

Nous souhaiterions vous faire part de nos services.

1. Qu'est-ce que BDBV?

Booking.com Distribution B.V. (BDBV) est une société constituée aux Pays-Bas et qui agit en tant que représentant autorisé et intermédiaire en assurance. BDBV agit en tant que distributeur d'assurance à l'égard de Booking.com B.V. (qui fait partie du groupe Booking.com Holdings Inc.).

Enregistrement aux Pays-Bas

Booking.com Distribution B.V. est inscrite à la Chambre de commerce des Pays-Bas/Kamer van Koophandel (numéro d'inscription : 80456243).

Adresse administrative:

Booking.com Distribution B.V. ("BDBV")
Oosterdokskade 163
1011 DL, Amsterdam
Pays-Bas

2. Quels produits proposons-nous?

BDBV est un représentant autorisé et intermédiaire en assurance proposant des produits exclusivement pour l'assureur ci-dessous:

- Zurich Insurance Europe AG.

3. Quel service proposons-nous?

BDBV est un intermédiaire qui ne fournit pas de conseils:

- lorsque nous vous fournissons l'accès à des produits d'assurance appropriés, BDBV agira en tant que votre distributeur ; et
- lorsque nous gérons les paiements de primes spécifiques à des produits dus à l'assureur, BDBV agira en tant que représentant de l'assureur.

BDBV ne vous fournira pas de conseils ou de recommandations concernant des produits d'assurance, des services associés ou des éléments connexes.

Avant l'achat de l'un des produits distribués par BDBV, nous mettons à votre disposition des informations spécifiques aux produits pour que vous les examiniez et pour vous permettre de décider comment procéder. De votre côté, vous fournirez également des informations spécifiques pour permettre à BDBV d'établir et de faire une offre.

Booking.com B.V. et BDBV, une société sœur de Booking.com B.V., doivent utiliser et partager certaines données personnelles pertinentes pour l'assurance, vous concernant en tant que titulaire potentiel ou réel de la police, et concernant les bénéficiaires d'une police, les membres de la famille, les requérants et toute autre partie impliquée dans une déclaration de sinistre.

- Pour proposer des offres, organiser la couverture d'assurance et gérer les déclarations de sinistres:
 - (i) certaines données personnelles que vous fournissez lors du processus de réservation sur Booking.com (« Informations d'ordre général) peuvent être partagées par Booking.com avec BDBV ; et
 - (ii) il peut vous être demandé de fournir des informations supplémentaires, telles que les noms des membres de la famille ou d'autres bénéficiaires ou des renseignements concernant un sinistre (« Informations spécifiques à l'assurance »).
- Lorsque vous déclarez un sinistre en vertu d'une police d'assurance, votre déclaration sera directement traitée par l'assureur. Cela signifie que vous devrez fournir des données personnelles pour déclarer un sinistre directement à l'assureur. Vous serez tenu informé(e) en conséquence au moment de la collecte de vos informations. Lorsque votre sinistre est traité par l'assureur, Booking.com peut recevoir des informations concernant le statut de votre déclaration afin de vous fournir des services d'assistance de manière appropriée.

Booking.com B.V. et BDBV sont collectivement responsables de la collecte d'Informations spécifiques à l'assurance et de certains traitements ultérieurs, y compris de leur transmission à BDBV. De son côté, BDBV agit en tant que seul contrôleur pour tout traitement qu'elle réalise des données en dehors des systèmes de Booking.com B.V. Pour de plus amples informations concernant le traitement de vos informations collectées dans le cadre des produits d'assurance, et pour savoir comment contacter Booking.com B.V., veuillez consulter la [charte de confidentialité de Booking.com](#). Veuillez contacter Booking.com B.V. si vous souhaitez en savoir plus concernant la relation entre Booking.com B.V. et BDBV dans le cadre du traitement de vos Informations spécifiques à l'assurance ou si vous souhaitez exercer vos droits concernant vos données personnelles collectées via les sites Internet et applications Booking.com dans le cadre des services d'assurance.

4. Quelle relation entretenons-nous avec l'assureur?

Lorsque nous organisons la distribution de produits au nom des assureurs, BDBV ne perçoit pas de rémunération de votre part, mais le cas échéant, l'assureur peut fournir à BDBV un ou plusieurs des modes de rémunération suivants:

- un pourcentage de commission sur la prime totale perçue (pour chaque produit) ; et
- une part des bénéfices (sur la base des performances de chaque produit).

5. Par quelle autorité sommes-nous réglementés?

BDBV est autorisée et réglementée par l'Autorité des marchés financiers des Pays-Bas/Autoriteit Financiële Markten, numéro de licence 12047723. BDBV possède une licence pour agir en tant qu'intermédiaire (bemiddelaar) et une licence pour agir en tant que représentant autorisé (gevolmachtigde agent), chacune étant destinée aux catégories de produits d'assurance suivantes:

- (1) assurance non-vie de particuliers (schadeverzekering particulier) ; et
- (2) assurance non-vie commerciale (schadeverzekering zakelijk).

6. Que faire si vous avez une plainte ou une demande liée à la confidentialité?

Si vous souhaitez enregistrer une **plainte**, vous pouvez :

Nous écrire à :

**Booking.com Distribution B.V. Postbus
1639, 1000 BP Amsterdam Pays-Bas**

(veuillez indiquer le numéro de police du produit)

Envoyez-nous un e-mail à l'adresse :

bdbvinsurance@booking.com

(veuillez indiquer le numéro de police du produit)

Si nous ne pouvons pas résoudre votre plainte, vous pourriez être en droit de la soumettre au Médiateur financier/une entité équivalente dans votre pays respectif :

- **Pays-Bas** - Vous pouvez soumettre votre plainte à l'Institut en charge des plaintes liées aux services financiers/Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, ici : <https://www.kifid.nl/klacht-indienen/> (en néerlandais) ou <https://www.kifid.nl/file-a-complaint/> (explication en anglais).
- **Autres pays de l'Espace économique européen (EEE)** - <https://www.ombudsman.europa.eu/fr/european-network-of-ombudsmen/members/all-members>

Confidentialité (droits/demande de la personne concernée) :

Si vous souhaitez exercer l'un de vos droits en tant que personne concernée dans le cadre du traitement de vos informations personnelles, veuillez consulter la [charte de confidentialité de Booking.com](#), section « **Pouvez-vous contrôler les données personnelles que vous avez partagées avec Booking.com ?** ».

<https://www.booking.com/content/privacy.fr.html>

7. Sommes-nous couverts par un régime d'indemnisation?

Pour les clients au sein de l'EEE:

Il n'y a actuellement aucune harmonisation ou mise en œuvre standard des Régimes de garantie des assurances (RGA) au sein de l'EEE. Pour les clients de l'EEE, nous vous conseillons de contacter votre autorité de régulation financière pour de plus amples informations concernant l'existence d'un RGA local et sur la façon d'y accéder.