

Ce document est composé de deux parties :

Partie I : La page de Revolut Bank UAB ;

Partie II : La page de Revolut Bank S.A.

Si vous êtes concernés par la migration vers Revolut Bank S.A., faites défiler la page jusqu'aux conditions pertinentes pour votre situation.

Partie I:

Revolut Bank UAB - French Branch - Conditions générales



METAL ASSURANCE VOYAGE

TÉLÉCHARGER

COMMENT NOTRE PROTECTION FONCTIONNE-T-ELLE ?

UNE PROTECTION EST FOURNIE POUR DE NOMBREUX ÉVÉNEMENTS IMPRÉVUS QUI PEUVENT SURVENIR AVANT OU PENDANT VOTRE VOYAGE.

La protection voyage de XCover.com est notre partenaire Revolut, sous le nom commercial de Cover Genius Europe B.V.

Elle protège vous pour divers événements tels que les urgences médicales, les départs retardés et valise La protection médicale couvre vous en cas de maladie ou de blessure en voyageant à l'international, y compris avec la Covid-19. Cette politique ne couvre pas les maladies ou les blessures préexistantes au moment de la réservation.

Vous êtes protégé jusqu'à 30 jours pour les voyages achetés avec votre plan Revolut Metal.

Ceci est un résumé général. Votre certificat et les conditions de la police indiqueront tous les détails de votre protection, les limites et franchise.

RÉSUMÉ DE VOTRE PROTECTION

Tous les avantages s'appliquent par bénéficiaire, sauf en cas de l'avantage « Hébergement d'urgence en cas d'interruption de voyage ».

LA PROTECTION CONTRE L'ANNULATION DE VOYAGE VOUS COUVRE SI...

- ✓ Vous devez annuler votre voyage parce que vous ou le titulaire du billet êtes blessé(e) ou subissez une maladie, y compris les annulations liées à la Covid-19.

LA PROTECTION CONTRE LES INTERRUPTIONS DE VOYAGE VOUS COUVRE SI...

- ✓ Vous devez interrompre ou écourter votre voyage parce que vous ou le titulaire du billet tombez malade ou êtes blessé(e), y compris avec la Covid-19.

LA PROTECTION MÉDICALE VOUS COUVRE SI...

- ✓ Vous-même ou un titulaire de billet avez besoin d'un traitement médical urgent ou non planifié pour une maladie (y compris le Covid-19) ou d'une blessure, lors d'un voyage à l'international.

LA PROTECTION DES BAGAGES VOUS COUVRE SI...

- ✓ Vos biens personnels, y compris l'électronique, sont accidentellement endommagés, détruits ou volés pendant votre voyage.
- ✓ Vos bagages sont retardés ou perdus en transit.

LA PROTECTION CONTRE LES ÉVÉNEMENTS SPORTIFS MANQUÉS VOUS COUVRE SI...

- ✓ Vous, un détenteur de billet ou un membre de votre famille tombez malade (y compris Covid-19) ou êtes blessé et devez manquer un événement sportif.
- ✓ Votre événement est annulé par le transporteur en raison du mauvais temps.

LA PROTECTION DE LA RESPONSABILITÉ PERSONNELLE VOUS COUVRE SI...

- ✓ Vous êtes responsable de la maladie, de la blessure ou du décès d'une autre personne.

✓ Vous êtes responsable des dommages causés à des biens qui ne vous appartiennent pas.

LA PROTECTION CONTRE LES RETARDS LORS DE VOYAGE VOUS COUVRE SI...

✓ Votre voyage est retardé en raison d'un catastrophe naturelle, retard du transporteur ou accident de la circulation.

LISTE DES PRESTATIONS

La protection inclut les avantages, les limites et franchise...

Prestation	Plafond	Excès
✓ Annulation de voyage - Remboursement des frais de voyage non remboursables, des frais d'annulation et des frais de réinscription en cas d'annulation du voyage.	€5,000.00	10 % (déduits du montant de la demande d'indemnisation) jusqu'à un maximum de 50 €
✓ Interruption de Voyage - Remboursement des frais de voyage non utilisés et non remboursables si votre réservation est écourtée.	€5,000.00	10 % (déduits du montant de la demande d'indemnisation) jusqu'à un maximum de 50 €
✓ Frais de transport supplémentaires si votre voyage est écourté	Billet en classe économique	
✓ Hébergement d'urgence en cas d'interruption du voyage	Un maximum de 200,00 € pour chaque nuit de retard forcé au-delà de l'heure de départ initiale, pour tous les bénéficiaires, pour un maximum de 5 nuit	
✓ Protection médicale	€10,000,000.00	
✓ Frais médicaux d'urgence à l'étranger	Par limite maximale à l'étranger	
✓ Procédure dentaire d'urgence à l'étranger	€300.00	10 % (déduits du montant de la demande d'indemnisation)
✓ Aide à la recherche d'un médecin ou d'un établissement médical	Arrangé par XCover Assist	
✓ Rapatriement médical	Arrangé par XCover Assist	
✓ Recherche et sauvetage	€5,000.00	
✓ Frais d'obsèques à l'étranger ou rapatriement du défunt	Arrangé par XCover Assist	
✓ Retour des personnes à charge	Arrangé par XCover Assist	
✓ Les frais de voyage pour nécessaires pour se retrouver avec un ami ou un membre de la famille hospitalisé	Arrangé par XCover Assist	

Prestation	Plafond	Excès
✓ Protection des bagages - Protection des biens personnels	Max. 1 000,00 € Jusqu'à 250,00 € par article (si vous avez un reçu) Jusqu'à 150,00 € par article (si vous n'avez pas de reçu de vente mais avez une preuve d'achat) Max. 50 % du coût de remplacement de l'article, jusqu'à 150,00 € par article (si vous n'avez pas de reçu de vente ou de preuve d'achat)	10 % (déduits du montant de la demande d'indemnisation) jusqu'à un maximum de 50 €
✓ Retard des bagages de plus de 8 heures - si vous avez un reçu (uniquement pour les voyages aller)	€400.00	
✓ Retard des bagages de plus de 8 heures - si vous n'avez pas de reçu de vente mais avez une preuve d'achat (uniquement pour les voyages aller)	€200.00	
✓ Perte des documents de voyage - coût d'un passeport ou d'un visa d'urgence et frais connexes.	€500.00	
✓ Perte de documents de voyage - valeur restante	Valeur réelle restante	
✓ Protection contre le retard de voyage - Retard de voyage avec frais engagés (après un retard de 8 heures)	100,00 € par heure après un retard de 4 heures. Max. 500,00 €.	
✓ Retard de voyage sans frais engagés (après un retard de 8 heures)	70,00 € par heure après un délai de 4 heures. Maximum de 350,00 €	
✓ Responsabilité personnelle	€1,000,000.00	
✓ Protection en cas de activité manquée - activité sportive	€200.00	
✓ Équipements de sport - Couverture de sport	€1,500.00	
✓ Location d'équipements sportifs - Couverture de sport	€300.00	

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E...

- ✗ Votre demande est liée d'une quelconque manière à une condition médicale préexistante.
- ✗ Si l'événement (à l'origine de votre réclamation) se produit avant que vous n'ayez souscrit au [plan Metal](#), ou aux plans Premium ou Ultra en cas de modification de l'adhésion au plan.
- ✗ Si vous voyagez contre les conseils d'un [médecin](#).

COMMENT FONCTIONNENT LES DEMANDES D'INDEMNISATION ?

Urgences médicales

Veuillez nous contacter dès que possible si vous êtes admis dans l'hôpital car nous pourrions couvrir directement vos dépenses avec l'hôpital.

XCover Assist est là pour vous aider 24h/24 si vous souffrez d'une maladie aiguë ou d'une blessure médicale et avez besoin **d'une attention médicale urgente**.

Veuillez nous contacter au :

- Czechia - [+420 2 34076685](#).
- Denmark - [+45 7 8717314](#).
- Finland - [+358 75 3252490](#).
- Iceland - [+354 5 395067](#).
- Republic of Ireland - [+353 1 6994488](#).
- Lithuania - [+370 700 33005](#).
- Netherlands - [+31 970 1020 4154](#).
- Romania - [+40 31 2296081](#).
- Slovakia - [+421 2 32606285](#).
- Sweden - [+44 23 8144 9963](#).
- Tous les autres pays - [+44 23 8144 9963](#).

Pour accélérer le processus, veuillez avoir les documents pertinents prêts lorsque vous [soumettez votre réclamation](#). Pour les demandes concernant des frais médicaux, vous aurez besoin des justificatifs de ces frais ainsi que d'un certificat médical. Pour un guide étape par étape, visitez notre [Centre d'aide](#).

Exigence de nous contacter

Vous-même ou quelqu'un agissant en votre nom doit nous contacter dès que vous savez que vous serez admis en tant que patient hospitalisé pour au moins une nuit. Si vous ne nous contactez pas dès que vous êtes informé de votre admission et que cela entraîne une augmentation de nos coûts, nous ne paierons que les coûts habituels et raisonnables que nous aurions payés si vous nous aviez contactés immédiatement. Les frais supplémentaires de transport ou d'hébergement ne sont couverts que s'ils sont pré-autorisés par nous.

Assistance médicale non urgente

Pour une assistance médicale non urgente, commencez le processus en visitant notre [Centre de réclamations](#).

Remboursement de vol

Si la compagnie aérienne reprogramme ou annule votre vol, elle vous remboursera ou fournira un avoir. Si elle est annulée dans les 14 jours précédant votre date de départ, vous pourriez être en mesure de demander une indemnisation supplémentaire en vertu du Règlement sur l'indemnisation des passagers aériens (CE n° 261/2004) si votre vol était dans l'UE. Vous pouvez [trouver plus d'informations ici](#).

Pour tout le reste, rendez-vous sur [xcover.com/claim](#) pour commencer votre réclamation.

Pour toutes les réclamations, nous demandons au minimum une description détaillée de l'événement. Pendant le processus de réclamation, nous pouvons [demander des documents](#) tels que factures de réservation et les reçus. Si les documents requis ne nous sont pas fournis, la réclamation pourrait être rejetée ou le statut changé en "En attente".

Vous pourriez également avoir droit à un traitement médical en utilisant votre Carte européenne d'assurance maladie. Pour plus d'informations sur la Carte européenne d'assurance maladie, veuillez visiter la [Commission européenne](#).

RÉSILIER VOTRE POLICE

Votre police sera automatiquement annulée lorsque votre abonnement au plan Metal est annulé ou changé pour un autre type de compte. Il ne peut être annulé autrement.

QUAND SUIS-JE PROTÉGÉ ?

Vous êtes protégé pour les voyages qui commencent et se terminent chez vous, pour une durée maximale de 30 jours.

Pour être protégé, vous devez avoir un abonnement actif au plan Revolut Metal et utiliser ce compte pour payer votre hébergement et le principal moyen de transport commercial ou publicaller-retour vers votre destination, sauf si vous pouvez prouver que votre carte Revolut a été volée. Votre abonnement au plan Revolut Metal doit rester ouvert (sans interruption) à partir de la réservation de votre voyage et vous devez être en mesure de fournir des reçus pour prouver que vous avez utilisé votre plan Revolut Metal pour payer votre voyage et votre hébergement.

Les autres détenteurs de billets sont protégés lorsqu'ils voyagent avec le titulaire du plan Revolut Metal qui a payé le voyage, sauf s'ils sont séparés en raison d'une catastrophe naturelle ou d'une circonstance inévitable.

Pour que les visites soient acceptées comme principal moyen de transport, elles doivent durer plus de deux jours et inclure plusieurs destinations avec des étapes nocturnes.

Si votre carte Revolut est volée et que vous êtes incapable de payer votre voyage avec votre plan Revolut Metal, vous pourriez être protégé. Nous demanderons une preuve que votre compte a été suspendu et exigerons un rapport de police daté dans les 48 heures suivant le vol de votre carte Revolut.

VOS QUESTIONS RÉPONDUES...

Si vous avez des questions sur votre assurance, veuillez vous connecter à votre Compte XCover et consulter notre [Centre d'aide en ligne](#).

Nous avons sélectionné ci-dessous certaines des questions les plus fréquemment posées mais vous en trouverez d'autres sur XCover.com.

- [Comment activer mon Compte XCover ?](#)
- [De quels documents ai-je besoin pour envoyer une demande d'indemnisation ?](#)
- [Comment modifier, résilier ou obtenir le remboursement de ma Protection XCover ?](#)
- [Où trouver les documents relatifs à ma Protection XCover ?](#)
- [Comment envoyer une demande d'indemnisation ?](#)

Rendez-vous sur notre [Centre d'aide en ligne](#) pour la liste complète des questions les plus fréquemment posées.

LIBELLÉ DE LA POLITIQUE

VOS GARANTIES

Votre [certificat](#) et ce libellé décrivent la couverture, les limites, les exclusions et l'excédent.

Vous êtes protégé pour des voyages allant jusqu'à 30 jours, si tous les critères ci-dessous sont remplis :

1. Vous devez utiliser votre plan Revolut Metal pour payer le principal moyen de transport commercial ou public aller-retour vers votre destination. Cela ne s'applique pas si vous utilisez votre voiture personnelle.
2. Vous devez utiliser votre plan Revolut Metal pour payer votre hébergement.
3. Vous devez fournir des reçus ou des relevés prouvant que votre plan Revolut Metal a été utilisé pour payer le principal moyen de transport commercial ou public et l'hébergement.
4. Votre plan Revolut Metal doit rester actif sans interruption à partir du moment où vous réservez votre voyage.
5. Les autres bénéficiaires ne sont couverts que pendant qu'ils voyagent avec le titulaire du plan Revolut Metal qui a payé le voyage, sauf en cas de séparation due à des circonstances inévitables.

Vous êtes couvert uniquement si le voyage commence et se termine dans une période de 30 jours, sauf prolongation due à des circonstances inévitables. Le voyage doit être prévu pour commencer et se terminer à votre domicile.

Veuillez noter : En cas de perte ou de vol de votre carte Revolut, si vous êtes dans l'incapacité d'effectuer un paiement ou une réservation préalable, nous renoncerons à l'exigence de payer ou de réserver à l'avance le transport principal et l'hébergement avec votre plan Revolut Metal. Vous devez prouver que votre compte a été suspendu et, en cas de vol, fournir un rapport de police. Nous pourrions également demander d'autres preuves.

ANNULATION DU VOYAGE

Nous vous rembourserons pour :

- Les frais de voyage annulés non liés aux vols, non remboursables, les frais d'annulation et les frais de réservation à nouveau.
- Les frais de vol annulés non remboursables, les frais d'annulation et les frais de réservation à nouveau.

VOUS ÊTES PROTÉGÉ.E SI...

Vous ou un détenteur de billet devez annuler ou reporter votre voyage en raison de l'une des raisons suivantes :

1. maladie, blessure ou décès (y compris Covid-19) de vous-même ou d'un détenteur de billet. Un [médecin](#) doit confirmer la nécessité médicale d'annuler le voyage en cas de maladie ou de blessure.

2. Si un proche parent / membre de la famille qui ne voyage pas avec vous est blessé ou tombe malade, y compris de la Covid-19. La condition doit être considérée comme mettant la vie en danger par un médecin ou nécessitant une hospitalisation.
3. Votre domicile devient soudainement et imprévu inhabitable.
4. Vous (ou un détenteur de billet) êtes convoqué à une procédure judiciaire pendant votre voyage.
5. En raison d'un catastrophe naturelle ou conditions météorologiques défavorables événement le transporteur de voyage annule le voyage, vous laissant hors de poche ou avec un retard de plus de 24 heures consécutives. Si vous parvenez à rejoindre votre destination initiale par un autre moyen pendant les dates prévues du voyage, nous vous rembourserons pour :
 1. Les frais existants ou supplémentaires, tels que l'hébergement, que vous devez payer et qui ne peuvent pas être récupérés auprès du fournisseur de voyage.
 2. Le coût nécessaire du transport alternatif dans une classe de service similaire ou inférieure à celle pour laquelle vous étiez initialement réservé avec votre transporteur.
 3. Le coût de tout hébergement prépayé perdu en raison de votre arrivée tardive.
6. Vous ou une compagnon de voyage est impliqué dans un accident de la circulation à la date de départ et :
 1. nécessite des soins médicaux ;
 2. ou que le véhicule doit être réparé parce qu'il n'est pas sûr de l'utiliser.
7. Vous ou un compagnon de voyage êtes licenciés involontairement et avez reçu un avis de licenciement après la réservation de votre voyage. Les conditions suivantes doivent être remplies :
 1. Le chômage ne doit pas être de votre faute ni de celle de votre compagnon de voyage.
 2. L'emploi doit avoir été permanent et non temporaire.
 3. L'emploi doit avoir duré au moins 12 mois avant le chômage.
8. Vous ou un compagnon de voyage obtenez un nouvel emploi permanent et rémunéré après la réservation de votre voyage. Votre présence au travail doit être requise pendant les dates de voyage initialement prévues.
9. Vous, votre conjoint ou le domicile principal d'un compagnon de voyage doit être relocalisé de manière permanente d'au moins 150 km en raison d'une mutation de votre employeur après la réservation de votre voyage. La notification du transfert doit également être faite après la réservation de votre voyage.
10. Vous ou un détenteur de billet êtes des premiers intervenants actifs et êtes appelés à fournir de l'aide ou des secours suite à une urgence pendant les dates initialement prévues pour le voyage.
11. Vous, un compagnon de voyage ou un membre de la famille servant dans les forces armées êtes rappelés pour un service actif pendant votre voyage.
12. Vous manquez au moins la moitié de votre voyage en raison de l'un des éléments suivants :
 1. Un retard du transporteur de voyage (cela n'inclut pas l'annulation du transporteur de voyage avant la journée de votre départ).
 2. Une grève ou action industrielle, sauf menace ou annonce antérieure à la date de réservation de votre voyage.
 3. Une catastrophe naturelle.
 4. Les routes sont fermées ou impraticables en raison de conditions météorologiques graves.
 5. Troubles civils, sauf s'ils atteignent le niveau de risque politique.
13. Vous ou le détenteur du billet avez vos documents de voyage nécessaires tels que documents volés ou perdus. Vous devez faire des efforts diligents et fournir la preuve de votre tentative d'obtenir des documents de remplacement documents qui vous permettraient de respecter les dates de voyage initialement prévues.
14. Un membre de la famille ou votre animal de service décède à partir de la date de début indiquée sur votre certificat.
15. Vous ou un compagnon de voyage êtes médicalement incapables de recevoir une vaccination requise pour l'entrée dans une destination.
16. Vous ou un compagnon de voyage recevez une notification légale pour assister à une procédure d'adoption pendant votre voyage.
17. Vous ou un compagnon de voyage ne pouvez pas commencer votre voyage comme prévu car l'un de vous doit être mis en quarantaine. La quarantaine doit être causée par une maladie contagieuse (y compris la Covid-19). Si la quarantaine est due à une épidémie ou pandémie (y compris Covid-19), il doit être spécifiquement et individuellement désigné par son nom dans un ordre ou une directive pour être placé en quarantaine.

Pour les réclamations liées à Covid-19, notre équipe de réclamations exigera un test PCR comme preuve.

Si vous écoutez votre voyage, vous serez payé en fonction du nombre de jours inutilisés que vous avez restants, sans inclure les montants récupérables ou récupérés auprès de tiers tels que les compagnies aériennes, les agents de réservation et les fournisseurs de voyages.

VOUS (OU TOUT AUTRE DÉTENTEUR DE BILLET) N'ÊTES PAS COUVERT...

1. Pour toute exclusion listée sous « Exclusions générales ».
2. Pour le coût de tout test médical ou certificat.

3. Pour la présence à une procédure judiciaire si c'est dû à votre profession (par exemple, si vous assistez en tant qu'avocat, greffier, témoin expert, agent des forces de l'ordre ou autre profession similaire).
4. Si votre compagnie aérienne ou transporteur annule votre vol avant le jour de votre départ. Si la compagnie aérienne reprogramme ou annule votre vol, la compagnie aérienne vous remboursera ou fournira un avoir. Si l'annulation a lieu dans les 14 jours précédant votre date de départ, vous pouvez être en mesure d'obtenir une compensation supplémentaire en vertu du Règlement sur l'indemnisation des passagers aériens (CE n° 261/2004). Vous pouvez [trouver plus d'informations ici](#).
5. Si vous devez vous mettre en quarantaine et que l'ordre de quarantaine est appliqué :
 1. à certains segments ou à toute une population, zone géographique, bâtiment ou navire (y compris les restrictions de confinement, de rester chez soi, de rester plus en sécurité à domicile ou d'autres restrictions similaires), ou
 2. en fonction de l'endroit où la personne voyage, y compris le point de départ, le transit et la destination finale.

Ces limitations s'appliquent même si l'ordre ou la directive de quarantaine désigne spécifiquement vous ou un compagnon de voyage par son nom pour être mis en quarantaine.

INTERRUPTION DU VOYAGE

Nous vous rembourserons pour :

- Les coûts de voyage non utilisés, non liés au vol et non remboursables.
- Les coûts de vol non utilisés et non remboursables.
- Les frais supplémentaires d'hébergement et de transport si l'interruption vous oblige à rester à votre destination (ou à l'endroit de l'interruption) plus longtemps que prévu initialement.

VOUS ÊTES PROTÉGÉ.E SI...

Vous ou un détenteur de billet devez interrompre ou abrégé votre voyage pour l'une des raisons suivantes :

1. maladie, blessure ou décès (y compris Covid-19) de vous-même ou d'un détenteur de billet. Un médecin doit confirmer la nécessité médicale d'interrompre le voyage en cas de maladie ou de blessure.
2. Si un proche parent/membre de la famille qui ne voyage pas avec vous est blessé ou tombe malade, y compris avec Covid-19. La condition doit être considérée comme mettant la vie en danger par un médecin ou nécessitant une hospitalisation.
3. Votre [domicile](#) devient soudainement et inopinément [inhabitable](#).
4. Vous (ou un détenteur de billet) êtes convoqué à des procédures judiciaires pendant votre voyage.
5. En raison d'un désastre naturel ou d'un événement météorologique défavorable, le voyage est annulé par le transporteur de voyage, vous laissant hors de poche ou avec un retard de plus de 24 heures consécutives. Si vous parvenez à atteindre votre destination originale d'une autre manière pendant les dates prévues du voyage, nous vous rembourserons pour :
 1. Les frais existants ou supplémentaires, tels que l'hébergement, que vous devez payer et qui ne peuvent pas être récupérés auprès du fournisseur de voyage.
 2. Le coût nécessaire du transport alternatif dans une classe de service similaire ou inférieure à celle pour laquelle vous aviez initialement réservé avec votre transporteur de voyage.
 3. Le coût des hébergements prépayés perdus en raison de votre arrivée tardive.
6. Vous ou un compagnon de voyage êtes impliqué dans un accident de la route et :
 1. avez besoin de soins médicaux ;
 2. ou le véhicule doit être réparé car il n'est pas sûr de l'utiliser.
7. Vous ou un détenteur de billet êtes des premiers intervenants actifs et êtes appelés à fournir une aide ou un secours suite à une urgence pendant les dates initialement prévues du voyage.
8. Vous ou un compagnon de voyage êtes passagers à bord d'un avion, train, véhicule ou navire détourné.
9. Vous, un détenteur de billet ou un membre de la famille en service actif dans les forces armées êtes rappelés au service actif pendant votre voyage.
10. Vous manquez au moins la moitié de votre voyage en raison de l'un des événements suivants :
 1. Un retard du transporteur de voyage (cela n'inclut pas l'annulation du transporteur de voyage avant la date de votre départ).
 2. Une [grève](#) ou action industrielle, sauf si elle a été menacée ou annoncée avant la date de réservation de votre voyage.
 3. Un désastre naturel.
 4. Les routes sont fermées ou impraticables en raison de conditions météorologiques graves.
 5. Des troubles civils, sauf s'ils atteignent le niveau de risque politique.
11. Les documents de voyage requis pour vous ou un détenteur de billet sont volés ou perdus. Vous devez faire des efforts diligents et fournir la preuve de votre tentative pour obtenir des documents de remplacement qui vous permettraient de maintenir les dates initialement prévues du voyage.

12. Un membre de votre famille ou votre animal de service décède pendant votre voyage.
13. Vous ou un compagnon de voyage ne pouvez pas commencer votre voyage comme prévu car l'un ou l'autre doit être mis en quarantaine. La quarantaine doit être causée par une maladie contagieuse (y compris la Covid-19). Si la quarantaine est due à une épidémie ou pandémie (y compris Covid-19), elle doit être spécifiquement et individuellement désignée par son nom dans un ordre ou une directive pour être mise en quarantaine.

Pour les réclamations liées à Covid-19, notre équipe de réclamations exigera un test PCR comme preuve.

Si vous écoutez votre voyage, vous serez indemnisé en fonction du nombre de jours non utilisés qu'il vous reste, sans inclure les montants récupérables ou recouverts auprès de tiers tels que les compagnies aériennes, les agents de réservation et les fournisseurs de voyages.

VOUS (OU TOUT AUTRE DÉTENTEUR DE BILLET) ÊTES EXPRESSÉMENT EXCLUS DE LA GARANTIE...

1. Pour toute exclusion répertoriée sous "Exclusions générales".
2. Pour le coût de tout test médical ou certificat.
3. Pour la participation à une procédure judiciaire si elle est liée à votre profession (par exemple, si vous y assistez en tant qu'avocat, greffier, témoin expert, agent des forces de l'ordre ou autre occupation similaire, cela ne serait pas couvert).
4. Si votre transporteur ou compagnie aérienne annule votre voyage pour quelque raison que ce soit. Cela n'inclut pas les catastrophes naturelles ou les conditions météorologiques défavorables.
5. Si vous devez vous mettre en quarantaine et que l'ordre de quarantaine est appliqué :
 1. à certains segments ou à toute une population, zone géographique, bâtiment ou navire (y compris les restrictions de confinement à domicile, de rester chez soi, de rester plus en sécurité à domicile ou autres restrictions similaires), ou
 2. en fonction de l'endroit où la personne voyage, y compris le point de départ, le transit et la destination finale.

Ces limitations s'appliquent même si l'ordre ou la directive de quarantaine désigne spécifiquement vous ou un compagnon de voyage par son nom pour être mis en quarantaine.

PROTECTION MÉDICALE

Si vous avez besoin de soins médicaux d'urgence, veuillez chercher à obtenir des soins à votre destination. Nous ne sommes pas un fournisseur de soins de santé, mais nous pouvons vous aider avec des options de soins et d'assistance après votre blessure ou maladie.

Veuillez contacter XCover Assist dès que possible en cas de blessure due à un accident, une maladie ou un trouble nécessitant votre hospitalisation en tant que patient hospitalisé ou avant toute organisation de votre rapatriement. Nous ne couvrirons que le traitement en tant que patient hospitalisé si il médicalement nécessaire.

- Vous-même ou quelqu'un agissant en votre nom devez nous contacter avant toute organisation de votre rapatriement. Si nous n'avons pas autorisé et organisé le transport, nous ne paierons qu'à concurrence de ce que nous aurions payé si nous avions pris les dispositions nécessaires. Nous ne prendrons aucune responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas autorisé ou organisé.
- Veuillez contacter XCover Assist dès que possible si vous avez besoin d'être admis à l'hôpital en tant que patient hospitalisé ou si vous avez besoin de recevoir un traitement plus coûteux. Nous pourrions être en mesure de garantir les paiements ou d'organiser une facturation directe dans les limites de votre couverture « Dépenses médicales d'urgence » (sous réserve de l'acceptation par le fournisseur médical).

Nous couvrirons les frais de traitement médical suivants et les dépenses connexes engagées lors de votre voyage à l'étranger si :

- Vous tombez malade (y compris avec la Covid-19) ou subissez une blessure nécessitant un traitement par un praticien médical pour éviter un préjudice grave si cela n'est pas traité avant votre retour à domicile, en tant que patient hospitalisé, en soins de jour ou en consultation externe.
- Nous ne rembourserons que les frais qui sont habituelles et raisonnables conformément aux procédures médicales standard et généralement acceptées. Si nous considérons une réclamation comme inappropriée, nous nous réservons le droit de la refuser ou de réduire le montant que nous payons.

Vos frais médicaux impayés seront réglés après que nous ayons recherché un remboursement par le biais de sources alternatives telles que accords de santé réciproques (communs en Europe mais limités), une assurance médicale privée, la sécurité sociale, l'assurance maladie obligatoire ou tout autre organisme pouvant vous couvrir.

Evacuation médicale, rapatriement médical et vols d'urgence

L'équipe XCover Assist choisira des options de prise en charge telles que l'évacuation médicale, le rapatriement médical et les vols d'urgence pour vous, un accompagnant ou un proche.

Si vous tombez malade ou êtes blessé pendant votre voyage et que votre médecin traitant ainsi que notre équipe médicale estiment que vous êtes suffisamment en état de voyager, nous organiserons votre transport vers votre domicile ou pays de résidence. Votre transport se fera par des services réguliers dans la même classe que votre billet d'origine, sauf indication contraire médicalement nécessaire. Nous pouvons également organiser et payer un accompagnateur médical s'il est jugé médicalement nécessaire.

Le cas échéant, tout remboursement ou crédit de votre vol d'origine sera déduit de tout paiement effectué ou contribuera aux frais de votre transport d'urgence.

Transport médical

Si vous tombez malade ou êtes blessé pendant votre voyage, nous prendrons en charge le transport d'urgence depuis le lieu de l'incident jusqu'à un établissement médical agréé.

Si nous décidons que l'établissement médical où vous êtes transporté ne peut pas vous offrir les soins dont vous avez besoin, nous organiserons et paierons votre transport vers un établissement médical adapté dans le pays où vous vous trouvez ou votre pays d'origine. Vous pouvez également choisir d'être évacué médicalement vers votre pays d'origine si les soins appropriés ne sont pas disponibles.

Nous pouvons également organiser et payer un accompagnateur médical s'il est jugé médicalement nécessaire.

Si vous passez ou êtes censé passer plus de 14 jours en soins hospitaliers et que votre état est stable sur le plan médical, nous organiserons également et prendrons en charge votre transport vers votre pays d'origine.

Frais supplémentaires d'hébergement et de transport

Les frais supplémentaires d'hébergement et de transport vers un établissement médical sont couverts.

- Nous prendrons en charge les frais d'hébergement pour vous et/ou une personne vous accompagnant (ou voyageant depuis votre pays d'origine pour rester avec vous).
- Nous rembourserons vos frais de taxi jusqu'à votre établissement médical.

Nous couvrirons également les frais de transport (dans la même classe de service que celle initialement réservée) pour un ami ou un membre de la famille afin qu'il puisse vous rendre visite si vous êtes hospitalisé pendant plus de 72 heures ou si vous souffrez d'une condition soudainement menaçante pour la vie.

Frais de retour des personnes à charge

Les frais de voyage de vos compagnons de voyage (âgés de 17 ans ou moins ou personnes à charge) sont couverts. Nous prendrons en charge leurs frais de voyage pour retourner à votre résidence principale ou à un lieu de votre choix dans votre pays de résidence.

Nous couvrirons également les frais de voyage (même classe de service que celle initialement réservée) pour qu'un membre adulte de la famille accompagne vos compagnons de voyage si nécessaire.

Vous êtes couvert si...

- le médecin traitant vous informe que vous serez hospitalisé pendant plus de 24 heures, ou si vous décédez pendant votre voyage ; et
- aucun membre adulte de votre famille ne voyage avec vous et n'est en mesure de s'occuper des compagnons de voyage (âgés de 17 ans ou moins ou personnes à charge).

Soins dentaires

Les soins dentaires d'urgence sont couverts si vous avez besoin d'une intervention immédiate pour la douleur ou d'une chirurgie.

Recherche et sauvetage

Nous prendrons en charge les frais des activités de recherche et de sauvetage menées par une équipe de sauvetage professionnelle si :

- vous êtes porté disparu pendant votre voyage ou vous devez être secouru d'une urgence physique dans un endroit isolé ; ou
- une opération gouvernementale n'est pas en cours pour vous secourir ; ou
- si vous ne pouvez pas être atteint par une ambulance terrestre en raison de votre emplacement isolé.

Frais funéraires

Les frais funéraires à l'étranger ou le rapatriement du défunt sont couverts. Nous prendrons les dispositions nécessaires.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E...

1. Pour toute exclusion listée sous « Exclusions générales ».
2. Pour toute réclamation causée par des conditions médicales préexistantes, telles que décrites dans la section « Conditions médicales préexistantes » de la liste des exclusions.
3. Pour tout coût encouru avant votre voyage ou pour tout soin fourni après la fin de votre voyage.
4. Pour tout coût lorsque vous voyagez contre l'avis de votre médecin traitant ou de notre médecin, ou de tout organisme gouvernemental, y compris une autorité gouvernementale locale, une autorité nationale ou l'Organisation Mondiale de la Santé.
5. Pour tout coût encouru parce que le traitement n'est pas médicalement nécessaire pour prévenir des dommages graves avant votre retour à la maison.
6. Pour une utilisation incorrecte des médicaments.
7. S'il était prévisible avant votre voyage qu'une réclamation serait susceptible de survenir pendant votre voyage.
8. Pour toute réclamation résultant de l'utilisation d'un véhicule lorsque vous ou le conducteur de votre véhicule :
 1. N'aviez pas de permis approprié, ou
 2. N'étiez pas autorisé à conduire, ou
 3. Avez enfreint les lois routières applicables.
9. Pour tout soin ou service non urgent en général et ne paiera pas pour les soins et services suivants en particulier :
 1. Chirurgie ou soins esthétiques électifs ;
 2. Examens ou consultations annuels ou de routine ;
 3. Soins de longue durée ;
 4. Traitements des allergies (sauf si elles mettent la vie en danger) ;
 5. Examens, consultations ou soins liés à la perte ou aux dommages des appareils auditifs, prothèses dentaires, lunettes et lentilles de contact ;
 6. Physiothérapie, rééducation ou soins palliatifs (sauf si nécessaire pour vous stabiliser) ;
 7. Traitement expérimental ; et
 8. Tout autre soin médical ou dentaire non urgent.
10. Pour toute réclamation découlant de votre incapacité à obtenir les vaccins, inoculations ou médicaments recommandés avant votre voyage.

CONDITIONS LIÉES AU TRANSPORT MÉDICAL ET À L'ÉVACUATION

1. Vous ou une personne agissant en votre nom devez nous contacter, et nous devons organiser tous les arrangements de transport à l'avance. Si nous n'avons pas autorisé et organisé le transport, nous ne paierons qu'à concurrence de ce que nous aurions payé si nous avions pris les dispositions nécessaires. Nous ne prendrons aucune responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas autorisé ou organisé.
2. Le transport médical doit être médicalement nécessaire.
3. Toutes les décisions concernant votre évacuation doivent être prises par des praticiens médicaux titulaires de licences dans les pays où ils exercent.
4. Vous devez respecter les décisions prises par nos équipes d'assistance et médicales. Si vous ne vous conformez pas, vous nous dégagez effectivement de toute responsabilité et de toute obligation pour les conséquences de vos décisions, et nous nous réservons le droit de ne pas vous fournir de protection.
5. Un ou plusieurs prestataires de transport d'urgence doivent être disposés et en mesure de vous transporter depuis votre emplacement actuel jusqu'à l'hôpital ou établissement médical identifié.
6. Toutes les exigences spéciales pour votre transport doivent être médicalement nécessaires. Par exemple, si plusieurs sièges sont médicalement nécessaires pour votre voyage.

RESPONSABILITÉ PERSONNELLE

VOUS ÊTES PROTÉGÉ.E SI...

1. Vous êtes responsable de la maladie, de la blessure ou du décès d'une autre personne. Cela n'inclut pas les employés, les membres de la famille, vos compagnons de voyage ou les autres détenteurs de billets.
2. Vous êtes responsable des dommages causés à des biens qui ne vous appartiennent pas. Cela n'inclut pas les biens appartenant aux employés, aux membres de la famille, à vos compagnons de voyage ou aux autres détenteurs de billets.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E...

1. Pour toute exclusion énumérée sous "Exclusions générales".

2. Si vous êtes responsable de la maladie, blessure ou décès de tout employé, membre de la famille, compagnon de voyage ou autre détenteur de billet.
3. Si vous êtes responsable des dommages causés aux biens appartenant à tout employé, membre de la famille, compagnon de voyage ou autre détenteur de billet.
4. Si la compensation ou les frais juridiques résultent de :
 1. Toute responsabilité que vous avez assumée en vertu d'un accord, sauf si la responsabilité aurait existé en l'absence d'un tel accord.
 2. Toute responsabilité causée délibérément par vous.
 3. Toute responsabilité causée par quelque chose que vous n'avez pas délibérément fait, mais auriez dû faire.
 4. Toute activité personnelle, commerce, profession ou occupation, la fourniture de biens ou services ou la propriété ou l'occupation de terres ou de bâtiments.
 5. Toute possession, utilisation ou propriété de :
 1. véhicule motorisé ou machine ;
 2. animaux ;
 3. ou armes à feu.
 6. La transmission de toute maladie ou virus transmissible.
 7. Tout bien loué, prêté ou emprunté autre que l'hébergement que vous utilisez pendant votre voyage.
5. Amendes ou dommages exemplaires (amendes visant à punir la personne responsable plutôt qu'à accorder une compensation à la victime).

RETARD LORS DU VOYAGE

Si votre voyage ou celui de votre compagnon de voyage est retardé pour l'une des raisons couvertes énumérées ci-dessous, nous vous rembourserons les dépenses suivantes, moins les remboursements disponibles, jusqu'au montant maximal de l'avantage pour "Retard de voyage" indiqué dans le certificat :

1. Si vous êtes retardé pendant au moins 8 heures, vous serez remboursé pour les dépenses prépayées et les dépenses supplémentaires, y compris les repas, l'hébergement, les communications et le transport. Le retard est calculé en fonction de l'heure d'arrivée à votre destination finale. Vous serez remboursé :
 - Si vous *supportez des frais*, jusqu'à **100,00 € par heure** lorsque vous êtes **retardé de plus de 8 heures**. Vous serez remboursé jusqu'à un **maximum de 500,00 €**. Proof of purchase is required (e.g. credit card/bank statement or payment receipt).
 - Si vous *ne supportez pas de frais*, jusqu'à **70,00 € par heure** lorsque vous êtes **retardé de plus de 8 heures**. Vous serez indemnisé jusqu'à un **maximum de 350,00 €**.
1. Si le retard vous empêche de rejoindre le départ de votre croisière/voyage, les frais de transport nécessaires sont couverts pour vous aider à rejoindre votre croisière/voyage ou à atteindre votre destination.
2. Si le retard vous empêche de prendre votre vol ou train en raison d'un retard des transports publics locaux sur le chemin de l'aéroport ou de la gare de départ, les frais de transport nécessaires sont couverts pour vous aider à atteindre votre destination ou à rentrer chez vous.

VOUS ÊTES PROTÉGÉ EN CAS DE...

1. Un retard de transporteur de voyage.
2. L'annulation d'un transporteur de voyage le jour de votre départ, que ce soit vers votre destination ou vers votre domicile.
3. Une grève, sauf si elle est menacée ou annoncée avant la date de réservation de votre voyage.
4. Un désastre naturel.
5. Des documents de voyage perdus ou volés.
6. Un détournement, sauf s'il s'agit d'un événement terroriste.
7. Des troubles civils, sauf s'ils atteignent le niveau de risque politique.
8. Un accident de la circulation.
9. Un transporteur de voyage vous refuse l'embarquement à vous ou à un compagnon de voyage sur suspicion que vous ou votre compagnon de voyage avez une condition médicale contagieuse (y compris une épidémie ou pandémie telle que la COVID-19). Cela n'inclut pas le refus d'embarquement en raison de votre refus ou de votre incapacité à respecter les règles ou les exigences de voyage ou d'entrée à votre destination.
10. Quarantaine pendant votre voyage en raison d'une exposition à :
 1. Une maladie contagieuse autre qu'une épidémie ou une pandémie ;
 2. Ou une épidémie ou une pandémie (comme la COVID-19), mais seulement lorsque les conditions suivantes sont remplies :
 1. La quarantaine est spécifique à vous ou à un compagnon de voyage, ce qui signifie que vous ou un compagnon de voyage devez être spécifiquement et individuellement désigné par nom dans un ordre ou une directive pour être mis en quarantaine en raison d'une épidémie ou d'une pandémie ;

2. Et la quarantaine ne s'applique pas généralement ou largement :

1. à un segment ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un navire (y compris les mesures de confinement, de restez chez vous, de restez en sécurité à domicile ou d'autres restrictions similaires) ;
2. ou en fonction de, vers ou à travers où la personne voyage.

Cette limitation s'applique même si l'ordre ou la directive de quarantaine désigne spécifiquement vous ou un compagnon de voyage par nom pour être mis en quarantaine.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E...

1. Pour toute exclusion répertoriée sous "Exclusions générales".
2. L'annulation d'un transporteur de voyage avant la date de votre départ.

BIENS PERSONNELS

Vos articles sont protégés, jusqu'aux limites indiquées sur votre certificat pour :

- Le coût de la réparation de l'article personnel endommagé ;
- Le coût de remplacement de l'article personnel perdu, endommagé ou volé par le même article ou un article similaire, réduit de 10 % pour chaque année complète écoulée depuis la date d'achat d'origine, jusqu'à un maximum de réduction de 50 %. La somme que vous pouvez réclamer par article dépendra de la preuve de propriété que vous pouvez fournir. Pour plus d'informations sur la preuve d'achat, veuillez visiter notre [Centre d'aide](#).

Pour les articles sans reçu original ou preuve d'achat, nous ne couvrirons que 50% du coût pour remplacer l'article perdu, endommagé ou volé par un article identique ou similaire.

Veuillez contacter votre compagnie aérienne ou votre fournisseur de voyage si votre biens personnels sont endommagés ou perdus en transit, car ils pourraient être en mesure de vous aider.

VOUS ÊTES COUVERT SI...

- Vos appareils électroniques sont perdus, endommagés ou volés pendant votre voyage.
- Vos objets personnels sont perdus, endommagés ou volés pendant votre voyage.

VOUS (OU TOUT AUTRE DÉTENTEUR DE BILLET) ÊTES EXPRESSÉMENT EXCLUS DE LA GARANTIE...

1. Pour toute exclusion répertoriée sous "Exclusions générales".
2. Si vous ne signalez pas le vol ou la perte d'un téléphone mobile à votre fournisseur de réseau et ne demandez pas le blocage de l'appareil.
3. Si vous ne pouvez pas fournir un rapport de police en cas de vol de l'article.
4. Pour toute charge encourue (comme les factures de téléphone ou les abonnements) ou perte de revenus.
5. Pour les animaux, y compris les restes d'animaux.
6. Pour les voitures, motos, moteurs, avions, embarcations et autres véhicules ainsi que leurs accessoires et équipements connexes.
7. Pour les bicyclettes, skis et snowboards (sauf lorsqu'ils sont enregistrés auprès d'un transporteur de voyage).
8. Pour les aides auditives, les lunettes sur ordonnance et les lentilles de contact.
9. Pour les dents artificielles, prothèses et dispositifs orthopédiques.
10. Pour les fauteuils roulants et autres dispositifs de mobilité.
11. Pour les consommables, médicaments, équipements/fournitures médicaux et périssables.
12. Pour les billets, passeports, actes, plans, timbres et autres documents.
13. Pour l'argent, la monnaie, les cartes de crédit, les billets ou preuves de dette, les instruments négociables, les chèques de voyage, les valeurs, l'or et les clés.
14. Pour les tapis et moquettes.
15. Pour les objets d'antiquité et d'art.
16. Pour les objets fragiles ou cassants.
17. Pour les armes à feu et autres armes, y compris les munitions.
18. Pour les biens immatériels, y compris les logiciels et les données électroniques.
19. Pour les biens destinés à un usage commercial ou professionnel.
20. Pour les biens que vous ne possédez pas.
21. Pour un objet de valeur volé dans un véhicule, verrouillé ou non.
22. Pour biens personnels, lorsqu'ils sont :
 1. Expédiés, sauf avec votre transporteur de voyage;

2. Dans ou sur une remorque de voiture;
 3. Non surveillés dans un véhicule à moteur non verrouillé (à moins qu'il n'y ait des preuves d'une effraction).
23. Pour les biens personnels égarés, perdus ou oubliés alors qu'ils sont en votre possession ou celle d'un compagnon de voyage.

RETARD DES BAGAGES

Si vos bagages sont retardés par un fournisseur de services de voyage pendant votre voyage, nous vous remboursons les dépenses engagées pour les objets essentiels dont vous avez besoin jusqu'à l'arrivée de vos bagages, jusqu'à concurrence de la limite indiquée sur votre certificat. Vous devrez présenter une preuve d'achat (notamment une carte de crédit ou un relevé bancaire). Vous devez également fournir une confirmation du transporteur (ou un rapport d'irrégularité de propriété s'il s'agit d'une compagnie aérienne).

VOUS ÊTES COUVERT SI...

Votre bagage est retardé de plus de 8 heures lors de votre voyage aller.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT SI...

1. Pour toute exclusion répertoriée sous "Exclusions générales".
2. Si vos bagages sont retardés lors de votre retour à la maison.

PERTE DES DOCUMENTS DE VOYAGE

Si votre passeport ou votre visa est perdu, volé ou détruit pendant votre voyage, nous vous rembourserons, jusqu'à la limite indiquée sur votre certificat, pour les éléments suivants :

1. Les frais supplémentaires nécessaires pour les déplacements et l'hébergement, ainsi que les frais administratifs pour l'émission du passeport d'urgence et/ou du visa dont vous avez besoin pour poursuivre votre voyage ou retourner à votre résidence principale ; et
2. Le coût équivalent (basé sur les coûts de remplacement standard actuels) de la période restante de votre passeport qui est perdu, volé ou détruit.

Veillez noter : Vous aurez besoin d'un reçu de l'ambassade ou du consulat confirmant le coût du passeport d'urgence ou du visa de remplacement ainsi qu'un rapport écrit de la police si votre passeport ou visa est volé.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E...

1. Pour toute exclusion répertoriée sous "Exclusions générales".
2. Si vous ne pouvez pas fournir de reçus pour les dépenses réclamées.
3. Pour les pertes causées par des différences de taux de change.
4. Pour les passeports ou visas laissés sans surveillés dans un véhicule à moteur ou dans un lieu public.
5. Pour les frais de transaction en devise étrangère imposés par votre banque ou l'émetteur de votre carte de crédit.
6. Pour le coût de toute mise à niveau, service de pré-vérification ou frais de port.

ACTIVITÉ MANQUÉE - COUVERTURE DE SPORT

Si vous ne pouvez pas participer à une ou plusieurs de vos activités sportives prépayées pendant votre voyage, nous vous rembourserons les coûts non remboursables que vous avez payés pour ces activités, moins les remboursements disponibles, jusqu'à la limite indiquée sur votre certificat. Cette couverture ne s'applique qu'avant le début de l'activité.

VOUS ÊTES COUVERT SI...

1. Vous ou un membre de votre famille qui participe à l'activité tombez malade ou se blesse, ou développez un problème de santé (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique comme le COVID-19). La maladie, la blessure ou l'état de santé doit être suffisamment invalidant pour qu'une personne raisonnable ne participe pas à l'activité et un médecin vous conseille, à vous ou à un membre de votre famille, de ne pas participer à l'activité avant que celle-ci n'ait lieu. Si cela n'est pas possible, un médecin doit vous examiner ou vous consulter, vous ou le membre de votre famille, dans les 48 heures suivant l'activité ou dès que cela est raisonnablement possible, pour confirmer la décision de ne pas y assister.
2. Le membre de votre famille qui ne participe pas à l'activité tombe malade, se blesse ou développe un problème de santé. La maladie, la blessure ou l'état médical doit être considéré comme mettant votre vie en danger par un médecin, nécessiter une hospitalisation ou nécessiter votre prise en charge.
3. En cas de décès.
4. Si un membre de votre famille ou votre animal de service décède dans les 30 jours suivant la date de début prévue de l'activité.

5. Votre activité prépayée est annulée par le fournisseur en raison de conditions météorologiques graves.
6. Votre station de ski ferme 75% ou plus de ses pistes en raison d'un manque ou d'un excès de neige. La fermeture concerne au moins 50 % des heures habituelles d'exploitation pendant le jour où vous avez l'intention d'utiliser les billets de remontée.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E...

1. Pour toute exclusion répertoriée sous "Exclusions générales".

ÉQUIPEMENTS DE SPORT - COUVERTURE DE SPORT

Votre équipement sportif est protégé, jusqu'aux limites indiquées sur votre certificat pour :

- Le coût de réparation de votre équipement sportif endommagé équipement sportif;
- Le coût de remplacement de votre équipement sportif perdu, endommagé ou volé par un article identique ou similaire, réduit de 10 % pour chaque année entière depuis la date d'achat d'origine, jusqu'à un maximum de réduction de 50 %.

VOUS ÊTES COUVERT SI VOTRE ÉQUIPEMENT SPORTIF EST...

- perdu ou endommagé par un fournisseur de voyages.
- volés pendant votre voyage.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- vous devez avoir pris toutes les mesures nécessaires pour conserver votre équipement sportif en sécurité et intact et pour le récupérer ;
- vous devez avoir signalé l'incident et avoir obtenu une copie d'un rapport écrit donnant une description des biens et de leur valeur auprès des autorités locales compétentes, du transporteur de voyage, de l'hôtel ou de l'opérateur des visites dans les 24 heures suivant la découverte du sinistre ; et
- vous devez fournir les reçus originaux ou une autre preuve d'achat des objets perdus. Pour les objets dépourvus de l'original du ticket de caisse ou de la preuve d'achat, nous couvrons jusqu'à 50 % du coût de remplacement de l'objet perdu, endommagé ou volé par un objet identique ou similaire.

VOUS (OU TOUT AUTRE DÉTENTEUR DE BILLET) N'ÊTES PAS COUVERT POUR ...

1. Toute exclusion répertoriée sous "Exclusions générales".
2. Articles autres que l'équipement sportif.
3. Animaux, y compris les restes d'animaux.
4. Voitures, motos, moteurs, drones, avions, embarcations et autres véhicules ainsi que leurs accessoires et équipements connexes.
5. Appareils auditifs, lunettes sur ordonnance et lentilles de contact, sauf s'ils sont spécifiquement conçus pour être utilisés dans un sport particulier.
6. Prothèses et dispositifs orthopédiques, sauf s'ils sont spécifiquement conçus pour être utilisés dans un sport particulier.
7. Fauteuils roulants et autres dispositifs de mobilité, sauf s'ils sont spécifiquement conçus pour être utilisés dans un sport particulier.
8. Propriété non physique, y compris les logiciels et les données électroniques.
9. Biens utilisés à des fins commerciales ou professionnelles.
10. Biens que vous ne possédez pas.
11. Négligence grave ou conduite malveillante entraînant la perte, le vol ou les dommages de votre équipement sportif.
12. Équipement sportif lorsqu'il est :
 1. expédié, sauf avec votre transporteur de voyage;
 2. dans ou sur une remorque de voiture;
 3. ou non surveillé dans un véhicule à moteur non verrouillé (à moins qu'il n'y ait des preuves d'une effraction).

LOCATION D'ÉQUIPEMENTS SPORTIFS - COUVERTURE DE SPORT

Nous remboursons les frais nécessaires à la location d'un équipement sportif de substitution à utiliser pendant votre voyage, jusqu'à concurrence de la limite indiquée sur votre certificat.

VOUS ÊTES COUVERT SI VOTRE ÉQUIPEMENT SPORTIF EST...

- perdu ou endommagé par un fournisseur de voyages lors de votre voyage aller.
- volés pendant votre voyage.

Vous devez avoir fait une déclaration donnant une description du bien auprès des autorités locales compétentes, du fournisseur de voyages, de l'hôtel ou de l'opérateur des visites dans les 24 heures suivant la découverte du sinistre.

VOUS (OU TOUT AUTRE DÉTENTEUR DE BILLET) N'ÊTES PAS COUVERT...

1. Toute exclusion répertoriée sous "Exclusions générales".
2. Pour l'équipement ou les véhicules motorisés.

CONDITIONS

1. Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou réduire un sinistre.
2. Si vous écoutez votre voyage, votre indemnité sera calculée sur la base du nombre de jours non utilisés qu'il vous reste, moins les montants récupérables ou recouverts auprès de tiers tels que les compagnies aériennes, les agents de réservation et les fournisseurs de voyages.
 1. Vous devez informer tous vos fournisseurs de voyage dès que possible dès que vous savez que vous devrez interrompre votre voyage pour une raison quelconque. Nous ne couvrirons aucune perte survenue en raison de votre omission de notifier votre fournisseur de voyage dès que possible.
3. Pour que vos activités sportives soient couvertes, elles doivent être :
 1. Organisées dans le cadre de votre voyage ;
 2. Fournies par une entreprise réglementée ou titulaire d'une licence là où cela est requis ; et
 3. Non interdites par la loi.
4. Vous devez porter tout l'équipement de sécurité recommandé lors de votre participation aux activités sportives pour être éligible à la couverture.
4. Nous pouvons demander un certificat médical lors du processus de réclamation. Nous ne couvrons aucun frais associé à moins qu'un examen médical indépendant de suivi ne soit demandé, pour lequel nous vous rembourserons.
5. Vous ne devez pas avoir voyagé contre les conseils du gouvernement de votre pays de résidence ou contre les conseils des autorités locales à votre destination de voyage.
6. Vous ne devez effectuer aucun paiement, admettre une responsabilité, offrir ou promettre de faire un paiement sans notre consentement écrit.
7. Nous déciderons de la manière de régler ou de défendre une réclamation et pouvons engager des procédures au nom de toute personne couverte par cette police, y compris des procédures pour récupérer tout paiement de réclamation.
8. Nous pouvons reprendre tous les droits dans la défense ou le règlement de toute réclamation et engager des procédures en votre nom pour notre bénéfice contre toute autre partie.
9. Nous pouvons à tout moment payer la responsabilité totale en vertu de la police, après quoi aucun autre paiement ne sera effectué à quelque titre que ce soit.
10. Vous devez aider à obtenir ou à poursuivre une récupération ou une contribution auprès de tout tiers en fournissant toutes les informations que nous demandons.
11. Nous et vous n'avons pas l'intention qu'une clause de ce contrat soit exécutoire par un tiers.
12. Vous devez être résident de l'UE/EEE pour être couvert par cette assurance.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Vous n'êtes pas couvert...

1. Pour les voyages dépassant 30 jours.
2. Si vous êtes en voyage d'affaires ou si vous vous déplacez pour le travail/stages, formations professionnelles ou réunions.
3. Si vous déménagez ou vous installez dans une nouvelle résidence principale ou résidence temporaire ou secondaire.
4. Pour tout montant d'excédent indiqué sur votre certificat.
5. Si vous fermez ou désactivez votre compte Revolut après avoir acheté votre voyage. Cela inclut si vous ré-ouvrez votre compte avant le début de votre voyage.
6. Si vous n'avez pas utilisé votre compte Revolut pour payer le transport principal aller-retour vers votre destination. Cela ne s'applique pas si vous utilisez votre véhicule privé.
7. Si vous n'avez pas utilisé votre compte Revolut pour payer votre hébergement.
8. Pour toute réclamation des autres détenteurs de billets s'ils ne voyagent plus avec le titulaire du compte Revolut ayant réservé le voyage.
9. Pour les réclamations liées aux circuits étant le principal moyen de transport d'une durée inférieure à 2 jours ou ne comportant pas plusieurs destinations avec des arrêts nocturnes.
10. Pour toute réclamation causée par des conditions médicales préexistantes telles que décrites dans la liste des exclusions sous la section "Conditions médicales préexistantes".
11. Si vous voyagez pour recevoir des soins de santé ou un traitement médical de quelque nature que ce soit.

12. Pour toute réclamation découlant de votre non-respect du traitement médical prescrit par votre praticien.
13. Pour tout montant récupérable ou récupéré auprès de tiers, tels que votre compagnie aérienne ou votre agent de voyage.
14. Pour tout traitement ou chirurgie non urgent, y compris les tests exploratoires, qui ne sont pas directement liés à la maladie ou à la blessure ayant entraîné votre admission à l'hôpital.
15. Pour toute réclamation découlant de infections sexuellement transmissibles.
16. Pour les blessures ou décès causés par suicide ou tentatives.
17. Pour les sauts depuis des véhicules, balcons ou bâtiments ou toute autre exposition volontaire à un risque inutile (sauf si votre vie est en danger ou si vous essayez de sauver la vie de quelqu'un).
18. Participation à des sports et activités extrêmes à fort impact en général et aux activités suivantes en particulier :
 1. Toute activité en haute altitude;
 2. BASE jumping ou escalade libre ;
 3. Rafting/kayak au-dessus de rapides de classe V ou canoë au-dessus de rapides de classe III ;
 4. Héli-ski, ski hors-piste ;
 5. Ski ou snowboard dans une zone jugée dangereuse par la direction de la station ;
 6. Combat personnel ou sports de combat ;
 7. Course de taureaux ou activités de rodéo ;
 8. Course, pacer ou essai de vitesse avec tout véhicule motorisé, aéronef ou embarcation autre que les karts ;
 9. Apnée libre à une profondeur supérieure à 10 mètres ou plongée sous-marine à une profondeur supérieure à 30 mètres ;
10. Plongeurs non certifiés, plongée sans un instructeur de plongée certifié.
11. Pour que les activités sportives extrêmes à fort impact qui ne sont pas énumérées ci-dessus soient couvertes, elles doivent être :
 1. Organisées dans le cadre de votre voyage ;
 2. Fournies par une entreprise (si requis par la loi locale, elles doivent être réglementées et/ou titulaires d'une licence) ; et
 3. Non interdites par la loi locale.
12. Vous devez porter tout l'équipement de sécurité recommandé lors de votre participation aux activités sportives pour être éligible à la couverture.
19. Pour toute réclamation découlant de votre implication dans tout acte grossièrement négligent, illégal ou criminel, y compris votre non-respect des lois applicables au pays dans lequel vous voyagez.
20. Pour la défaillance financière de tout agent de voyage ou fournisseur faisant partie de votre réclamation.
21. Pour tout autre coût non spécifiquement couvert par la police, tel que la perte de revenus due à l'incapacité de retourner au travail après une blessure ou une maladie survenue pendant un voyage.
22. Pour tout paiement que vous auriez normalement effectué pendant vos voyages.
23. Pour toute réclamation résultant de changements dans les conseils de voyage de tout gouvernement local ou autorité nationale, ou lorsque vous voyagez contre les conseils gouvernementaux.
24. Pour toute réclamation résultant du fait que vous n'êtes pas autorisé à monter à bord d'un vol, d'un train, d'un navire, d'un autocar ou d'un bus pour quelque raison que ce soit.
25. Pour toute réclamation découlant de votre défaut d'obtenir le passeport ou le visa requis.
26. Pour toute réclamation résultant de : terrorisme, guerre, invasion, actes d'ennemis étrangers, hostilités ou opérations de guerre (que la guerre soit déclarée ou non), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection, émeute, pouvoir militaire ou usurpé, ainsi que les risques nucléaires ou radioactifs. Cette exclusion ne s'appliquera pas à la section des frais médicaux d'urgence et de l'assistance à condition que personne assurée, le titulaire du billet ou d'autres bénéficiaires souffrant de blessure ou de maladie n'a pas participé à ou conspiré à de telles activités.
27. Pour toute réclamation si vous figurez dans une base de données officielle du gouvernement ou de la police comme suspect ou auteur présumé de terrorisme, membre d'organisations terroristes, trafiquant de drogue ou fournisseur illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.
28. Pour les réclamations des non-titulaires de billet.
29. Pour toute réclamation découlant de la consommation abusive d'alcool et/ou de drogues ou de la dépendance à l'alcool et/ou aux drogues, ce qui est prouvé par vos dossiers médicaux. Un taux d'alcool dans le sang dépassant 0,19 % sera considéré comme un abus d'alcool aux termes de cette police.
30. Pour toute réclamation pour laquelle un retard a été causé par des conditions météorologiques défavorables, des émeutes, des troubles civils, une grève ou une action industrielle ayant commencé ou ayant été annoncée avant la date de début de votre plan Metal et la date de délivrance de vos billets de voyage ou de confirmation de réservation.
31. Les frais relatifs à une grossesse normale ou à un accouchement.

Conditions médicales préexistantes

Aucune condition médicale n'est couverte si, au cours des 12 mois précédant et incluant la date de réservation du voyage, elle a

- Entraîné une consultation médicale, un diagnostic, des soins ou un traitement par un médecin.
- Présenté des symptômes ;
- Nécessité la prise de médicaments prescrits par un médecin (sauf si la condition ou les symptômes sont contrôlés par cette prescription et que la prescription n'a pas changé).

La maladie, la blessure ou la condition médicale n'a pas besoin formellement diagnostiquée afin d'être considérée comme une condition médicale préexistante.

Grossesse

Les coûts liés à une grossesse normale ou à l'accouchement ne sont pas couverts. Nous ne couvrirons que les complications de la grossesse ou de l'accouchement à condition que votre praticien médical ou sage-femme confirme que vous êtes apte à voyager.

ANNULATION ET REMBOURSEMENTS

Votre police sera automatiquement annulée lorsque votre plan Revolut Metal sera annulé ou changé pour un autre type de compte. Il ne peut être annulé autrement.

DEMANDE D'INDEMNISATION

Urgences médicales

Veillez nous contacter dès que possible si vous êtes admis dans l'hôpital car nous pourrions couvrir directement vos dépenses avec l'hôpital.

XCover Assist est là pour vous aider 24h/24 si vous souffrez d'une maladie aiguë ou d'une blessure médicale et avez besoin **d'une attention médicale urgente**.

Veillez nous contacter au :

- Czechia - [+420 2 34076685](tel:+420234076685).
- Denmark - [+45 7 8717314](tel:+4578717314).
- Finland - [+358 75 3252490](tel:+358753252490).
- Iceland - [+354 5 395067](tel:+3545395067).
- Republic of Ireland - [+353 1 6994488](tel:+35316994488).
- Lithuania - [+370 700 33005](tel:+37070033005).
- Netherlands - [+31 970 1020 4154](tel:+3197010204154).
- Romania - [+40 31 2296081](tel:+40312296081).
- Slovakia - [+421 2 32606285](tel:+421232606285).
- Sweden - [+44 23 8144 9963](tel:+442381449963).
- Tous les autres pays - [+44 23 8144 9963](tel:+442381449963).

Pour accélérer le processus, veuillez avoir les documents pertinents prêts lorsque vous [soumettez votre réclamation](#). Pour les demandes concernant des frais médicaux, vous aurez besoin des justificatifs de ces frais ainsi que d'un certificat médical. Pour un guide étape par étape, visitez notre [centre d'aide](#).

Vous pourriez également avoir droit à des soins médicaux en utilisant votre carte européenne d'assurance maladie. Pour plus d'informations sur la Carte européenne d'assurance maladie, veuillez visiter la Commission européenne.

Obligation de nous contacter

Vous ou une personne agissant en votre nom devez nous contacter dès que vous êtes informé que vous allez être admis comme patient hospitalisé pour au moins une nuit. Si vous ne nous contactez pas dès que vous êtes informé de votre admission et que cela entraîne une augmentation de nos coûts, nous ne paierons que les frais que nous aurions couverts si vous nous aviez contactés immédiatement, selon ce qui est considéré comme habituel et raisonnable. Les frais supplémentaires de transport ou d'hébergement ne sont couverts que s'ils sont préalablement autorisés par nous.

Assistance médicale non urgente

Pour une assistance médicale non urgente, commencez le processus en visitant notre [Centre de réclamation](#).

Pour commencer, veuillez visiter notre [Centre de réclamation](#).

Remboursement de vol

Si la compagnie aérienne modifie l'horaire ou annule votre vol, la compagnie aérienne vous remboursera ou vous fournira un crédit. Si elle est annulée dans les 14 jours précédant votre date de départ, vous pourriez être en mesure de demander une indemnisation supplémentaire en vertu du Règlement sur l'indemnisation des passagers aériens (CE n° 261/2004) si votre vol était dans l'UE. Vous pouvez [trouver plus d'informations ici](#).

Pour tout le reste, rendez-vous sur xcover.com/claim pour commencer votre réclamation.

Pour toutes les réclamations, nous demandons au minimum une description détaillée de l'événement. Pendant le processus de réclamations, nous pouvons [demander des documents](#) tels que factures de réservation et les reçus. Si les documents requis ne nous sont pas fournis, la demande peut être rejetée ou son statut modifié en « en attente ».

DEMANDES D'INDEMNISATION FRAUDULEUSES

Vous reconnaissez et acceptez que vous avez le devoir de prendre des précautions raisonnables pour ne pas faire de fausse déclaration lors d'un achat ou d'une demande d'indemnisation. Nous pouvons également rejeter les demandes et engager une action en justice pour récupérer les fonds qui ont été versés sur la base d'une fausse déclaration. Nous pouvons renvoyer les questions aux autorités locales.

DÉFINITIONS

Les mots ou expressions clés suivants ont la même signification partout où ils apparaissent dans cette police, sauf indication contraire ci-dessous.

Accident

un événement soudain et inattendu qui entraîne une maladie, une blessure ou un décès.

Compte/Compte Revolut

le compte de paiement détenu auprès de Revolut Bank UAB ou d'une filiale de Revolut Bank UAB.

Intempéries

conditions météorologiques potentiellement dangereuses présentant un risque accru pour la sécurité et la santé.

Baggage

les biens personnels que vous emportez avec vous ou que vous achetez pendant votre voyage.

Facture de la réservation

les documents qui vous sont fournis par un fournisseur de transport et qui détaillent votre itinéraire de voyage (par exemple, un itinéraire de vol comprenant les dates de départ, les informations sur la compagnie aérienne et les passagers) et le reçu de paiement.

Certificat

le document détaillant les dates de couverture, les garanties applicables, les limites et la franchise, la prime et le numéro de référence.

Parent proche ou membre de la famille

conjoint (par mariage, partenariat domestique ou union civile), cohabitants, parents et beaux-parents, enfants, beaux-enfants, enfants placés en famille d'accueil, enfants adoptés ou enfants en cours d'adoption, frères et sœurs, grands-parents et petits-enfants. Les beaux-parents suivants : mère, père, fils, fille, frère, sœur et grand-parent, tantes, oncles, nièces et neveux, tuteurs légaux et pupilles, ainsi que les aides-soignants rémunérés vivant sur place.

Complications de la grossesse ou de l'accouchement

désigne les complications de grossesse suivantes, telles que certifiées par un médecin : toxémie ; hypertension gestationnelle ; pré-éclampsie ; grossesse extra-utérine ; tumeur hydatiforme (grossesse molaire) ; hyperémèse gravidique ; hémorragie ante partum ; décollement placentaire ; placenta praevia ; hémorragie post-partum ; rétention de la membrane placentaire ; fausse couche ; les mortinaissances ; les césariennes d'urgence médicalement nécessaires/interruption de grossesse médicalement nécessaire ; et toute naissance prématurée ou menace de travail précoce plus de 8 semaines (ou 16 semaines dans le cas d'une grossesse multiple) avant la date prévue de l'accouchement.

Habituel et raisonnable

désigne le tarif le plus courant pour des services, des médicaments ou des fournitures similaires dans la région où les frais sont engagés, pour autant que ces frais soient raisonnables. Nous déterminerons ce que sont les frais habituels, raisonnables et coutumiers et, ce faisant, nous

pourrons prendre en compte un ou plusieurs des facteurs suivants :

1. le niveau de compétence, le degré de formation et l'expérience requis pour effectuer la procédure ou le service ;
2. le temps nécessaire à la réalisation de l'intervention ou des services par rapport au temps nécessaire à la réalisation d'autres services similaires ;
3. la gravité ou la nature de la maladie ou du dommage corporel traité ;
4. le montant facturé pour des services, médicaments ou fournitures identiques ou comparables dans la localité ;
5. le montant facturé pour des services, médicaments ou fournitures identiques ou comparables dans d'autres parties du pays ;
6. le coût pour le prestataire médical de la prestation du service, du médicament ou de la fourniture ;
7. tout autre facteur que nous jugeons approprié, dans l'exercice raisonnable de notre pouvoir discrétionnaire.

Date de départ

La date à laquelle vous êtes initialement prévu(e) de commencer votre voyage, telle qu'indiquée sur votre itinéraire de voyage.

Dépendants

les compagnons de voyage âgés de 17 ans ou moins, ou nécessitant une surveillance et des soins à plein temps de votre part.

Diagnostic de la Covid-19

le diagnostic positif et la confirmation de Covid-19 qui surviennent pour la première fois à partir d'un test effectué après le début de la couverture et à partir d'un test effectué dans les sept jours suivant votre départ alors que vous voyagez à l'étranger.

Documents

Carte d'identité, passeport, visa et permis de conduire.

Appareils électroniques

comprend les téléphones mobiles, les tablettes, les montres intelligentes, les moniteurs portables d'activité et les ordinateurs portables.

Articles essentiels

les effets personnels dont vous avez besoin jusqu'à ce que vos bagages arrivent Par exemple, articles de toilette, chargeurs et vêtements.

Franchise

le premier montant de tout sinistre pour lequel vous êtes responsable du paiement. L'excédent affiché est déductible lorsque XCover vous rembourse un coût que vous avez encouru. Elle n'est pas déduite s'il n'y a pas de remboursement. La franchise s'applique à chaque personne assurée par sinistre.

Faillite

fait de devenir insolvable ou de désigner un liquidateur judiciaire et de ne plus être en mesure d'assurer ses services.

Formellement diagnostiqué

Un médecin ou un praticien médical a officiellement déterminé votre état médical.

Activité en haute altitude

Toute activité qui inclut ou est destinée à inclure une altitude supérieure à 4 500 mètres au-dessus du niveau de la mer, à l'exception du fait d'être passager dans un avion commercial.

Lieu de résidence

votre lieu habituel de résidence.

Pays de résidence

votre pays de résidence.

Hôpital

une institution médicale agréée qui répond aux critères suivants :

- elle dispose d'installations pour le diagnostic médical et/ou le traitement des personnes blessées et malades ;
- elle est dirigée par des praticiens médicaux ;
- elle assure des soins supervisés par des infirmières agréées par l'État ou l'équivalent local ; et/ou
- ce n'est pas une institution médicale spécialisée uniquement dans la formation et l'éducation, une maison de soins infirmiers ou de convalescence, un hospice ou un lieu pour les personnes en phase terminale, une maison de soins résidentiels ou un lieu de désintoxication pour la drogue et/ou l'alcool.

Hospitalisé.e

réfère à un traitement hospitalier reçu dans un hôpital où une nuitée est nécessaire pour des raisons médicales.

Malade/maladie

une détérioration soudaine et inattendue de l'état de santé, y compris les complications de la grossesse ou de l'accouchement, attestée par un médecin.

Blessure

blessures corporelles provoquées par un accident directement et indépendamment de toute autre cause.

Personne assurée

la personne nommée sur le certificat.

Assureur

Steadfast Insurance Partners Limited.

Principal moyen de transport commercial ou public :

Comprend les avions, les autocars et les trains pour plus de 50 % de votre trajet total. Cela n'inclut pas les déplacements en voiture de location, en covoiturage, en taxi ou en transports en commun locaux comme les bus locaux.

Médicalement nécessaire

désigne un traitement médical, des services ou des fournitures qui doivent remplir les critères ci-dessous :

1. Essentiel pour identifier ou traiter votre état de santé, maladie ou blessure ;
2. Requis en raison de vos symptômes, du diagnostic ou du traitement de la condition sous-jacente ;
3. Le traitement doit être conforme à la pratique médicale généralement acceptée et aux normes professionnelles de soins au sein de la communauté médicale à ce moment-là (cela ne s'applique pas aux méthodes de traitement complémentaires si elles font partie de votre couverture) ;
4. Requis pour des raisons autres que le confort ou la commodité de vous ou de votre médecin ;
5. Il doit être prouvé et démontré qu'il a une valeur médicale (cela ne s'applique pas aux méthodes de traitement complémentaires si elles font partie de votre couverture) ;
6. Il doit être le type et le niveau de service ou de fourniture les plus appropriés ;
7. Il doit être fourni dans un établissement approprié, dans un cadre approprié et à un niveau de soins approprié pour le traitement de votre état de santé ;
8. Il doit être fourni uniquement pendant une durée appropriée.

Le terme « approprié » utilisé dans cette définition fait référence à : la prise en compte de la sécurité du patient et de la rentabilité.

Médecin ou docteur

membre inscrit à l'ordre des médecins en exercice n'ayant aucun lien de parenté avec vous ou tout autre titulaire de billet.

Dispositif de mobilité

Un dispositif, qu'il soit motorisé ou non motorisé, qui fonctionne comme une aide à la mobilité pour une personne ayant un handicap de mobilité.

Metal Plan

l'abonnement au plan Metal proposé par Revolut Bank UAB ou la filiale de Revolut Bank UAB aux titulaires de comptes Revolut.

Détenteur d'un plan Metal

toute personne titulaire d'un compte Revolut et d'un plan Metal valide.

Catastrophe naturelle

Un événement météorologique ou géologique extrême à grande échelle qui endommage des biens, perturbe les transports ou les services publics, ou met en danger les personnes. Y compris, mais sans s'y limiter : tremblement de terre, incendie, inondation, ouragan ou éruption volcanique.

Grossesse ou accouchement classique

la grossesse ou l'accouchement sans aucune complication liée à la grossesse.

Pandémie

une pandémie ou une pandémie mondiale commence à la date d'annonce par l'Organisation mondiale de la santé ou un autre organisme de santé publique. La Covid-19 est une telle pandémie.

Biens personnels

comprend vos vêtements et vos effets personnels, y compris toutes les valises, les bagages, etc.

Transporteur public

tout véhicule à propulsion mécanique exploité par une entreprise ou sous licence individuelle ayant pour vocation de transporter des passagers contre rémunération, y compris et sans s'y limiter, les avions, les bus, les autocars, les ferrys, les aéroglisseurs, les hydroptères, les navires, les trains, les tramways ou les métros.

Course

conduire un véhicule dans le but d'atteindre la ou les vitesses les plus élevées possibles.

Accords réciproques en matière de santé

ils permettent aux résidents des pays concernés de bénéficier de soins médicaux gratuits ou à un coût réduit.

Revolut

Banque Revolut UAB.

Préjudice grave

la détérioration d'un état médical non traité entraînant :

- la nécessité d'un traitement plus intensif ou plus long ;
- un impact permanent et irréversible sur la santé ; ou
- la mort.

Infections sexuellement transmissibles

toute maladie, infection ou maladie transmise par contact sexuel avec un partenaire infecté.

Équipement sportif

les objets utilisés pour un sport physique (à l'exclusion des vêtements).

Grève ou action industrielle

Toute forme d'action industrielle entreprise par des travailleurs dans le but d'empêcher, de restreindre ou d'interférer de toute autre manière avec la production de biens ou la prestation de services.

Terrorisme

Un acte, y compris mais non limité à l'utilisation ou à l'utilisation planifiée de la force ou de la violence et/ou à la menace de toute personne ou groupe de personnes, qu'elles agissent seules ou au nom de, ou en relation avec, toute organisation ou tout gouvernement, commis à des fins politiques, religieuses, idéologiques ou similaires, y compris l'intention d'influencer tout gouvernement et/ou le public, ou de faire peur à une partie du public.

Titulaire du billet/autres bénéficiaires

le conjoint ou le cohabitant et les enfants (y compris les beaux-enfants, les enfants placés, les enfants adoptés ou les enfants en cours d'adoption) jusqu'à un âge maximum de 17 ans (au moment du voyage) et voyageant avec le titulaire du plan Metal.

Compagnon de voyage

une personne ou un animal d'assistance voyageant avec vous lors de votre voyage. Un groupe ou un accompagnateur n'est pas considéré comme un compagnon de voyage, sauf si vous partagez la même chambre que le groupe ou l'accompagnateur.

Voyage

la période passée loin de chez vous lors d'un voyage personnel préalablement réservé, d'une durée maximale de 30 jours. Le voyage doit être programmé pour commencer et finir à votre résidence principale. Un voyage commence (date de départ) lorsque vous quittez votre résidence habituelle (résidence principale) pour vous rendre à une destination :

- À l'échelle mondiale (à l'exception des voyages vers des pays sanctionnés).
- À plus de 100 km de votre domicile.

- Qui inclut un séjour d'au moins une nuit en dehors de votre ville ou village natal, avec un prestataire commercial tel qu'un hôtel ou une auberge.

Un voyage se termine lorsque vous retournez dans votre résidence habituelle.

Un voyage qui doit être couvert ne peut pas inclure :

- Les déplacements dans le but de recevoir des soins de santé ou un traitement médical de quelque nature que ce soit ;
- Ou le déménagement ou le changement de résidence vers une nouvelle résidence ou une résidence secondaire ;
- Ou les trajets pour se rendre et revenir du travail, les formations professionnelles, les réunions de travail ou les stages.

Sans surveillance

lorsque vous n'avez pas une vue dégagée sur votre bien ou véhicule et ne pouvez pas empêcher un accès non autorisé à ceux-ci.

Circonstance inévitable

un événement complètement hors de votre contrôle que vous n'auriez pas pu prévoir ou empêcher. En termes juridiques, cela est connu comme un événement de force majeure.

Inhabitable

une catastrophe naturelle, un incendie, une inondation, un cambriolage ou un acte de vandalisme qui a causé suffisamment de dommages (y compris une perte prolongée d'électricité, de gaz ou d'eau) pour qu'une personne raisonnable trouve son domicile ou sa destination inaccessible ou impropre à l'utilisation.

Jours inutilisés

le nombre de jours restants jusqu'à la fin de votre voyage.

objet de valeur

Pièces de collection, bijoux, montres, pierres précieuses, perles, fourrures, appareils photo (y compris les caméras vidéo) et équipements connexes, instruments de musique, équipements audio professionnels, jumelles, télescopes, équipements sportifs, appareils mobiles, smartphones, ordinateurs, radios, drones, robots et autres appareils électroniques, y compris les pièces et accessoires des objets susmentionnés.

Nous/Nos/Nôtre

XCover.com, dénomination commerciale de Cover Genius Europe B.V.

Vous/Votre/Vos

le titulaire du plan Metal ou le détenteur d'un billet.

INFORMATIONS IMPORTANTES

DOUBLE COUVERTURE

En cas de survenance d'un incident donnant lieu à une réclamation en vertu de cette police, si une autre assurance ou service est en vigueur, telle qu'une entente de santé réciproque, un régime hospitalier, un programme gouvernemental, [transporteur public](#), agent de voyage ou tout autre fournisseur de transport et/ou d'hébergement couvrant la même perte, dommage, dépense ou responsabilité, nous ne paierons pas plus que notre part proportionnelle.

Nous avons le droit de réclamer à un tiers toute somme que nous avons couverte, si ce tiers est responsable des coûts. Nous pouvons engager une procédure judiciaire en votre nom, à nos frais, pour y parvenir. C'est ce qu'on appelle la subrogation.

Nous ne verserons pas de contribution à un assureur tiers si les coûts sont entièrement ou partiellement couverts par cet assureur. Toutefois, si notre protection couvre un montant plus élevé que celui de l'autre assureur, nous paierons la différence.

LIMITES GÉOGRAPHIQUES ET DE VOYAGE

Vous êtes couvert dans le monde entier (sauf pour les voyages vers les pays sous sanctions), pour des voyages jusqu'à 30 jours.

Veillez noter : Un voyage commence (date de départ) lorsque vous quittez votre domicile pour vous rendre à une destination :

- À l'étranger (dans le monde entier - sauf pour les voyages vers les pays sous sanctions).
- À plus de 100 km de votre domicile à l'intérieur du pays.

- À l'intérieur du pays et incluant un séjour d'au moins une nuit en dehors de votre ville ou village natal, avec un prestataire commercial tel qu'un hôtel ou une auberge.

Un voyage se termine lorsque vous retournez dans votre résidence habituelle ou dans une installation médicale près de chez vous.

SANCTIONS

Nous ne fournirons aucune prestation au titre du présent contrat d'assurance dans la mesure où il s'agit de fournir une couverture, de payer un sinistre ou de fournir une prestation lorsque cela enfreindrait toute sanction, interdiction ou restriction imposée par la loi ou la réglementation.

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Si votre pays d'origine se trouve dans l'Espace économique européen : votre police est régie par les lois et les tribunaux de votre pays d'origine, sauf indication contraire de la loi.

Si votre pays d'origine est situé en dehors de l'Espace économique européen : votre politique est régie par les lois et les tribunaux de Malte, sauf disposition indication de la loi.

La langue contractuelle est l'anglais.

INFORMATIONS CONCERNANT LE CONTRAT D'ASSURANCE DANS SON ENSEMBLE

Ce contrat d'assurance (police) est fourni par XCover.com, un nom commercial de Cover Genius Europe B.V. dont le siège social est John M. Keynesplein 12 - 46, 1066 EP, Amsterdam. Cover Genius Europe B.V est une société enregistrée aux Pays-Bas et est une entreprise autorisée et réglementée par l'AFM sous le numéro de licence 12046177.

Il s'agit d'une police de groupe. Le preneur d'assurance de l'assurance collective est Revolut. Un titulaire de plan métallique est automatiquement ajouté à cette police collective en tant que personne assurée. Le titulaire du plan Metal et tout autre bénéficiaire sont couverts par cette police collective, pour la durée de cette police collective, uniquement tant que le titulaire du plan Metal a un abonnement au plan Metal actif auprès de Revolut. Revolut, en tant que preneur d'assurance du groupe, a le droit de suspendre ou d'annuler votre couverture d'assurance. Vous ne pouvez pas annuler votre couverture au titre de cette police collective sans annuler votre abonnement à Metal Plan avec Revolut.

Cette police est souscrite par Steadfast Insurance Partners Limited (le numéro d'enregistrement de la société à Malte est : C55905), Level 3, Gasan Centre ; Triq il-Merghat ; Zone 1, Central Business District ; Birkirkara ; Malte, CBD 1020. Steadfast Insurance Partners Limited est autorisée en vertu de l'Insurance Business Act de 1998 des lois de Malte à exercer des activités générales et est réglementée par the Malta Financial Services Authority, Triq l-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte.

MODIFICATIONS À VOTRE PROTECTION

Nous pouvons apporter des modifications à ce libellé et à ses avantages. En cas de modifications, l'assuré sera informé par écrit au moins 30 jours à l'avance, sauf si ces modifications doivent être effectuées plus tôt en raison de la loi ou de la réglementation.

DROITS DES TIERS

Sauf indication contraire de la loi, nous et le titulaire de la police avons convenu que :

- il n'est pas prévu qu'un tiers (autre que le titulaire du plan Métal) ait le droit d'imposer les termes de ce contrat.
- le titulaire de la police du groupe et nous pouvons annuler ou modifier les termes de ce contrat sans le consentement d'un tiers (y compris le titulaire du plan Métal) à ce contrat, qui pourrait prétendre avoir des droits en vertu de cette police.

PROTECTION DES DONNÉES

Nous nous engageons à protéger vos informations personnelles et nous nous engageons à respecter les principes de sécurité des données dans la configuration de nos services. En ce qui concerne le Règlement général européen sur la protection des données (RGPD), en tant que responsable du traitement, nous collectons et traitons les informations vous concernant et nous recevons également des informations personnelles de votre agent de réservation, notamment votre adresse électronique, votre nom et votre numéro de téléphone, les détails relatifs aux risques et d'autres informations qui nous permettent d'émettre et de modifier les polices et de traiter les demandes d'indemnisation, de détecter, d'enquêter et de prévenir les activités qui peuvent être illégales ou qui pourraient entraîner l'annulation de votre plan ou le traiter comme s'il n'avait jamais existé et de protéger nos intérêts légitimes. Nous pouvons partager ces données de temps en temps avec des assureurs ou des enquêteurs contractuels, des organisations de prévention du crime qui peuvent se trouver en dehors de l'Union européenne. Nous ne partagerons jamais vos données avec des services de marketing externes. Notre politique de confidentialité décrit la manière dont nous traitons

vos données, les données que nous collectons et les procédures à suivre si vous souhaitez demander une copie de vos données ou retirer votre consentement à ce que nous conservions vos données.

Vous pouvez accéder à la politique de confidentialité de l'administrateur à l'adresse suivante <https://xcover.com/privacy-policy>.

Vous pouvez accéder à l'intégralité de la politique GDPR [ici](#).

En demandant, en utilisant ou en renouvelant l'un de nos produits ou services, ou en nous fournissant vos informations, vous acceptez que ces informations soient collectées, conservées, utilisées et divulguées comme indiqué dans ce plan. Nous pouvons surveiller et enregistrer les appels téléphoniques pour nous aider à maintenir nos normes de qualité et à des fins de sécurité.

RÉCLAMATIONS/LITIGES

Vous pouvez contacter l'équipe XCover chargée des plaintes à tout moment. Indiquez votre numéro de référence (se terminant par "INS") pour un examen formel de votre demande. Nous répondrons dans les 5 jours. Cliquez sur le bouton pour nous envoyer un courriel.

✉ DÉPOSER UNE PLAINTE

Une fois que vous avez reçu la réponse finale de Cover Genius Europe B.V., si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez soumettre votre dossier au Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) : Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, Tél. 0900 – 3552248, www.kifid.nl.

Le Kifid est un organisme indépendant qui arbitre les plaintes concernant les produits d'assurance générale et d'autres services financiers. Il n'examinera les plaintes qu'après que nous vous ayons fourni une confirmation écrite que notre procédure interne de traitement des plaintes a été épuisée. Vous devez soumettre la plainte au KiFiD dans un délai d'un an après nous avoir soumis la plainte ou dans les trois mois suivant la réception de notre réponse finale à votre plainte. Le dépôt d'une plainte n'affecte pas le droit du consommateur d'engager des poursuites devant le tribunal compétent.

Si vous n'êtes pas satisfait de la formulation de la police d'assurance, nous vous invitons à le faire savoir à Steadfast Insurance Partners Limited, Level 3, Gasan Centre; Triq il-Merghat; Zone 1, Central Business District; Birkirkara; Malte, CBD 1020 ou par e-mail : complaints@steadfast.eu. Votre situation sera examinée avec la plus grande attention : l'assureur s'efforcera de résoudre votre plainte dans un délai de 15 jours ouvrables.

Une fois que vous avez reçu la réponse finale de Steadfast Insurance Partners Limited, si vous n'êtes toujours pas satisfait du traitement de votre litige par nos services ou en cas de désaccord ou d'insatisfaction concernant la rédaction de la police d'assurance, vous pouvez contacter : Office of the Arbiter for Financial Services, N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malte. Téléphone +356 2124 9245. E-mail : complaint.info@asf.mt (site web : www.financialarbiter.org.mt). L'Office of the Arbiter for Financial Services est dédié à la résolution des litiges entre les consommateurs et les sociétés financières. L'Office of the Arbiter for Financial Services est l'organisme compétent pour ce type de recours et peut exiger de l'assureur qu'il verse une indemnisation au consommateur en cas de succès du recours du consommateur.

Vous avez également le droit de transmettre votre plainte à un médiateur/régulateur dans votre pays de résidence. Une liste complète pour chaque pays de l'EEE peut être trouvée [ici](#).

Pour la résolution des litiges transfrontaliers, il est possible de soumettre une plainte au système étranger compétent en demandant l'activation de la procédure FIN-NET, qui peut être trouvée en accédant au site web <http://www.ec.europa.eu/fin-net>.

Si votre plainte ou votre litige est lié à Revolut, veuillez [contacter Revolut directement](#).



METAL PROTECTION CONTRE LE SUPPLÉMENT DE LOCATION DE VOITURE

 TÉLÉCHARGER

COMMENT NOTRE PROTECTION FONCTIONNE-T-ELLE ?

CECI VOUS PROTÈGE CONTRE LES FRAIS D'EXCÉDENT DE LOCATION DE VOITURE PENDANT LES VOYAGES JUSQU'À 30 JOURS.

L'assurance Protection franchise location de voiture de XCover.com est fournie par notre partenaire, [Revolut](#).

Ce document est un récapitulatif général de cette assurance. Veuillez consulter [votre certificat](#) et conditions générales de la police d'assurance pour connaître tous les détails de votre assurance et ses restrictions.

RÉCAPITULATIF DE VOTRE PROTECTION

L'ASSURANCE « FRANCHISE LOCATION DE VOITURE » VOUS COUVRE SI...

- ✓ Votre voiture de location est volée ou [endommagée](#) durant la période de location.

LISTE DES PRESTATIONS

Les garanties et les plafonds de la protection sont les suivants :

Prestation	Plafond
✓ Franchises de location de voiture	€2,000

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E SI...

- ✗ Vous enfreignez le contrat de location de voiture.
- ✗ Vous prenez en charge la voiture de location à moins de 200 km de votre domicile, sauf si cette prise en charge a lieu à l'étranger.
- ✗ Vous avez 17 ans ou moins.
- ✗ Vous avez loué une voiture pendant 31 jours consécutifs.
- ✗ Vous avez loué la voiture de location via un service de location de voiture entre particuliers.
- ✗ Vous reconnaissez une responsabilité, versez une somme ou proposez ou promettez un paiement sans notre accord écrit préalable.

COMMENT FONCTIONNENT LES DEMANDES D'INDEMNISATION ?

Rendez-vous [sur xcover.com/claim](#) pour commencer votre demande d'indemnisation.

Pour toutes les demandes, nous exigeons a minima une description détaillée de l'événement. Dans le cadre du traitement des demandes d'indemnisation, nous pourrions vous demander des justificatifs tels que des factures ou des reçus de réservation. Si vous ne nous fournissez pas les justificatifs demandés, la demande pourrait être refusée ou être « mise en attente ».

ANNULATIONS ET REMBOURSEMENTS

Votre police sera automatiquement annulée lorsque votre plan Revolut Metal sera annulé ou changé pour un autre type de compte. Il ne peut être annulé autrement.

RÉPONSES À VOS QUESTIONS...

Si vous avez des questions sur votre assurance, veuillez vous connecter à votre Compte XCover et consulter notre [Centre d'aide en ligne](#).

Nous avons sélectionné ci-dessous certaines des questions les plus fréquemment posées mais vous en trouverez d'autres sur XCover.com.

- [Comment activer mon Compte XCover ?](#)
- [De quels documents ai-je besoin pour envoyer une demande d'indemnisation ?](#)
- [Comment modifier, résilier ou obtenir le remboursement de ma Protection XCover ?](#)
- [Où trouver les documents relatifs à ma Protection XCover ?](#)
- [Comment envoyer une demande d'indemnisation ?](#)

Rendez-vous sur notre [Centre d'aide en ligne](#) pour la liste complète des questions les plus fréquemment posées.

LIBELLÉ DE CONTRAT

VOS GARANTIES

Les garanties, les restrictions et les exclusions de votre contrat figurent dans votre certificat ainsi que dans les conditions générales de l'assurance.

FRANCHISES DE LOCATION DE VOITURE

VOTRE COUVERTURE

1. L'assurance couvre vos locations de voiture pendant votre voyage jusqu'à 30 jours.
2. Tous les conducteurs compris dans votre contrat de location sont pris en charge.
3. Vous êtes couvert.e à concurrence du plafond indiqué dans votre certificat.
4. Nous vous indemniserons à concurrence du montant indiqué franchise, ou dommages des frais exigés au titre de la responsabilité des dommages que vous êtes tenu.e de payer en vertu du contrat de location de voiture.

Cette assurance a pour vocation de couvrir les différents frais appliqués par les sociétés de location, à savoir le franchise que vous devez payer au titre des dommages et les frais associés lorsque vous louez un véhicule pour un voyage précis tel qu'indiqué ci-dessous.

VOUS ÊTES COUVERT.E SI L'ON VOUS FACTURE...

1. Dommages au véhicule de location la carrosserie.
2. Vol ou vandalisme du véhicule de location.
3. Dommages occasionnés aux pare-brise, aux rétroviseurs, aux feux, y compris aux feux et vitrages extérieurs.
4. Dommages occasionnés aux roues et aux pneus, y compris crevaisons, montages, remplacements et réparations.
5. Dommages occasionnés au dessous de caisse du véhicule.
6. Dommages causés par phénomènes climatiques naturels.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E...

1. Si vous avez 17 ans ou moins.
2. En cas de location d'une durée de 31 jours consécutifs ou plus.
3. En cas de voyage d'affaires.
4. En cas de violation d'une condition de cette police d'assurance, par exemple si vous ne souscrivez pas l'une des options d'assurance CDW de la société de location.
5. Si vous ou un autre conducteur figurant sur le contrat de location violez une quelconque condition du contrat de location du véhicule.
6. Si vous ou un autre conducteur figurant sur le contrat de location enfreignez le code de la route ou les règlements ou législations en matière de sécurité routière d'une quelconque juridiction locale pendant le voyage indiqué.
7. En cas de déclarations mensongères ou trompeuses ou d'agissements frauduleux. En cas d'agissements frauduleux, nous nous réservons le droit de résilier le contrat d'assurance et de recouvrer toutes les indemnisations que nous vous aurions éventuellement versées.
8. Si vous ne nous avez pas fourni les documents nécessaires raisonnablement requis dans le cadre du traitement de votre demande d'indemnisation et que nous sommes, de ce fait, dans l'impossibilité de vérifier que votre demande relève bien des présentes conditions générales.
9. Si vous avez payé la société de location en espèces et que vous ne disposez pas de justificatifs suffisants pour prouver ce paiement (les reçus de retrait au guichet automatique/en espèces, les relevés bancaires ou de cartes de crédit constituent des preuves suffisantes et appropriées).
10. En cas de frais appliqués par l'émetteur de votre carte de crédit, notamment les frais de carte internationale et de change.
11. Si le sinistre faisant l'objet de votre demande d'indemnisation est survenu avant la souscription de ce contrat d'assurance.

12. Si vous devez payer des frais en lien avec une erreur de carburant dans votre véhicule de location.
13. En cas de panne mécanique ou d'usure ordinaire.
14. Si vous n'avez pas informé la police des dommages, du vol ou des autres sinistres alors que vous étiez tenu.e de le faire en vertu du contrat de location. Avant de prendre en charge le véhicule, nous vous recommandons de bien vous renseigner sur les obligations applicables localement en matière d'information des autorités.
15. Si vous êtes responsable des blessures occasionnées aux passagers, à d'autres conducteurs ou à un quelconque tiers.
16. Si vous êtes responsable des dommages occasionnés aux biens des passagers, des autres conducteurs ou d'un quelconque tiers.
17. Si vous avez conduit le véhicule de location hors de la route ou sur une route non goudronnée, à l'exception des routes non goudronnées que vous êtes tenu.e d'emprunter pour accéder à votre lieu d'hébergement.
18. Si vous utilisez votre véhicule de location pour effectuer des livraisons ou à d'autres fins commerciales similaires.
19. Si votre véhicule de location nécessite un permis spécial dans la ou les régions de votre voyage.
20. Si vous avez reconnu être « en tort » concernant un accident ou une collision. Cela signifie que vous avez, sans notre consentement écrit préalable, compromis notre capacité à récupérer toute perte auprès de l'autre conducteur. Si vous êtes le conducteur « en tort », vous devez toujours informer l'autre conducteur que vous allez contacter l'assureur. Vous ne devez rien signer ou accepter en lien avec une quelconque responsabilité dans l'accident avant de nous en informer au préalable.
21. En ce qui concerne les voitures de location suivantes :
 1. Véhicules utilisés à des fins de location entre particuliers.
 2. Camions et fourgons de déménagement.
 3. Camping-cars, caravanes ou véhicules de loisirs.
 4. Cyclomoteurs, motos, quads, trikes, motoneiges, kit-cars ou véhicules tout terrain.
 5. Véhicules utilisés hors route, sur des circuits de course ou pour des événements sportifs.
 6. Véhicules de plus de 10 ans.
 7. Véhicules pouvant accueillir plus de neuf personnes, conducteur compris.
 8. Véhicules ne faisant pas l'objet d'une obligation d'immatriculation ou illégaux là où ils sont utilisés.
 9. Véhicules loués à des fins commerciales ou de location, y compris les limousines.
 10. Véhicules dont le prix public conseillé par le constructeur est supérieur à 70 000 €.
22. En cas d'obligation à laquelle vous êtes tenu.e en vertu d'un quelconque contrat (par exemple, paiement de l'assurance complémentaire de l'agence de location de voitures), à l'exception de la franchise collision ou tous risques de l'assurance principale de votre voiture de location.
23. Si le taux d'alcoolémie du conducteur dépasse les limites autorisées par la loi.
24. En cas de perte de valeur, quelle qu'elle soit, de la voiture de location.

CONDITIONS GÉNÉRALES

Les conditions suivantes s'appliquent à cette police d'assurance :

1. Vous êtes âgé.e de 18 ans ou plus.
2. Si vous présentez une demande d'indemnisation, vous acceptez de fournir la documentation attestant que votre contrat de location comprend une couverture CDW.
3. Votre nom doit figurer sur le contrat de location et vous devez l'avoir signé.
4. Le contrat de location doit inclure tous les conducteurs supplémentaires.
5. Vous ne devez avoir enfreint aucune des conditions du contrat de location.
6. Sauf si votre véhicule a été remplacé par la société de location, l'assurance ne s'applique qu'à un seul véhicule de location par contrat de location.
7. Vous devez prendre les précautions raisonnablement possibles pour protéger le véhicule de location et éviter tous les accidents ou collisions susceptibles de l'endommager.
8. Vous avez souscrit au moins l'assurance CDW la plus basique proposée par la société de location.
9. Vous ne devez avoir utilisé le véhicule de location que pour le trajet indiqué.
10. Votre abonnement Metal Revolut doit être entré en vigueur avant le début du contrat de location de la voiture.
11. Vous devez signaler les préjudices ou dommages à la société de location de véhicules soit dans les 24 heures suivant leur survenance soit lorsque vous restituez la voiture de location (la première des éventualités prévalant) ;
12. Vous devez informer la police dans les plus brefs délais en cas de vol de la voiture de location ou d'implication d'un tiers dans un accident.
13. La société de location de véhicules agréée doit être située à l'étranger ou à plus de 200 km de votre domicile si vous louez le véhicule dans votre pays de résidence.
14. Vous ne devez verser aucune somme, ne reconnaître aucune responsabilité, ne proposer ou ne promettre aucun paiement sans notre accord écrit préalable.

15. Nous nous réservons le droit de décider comment régler ou défendre une demande d'indemnisation et nous pourrions engager des procédures au nom de toute personne assurée par votre contrat, notamment des procédures de recouvrement des indemnisations.
16. Nous pourrions à tout moment payer l'intégralité de l'indemnisation due au titre du contrat, après quoi aucun autre paiement ne sera effectué à quelque titre que ce soit.
17. Aucune clause de ce contrat ne pourra être opposable par un tiers.
18. Nous pourrions également contacter des tiers dans le cadre de notre processus de règlement des demandes d'indemnisation.
19. Si vous présentez une demande d'indemnisation, vous acceptez de fournir la documentation attestant que votre contrat de location comprend une couverture CDW.
20. Vous devez résider dans l'UE/EEE pour pouvoir bénéficier de cette assurance.

FRAIS CONTESTÉS PAR LA SOCIÉTÉ DE LOCATION

Si vous avez utilisé une carte de crédit pour payer le véhicule de location et que vous estimez ou que notre équipe chargée des demandes d'indemnisation estime que les frais facturés par la société de location sont incohérents ou abusifs, nous vous expliquerons la marche à suivre pour pouvoir recouvrer ces frais via l'émetteur de votre carte de crédit (« procédure de contestation »). Il s'agit d'un processus rapide avec une forte probabilité de succès. Nous pourrions notamment recourir à cette procédure de contestation, sans notion d'exhaustivité, en cas d'estimations ou de frais de réparation abusifs, de frais ne vous étant pas imputables ou de frais dus au titre de dommages causés à des tiers dont n'êtes pas responsable en lien par exemple avec l'intérieur du véhicule de location, une panne, une usure ou des dommages préexistants ou d'autre nature. Nous pouvons ne pas couvrir les paiements que vous faites à la société de location lorsqu'il n'y a pas de preuves suffisantes que la société de location a encouru la perte (c'est-à-dire que la société de location fait une demande d'indemnisation contre vous sans preuve documentaire qu'elle a encouru la perte et vous payez ce montant). Si vous ne parvenez pas à récupérer ces frais ou si vous n'avez pas utilisé de carte de crédit pour votre véhicule de location, nous traiterons votre demande d'indemnisation conformément aux conditions de ce contrat.

DEMANDE D'INDEMNISATION

Rendez-vous sur xcover.com/claim pour envoyer votre demande d'indemnisation. Seul le titulaire du Plan Metal a le droit direct de faire une réclamation directement auprès de nous. Les autres bénéficiaires n'ont pas le droit de présenter directement une demande d'indemnisation.

Vous aurez besoin de photos ou de scans des documents suivants :

1. Le contrat de location conclu avec la société de location.
2. Votre permis de conduire.
3. Le relevé bancaire indiquant le paiement effectué au titre des dommages.
4. La facture finale de la société de location (disponible une fois réglés les frais dus au titre des dommages - elle peut varier de la facture initiale).
5. Nous pourrions également vous demander de nous fournir une facture indiquant les frais de réparation des dommages.
6. S'il y a lieu, le procès-verbal de police.
7. Toute la correspondance échangée avec la société de location.
8. Les autres documents demandés par l'agent chargé du traitement de la demande d'indemnisation, notamment les conditions générales de la CDW ou des autres assurances ou garanties susceptibles de s'appliquer.

INCIDENTS IMPLIQUANT UN AUTRE VÉHICULE

Dans les cas où un autre véhicule (un « tiers ») a été impliqué dans un accident, et que les détails de ce véhicule et/ou de son conducteur sont disponibles, nous exigeons que ces informations nous soient fournies au cours du processus de demande d'indemnisation. Nous pouvons également confirmer auprès de la société de location qu'elle a reçu ces informations. Les sociétés de location vous factureront souvent un montant à concurrence de la franchise qu'elles vous rembourseront si l'enquête entre les assureurs de chaque conducteur conclut que « vous n'êtes pas en tort ». Nous vous épaulerons afin de vous aider à obtenir un remboursement rapide.

Si nous indemnisons le sinistre avant la conclusion de l'enquête, nous nous réservons le droit de recouvrer les fonds remboursables en votre nom conformément aux dispositions de la clause susmentionnée « Subrogation ».

CALCULS DES DEVICES ET FRAIS QUE VOUS PAYEZ À L'ÉMETTEUR DE VOTRE CARTE DE CRÉDIT

Le calcul des indemnisations se fait dans la devise initialement facturée par la société de location (à savoir « devise du sinistre ») Le calcul des indemnisations n'inclut ni les frais liés aux cartes ou aux autres frais internationaux ni les frais de change des devises étrangères appliqués par la société émettrice de votre carte de crédit. Notre processus de demande d'indemnisation vous permet de convertir le montant de l'indemnisation acceptée dans la devise initiale du sinistre dans votre devise préférée selon un taux de change de détail.

DEMANDES D'INDEMNISATION FRAUDULEUSES

Vous reconnaissez et convenez que vous êtes tenu.e de raisonnablement veiller à éviter toute fausse déclaration dans le cadre de votre souscription et de vos demandes d'indemnisation. Nous pourrions refuser les demandes d'indemnisation et intenter des actions en justice afin de recouvrer les fonds versés au titre de déclarations mensongères. Nous pouvons renvoyer les questions aux autorités locales.

DÉFINITIONS

Sauf indication contraire explicite, les termes ou expressions clés suivants auront la même signification partout où ils apparaissent en lien avec ce contrat.

Accident ou collision

désigne un événement soudain, inattendu, provoqué par quelque chose d'extérieur et de visible, résultant directement en une perte ou des dommages.

Titulaire d'un compte Revolut

le compte de paiement détenu auprès de Revolut Bank UAB ou d'une filiale de Revolut Bank UAB.

Carrosserie

le châssis métallique de votre véhicule de location.

Panne

les pannes mécaniques ou électriques, les défaillances ou les casses du véhicule de location.

CDW

assurance collision ou dommages (CDW ou LDW) ou assurance similaire proposée par la société de location pour limiter votre responsabilité en cas de dommages pendant la durée du contrat de location.

Certificat

le document détaillant les dates de couverture, les garanties applicables, les limites et la franchise, la prime et le numéro de référence.

Devise du sinistre

désigne la devise utilisée par la société de location pour les frais de dommages qui vous ont été facturés.

Dommages

désigne une atteinte physique au véhicule de location qui en réduit la valeur, l'utilité ou le fonctionnement habituel.

Franchise

désigne le montant payé - ou à payer - par vous à la société de location, en cas de dommages accidentels ou de vol.

Domicile

votre lieu habituel de résidence.

Personne assurée

la personne nommée sur le certificat.

Assureur

Steadfast Insurance Partners Limited.

Metal Plan

l'abonnement au plan Metal proposé par Revolut Bank UAB ou la filiale de Revolut Bank UAB aux titulaires de comptes Revolut.

Détenteur d'un plan Metal

toute personne titulaire d'un compte Revolut et d'un plan Metal valide.

Phénomène climatique naturel

désigne un événement causé par des forces naturelles, y compris, mais sans s'y limiter, le vent, la grêle, le feu, les inondations, les tremblements de terre, les explosions, les tsunamis, les éruptions volcaniques, les glissements de terrain, les avalanches, les ouragans, les cyclones ou les

tempêtes.

non responsable

signifie que l'un des conducteurs impliqués dans un accident ou une collision n'est pas considéré comme responsable des dommages au terme de l'enquête des assureurs de chacun des conducteurs.

Hors de la route

toute route non goudronnée. Cela comprend, sans s'y limiter, les pistes, les rivières, les traversées de marées, le sable, les eaux de submersion, les routes non formées, les pistes d'incendie, les rivières, les barrages, les ruisseaux, les rochers, les plages, les lits de ruisseaux, les champs et les enclos.

Société de location

activité commerciale de location de véhicules disposant, s'il y a lieu, de toutes les autorisations requises par les autorités réglementaires au niveau local, national ou fédéral. Elle inclut les sites Internet de « partage » ou de « particulier à particulier », les voitures de courtoisie prêtées par des garagistes agréées ou les véhicules de remplacement suite à accident.

Revolut

Banque Revolut UAB.

Titulaire du billet/autres bénéficiaires

conjoint ou concubin et enfants du titulaire de l'abonnement Metal (y compris beaux-enfants, enfants placés en famille d'accueil, enfants adoptés ou enfants en cours d'adoption) âgés de 17 ans maximum (au moment du voyage) et voyageant avec le titulaire de l'abonnement Metal.

Voyage

la période passée loin de chez vous lors d'un voyage personnel préalablement réservé, d'une durée maximale de 30 jours. Le voyage doit être programmé pour commencer et finir à votre résidence principale. Un voyage commence (date de départ) lorsque vous quittez votre lieu de résidence permanent (résidence principale) pour vous rendre soit à destination :

- Du monde entier (à l'exception des pays faisant l'objet de sanction).
- À plus de 200 km de votre domicile.
- Incluant une nuitée en dehors de votre ville/village de résidence auprès d'un prestataire commercial tel qu'un hôtel ou une auberge de jeunesse.

Un voyage se termine lorsque vous rentrez chez vous dans votre lieu de résidence principal.

Vous n'êtes pas couvert.e si votre voyage comprend :

- un voyage dans l'intention de bénéficier de soins de santé ou de traitements médicaux de quelque nature que ce soit ;
- ou un déplacement ou un déménagement vers une nouvelle résidence ou une résidence secondaire ;
- ou des déplacements entre votre domicile et votre lieu de travail ou un lieu de formation, de réunion ou de stage professionnels.

Vandalisme

désigne un véhicule de location qui a été endommagé intentionnellement, par vous, par une personne que vous connaissez ou par une personne que vous ne connaissez pas.

Nous/Notre/Notre

XCover.com, dénomination commerciale de Cover Genius Europe B.V.

Vous/Votre/Vos

le titulaire du plan Metal ou le détenteur d'un billet.

INFORMATIONS IMPORTANTES

COUVERTURE PAR D'AUTRES MOYENS

Si une autre assurance prend en charge les mêmes garanties que celles ici visées, notamment et sans s'y limiter, l'assurance voyage gratuite de votre carte de crédit, votre assurance auto personnelle ou une assurance CDW, nous pourrions vous demander de nous fournir les détails de cette assurance, en particulier le nom de son émetteur au moment de la présentation de votre demande d'indemnisation.

LIMITES GÉOGRAPHIQUES ET DE VOYAGES

Un voyage commence (date de départ) lorsque vous quittez votre domicile pour vous rendre soit à destination :

- Du monde entier (à l'exception des pays faisant l'objet de sanction).
- À plus de 200 km de votre domicile.
- Incluant une nuitée en dehors de votre ville/village de résidence auprès d'un prestataire commercial tel qu'un hôtel ou une auberge de jeunesse.

Votre domicile doit être le point de départ et d'arrivée du voyage programmé.

Les garanties ne s'appliquent que si le voyage ne dure pas plus de 30 jours. Vous ne serez pas assuré.e en cas de voyage de plus de 30 jours.

SANCTIONS

Nous ne fournirons aucune garantie au titre de ce contrat si assurer la couverture, indemniser le sinistre ou fournir une quelconque prestation enfreint une sanction, une interdiction ou une restriction imposée par la loi ou la réglementation.

COUVERTURE PAR D'AUTRES MOYENS

Vous acceptez que, si nous payons votre demande, en plus de tout droit de subrogation équitable et de droit commun que nous pourrions avoir :

1. nous assumons tous vos droits de recouvrement en cas de perte et vous nous autorisez à intenter une action en justice ou autre en votre nom pour faire valoir ces droits. Vous acceptez que nous puissions, à notre entière discrétion, intenter une action en justice en votre nom pour faire valoir ces droits et demander que tout paiement effectué dans le cadre de cette action soit versé directement sur le compte bancaire de notre choix. Vous acceptez également que nous décidions des modalités de règlement de la demande d'indemnisation sans devoir vous informer ou obtenir d'autorisation de votre part.
2. Si vous pouvez prétendre à un remboursement futur de la part de la société de location ou d'un tiers (par exemple en cas de conducteur « en tort »), vous acceptez que ces sommes nous reviennent.
3. Vous devrez nous prêter toute l'assistance raisonnablement nécessaire au recouvrement de ces sommes et/ou au règlement des demandes d'indemnisation (notamment nous fournir les documents, attestations sur l'honneur, témoignages ou signatures des accords de règlement).

Vous aurez toujours le droit de recouvrer les sommes dues au titre d'un dommage ou d'un préjudice qui ne sont pas prises en charge par cette assurance lorsque vous disposerez d'un droit légal d'indemnisation ou de recouvrement à l'encontre de la personne responsable du dommage ou du préjudice.

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Si votre pays d'origine se trouve dans l'Espace économique européen : votre police est régie par les lois et les tribunaux de votre pays d'origine, sauf indication contraire de la loi.

Si votre pays d'origine est situé en dehors de l'Espace économique européen : votre politique est régie par les lois et les tribunaux de Malte, sauf disposition indication de la loi.

La langue contractuelle est l'anglais.

DÉTAILS DE LA POLICE

Cette police d'assurance (« contrat ») est fournie par XCover.com, dénomination commerciale de Cover Genius Europe B.V. dont le siège social se trouve Vijzelstraat 20, 3rd floor, 1017HK, Amsterdam, Pays-Bas. Cover Genius Europe B.V est une société immatriculée aux Pays-Bas contrôlée et agréée par l'AFM sous le numéro de licence 12046177.

Cette police est une police d'assurance collective. Le preneur d'assurance de l'assurance collective est Revolut. Le titulaire d'un plan Metal est automatiquement ajouté à cette police collective en tant que personne assurée. Le titulaire du plan Metal et tout autre bénéficiaire sont couverts par cette police collective, pour la durée de cette police collective, uniquement tant que le titulaire du plan Metal a un abonnement au plan Metal actif auprès de Revolut. Revolut, en tant que preneur d'assurance du groupe, a le droit de suspendre ou d'annuler votre couverture d'assurance. Vous ne pouvez pas annuler votre couverture au titre de cette police collective sans annuler votre abonnement à Metal Plan avec Revolut.

Cette police est souscrite par Steadfast Insurance Partners Limited (le numéro d'enregistrement de la société à Malte est : C55905), Level 3, Gasan Centre ; Triq il-Merghat ; Zone 1, Central Business District ; Birkirkara ; Malte, CBD 1020. Steadfast Insurance Partners Limited est autorisée, en vertu de l'Insurance Business Act de 1998 des lois de Malte, à exercer des activités générales et est réglementée par the Malta Financial Services Authority, Triq l-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte.

MODIFICATIONS DE VOTRE ASSURANCE

Nous pouvons apporter des modifications au libellé de ces conditions et aux prestations. Lorsqu'il y a des modifications, la personne assurée sera informée par écrit au moins 30 jours à l'avance, sauf si des changements doivent être effectués plus rapidement en raison de la loi ou de la réglementation.

DROITS DE TIERS

Sauf dispositions légales contraires, le preneur d'assurance et nous sommes convenus de ce qui suit :

- il n'est pas prévu qu'un tiers (autre que le droit de réclamation direct du titulaire du plan Metal) à ce contrat ait le droit de faire appliquer les termes de ce contrat.
- il n'est pas prévu qu'un tiers (autre que le droit de demande d'indemnisation direct du titulaire du plan Metal) à ce contrat ait le droit de faire appliquer les termes de ce contrat.

PROTECTION DES DONNÉES

Nous nous engageons à protéger vos données à caractère personnel et à respecter les principes de sécurité des données dans la configuration de nos services. En ce qui concerne le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE, en tant que responsables du traitement, nous collectons et traitons des données à caractère personnel vous concernant et recevons également des données de cette nature de la part de votre agent de réservation, notamment votre adresse électronique, votre nom et votre numéro de téléphone, les détails relatifs aux risques et d'autres informations qui nous permettent d'émettre et de modifier les contrats, de traiter les réclamations, de détecter, d'enquêter et de prévenir les activités potentiellement illégales ou susceptibles d'entraîner l'annulation de votre projet de voyage ou son traitement comme s'il n'avait jamais existé tout en protégeant nos intérêts légitimes. Nous pourrions occasionnellement faire part de ces données à des assureurs ou à des enquêteurs contractuels ainsi qu'à des organisations de prévention de la criminalité qui pourront se trouver hors de l'Union européenne. Nous ne communiquerons jamais vos données à des services marketing externes. Notre politique de confidentialité détaille nos modalités de traitement de vos données, quelles données nous collectons et les procédures à suivre si vous souhaitez en demander une copie ou retirer votre consentement à leur conservation.

Vous pouvez accéder à la politique de confidentialité de l'administrateur ici <https://xcover.com/privacy-policy>.

Vous pouvez accéder à l'intégralité du RGPD [ici](#).

L'adhésion, l'utilisation ou le renouvellement de l'un quelconque de nos produits ou services ou le fait de nous communiquer vos informations vaut acceptation de la collecte, de la conservation, de l'utilisation et de la divulgation de ces données conformément aux dispositions de cette souscription. Nous pouvons effectuer un suivi ou enregistrer les appels téléphoniques dans un souci de sécurité et de respect de nos normes de qualité.

RÉCLAMATIONS/LITIGES

En cas de réclamation, vous pouvez contacter à tout moment notre équipe - toujours cordiale - chargée de la gestion des réclamations XCover. Pour qu'elle puisse examiner formellement votre réclamation, veuillez indiquer votre numéro de référence (se terminant par « INS »). Nous répondrons dans un délai de 5 jours. Cliquez sur le bouton pour nous envoyer un courriel.

 **ENVOYER UNE RÉCLAMATION**

Une fois que vous avez reçu la réponse finale de Cover Genius Europe B.V., si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez soumettre votre dossier au Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) : Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, Tél. 0900 – 3552248, www.kifid.nl.

Le Kifid est un organisme indépendant qui arbitre les plaintes concernant les produits d'assurance générale et d'autres services financiers. Il n'examinera les plaintes qu'après que nous vous ayons fourni une confirmation écrite que notre procédure interne de traitement des plaintes a été épuisée. Vous devez soumettre la plainte au KiFiD dans un délai d'un an après nous avoir soumis la plainte ou dans les trois mois suivant la réception de notre réponse finale à votre plainte. Le dépôt d'une plainte n'affecte pas le droit du consommateur d'engager des poursuites devant le tribunal compétent.

Si vous n'êtes pas satisfait de la formulation de la police d'assurance, nous vous invitons à le faire savoir à Steadfast Insurance Partners Limited, Level 3, Gasan Centre; Triq il-Merghat; Zone 1, Central Business District; Birkirkara; Malte, CBD 1020 ou par e-mail : complaints@steadfast.eu. Votre situation sera examinée avec la plus grande attention : l'assureur s'efforcera de résoudre votre plainte dans les 15 jours ouvrables.

Une fois que vous avez reçu la réponse finale de Steadfast Insurance Partners Limited, si vous n'êtes toujours pas satisfait du traitement de votre litige par nos services ou en cas de désaccord ou d'insatisfaction concernant la rédaction de la police d'assurance, vous pouvez contacter : Office of the Arbiter for Financial Services, N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malte. Téléphone +356 2124 9245. E-mail : complaint.info@asf.mt (site web : www.financialarbiter.org.mt). L'Office of the Arbiter for Financial Services est dédié à la résolution des litiges entre les consommateurs et les sociétés financières. L'Office of the Arbiter for Financial Services est l'organisme compétent pour ce type de recours et peut exiger de l'assureur qu'il verse une indemnisation au consommateur dans le cas où le recours du consommateur aboutirait.

Vous avez également le droit de transmettre votre plainte à un médiateur/régulateur dans votre pays de résidence. Une liste complète pour chaque pays de l'EEE peut être trouvée [ici](#).

Pour la résolution des litiges transfrontaliers, il est possible de soumettre une plainte au système étranger compétent en demandant l'activation de la procédure FIN-NET, qui peut être trouvée en accédant au site web www.ec.europa.eu/fin-net.

Si votre plainte ou votre litige est lié à Revolut, veuillez [contacter Revolut directement](#).

Partie II:

Revolut Bank S.A. - Conditions générales



METAL ASSURANCE VOYAGE

COMMENT NOTRE PROTECTION FONCTIONNE-T-ELLE ?

UNE PROTECTION EST FOURNIE POUR DE NOMBREUX ÉVÉNEMENTS IMPRÉVUS QUI PEUVENT SURVENIR AVANT OU PENDANT VOTRE VOYAGE.

La protection voyage de XCover.com est [notre partenaire Revolut](#), sous le nom commercial de Cover Genius Europe B.V.

Elle protège [vous](#) pour divers événements tels que les urgences médicales, les départs retardés et [valise](#) La protection médicale couvre [vous](#) en cas de [maladie](#) ou de blessure en voyageant à l'international, y compris avec la Covid-19. Cette politique ne couvre pas les maladies ou [les](#) [blessures](#) préexistantes au moment de la réservation.

Vous êtes protégé jusqu'à 30 jours pour les voyages achetés avec votre plan Revolut Metal.

Ceci est un résumé général. Votre [certificat](#) et les conditions de la police indiqueront tous les détails de votre protection, les limites et franchise.

RÉSUMÉ DE VOTRE PROTECTION

Tous les avantages s'appliquent par bénéficiaire, sauf en cas de l'avantage « Hébergement d'urgence en cas d'interruption de voyage ».

LA PROTECTION CONTRE L'ANNULATION DE VOYAGE VOUS COUVRE SI...

- ✓ Vous devez annuler votre [voyage](#) parce que vous ou [le titulaire du billet](#) êtes blessé(e) ou subissez une [maladie](#), y compris les annulations liées à la Covid-19.

LA PROTECTION CONTRE LES INTERRUPTIONS DE VOYAGE VOUS COUVRE SI...

- ✓ Vous devez interrompre ou écourter votre voyage parce que vous ou [le titulaire du billet](#) tombez malade ou êtes blessé(e), y compris avec la Covid-19.

LA PROTECTION MÉDICALE VOUS COUVRE SI...

- ✓ Vous-même ou un titulaire de billet avez besoin d'un traitement médical urgent ou non planifié pour une maladie (y compris le Covid-19) ou d'une [blessure](#), lors d'un voyage à l'international.

LA PROTECTION DES BAGAGES VOUS COUVRE SI...

- ✓ [Vos biens personnels](#), y compris l'électronique, sont accidentellement endommagés, détruits ou volés pendant votre voyage.
- ✓ [Vos bagages](#) sont retardés ou perdus en transit.

LA PROTECTION CONTRE LES ÉVÉNEMENTS SPORTIFS MANQUÉS VOUS COUVRE SI...

- ✓ Vous, un détenteur de billet ou un membre de votre famille tombez malade (y compris Covid-19) ou êtes blessé et devez manquer un événement sportif.
- ✓ Votre événement est annulé par le transporteur en raison du mauvais temps.

LA PROTECTION DE LA RESPONSABILITÉ PERSONNELLE VOUS COUVRE SI...

- ✓ Vous êtes responsable de la maladie, de la blessure ou du décès d'une autre personne.
- ✓ Vous êtes responsable des dommages causés à des biens qui ne vous appartiennent pas.

LA PROTECTION CONTRE LES RETARDS LORS DE VOYAGE VOUS COUVRE SI...

✓ Votre voyage est retardé en raison d'un catastrophe naturelle, retard du transporteur ou accident de la circulation.

LISTE DES PRESTATIONS

La protection inclut les avantages, les limites et franchise...

Prestation	Plafond	Excès
✓ Annulation de voyage - Remboursement des frais de voyage non remboursables, des frais d'annulation et des frais de réinscription en cas d'annulation du voyage.	€5,000.00	10 % (déduits du montant de la demande d'indemnisation) jusqu'à un maximum de 50 €
✓ Interruption de Voyage - Remboursement des frais de voyage non utilisés et non remboursables si votre réservation est écourtée.	€5,000.00	10 % (déduits du montant de la demande d'indemnisation) jusqu'à un maximum de 50 €
✓ Frais de transport supplémentaires si votre voyage est écourté	Billet en classe économique	
✓ Hébergement d'urgence en cas d'interruption du voyage	Un maximum de 200,00 € pour chaque nuit de retard forcé au-delà de l'heure de départ initiale, pour tous les bénéficiaires, pour un maximum de 5 nuit	
✓ Protection médicale	€10,000,000.00	
✓ Frais médicaux d'urgence à l'étranger	Par limite maximale à l'étranger	
✓ Procédure dentaire d'urgence à l'étranger	€300.00	10 % (déduits du montant de la demande d'indemnisation)
✓ Aide à la recherche d'un médecin ou d'un établissement médical	Arrangé par XCover Assist	
✓ Rapatriement médical	Arrangé par XCover Assist	
✓ Recherche et sauvetage	€5,000.00	
✓ Frais d'obsèques à l'étranger ou rapatriement du défunt	Arrangé par XCover Assist	
✓ Retour des personnes à charge	Arrangé par XCover Assist	
✓ Les frais de voyage pour nécessaires pour se retrouver avec un ami ou un membre de la famille hospitalisé	Arrangé par XCover Assist	
✓ Protection des bagages - Protection des biens personnels	Max. 1 000,00 € Jusqu'à 250,00 € par article (si vous avez un reçu) Jusqu'à 150,00 € par article (si vous n'avez pas de reçu de vente mais avez une preuve d'achat)	10 % (déduits du montant de la demande d'indemnisation) jusqu'à un maximum de 50 €

Prestation	Plafond	Excès
	Max. 50 % du coût de remplacement de l'article, jusqu'à 150,00 € par article (si vous n'avez pas de reçu de vente ou de preuve d'achat)	
✓ Retard des bagages de plus de 8 heures - si vous avez un reçu (uniquement pour les voyages aller)	€400.00	
✓ Retard des bagages de plus de 8 heures - si vous n'avez pas de reçu de vente mais avez une preuve d'achat (uniquement pour les voyages aller)	€200.00	
✓ Perte des documents de voyage - coût d'un passeport ou d'un visa d'urgence et frais connexes.	€500.00	
✓ Perte de documents de voyage - valeur restante	Valeur réelle restante	
✓ Protection contre le retard de voyage - Retard de voyage avec frais engagés (après un retard de 8 heures)	100,00 € par heure après un retard de 4 heures. Max. 500,00 €.	
✓ Retard de voyage sans frais engagés (après un retard de 8 heures)	70,00 € par heure après un délai de 4 heures. Maximum de 350,00 €	
✓ Responsabilité personnelle	€1,000,000.00	
✓ Protection en cas de activité manquée - activité sportive	€200.00	
✓ Équipements de sport - Couverture de sport	€1,500.00	
✓ Location d'équipements sportifs - Couverture de sport	€300.00	

VOUS N’ÊTES PAS COUVERT.E...

- ✗

Votre demande est liée d'une quelconque manière à une condition médicale préexistante.
- ✗

Si l'événement (à l'origine de votre réclamation) se produit avant que vous n'ayez souscrit au [plan Metal](#), ou aux plans Premium ou Ultra en cas de modification de l'adhésion au plan.
- ✗

Si vous voyagez contre les conseils d'un [médecin](#).

COMMENT FONCTIONNENT LES DEMANDES D'INDEMNISATION ?

Urgences médicales

Veuillez nous contacter dès que possible si vous êtes admis dansl'hôpitalcar nous pourrions couvrir directement vos dépenses avec l'hôpital.

XCover Assist est là pour vous aider 24h/24 si vous souffrez d'une maladie aiguë ou d'une blessure médicale et avez besoin **d'une attention médicale urgente**.

Veuillez nous contacter au :

- Czechia - [+420 2 34076685](#).

- Denmark - [+45 7 8717314](#).
- Finland - [+358 75 3252490](#).
- Iceland - [+354 5 395067](#).
- Republic of Ireland - [+353 1 6994488](#).
- Lithuania - [+370 700 33005](#).
- Netherlands - [+31 970 1020 4154](#).
- Romania - [+40 31 2296081](#).
- Slovakia - [+421 2 32606285](#).
- Sweden - [+46 10 1020383](#).
- Tous les autres pays- [+31 9701 0204 154](#).

Pour accélérer le processus, veuillez avoir les documents pertinents prêts lorsque vous [soumettez votre réclamation](#). Pour les demandes concernant des frais médicaux, vous aurez besoin des justificatifs de ces frais ainsi que d'un certificat médical. Pour un guide étape par étape, visitez notre [Centre d'aide](#).

Exigence de nous contacter

Vous-même ou quelqu'un agissant en votre nom doit nous contacter dès que vous savez que vous serez admis en tant que patient hospitalisé pour au moins une nuit. Si vous ne nous contactez pas dès que vous avez connaissance de votre hospitalisation et que cela entraîne une majoration de nos frais, nous ne prendrons en charge que les frais que nous aurions payés si vous nous aviez contactés immédiatement. Les frais supplémentaires de transport ou d'hébergement ne sont couverts que s'ils sont pré-autorisés par nous.

Assistance médicale non urgente

Pour une assistance médicale non urgente, commencez le processus en visitant notre [Centre de réclamations](#).

Remboursement de vol

Si la compagnie aérienne reprogramme ou annule votre vol, elle vous remboursera ou fournira un avoir. Si elle est annulée dans les 14 jours précédant votre [date de départ](#), vous pourriez être en mesure de demander une indemnisation supplémentaire en vertu du Règlement sur l'indemnisation des passagers aériens (CE n° 261/2004) si votre vol était dans l'UE. Vous pouvez [trouver plus d'informations ici](#).

Pour tout le reste, rendez-vous sur [xcover.com/claim](#) pour commencer votre réclamation.

Pour toutes les réclamations, nous demandons au minimum une description détaillée de l'événement. Pendant le processus de réclamation, nous pouvons [demander des documents](#) tels que [factures de réservation](#) et les reçus. Si les documents requis ne nous sont pas fournis, la réclamation pourrait être rejetée ou le statut changé en "En attente".

Vous pourriez également avoir droit à un traitement médical en utilisant votre Carte européenne d'assurance maladie. Pour plus d'informations sur la Carte européenne d'assurance maladie, veuillez visiter la [Commission européenne](#).

RÉSILIER VOTRE POLICE

Votre police sera automatiquement annulée lorsque votre abonnement au [plan Metal](#) est annulé ou changé pour un autre type de compte. Il ne peut être annulé autrement.

QUAND SUIS-JE PROTÉGÉ ?

Vous êtes protégé pour les voyages qui commencent et se terminent chez vous, pour une durée maximale de 30 jours.

Pour être protégé, vous devez avoir un abonnement actif au plan Revolut Metal et utiliser ce compte pour payer votre hébergement et le [principal moyen de transport commercial ou publicaller-retour](#) vers votre destination, sauf si vous pouvez prouver que votre carte Revolut a été volée. Votre abonnement au plan Revolut Metal doit rester ouvert (sans interruption) à partir de la réservation de votre voyage et vous devez être en mesure de fournir des reçus pour prouver que vous avez utilisé votre plan Revolut Metal pour payer votre voyage et votre hébergement.

Les autres détenteurs de billets sont protégés lorsqu'ils voyagent avec le titulaire du plan Revolut Metal qui a payé le voyage, sauf s'ils sont séparés en raison d'une catastrophe naturelle ou d'une circonstance inévitable.

Pour que les visites soient acceptées comme principal moyen de transport, elles doivent durer plus de deux jours et inclure plusieurs destinations avec des étapes nocturnes.

Si votre carte Revolut est volée et que vous êtes incapable de payer votre voyage avec votre plan Revolut Metal, vous pourriez être protégé. Nous demanderons une preuve que votre compte a été suspendu et exigerons un rapport de police daté dans les 48 heures suivant le vol de votre carte Revolut.

VOS QUESTIONS RÉPONDUES...

Si vous avez des questions sur votre assurance, veuillez vous connecter à votre Compte XCover et consulter notre [Centre d'aide en ligne](#).

Nous avons sélectionné ci-dessous certaines des questions les plus fréquemment posées mais vous en trouverez d'autres sur XCover.com.

- [Comment activer mon Compte XCover ?](#)
- [De quels documents ai-je besoin pour envoyer une demande d'indemnisation ?](#)
- [Comment modifier, résilier ou obtenir le remboursement de ma Protection XCover ?](#)
- [Où trouver les documents relatifs à ma Protection XCover ?](#)
- [Comment envoyer une demande d'indemnisation ?](#)

Rendez-vous sur notre [Centre d'aide en ligne](#) pour la liste complète des questions les plus fréquemment posées.

LIBELLÉ DE LA POLITIQUE

VOS GARANTIES

Votre certificat et ce libellé décrivent la couverture, les limites, les exclusions et l'excédent.

Vous êtes protégé pour des voyages allant jusqu'à 30 jours, si tous les critères ci-dessous sont remplis :

1. Vous devez utiliser votre plan Revolut Metal pour payer le principal moyen de transport commercial ou public aller-retour vers votre destination. Cela ne s'applique pas si vous utilisez votre voiture personnelle.
2. Vous devez utiliser votre plan Revolut Metal pour payer votre hébergement.
3. Vous devez fournir des reçus ou des relevés prouvant que votre plan Revolut Metal a été utilisé pour payer le principal moyen de transport commercial ou public et l'hébergement.
4. Votre plan Revolut Metal doit rester actif sans interruption à partir du moment où vous réservez votre voyage.
5. Les autres bénéficiaires ne sont couverts que pendant qu'ils voyagent avec le titulaire du plan Revolut Metal qui a payé le voyage, sauf en cas de séparation due à des circonstances inévitables.

Vous êtes couvert uniquement si le voyage commence et se termine dans une période de 30 jours, sauf prolongation due à des circonstances inévitables. Le voyage doit être prévu pour commencer et se terminer à votre domicile.

Veuillez noter : En cas de perte ou de vol de votre carte Revolut, si vous êtes dans l'incapacité d'effectuer un paiement ou une réservation préalable, nous renoncerons à l'exigence de payer ou de réserver à l'avance le transport principal et l'hébergement avec votre plan Revolut Metal. Vous devez prouver que votre compte a été suspendu et, en cas de vol, fournir un rapport de police. Nous pourrions également demander d'autres preuves.

ANNULATION DU VOYAGE

Nous vous rembourserons pour :

- Les frais de voyage annulés non liés aux vols, non remboursables, les frais d'annulation et les frais de réservation à nouveau.
- Les frais de vol annulés non remboursables, les frais d'annulation et les frais de réservation à nouveau.

VOUS ÊTES PROTÉGÉ.E SI...

Vous ou un détenteur de billet devez annuler ou reporter votre voyage en raison de l'une des raisons suivantes :

1. maladie, blessure ou décès (y compris Covid-19) de vous-même ou d'un détenteur de billet. Un médecin doit confirmer la nécessité médicale d'annuler le voyage en cas de maladie ou de blessure.

2. Si un proche parent / membre de la famille qui ne voyage pas avec vous est blessé ou tombe malade, y compris de la Covid-19. La condition doit être considérée comme mettant la vie en danger par un médecin ou nécessitant une hospitalisation.
3. Votre domicile devient soudainement et imprévu inhabitable.
4. Vous (ou un détenteur de billet) êtes convoqué à une procédure judiciaire pendant votre voyage.
5. En raison d'un catastrophe naturelle ou conditions météorologiques défavorables événement le transporteur de voyage annule le voyage, vous laissant hors de poche ou avec un retard de plus de 24 heures consécutives. Si vous parvenez à rejoindre votre destination initiale par un autre moyen pendant les dates prévues du voyage, nous vous rembourserons pour :
 1. Les frais existants ou supplémentaires, tels que l'hébergement, que vous devez payer et qui ne peuvent pas être récupérés auprès du fournisseur de voyage.
 2. Le coût nécessaire du transport alternatif dans une classe de service similaire ou inférieure à celle pour laquelle vous étiez initialement réservé avec votre transporteur.
 3. Le coût de tout hébergement prépayé perdu en raison de votre arrivée tardive.
6. Vous ou une compagnon de voyage est impliqué dans un accident de la circulation à la date de départ et :
 1. nécessite des soins médicaux ;
 2. ou que le véhicule doit être réparé parce qu'il n'est pas sûr de l'utiliser.
7. Vous ou un compagnon de voyage êtes licenciés involontairement et avez reçu un avis de licenciement après la réservation de votre voyage. Les conditions suivantes doivent être remplies :
 1. Le chômage ne doit pas être de votre faute ni de celle de votre compagnon de voyage.
 2. L'emploi doit avoir été permanent et non temporaire.
 3. L'emploi doit avoir duré au moins 12 mois avant le chômage.
8. Vous ou un compagnon de voyage obtenez un nouvel emploi permanent et rémunéré après la réservation de votre voyage. Votre présence au travail doit être requise pendant les dates de voyage initialement prévues.
9. Vous, votre conjoint ou le domicile principal d'un compagnon de voyage doit être relocalisé de manière permanente d'au moins 150 km en raison d'une mutation de votre employeur après la réservation de votre voyage. La notification du transfert doit également être faite après la réservation de votre voyage.
10. Vous ou un détenteur de billet êtes des premiers intervenants actifs et êtes appelés à fournir de l'aide ou des secours suite à une urgence pendant les dates initialement prévues pour le voyage.
11. Vous, un compagnon de voyage ou un membre de la famille servant dans les forces armées êtes rappelés pour un service actif pendant votre voyage.
12. Vous manquez au moins la moitié de votre voyage en raison de l'un des éléments suivants :
 1. Un retard du transporteur de voyage (cela n'inclut pas l'annulation du transporteur de voyage avant la journée de votre départ).
 2. Une grève ou action industrielle, sauf menace ou annonce antérieure à la date de réservation de votre voyage.
 3. Une catastrophe naturelle.
 4. Les routes sont fermées ou impraticables en raison de conditions météorologiques graves.
 5. Troubles civils, sauf s'ils atteignent le niveau de risque politique.
13. Vous ou le détenteur du billet avez vos documents de voyage nécessaires tels que documents sont volés ou perdus. Vous devez faire des efforts diligents et fournir la preuve de votre tentative d'obtenir des documents de remplacement documents qui vous permettraient de respecter les dates de voyage initialement prévues.
14. Un membre de la famille ou votre animal de service décède à partir de la date de début indiquée sur votre certificat.
15. Vous ou un compagnon de voyage êtes médicalement incapables de recevoir une vaccination requise pour l'entrée dans une destination.
16. Vous ou un compagnon de voyage recevez une notification légale pour assister à une procédure d'adoption pendant votre voyage.
17. Vous ou un compagnon de voyage ne pouvez pas commencer votre voyage comme prévu car l'un de vous doit être mis en quarantaine. La quarantaine doit être causée par une maladie contagieuse (y compris la Covid-19). Si la quarantaine est due à une épidémie ou pandémie (y compris Covid-19), il doit être spécifiquement et individuellement désigné par son nom dans un ordre ou une directive pour être placé en quarantaine.

Pour les réclamations liées à Covid-19, notre équipe de réclamations exigera un test PCR comme preuve.

Si vous écoutez votre voyage, vous serez payé en fonction du nombre de jours inutilisés que vous avez restants, sans inclure les montants récupérables ou récupérés auprès de tiers tels que les compagnies aériennes, les agents de réservation et les fournisseurs de voyages.

VOUS (OU TOUT AUTRE DÉTENTEUR DE BILLET) N'ÊTES PAS COUVERT...

1. Pour toute exclusion listée sous « Exclusions générales ».
2. Pour le coût de tout test médical ou certificat.

3. Pour la présence à une procédure judiciaire si c'est dû à votre profession (par exemple, si vous assistez en tant qu'avocat, greffier, témoin expert, agent des forces de l'ordre ou autre profession similaire).
4. Si votre compagnie aérienne ou transporteur annule votre vol avant le jour de votre départ. Si la compagnie aérienne reprogramme ou annule votre vol, la compagnie aérienne vous remboursera ou fournira un avoir. Si l'annulation a lieu dans les 14 jours précédant votre date de départ, vous pouvez être en mesure d'obtenir une compensation supplémentaire en vertu du Règlement sur l'indemnisation des passagers aériens (CE n° 261/2004). Vous pouvez [trouver plus d'informations ici](#).
5. Si vous devez vous mettre en quarantaine et que l'ordre de quarantaine est appliqué :
 1. à certains segments ou à toute une population, zone géographique, bâtiment ou navire (y compris les restrictions de confinement, de rester chez soi, de rester plus en sécurité à domicile ou d'autres restrictions similaires), ou
 2. en fonction de l'endroit où la personne voyage, y compris le point de départ, le transit et la destination finale.

Ces limitations s'appliquent même si l'ordre ou la directive de quarantaine désigne spécifiquement vous ou un compagnon de voyage par son nom pour être mis en quarantaine.

INTERRUPTION DU VOYAGE

Nous vous rembourserons pour :

- Les coûts de voyage non utilisés, non liés au vol et non remboursables.
- Les coûts de vol non utilisés et non remboursables.
- Les frais supplémentaires d'hébergement et de transport si l'interruption vous oblige à rester à votre destination (ou à l'endroit de l'interruption) plus longtemps que prévu initialement.

VOUS ÊTES PROTÉGÉ.E SI...

Vous ou un détenteur de billet devez interrompre ou abrégé votre voyage pour l'une des raisons suivantes :

1. maladie, blessure ou décès (y compris Covid-19) de vous-même ou d'un détenteur de billet. Un médecin doit confirmer la nécessité médicale d'interrompre le voyage en cas de maladie ou de blessure.
2. Si un proche parent/membre de la famille qui ne voyage pas avec vous est blessé ou tombe malade, y compris avec Covid-19. La condition doit être considérée comme mettant la vie en danger par un médecin ou nécessitant une hospitalisation.
3. Votre [domicile](#) devient soudainement et inopinément [inhabitable](#).
4. Vous (ou un détenteur de billet) êtes convoqué à des procédures judiciaires pendant votre voyage.
5. En raison d'un désastre naturel ou d'un événement météorologique défavorable, le voyage est annulé par le transporteur de voyage, vous laissant hors de poche ou avec un retard de plus de 24 heures consécutives. Si vous parvenez à atteindre votre destination originale d'une autre manière pendant les dates prévues du voyage, nous vous rembourserons pour :
 1. Les frais existants ou supplémentaires, tels que l'hébergement, que vous devez payer et qui ne peuvent pas être récupérés auprès du fournisseur de voyage.
 2. Le coût nécessaire du transport alternatif dans une classe de service similaire ou inférieure à celle pour laquelle vous aviez initialement réservé avec votre transporteur de voyage.
 3. Le coût des hébergements prépayés perdus en raison de votre arrivée tardive.
6. Vous ou un compagnon de voyage êtes impliqué dans un accident de la route et :
 1. avez besoin de soins médicaux ;
 2. ou le véhicule doit être réparé car il n'est pas sûr de l'utiliser.
7. Vous ou un détenteur de billet êtes des premiers intervenants actifs et êtes appelés à fournir une aide ou un secours suite à une urgence pendant les dates initialement prévues du voyage.
8. Vous ou un compagnon de voyage êtes passagers à bord d'un avion, train, véhicule ou navire détourné.
9. Vous, un détenteur de billet ou un membre de la famille en service actif dans les forces armées êtes rappelés au service actif pendant votre voyage.
10. Vous manquez au moins la moitié de votre voyage en raison de l'un des événements suivants :
 1. Un retard du transporteur de voyage (cela n'inclut pas l'annulation du transporteur de voyage avant la date de votre départ).
 2. Une [grève ou action industrielle](#), sauf si elle a été menacée ou annoncée avant la date de réservation de votre voyage.
 3. Un désastre naturel.
 4. Les routes sont fermées ou impraticables en raison de conditions météorologiques graves.
 5. Des troubles civils, sauf s'ils atteignent le niveau de risque politique.

11. Les documents de voyage requis pour vous ou un détenteur de billet sont volés ou perdus. Vous devez faire des efforts diligents et fournir la preuve de votre tentative pour obtenir des documents de remplacement qui vous permettraient de maintenir les dates initialement prévues du voyage.
12. Un membre de votre famille ou votre animal de service décède pendant votre voyage.
13. Vous ou un compagnon de voyage ne pouvez pas commencer votre voyage comme prévu car l'un ou l'autre doit être mis en quarantaine. La quarantaine doit être causée par une maladie contagieuse (y compris la Covid-19). Si la quarantaine est due à une épidémie ou pandémie (y compris Covid-19), elle doit être spécifiquement et individuellement désignée par son nom dans un ordre ou une directive pour être mise en quarantaine.

Pour les réclamations liées à Covid-19, notre équipe de réclamations exigera un test PCR comme preuve.

Si vous écourtez votre voyage, vous serez indemnisé en fonction du nombre de jours non utilisés qu'il vous reste, sans inclure les montants récupérables ou recouverts auprès de tiers tels que les compagnies aériennes, les agents de réservation et les fournisseurs de voyages.

VOUS (OU TOUT AUTRE DÉTENTEUR DE BILLET) ÊTES EXPRESSÉMENT EXCLUS DE LA GARANTIE...

1. Pour toute exclusion répertoriée sous "Exclusions générales".
2. Pour le coût de tout test médical ou certificat.
3. Pour la participation à une procédure judiciaire si elle est liée à votre profession (par exemple, si vous y assistez en tant qu'avocat, greffier, témoin expert, agent des forces de l'ordre ou autre occupation similaire, cela ne serait pas couvert).
4. Si votre transporteur ou compagnie aérienne annule votre voyage pour quelque raison que ce soit. Cela n'inclut pas les catastrophes naturelles ou les conditions météorologiques défavorables.
5. Si vous devez vous mettre en quarantaine et que l'ordre de quarantaine est appliqué :
 1. à certains segments ou à toute une population, zone géographique, bâtiment ou navire (y compris les restrictions de confinement à domicile, de rester chez soi, de rester plus en sécurité à domicile ou autres restrictions similaires), ou
 2. en fonction de l'endroit où la personne voyage, y compris le point de départ, le transit et la destination finale.

Ces limitations s'appliquent même si l'ordre ou la directive de quarantaine désigne spécifiquement vous ou un compagnon de voyage par son nom pour être mis en quarantaine.

PROTECTION MÉDICALE

Si vous avez besoin de soins médicaux d'urgence, veuillez chercher à obtenir des soins à votre destination. Nous ne sommes pas un fournisseur de soins de santé, mais nous pouvons vous aider avec des options de soins et d'assistance après votre blessure ou maladie.

Veuillez contacter XCover Assist dès que possible en cas de blessure due à un accident, une maladie ou un trouble nécessitant votre hospitalisation en tant que patient hospitalisé ou avant toute organisation de votre rapatriement. Nous ne couvrirons que le traitement en tant que patient hospitalisé s'il médicalement nécessaire.

- Vous-même ou quelqu'un agissant en votre nom devez nous contacter avant toute organisation de votre rapatriement. Si nous n'avons pas autorisé et organisé le transport, nous ne paierons qu'à concurrence de ce que nous aurions payé si nous avions pris les dispositions nécessaires. Nous ne prendrons aucune responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas autorisé ou organisé.
- Veuillez contacter XCover Assist dès que possible si vous avez besoin d'être admis à l'hôpital en tant que patient hospitalisé ou si vous avez besoin de recevoir un traitement plus coûteux. Nous pourrions être en mesure de garantir les paiements ou d'organiser une facturation directe dans les limites de votre couverture « Dépenses médicales d'urgence » (sous réserve de l'acceptation par le fournisseur médical).

Nous couvrirons les frais de traitement médical suivants et les dépenses connexes engagées lors de votre voyage à l'étranger si :

- Vous tombez malade (y compris avec la Covid-19) ou subissez une blessure nécessitant un traitement par un praticien médical pour éviter un préjudice grave si cela n'est pas traité avant votre retour à domicile, en tant que patient hospitalisé, en soins de jour ou en consultation externe.
- Nous ne rembourserons que les frais qui sont habituelles et raisonnables conformément aux procédures médicales standard et généralement acceptées. Si nous considérons une réclamation comme inappropriée, nous nous réservons le droit de la refuser ou de réduire le montant que nous payons.

Vos frais médicaux impayés seront réglés après que nous ayons recherché un remboursement par le biais de sources alternatives telles que accords de santé réciproques (communs en Europe mais limités), une assurance médicale privée, la sécurité sociale, l'assurance maladie obligatoire ou tout autre organisme pouvant vous couvrir.

Evacuation médicale, rapatriement médical et vols d'urgence

L'équipe XCover Assist choisira des options de prise en charge telles que l'évacuation médicale, le rapatriement médical et les vols d'urgence pour vous, un accompagnant ou un proche.

Si vous tombez malade ou êtes blessé pendant votre voyage et que votre médecin traitant ainsi que notre équipe médicale estiment que vous êtes suffisamment en état de voyager, nous organiserons votre transport vers votre domicile ou pays de résidence. Votre transport se fera par des services réguliers dans la même classe que votre billet d'origine, sauf indication contraire médicalement nécessaire. Nous pouvons également organiser et payer un accompagnateur médical s'il est jugé médicalement nécessaire.

Le cas échéant, tout remboursement ou crédit de votre vol d'origine sera déduit de tout paiement effectué ou contribuera aux frais de votre transport d'urgence.

Transport médical

Si vous tombez malade ou êtes blessé pendant votre voyage, nous prendrons en charge le transport d'urgence depuis le lieu de l'incident jusqu'à un établissement médical agréé.

Si nous décidons que l'établissement médical où vous êtes transporté ne peut pas vous offrir les soins dont vous avez besoin, nous organiserons et paierons votre transport vers un établissement médical adapté dans le pays où vous vous trouvez ou votre pays d'origine. Vous pouvez également choisir d'être évacué médicalement vers votre pays d'origine si les soins appropriés ne sont pas disponibles.

Nous pouvons également organiser et payer un accompagnateur médical s'il est jugé médicalement nécessaire.

Si vous passez ou êtes censé passer plus de 14 jours en soins hospitaliers et que votre état est stable sur le plan médical, nous organiserons également et prendrons en charge votre transport vers votre pays d'origine.

Frais supplémentaires d'hébergement et de transport

Les frais supplémentaires d'hébergement et de transport vers un établissement médical sont couverts.

- Nous prendrons en charge les frais d'hébergement pour vous et/ou une personne vous accompagnant (ou voyageant depuis votre pays d'origine pour rester avec vous).
- Nous rembourserons vos frais de taxi jusqu'à votre établissement médical.

Nous couvrirons également les frais de transport (dans la même classe de service que celle initialement réservée) pour un ami ou un membre de la famille afin qu'il puisse vous rendre visite si vous êtes hospitalisé pendant plus de 72 heures ou si vous souffrez d'une condition soudainement menaçante pour la vie.

Frais de retour des personnes à charge

Les frais de voyage de vos compagnons de voyage (âgés de 17 ans ou moins ou personnes à charge) sont couverts. Nous prendrons en charge leurs frais de voyage pour retourner à votre résidence principale ou à un lieu de votre choix dans votre pays de résidence.

Nous couvrirons également les frais de voyage (même classe de service que celle initialement réservée) pour qu'un membre adulte de la famille accompagne vos compagnons de voyage si nécessaire.

Vous êtes couvert si...

- le médecin traitant vous informe que vous serez hospitalisé pendant plus de 24 heures, ou si vous décédez pendant votre voyage ; et
- aucun membre adulte de votre famille ne voyage avec vous et n'est en mesure de s'occuper des compagnons de voyage (âgés de 17 ans ou moins ou personnes à charge).

Soins dentaires

Les soins dentaires d'urgence sont couverts si vous avez besoin d'une intervention immédiate pour la douleur ou d'une chirurgie.

Recherche et sauvetage

Nous prendrons en charge les frais des activités de recherche et de sauvetage menées par une équipe de sauvetage professionnelle si :

- vous êtes porté disparu pendant votre voyage ou vous devez être secouru d'une urgence physique dans un endroit isolé ; ou

- une opération gouvernementale n'est pas en cours pour vous secourir ; ou
- si vous ne pouvez pas être atteint par une ambulance terrestre en raison de votre emplacement isolé.

Frais funéraires

Les frais funéraires à l'étranger ou le rapatriement du défunt sont couverts. Nous prendrons les dispositions nécessaires.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E...

1. Pour toute exclusion listée sous « Exclusions générales ».
2. Pour toute réclamation causée par des conditions médicales préexistantes, telles que décrites dans la section « Conditions médicales préexistantes » de la liste des exclusions.
3. Pour tout coût encouru avant votre voyage ou pour tout soin fourni après la fin de votre voyage.
4. Pour tout coût lorsque vous voyagez contre l'avis de votre médecin traitant ou de notre médecin, ou de tout organisme gouvernemental, y compris une autorité gouvernementale locale, une autorité nationale ou l'Organisation Mondiale de la Santé.
5. Pour tout coût encouru parce que le traitement n'est pas médicalement nécessaire pour prévenir des dommages graves avant votre retour à la maison.
6. Pour une utilisation incorrecte des médicaments.
7. S'il était prévisible avant votre voyage qu'une réclamation serait susceptible de survenir pendant votre voyage.
8. Pour toute réclamation résultant de l'utilisation d'un véhicule lorsque vous ou le conducteur de votre véhicule :
 1. N'aviez pas de permis approprié, ou
 2. N'étiez pas autorisé à conduire, ou
 3. Avez enfreint les lois routières applicables.
9. Pour tout soin ou service non urgent en général et ne paiera pas pour les soins et services suivants en particulier :
 1. Chirurgie ou soins esthétiques électifs ;
 2. Examens ou consultations annuels ou de routine ;
 3. Soins de longue durée ;
 4. Traitements des allergies (sauf si elles mettent la vie en danger) ;
 5. Examens, consultations ou soins liés à la perte ou aux dommages des appareils auditifs, prothèses dentaires, lunettes et lentilles de contact ;
 6. Physiothérapie, rééducation ou soins palliatifs (sauf si nécessaire pour vous stabiliser) ;
 7. Traitement expérimental ; et
 8. Tout autre soin médical ou dentaire non urgent.
10. Pour toute réclamation découlant de votre incapacité à obtenir les vaccins, inoculations ou médicaments recommandés avant votre voyage.

CONDITIONS LIÉES AU TRANSPORT MÉDICAL ET À L'ÉVACUATION

1. Vous ou une personne agissant en votre nom devez nous contacter, et nous devons organiser tous les arrangements de transport à l'avance. Si nous n'avons pas autorisé et organisé le transport, nous ne paierons qu'à concurrence de ce que nous aurions payé si nous avions pris les dispositions nécessaires. Nous ne prendrons aucune responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas autorisé ou organisé.
2. Le transport médical doit être médicalement nécessaire.
3. Toutes les décisions concernant votre évacuation doivent être prises par des praticiens médicaux titulaires de licences dans les pays où ils exercent.
4. Vous devez respecter les décisions prises par nos équipes d'assistance et médicales. Si vous ne vous conformez pas, vous nous dégagez effectivement de toute responsabilité et de toute obligation pour les conséquences de vos décisions, et nous nous réservons le droit de ne pas vous fournir de protection.
5. Un ou plusieurs prestataires de transport d'urgence doivent être disposés et en mesure de vous transporter depuis votre emplacement actuel jusqu'à l'hôpital ou établissement médical identifié.
6. Toutes les exigences spéciales pour votre transport doivent être médicalement nécessaires. Par exemple, si plusieurs sièges sont médicalement nécessaires pour votre voyage.

RESPONSABILITÉ PERSONNELLE

VOUS ÊTES PROTÉGÉ.E SI...

1. Vous êtes responsable de la maladie, de la blessure ou du décès d'une autre personne. Cela n'inclut pas les employés, les membres de la famille, vos compagnons de voyage ou les autres détenteurs de billets.
2. Vous êtes responsable des dommages causés à des biens qui ne vous appartiennent pas. Cela n'inclut pas les biens appartenant aux employés, aux membres de la famille, à vos compagnons de voyage ou aux autres détenteurs de billets.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E...

1. Pour toute exclusion énumérée sous "Exclusions générales".
 2. Si vous êtes responsable de la maladie, blessure ou décès de tout employé, membre de la famille, compagnon de voyage ou autre détenteur de billet.
 3. Si vous êtes responsable des dommages causés aux biens appartenant à tout employé, membre de la famille, compagnon de voyage ou autre détenteur de billet.
 4. Si la compensation ou les frais juridiques résultent de :
 1. Toute responsabilité que vous avez assumée en vertu d'un accord, sauf si la responsabilité aurait existé en l'absence d'un tel accord.
 2. Toute responsabilité causée délibérément par vous.
 3. Toute responsabilité causée par quelque chose que vous n'avez pas délibérément fait, mais auriez dû faire.
 4. Toute activité personnelle, commerce, profession ou occupation, la fourniture de biens ou services ou la propriété ou l'occupation de terres ou de bâtiments.
 5. Toute possession, utilisation ou propriété de :
 1. véhicule motorisé ou machine ;
 2. animaux ;
 3. ou armes à feu.
 6. La transmission de toute maladie ou virus transmissible.
 7. Tout bien loué, prêté ou emprunté autre que l'hébergement que vous utilisez pendant votre voyage.
5. Amendes ou dommages exemplaires (amendes visant à punir la personne responsable plutôt qu'à accorder une compensation à la victime).

RETARD LORS DU VOYAGE

Si votre voyage ou celui de votre compagnon de voyage est retardé pour l'une des raisons couvertes énumérées ci-dessous, nous vous rembourserons les dépenses suivantes, moins les remboursements disponibles, jusqu'au montant maximal de l'avantage pour "Retard de voyage" indiqué dans le certificat :

1. Si vous êtes retardé pendant au moins 8 heures, vous serez remboursé pour les dépenses prépayées et les dépenses supplémentaires, y compris les repas, l'hébergement, les communications et le transport. Le retard est calculé en fonction de l'heure d'arrivée à votre destination finale. Vous serez remboursé :
 - Si vous *supportez des frais*, jusqu'à **100,00 € par heure** lorsque vous êtes **retardé de plus de 8 heures**. Vous serez remboursé jusqu'à un **maximum de 500,00 €**. Proof of purchase is required (e.g. credit card/bank statement or payment receipt).
 - Si vous *ne supportez pas de frais*, jusqu'à **70,00 € par heure** lorsque vous êtes **retardé de plus de 8 heures**. Vous serez indemnisé jusqu'à un **maximum de 350,00 €**.
1. Si le retard vous empêche de rejoindre le départ de votre croisière/voyage, les frais de transport nécessaires sont couverts pour vous aider à rejoindre votre croisière/voyage ou à atteindre votre destination.
2. Si le retard vous empêche de prendre votre vol ou train en raison d'un retard des transports publics locaux sur le chemin de l'aéroport ou de la gare de départ, les frais de transport nécessaires sont couverts pour vous aider à atteindre votre destination ou à rentrer chez vous.

VOUS ÊTES PROTÉGÉ EN CAS DE...

1. Un retard de transporteur de voyage.
2. L'annulation d'un transporteur de voyage le jour de votre départ, que ce soit vers votre destination ou vers votre domicile.
3. Une grève, sauf si elle est menacée ou annoncée avant la date de réservation de votre voyage.
4. Un désastre naturel.
5. Des documents de voyage perdus ou volés.
6. Un détournement, sauf s'il s'agit d'un événement terroriste.
7. Des troubles civils, sauf s'ils atteignent le niveau de risque politique.
8. Un accident de la circulation.

9. Un transporteur de voyage vous refuse l'embarquement à vous ou à un compagnon de voyage sur suspicion que vous ou votre compagnon de voyage avez une condition médicale contagieuse (y compris une épidémie ou pandémie telle que la COVID-19). Cela n'inclut pas le refus d'embarquement en raison de votre refus ou de votre incapacité à respecter les règles ou les exigences de voyage ou d'entrée à votre destination.
10. Quarantaine pendant votre voyage en raison d'une exposition à :
 1. Une maladie contagieuse autre qu'une épidémie ou une pandémie ;
 2. Ou une épidémie ou une pandémie (comme la COVID-19), mais seulement lorsque les conditions suivantes sont remplies :
 1. La quarantaine est spécifique à vous ou à un compagnon de voyage, ce qui signifie que vous ou un compagnon de voyage devez être spécifiquement et individuellement désigné par nom dans un ordre ou une directive pour être mis en quarantaine en raison d'une épidémie ou d'une pandémie ;
 2. Et la quarantaine ne s'applique pas généralement ou largement :
 1. à un segment ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un navire (y compris les mesures de confinement, de restez chez vous, de restez en sécurité à domicile ou d'autres restrictions similaires) ;
 2. ou en fonction de, vers ou à travers où la personne voyage.

Cette limitation s'applique même si l'ordre ou la directive de quarantaine désigne spécifiquement vous ou un compagnon de voyage par nom pour être mis en quarantaine.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E...

1. Pour toute exclusion répertoriée sous "Exclusions générales".
2. L'annulation d'un transporteur de voyage avant la date de votre départ.

BIENS PERSONNELS

Vos articles sont protégés, jusqu'aux limites indiquées sur votre certificat pour :

- Le coût de la réparation de l'article personnel endommagé ;
- Le coût de remplacement de l'article personnel perdu, endommagé ou volé par le même article ou un article similaire, réduit de 10 % pour chaque année complète écoulée depuis la date d'achat d'origine, jusqu'à un maximum de réduction de 50 %. La somme que vous pouvez réclamer par article dépendra de la preuve de propriété que vous pouvez fournir. Pour plus d'informations sur la preuve d'achat, veuillez visiter notre [Centre d'aide](#).

Pour les articles sans reçu original ou preuve d'achat, nous ne couvrirons que 50% du coût pour remplacer l'article perdu, endommagé ou volé par un article identique ou similaire.

Veuillez contacter votre compagnie aérienne ou votre fournisseur de voyage si votre biens personnels sont endommagés ou perdus en transit, car ils pourraient être en mesure de vous aider.

VOUS ÊTES COUVERT SI...

- Vos appareils électroniques sont perdus, endommagés ou volés pendant votre voyage.
- Vos objets personnels sont perdus, endommagés ou volés pendant votre voyage.

VOUS (OU TOUT AUTRE DÉTENTEUR DE BILLET) ÊTES EXPRESSÉMENT EXCLUS DE LA GARANTIE...

1. Pour toute exclusion répertoriée sous "Exclusions générales".
2. Si vous ne signalez pas le vol ou la perte d'un téléphone mobile à votre fournisseur de réseau et ne demandez pas le blocage de l'appareil.
3. Si vous ne pouvez pas fournir un rapport de police en cas de vol de l'article.
4. Pour toute charge encourue (comme les factures de téléphone ou les abonnements) ou perte de revenus.
5. Pour les animaux, y compris les restes d'animaux.
6. Pour les voitures, motos, moteurs, avions, embarcations et autres véhicules ainsi que leurs accessoires et équipements connexes.
7. Pour les bicyclettes, skis et snowboards (sauf lorsqu'ils sont enregistrés auprès d'un transporteur de voyage).
8. Pour les aides auditives, les lunettes sur ordonnance et les lentilles de contact.
9. Pour les dents artificielles, prothèses et dispositifs orthopédiques.
10. Pour les fauteuils roulants et autres dispositifs de mobilité.
11. Pour les consommables, médicaments, équipements/fournitures médicaux et périssables.
12. Pour les billets, passeports, actes, plans, timbres et autres documents.

13. Pour l'argent, la monnaie, les cartes de crédit, les billets ou preuves de dette, les instruments négociables, les chèques de voyage, les valeurs, l'or et les clés.
14. Pour les tapis et moquettes.
15. Pour les objets d'antiquité et d'art.
16. Pour les objets fragiles ou cassants.
17. Pour les armes à feu et autres armes, y compris les munitions.
18. Pour les biens immatériels, y compris les logiciels et les données électroniques.
19. Pour les biens destinés à un usage commercial ou professionnel.
20. Pour les biens que vous ne possédez pas.
21. Pour un objet de valeur volé dans un véhicule, verrouillé ou non.
22. Pour biens personnels, lorsqu'ils sont :
 1. Expédiés, sauf avec votre transporteur de voyage;
 2. Dans ou sur une remorque de voiture;
 3. Non surveillés dans un véhicule à moteur non verrouillé (à moins qu'il n'y ait des preuves d'une effraction).
23. Pour les biens personnels égarés, perdus ou oubliés alors qu'ils sont en votre possession ou celle d'un compagnon de voyage.

RETARD DES BAGAGES

Si vos bagages sont retardés par un fournisseur de services de voyage pendant votre voyage, nous vous remboursons les dépenses engagées pour les objets essentiels dont vous avez besoin jusqu'à l'arrivée de vos bagages, jusqu'à concurrence de la limite indiquée sur votre certificat. Vous devrez présenter une preuve d'achat (notamment une carte de crédit ou un relevé bancaire). Vous devez également fournir une confirmation du transporteur (ou un rapport d'irrégularité de propriété s'il s'agit d'une compagnie aérienne).

VOUS ÊTES COUVERT SI...

Votre bagage est retardé de plus de 8 heures lors de votre voyage aller.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT SI...

1. Pour toute exclusion répertoriée sous "Exclusions générales".
2. Si vos bagages sont retardés lors de votre retour à la maison.

PERTE DES DOCUMENTS DE VOYAGE

Si votre passeport ou votre visa est perdu, volé ou détruit pendant votre voyage, nous vous rembourserons, jusqu'à la limite indiquée sur votre certificat, pour les éléments suivants :

1. Les frais supplémentaires nécessaires pour les déplacements et l'hébergement, ainsi que les frais administratifs pour l'émission du passeport d'urgence et/ou du visa dont vous avez besoin pour poursuivre votre voyage ou retourner à votre résidence principale ; et
2. Le coût équivalent (basé sur les coûts de remplacement standard actuels) de la période restante de votre passeport qui est perdu, volé ou détruit.

Veillez noter : Vous aurez besoin d'un reçu de l'ambassade ou du consulat confirmant le coût du passeport d'urgence ou du visa de remplacement ainsi qu'un rapport écrit de la police si votre passeport ou visa est volé.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E...

1. Pour toute exclusion répertoriée sous "Exclusions générales".
2. Si vous ne pouvez pas fournir de reçus pour les dépenses réclamées.
3. Pour les pertes causées par des différences de taux de change.
4. Pour les passeports ou visas laissés sans surveillance dans un véhicule à moteur ou dans un lieu public.
5. Pour les frais de transaction en devise étrangère imposés par votre banque ou l'émetteur de votre carte de crédit.
6. Pour le coût de toute mise à niveau, service de pré-vérification ou frais de port.

ACTIVITÉ MANQUÉE - COUVERTURE DE SPORT

Si vous ne pouvez pas participer à une ou plusieurs de vos activités sportives prépayées pendant votre voyage, nous vous rembourserons les coûts non remboursables que vous avez payés pour ces activités, moins les remboursements disponibles, jusqu'à la limite indiquée sur votre certificat. Cette couverture ne s'applique qu'avant le début de l'activité.

VOUS ÊTES COUVERT SI...

1. Vous ou un membre de votre famille qui participe à l'activité tombez malade ou se blesse, ou développez un problème de santé (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique comme le COVID-19). La maladie, la blessure ou l'état de santé doit être suffisamment invalidant pour qu'une personne raisonnable ne participe pas à l'activité et un médecin vous conseille, à vous ou à un membre de votre famille, de ne pas participer à l'activité avant que celle-ci n'ait lieu. Si cela n'est pas possible, un médecin doit vous examiner ou vous consulter, vous ou le membre de votre famille, dans les 48 heures suivant l'activité ou dès que cela est raisonnablement possible, pour confirmer la décision de ne pas y assister.
2. Le membre de votre famille qui ne participe pas à l'activité tombe malade, se blesse ou développe un problème de santé. La maladie, la blessure ou l'état médical doit être considéré comme mettant votre vie en danger par un médecin, nécessiter une hospitalisation ou nécessiter votre prise en charge.
3. En cas de décès.
4. Si un membre de votre famille ou votre animal de service décède dans les 30 jours suivant la date de début prévue de l'activité.
5. Votre activité prépayée est annulée par le fournisseur en raison de conditions météorologiques graves.
6. Votre station de ski ferme 75% ou plus de ses pistes en raison d'un manque ou d'un excès de neige. La fermeture concerne au moins 50 % des heures habituelles d'exploitation pendant le jour où vous avez l'intention d'utiliser les billets de remontée.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E...

1. Pour toute exclusion répertoriée sous "Exclusions générales".

ÉQUIPEMENTS DE SPORT - COUVERTURE DE SPORT

Votre équipement sportif est protégé, jusqu'aux limites indiquées sur votre certificat pour :

- Le coût de réparation de votre équipement sportif endommagé équipement sportif;
- Le coût de remplacement de votre équipement sportif perdu, endommagé ou volé par un article identique ou similaire, réduit de 10 % pour chaque année entière depuis la date d'achat d'origine, jusqu'à un maximum de réduction de 50 %.

VOUS ÊTES COUVERT SI VOTRE ÉQUIPEMENT SPORTIF EST...

- perdu ou endommagé par un fournisseur de voyages.
- volés pendant votre voyage.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- vous devez avoir pris toutes les mesures nécessaires pour conserver votre équipement sportif en sécurité et intact et pour le récupérer ;
- vous devez avoir signalé l'incident et avoir obtenu une copie d'un rapport écrit donnant une description des biens et de leur valeur auprès des autorités locales compétentes, du transporteur de voyage, de l'hôtel ou de l'opérateur des visites dans les 24 heures suivant la découverte du sinistre ; et
- vous devez fournir les reçus originaux ou une autre preuve d'achat des objets perdus. Pour les objets dépourvus de l'original du ticket de caisse ou de la preuve d'achat, nous couvrons jusqu'à 50 % du coût de remplacement de l'objet perdu, endommagé ou volé par un objet identique ou similaire.

VOUS (OU TOUT AUTRE DÉTENTEUR DE BILLET) N'ÊTES PAS COUVERT POUR ...

1. Toute exclusion répertoriée sous "Exclusions générales".
2. Articles autres que l'équipement sportif.
3. Animaux, y compris les restes d'animaux.
4. Voitures, motos, moteurs, drones, avions, embarcations et autres véhicules ainsi que leurs accessoires et équipements connexes.
5. Appareils auditifs, lunettes sur ordonnance et lentilles de contact, sauf s'ils sont spécifiquement conçus pour être utilisés dans un sport particulier.
6. Prothèses et dispositifs orthopédiques, sauf s'ils sont spécifiquement conçus pour être utilisés dans un sport particulier.
7. Fauteuils roulants et autres dispositifs de mobilité, sauf s'ils sont spécifiquement conçus pour être utilisés dans un sport particulier.
8. Propriété non physique, y compris les logiciels et les données électroniques.
9. Biens utilisés à des fins commerciales ou professionnelles.
10. Biens que vous ne possédez pas.
11. Négligence grave ou conduite malveillante entraînant la perte, le vol ou les dommages de votre équipement sportif.

12. Équipement sportif lorsqu'il est :
 1. expédié, sauf avec votre transporteur de voyage;
 2. dans ou sur une remorque de voiture;
 3. ou non surveillé dans un véhicule à moteur non verrouillé (à moins qu'il n'y ait des preuves d'une effraction).

LOCATION D'ÉQUIPEMENTS SPORTIFS - COUVERTURE DE SPORT

Nous remboursons les frais nécessaires à la location d'un équipement sportif de substitution à utiliser pendant votre voyage, jusqu'à concurrence de la limite indiquée sur votre certificat.

VOUS ÊTES COUVERT SI VOTRE ÉQUIPEMENT SPORTIF EST...

- perdu ou endommagé par un fournisseur de voyages lors de votre voyage aller.
- volés pendant votre voyage.

Vous devez avoir fait une déclaration donnant une description du bien auprès des autorités locales compétentes, du fournisseur de voyages, de l'hôtel ou de l'opérateur des visites dans les 24 heures suivant la découverte du sinistre.

VOUS (OU TOUT AUTRE DÉTENTEUR DE BILLET) N'ÊTES PAS COUVERT...

1. Toute exclusion répertoriée sous "Exclusions générales".
2. Pour l'équipement ou les véhicules motorisés.

CONDITIONS

1. Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou réduire un sinistre.
2. Si vous écoutez votre voyage, votre indemnité sera calculée sur la base du nombre de jours non utilisés qu'il vous reste, moins les montants récupérables ou recouverts auprès de tiers tels que les compagnies aériennes, les agents de réservation et les fournisseurs de voyages.
 1. Vous devez informer tous vos fournisseurs de voyage dès que possible dès que vous savez que vous devrez interrompre votre voyage pour une raison quelconque. Nous ne couvrirons aucune perte survenue en raison de votre omission de notifier votre fournisseur de voyage dès que possible.
3. Pour que vos activités sportives soient couvertes, elles doivent être :
 1. Organisées dans le cadre de votre voyage ;
 2. Fournies par une entreprise réglementée ou titulaire d'une licence là où cela est requis ; et
 3. Non interdites par la loi.
 4. Vous devez porter tout l'équipement de sécurité recommandé lors de votre participation aux activités sportives pour être éligible à la couverture.
4. Nous pouvons demander un certificat médical lors du processus de réclamation. Nous ne couvrons aucun frais associé à moins qu'un examen médical indépendant de suivi ne soit demandé, pour lequel nous vous rembourserons.
5. Vous ne devez pas avoir voyagé contre les conseils du gouvernement de votre pays de résidence ou contre les conseils des autorités locales à votre destination de voyage.
6. Vous ne devez effectuer aucun paiement, admettre une responsabilité, offrir ou promettre de faire un paiement sans notre consentement écrit.
7. Nous déciderons de la manière de régler ou de défendre une réclamation et pouvons engager des procédures au nom de toute personne couverte par cette police, y compris des procédures pour récupérer tout paiement de réclamation.
8. Nous pouvons reprendre tous les droits dans la défense ou le règlement de toute réclamation et engager des procédures en votre nom pour notre bénéfice contre toute autre partie.
9. Nous pouvons à tout moment payer la responsabilité totale en vertu de la police, après quoi aucun autre paiement ne sera effectué à quelque titre que ce soit.
10. Vous devez aider à obtenir ou à poursuivre une récupération ou une contribution auprès de tout tiers en fournissant toutes les informations que nous demandons.
11. Nous et vous n'avons pas l'intention qu'une clause de ce contrat soit exécutoire par un tiers.
12. Vous devez être résident de l'UE/EEE pour être couvert par cette assurance.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Vous n'êtes pas couvert...

1. Pour les voyages dépassant 30 jours.
2. Si vous êtes en voyage d'affaires ou si vous vous déplacez pour le travail/stages, formations professionnelles ou réunions.
3. Si vous déménagez ou vous installez dans une nouvelle résidence principale ou résidence temporaire ou secondaire.
4. Pour tout montant d'excédent indiqué sur votre certificat.
5. Si vous fermez ou désactivez votre compte Revolut après avoir acheté votre voyage. Cela inclut si vous ré-ouvrez votre compte avant le début de votre voyage.
6. Si vous n'avez pas utilisé votre compte Revolut pour payer le transport principal aller-retour vers votre destination. Cela ne s'applique pas si vous utilisez votre véhicule privé.
7. Si vous n'avez pas utilisé votre compte Revolut pour payer votre hébergement.
8. Pour toute réclamation des autres détenteurs de billets s'ils ne voyagent plus avec le titulaire du compte Revolut ayant réservé le voyage.
9. Pour les réclamations liées aux circuits étant le principal moyen de transport d'une durée inférieure à 2 jours ou ne comportant pas plusieurs destinations avec des arrêts nocturnes.
10. Pour toute réclamation causée par des conditions médicales préexistantes telles que décrites dans la liste des exclusions sous la section "Conditions médicales préexistantes".
11. Si vous voyagez pour recevoir des soins de santé ou un traitement médical de quelque nature que ce soit.
12. Pour toute réclamation découlant de votre non-respect du traitement médical prescrit par votre praticien.
13. Pour tout montant récupérable ou récupéré auprès de tiers, tels que votre compagnie aérienne ou votre agent de voyage.
14. Pour tout traitement ou chirurgie non urgent, y compris les tests exploratoires, qui ne sont pas directement liés à la maladie ou à la blessure ayant entraîné votre admission à l'hôpital.
15. Pour toute réclamation découlant de infections sexuellement transmissibles.
16. Pour les blessures ou décès causés par suicide ou tentatives.
17. Pour les sauts depuis des véhicules, balcons ou bâtiments ou toute autre exposition volontaire à un risque inutile (sauf si votre vie est en danger ou si vous essayez de sauver la vie de quelqu'un).
18. Participation à des sports et activités extrêmes à fort impact en général et aux activités suivantes en particulier :
 1. Toute activité en haute altitude ;
 2. BASE jumping ou escalade libre ;
 3. Rafting/kayak au-dessus de rapides de classe V ou canoë au-dessus de rapides de classe III ;
 4. Héli-ski, ski hors-piste ;
 5. Ski ou snowboard dans une zone jugée dangereuse par la direction de la station ;
 6. Combat personnel ou sports de combat ;
 7. Course de taureaux ou activités de rodéo ;
 8. Course, pacer ou essai de vitesse avec tout véhicule motorisé, aéronef ou embarcation autre que les karts ;
 9. Apnée libre à une profondeur supérieure à 10 mètres ou plongée sous-marine à une profondeur supérieure à 30 mètres ;
10. Plongeurs non certifiés, plongée sans un instructeur de plongée certifié.
11. Pour que les activités sportives extrêmes à fort impact qui ne sont pas énumérées ci-dessus soient couvertes, elles doivent être :
 1. Organisées dans le cadre de votre voyage ;
 2. Fournies par une entreprise (si requis par la loi locale, elles doivent être réglementées et/ou titulaires d'une licence) ; et
 3. Non interdites par la loi locale.
12. Vous devez porter tout l'équipement de sécurité recommandé lors de votre participation aux activités sportives pour être éligible à la couverture.
19. Pour toute réclamation découlant de votre implication dans tout acte grossièrement négligent, illégal ou criminel, y compris votre non-respect des lois applicables au pays dans lequel vous voyagez.
20. Pour la défaillance financière de tout agent de voyage ou fournisseur faisant partie de votre réclamation.
21. Pour tout autre coût non spécifiquement couvert par la police, tel que la perte de revenus due à l'incapacité de retourner au travail après une blessure ou une maladie survenue pendant un voyage.
22. Pour tout paiement que vous auriez normalement effectué pendant vos voyages.
23. Pour toute réclamation résultant de changements dans les conseils de voyage de tout gouvernement local ou autorité nationale, ou lorsque vous voyagez contre les conseils gouvernementaux.
24. Pour toute réclamation résultant du fait que vous n'êtes pas autorisé à monter à bord d'un vol, d'un train, d'un navire, d'un autocar ou d'un bus pour quelque raison que ce soit.
25. Pour toute réclamation découlant de votre défaut d'obtenir le passeport ou le visa requis.
26. Pour toute réclamation résultant de : terrorisme, guerre, invasion, actes d'ennemis étrangers, hostilités ou opérations de guerre (que la guerre soit déclarée ou non), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection, émeute, pouvoir militaire ou usurpé, ainsi que les risques

nucléaires ou radioactifs. Cette exclusion ne s'appliquera pas à la section des frais médicaux d'urgence et de l'assistance à condition que personne assurée, le titulaire du billet ou d'autres bénéficiaires souffrant de blessure ou de maladie n'a pas participé à ou conspiré à de telles activités.

27. Pour toute réclamation si vous figurez dans une base de données officielle du gouvernement ou de la police comme suspect ou auteur présumé de terrorisme, membre d'organisations terroristes, trafiquant de drogue ou fournisseur illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.
28. Pour les réclamations des non-titulaires de billet.
29. Pour toute réclamation découlant de la consommation abusive d'alcool et/ou de drogues ou de la dépendance à l'alcool et/ou aux drogues, ce qui est prouvé par vos dossiers médicaux. Un taux d'alcool dans le sang dépassant 0,19 % sera considéré comme un abus d'alcool aux termes de cette police.
30. Pour toute réclamation pour laquelle un retard a été causé par des conditions météorologiques défavorables, des émeutes, des troubles civils, une grève ou une action industrielle ayant commencé ou ayant été annoncée avant la date de début de votre plan Metal et la date de délivrance de vos billets de voyage ou de confirmation de réservation.
31. Les frais relatifs à une grossesse normale ou à un accouchement.

Conditions médicales préexistantes

Aucune condition médicale n'est couverte si, au cours des 12 mois précédant et incluant la date de réservation du voyage, elle a

- Entraîné une consultation médicale, un diagnostic, des soins ou un traitement par un médecin.
- Présenté des symptômes ;
- Nécessité la prise de médicaments prescrits par un médecin (sauf si la condition ou les symptômes sont contrôlés par cette prescription et que la prescription n'a pas changé).

La maladie, la blessure ou la condition médicale n'a pas besoin formellement diagnostiquée afin d'être considérée comme une condition médicale préexistante.

Grossesse

Les coûts liés à une grossesse normale ou à l'accouchement ne sont pas couverts Nous ne couvrirons que les complications de la grossesse ou de l'accouchement à condition que votre praticien médical ou sage-femme confirme que vous êtes apte à voyager.

ANNULATION ET REMBOURSEMENTS

Votre police sera automatiquement annulée lorsque votre plan Revolut Metal sera annulé ou changé pour un autre type de compte. Il ne peut être annulé autrement.

DEMANDE D'INDEMNISATION

Urgences médicales

Veuillez nous contacter dès que possible si vous êtes admis dans l'hôpital car nous pourrions couvrir directement vos dépenses avec l'hôpital.

XCover Assist est là pour vous aider 24h/24 si vous souffrez d'une maladie aiguë ou d'une blessure médicale et avez besoin **d'une attention médicale urgente**.

Veuillez nous contacter au :

- Czechia - [+420 2 34076685](#).
- Denmark - [+45 7 8717314](#).
- Finland - [+358 75 3252490](#).
- Iceland - [+354 5 395067](#).
- Republic of Ireland - [+353 1 6994488](#).
- Lithuania - [+370 700 33005](#).
- Netherlands - [+31 970 1020 4154](#).
- Romania - [+40 31 2296081](#).
- Slovakia - [+421 2 32606285](#).
- Sweden - [+46 10 1020383](#).
- Tous les autres pays - [+31 9701 0204 154](#).

Pour accélérer le processus, veuillez avoir les documents pertinents prêts lorsque vous [soumettez votre réclamation](#). Pour les demandes concernant des frais médicaux, vous aurez besoin des justificatifs de ces frais ainsi que d'un certificat médical. Pour un guide étape par étape, visitez notre [centre d'aide](#).

Vous pourriez également avoir droit à des soins médicaux en utilisant votre carte européenne d'assurance maladie. Pour plus d'informations sur la Carte européenne d'assurance maladie, veuillez visiter la Commission européenne.

Obligation de nous contacter

Vous ou une personne agissant en votre nom devez nous contacter dès que vous êtes informé que vous allez être admis comme patient hospitalisé pour au moins une nuit. Si vous ne nous contactez pas dès que vous avez connaissance de votre hospitalisation et que cela entraîne une majoration de nos frais, nous ne prendrons en charge que les frais que nous aurions payés si vous nous aviez contactés immédiatement. Les frais supplémentaires de transport ou d'hébergement ne sont couverts que s'ils sont préalablement autorisés par nous.

Assistance médicale non urgente

Pour une assistance médicale non urgente, commencez le processus en visitant notre [Centre de réclamation](#).

Pour commencer, veuillez visiter notre [Centre de réclamation](#).

Remboursement de vol

Si la compagnie aérienne modifie l'horaire ou annule votre vol, la compagnie aérienne vous remboursera ou vous fournira un crédit. Si elle est annulée dans les 14 jours précédant votre [date de départ](#), vous pourriez être en mesure de demander une indemnisation supplémentaire en vertu du Règlement sur l'indemnisation des passagers aériens (CE n° 261/2004) si votre vol était dans l'UE. Vous pouvez [trouver plus d'informations ici](#).

Pour tout le reste, rendez-vous sur [xcover.com/claim](#) pour commencer votre réclamation.

Pour toutes les réclamations, nous demandons au minimum une description détaillée de l'événement. Pendant le processus de réclamations, nous pouvons [demander des documents](#) tels que [factures de réservation](#) et les reçus. Si vous ne nous fournissez pas les justificatifs demandés, la demande pourra être refusée ou être « mise en attente ».

DEMANDES D'INDEMNISATION FRAUDULEUSES

Vous reconnaissez et acceptez que vous avez le devoir de prendre des précautions raisonnables pour ne pas faire de fausse déclaration lors d'un achat ou d'une demande d'indemnisation. Nous pouvons également rejeter les demandes et engager une action en justice pour récupérer les fonds qui ont été versés sur la base d'une fausse déclaration. Nous pouvons renvoyer les questions aux autorités locales.

DÉFINITIONS

Les mots ou expressions clés suivants ont la même signification partout où ils apparaissent dans cette police, sauf indication contraire ci-dessous.

Accident

un événement soudain et inattendu qui entraîne une maladie, une blessure ou un décès.

Compte/Compte Revolut

le compte de paiement détenu auprès de Revolut Bank S.A. ou d'une filiale de Revolut Bank S.A.

Intempéries

conditions météorologiques potentiellement dangereuses présentant un risque accru pour la sécurité et la santé.

Baggage

les biens personnels que vous emportez avec vous ou que vous achetez pendant votre voyage.

Facture de la réservation

les documents qui vous sont fournis par un fournisseur de transport et qui détaillent votre itinéraire de voyage (par exemple, un itinéraire de vol comprenant les dates de départ, les informations sur la compagnie aérienne et les passagers) et le reçu de paiement.

Certificat

le document détaillant les dates de couverture, les garanties applicables, les limites et la franchise, la prime et le numéro de référence.

Parent proche ou membre de la famille

conjoint (par mariage, partenariat domestique ou union civile), cohabitants, parents et beaux-parents, enfants, beaux-enfants, enfants placés en famille d'accueil, enfants adoptés ou enfants en cours d'adoption, frères et sœurs, grands-parents et petits-enfants. Les beaux-parents suivants : mère, père, fils, fille, frère, sœur et grand-parent, tantes, oncles, nièces et neveux, tuteurs légaux et pupilles, ainsi que les aides-soignants rémunérés vivant sur place.

Complications de la grossesse ou de l'accouchement

désigne les complications de grossesse suivantes, telles que certifiées par un médecin : toxémie ; hypertension gestationnelle ; pré-éclampsie ; grossesse extra-utérine ; tumeur hydatiforme (grossesse molaire) ; hyperémèse gravidique ; hémorragie ante partum ; décollement placentaire ; placenta praevia ; hémorragie post-partum ; rétention de la membrane placentaire ; fausse couche ; les mortinaissances ; les césariennes d'urgence médicalement nécessaires/interruption de grossesse médicalement nécessaire ; et toute naissance prématurée ou menace de travail précoce plus de 8 semaines (ou 16 semaines dans le cas d'une grossesse multiple) avant la date prévue de l'accouchement.

Habituel et raisonnable

désigne le tarif le plus courant pour des services, des médicaments ou des fournitures similaires dans la région où les frais sont engagés, pour autant que ces frais soient raisonnables. Nous déterminerons ce que sont les frais habituels, raisonnables et coutumiers et, ce faisant, nous pourrions prendre en compte un ou plusieurs des facteurs suivants :

1. le niveau de compétence, le degré de formation et l'expérience requis pour effectuer la procédure ou le service ;
2. le temps nécessaire à la réalisation de l'intervention ou des services par rapport au temps nécessaire à la réalisation d'autres services similaires ;
3. la gravité ou la nature de la maladie ou du dommage corporel traité ;
4. le montant facturé pour des services, médicaments ou fournitures identiques ou comparables dans la localité ;
5. le montant facturé pour des services, médicaments ou fournitures identiques ou comparables dans d'autres parties du pays ;
6. le coût pour le prestataire médical de la prestation du service, du médicament ou de la fourniture ;
7. tout autre facteur que nous jugeons approprié, dans l'exercice raisonnable de notre pouvoir discrétionnaire.

Date de départ

La date à laquelle vous êtes initialement prévu(e) de commencer votre voyage, telle qu'indiquée sur votre itinéraire de voyage.

Dépendants

les compagnons de voyage âgés de 17 ans ou moins, ou nécessitant une surveillance et des soins à plein temps de votre part.

Diagnostic de la Covid-19

le diagnostic positif et la confirmation de Covid-19 qui surviennent pour la première fois à partir d'un test effectué après le début de la couverture et à partir d'un test effectué dans les

sept jours suivant votre départ alors que vous voyagez à l'étranger.

Documents

Carte d'identité, passeport, visa et permis de conduire.

Appareils électroniques

comprend les téléphones mobiles, les tablettes, les montres intelligentes, les moniteurs portables d'activité et les ordinateurs portables.

Articles essentiels

les effets personnels dont vous avez besoin jusqu'à ce que vos bagages arrivent Par exemple, articles de toilette, chargeurs et vêtements.

Franchise

le premier montant de tout sinistre pour lequel vous êtes responsable du paiement. L'excédent affiché est déductible lorsque XCover vous rembourse un coût que vous avez encouru. Elle n'est pas déduite s'il n'y a pas de remboursement. La franchise s'applique à chaque personne assurée par sinistre.

Faillite

fait de devenir insolvable ou de désigner un liquidateur judiciaire et de ne plus être en mesure d'assurer ses services.

Formellement diagnostiqué

Un médecin ou un praticien médical a officiellement déterminé votre état médical.

Activité en haute altitude

Toute activité qui inclut ou est destinée à inclure une altitude supérieure à 4 500 mètres au-dessus du niveau de la mer, à l'exception du fait d'être passager dans un avion commercial.

Lieu de résidence

votre lieu habituel de résidence.

Pays de résidence

votre pays de résidence.

Hôpital

une institution médicale agréée qui répond aux critères suivants :

- elle dispose d'installations pour le diagnostic médical et/ou le traitement des personnes blessées et malades ;
- elle est dirigée par des praticiens médicaux ;
- elle assure des soins supervisés par des infirmières agréées par l'État ou l'équivalent local ; et/ou
- ce n'est pas une institution médicale spécialisée uniquement dans la formation et l'éducation, une maison de soins infirmiers ou de convalescence, un hospice ou un lieu pour les personnes en phase terminale, une maison de soins résidentiels ou un lieu de désintoxication pour la drogue et/ou l'alcool.

Hospitalisé.e

réfère à un traitement hospitalier reçu dans un hôpital où une nuitée est nécessaire pour des raisons médicales.

Malade/maladie

une détérioration soudaine et inattendue de l'état de santé, y compris les complications de la grossesse ou de l'accouchement, attestée par un médecin.

Blessure

blessures corporelles provoquées par un accident directement et indépendamment de toute autre cause.

Personne assurée

la personne nommée sur le certificat.

Assureur

Steadfast Insurance Partners Limited.

Principal moyen de transport commercial ou public :

Comprend les avions, les autocars et les trains pour plus de 50 % de votre trajet total. Cela n'inclut pas les déplacements en voiture de location, en covoiturage, en taxi ou en transports en commun locaux comme les bus locaux.

Médicalement nécessaire

désigne un traitement médical, des services ou des fournitures qui doivent remplir les critères ci-dessous :

1. Essentiel pour identifier ou traiter votre état de santé, maladie ou blessure ;
2. Requis en raison de vos symptômes, du diagnostic ou du traitement de la condition sous-jacente ;
3. Le traitement doit être conforme à la pratique médicale généralement acceptée et aux normes professionnelles de soins au sein de la communauté médicale à ce moment-là (cela ne s'applique pas aux méthodes de traitement complémentaires si elles font partie de votre couverture) ;
4. Requis pour des raisons autres que le confort ou la commodité de vous ou de votre médecin ;
5. Il doit être prouvé et démontré qu'il a une valeur médicale (cela ne s'applique pas aux méthodes de traitement complémentaires si elles font partie de votre couverture) ;
6. Il doit être le type et le niveau de service ou de fourniture les plus appropriés ;
7. Il doit être fourni dans un établissement approprié, dans un cadre approprié et à un niveau de soins approprié pour le traitement de votre état de santé ;
8. Il doit être fourni uniquement pendant une durée appropriée.

Le terme « approprié » utilisé dans cette définition fait référence à : la prise en compte de la sécurité du patient et de la rentabilité.

Médecin ou docteur

membre inscrit à l'ordre des médecins en exercice n'ayant aucun lien de parenté avec vous ou tout autre titulaire de billet.

Dispositif de mobilité

Un dispositif, qu'il soit motorisé ou non motorisé, qui fonctionne comme une aide à la mobilité pour une personne ayant un handicap de mobilité.

Metal Plan

l'abonnement au plan Metal proposé par Revolut Bank S.A. ou la filiale de Revolut Bank S.A. aux titulaires de comptes Revolut.

Détenteur d'un plan Metal

toute personne titulaire d'un compte Revolut et d'un plan Metal valide.

Catastrophe naturelle

Un événement météorologique ou géologique extrême à grande échelle qui endommage des biens, perturbe les transports ou les services publics, ou met en danger les personnes. Y compris, mais sans s'y limiter : tremblement de terre, incendie, inondation, ouragan ou éruption volcanique.

Grossesse ou accouchement classique

la grossesse ou l'accouchement sans aucune complication liée à la grossesse.

Pandémie

une pandémie ou une pandémie mondiale commence à la date d’annonce par l’Organisation mondiale de la santé ou un autre organisme de santé publique. La Covid-19 est une telle pandémie.

Biens personnels

comprend vos vêtements et vos effets personnels, y compris toutes les valises, les bagages, etc.

Transporteur public

tout véhicule à propulsion mécanique exploité par une entreprise ou sous licence individuelle ayant pour vocation de transporter des passagers contre rémunération, y compris et sans s’y limiter, les avions, les bus, les autocars, les ferrys, les aéroglisseurs, les hydroptères, les navires, les trains, les tramways ou les métros.

Course

conduire un véhicule dans le but d'atteindre la ou les vitesses les plus élevées possibles.

Accords réciproques en matière de santé

ils permettent aux résidents des pays concernés de bénéficier de soins médicaux gratuits ou à un coût réduit.

Revolut

Banque Revolut S.A.

Préjudice grave

la détérioration d'un état médical non traité entraînant :

- la nécessité d'un traitement plus intensif ou plus long ;
- un impact permanent et irréversible sur la santé ; ou
- la mort.

Infections sexuellement transmissibles

toute maladie, infection ou maladie transmise par contact sexuel avec un partenaire infecté.

Équipement sportif

les objets utilisés pour un sport physique (à l'exclusion des vêtements).

Grève ou action industrielle

Toute forme d'action industrielle entreprise par des travailleurs dans le but d'empêcher, de restreindre ou d’interférer de toute autre manière avec la production de biens ou la prestation de services.

Terrorisme

Un acte, y compris mais non limité à l'utilisation ou à l'utilisation planifiée de la force ou de la violence et/ou à la menace de toute personne ou groupe de personnes, qu’elles agissent seules ou au nom de, ou en relation avec, toute organisation ou tout gouvernement, commis à des fins politiques, religieuses, idéologiques ou similaires, y compris l’intention d’influencer tout gouvernement et/ou le public, ou de faire peur à une partie du public.

Titulaire du billet/autres bénéficiaires

le conjoint ou le cohabitant et les enfants (y compris les beaux-enfants, les enfants placés, les enfants adoptés ou les enfants en cours d'adoption) jusqu'à un âge maximum de 17 ans (au moment du voyage) et voyageant avec le titulaire du plan Metal.

Compagnon de voyage

une personne ou un animal d'assistance voyageant avec vous lors de votre voyage. Un groupe ou un accompagnateur n'est pas considéré comme un compagnon de voyage, sauf si vous partagez la même chambre que le groupe ou l'accompagnateur.

Voyage

la période passée loin de chez vous lors d'un voyage personnel préalablement réservé, d'une durée maximale de 30 jours. Le voyage doit être programmé pour commencer et finir à votre résidence principale. Un voyage commence (date de départ) lorsque vous quittez votre résidence habituelle (résidence principale) pour vous rendre à une destination :

- À l'échelle mondiale (à l'exception des voyages vers des pays sanctionnés).
- À plus de 100 km de votre domicile.
- Qui inclut un séjour d'au moins une nuit en dehors de votre ville ou village natal, avec un prestataire commercial tel qu'un hôtel ou une auberge.

Un voyage se termine lorsque vous retournez dans votre résidence habituelle.

Un voyage qui doit être couvert ne peut pas inclure :

- Les déplacements dans le but de recevoir des soins de santé ou un traitement médical de quelque nature que ce soit ;
- Ou le déménagement ou le changement de résidence vers une nouvelle résidence ou une résidence secondaire ;
- Ou les trajets pour se rendre et revenir du travail, les formations professionnelles, les réunions de travail ou les stages.

Sans surveillance

lorsque vous n'avez pas une vue dégagée sur votre bien ou véhicule et ne pouvez pas empêcher un accès non autorisé à ceux-ci.

Circonstance inévitable

un événement complètement hors de votre contrôle que vous n'auriez pas pu prévoir ou empêcher. En termes juridiques, cela est connu comme un événement de force majeure.

Inhabitable

une catastrophe naturelle, un incendie, une inondation, un cambriolage ou un acte de vandalisme qui a causé suffisamment de dommages (y compris une perte prolongée d'électricité, de gaz ou d'eau) pour qu'une personne raisonnable trouve son domicile ou sa destination inaccessible ou impropre à l'utilisation.

Jours inutilisés

le nombre de jours restants jusqu'à la fin de votre voyage.

objet de valeur

Pièces de collection, bijoux, montres, pierres précieuses, perles, fourrures, appareils photo (y compris les caméras vidéo) et équipements connexes, instruments de musique, équipements audio professionnels, jumelles, télescopes, équipements sportifs, appareils mobiles, smartphones, ordinateurs, radios, drones, robots et autres appareils électroniques, y compris les pièces et accessoires des objets susmentionnés.

Nous/Nos/Nôtre

XCover.com, dénomination commerciale de Cover Genius Europe B.V.

Vous/Votre/Vos

le titulaire du plan Metal ou le détenteur d'un billet.

INFORMATIONS IMPORTANTES

DOUBLE COUVERTURE

En cas de survenance d'un incident donnant lieu à une réclamation en vertu de cette police, si une autre assurance ou service est en vigueur, telle qu'une entente de santé réciproque, un régime hospitalier, un programme gouvernemental, [transporteur public](#), agent de voyage ou tout autre fournisseur de transport et/ou d'hébergement couvrant la même perte, dommage, dépense ou responsabilité, nous ne paierons pas plus que notre part proportionnelle.

Nous avons le droit de réclamer à un tiers toute somme que nous avons couverte, si ce tiers est responsable des coûts. Nous pouvons engager une procédure judiciaire en votre nom, à nos frais, pour y parvenir. C'est ce qu'on appelle la subrogation.

Nous ne verserons pas de contribution à un assureur tiers si les coûts sont entièrement ou partiellement couverts par cet assureur. Toutefois, si notre protection couvre un montant plus élevé que celui de l'autre assureur, nous paierons la différence.

LIMITES GÉOGRAPHIQUES ET DE VOYAGE

Vous êtes couvert dans le monde entier (sauf pour les voyages vers les pays sous sanctions), pour des voyages jusqu'à 30 jours.

Veillez noter : Un voyage commence (date de départ) lorsque vous quittez votre domicile pour vous rendre à une destination :

- À l'étranger (dans le monde entier - sauf pour les voyages vers les pays sous sanctions).
- À plus de 100 km de votre domicile à l'intérieur du pays.
- À l'intérieur du pays et incluant un séjour d'au moins une nuit en dehors de votre ville ou village natal, avec un prestataire commercial tel qu'un hôtel ou une auberge.

Un voyage se termine lorsque vous retournez dans votre résidence habituelle ou dans une installation médicale près de chez vous.

SANCTIONS

Nous ne fournirons aucune prestation au titre du présent contrat d'assurance dans la mesure où il s'agit de fournir une couverture, de payer un sinistre ou de fournir une prestation lorsque cela enfreindrait toute sanction, interdiction ou restriction imposée par la loi ou la réglementation.

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Si votre pays d'origine se trouve dans l'Espace économique européen : votre police est régie par les lois et les tribunaux de votre pays d'origine, sauf indication contraire de la loi.

Si votre pays d'origine est situé en dehors de l'Espace économique européen : votre politique est régie par les lois et les tribunaux de Malte, sauf disposition indication de la loi.

La langue contractuelle est l'anglais.

INFORMATIONS CONCERNANT LE CONTRAT D'ASSURANCE DANS SON ENSEMBLE

Ce contrat d'assurance (police) est fourni par XCover.com, un nom commercial de Cover Genius Europe B.V. dont le siège social est John M. Keynesplein 12 - 46, 1066 EP, Amsterdam. Cover Genius Europe B.V est une société enregistrée aux Pays-Bas et est une entreprise autorisée et réglementée par l'AFM sous le numéro de licence 12046177.

Il s'agit d'une police de groupe. Le preneur d'assurance de l'assurance collective est Revolut. Un titulaire de plan métallique est automatiquement ajouté à cette police collective en tant que [personne assurée](#). Le titulaire du plan Metal et tout autre bénéficiaire sont couverts par cette police collective, pour la durée de cette police collective, uniquement tant que le titulaire du plan Metal a un abonnement au plan Metal actif auprès de Revolut. Revolut, en tant que preneur d'assurance du groupe, a le droit de suspendre ou d'annuler votre couverture d'assurance. Vous ne pouvez pas annuler votre couverture au titre de cette police collective sans annuler votre abonnement à Metal Plan avec Revolut.

Cette police est souscrite par Steadfast Insurance Partners Limited (le numéro d'enregistrement de la société à Malte est : C55905), Level 3, Gasan Centre ; Triq il-Merghat ; Zone 1, Central Business District ; Birkirkara ; Malte, CBD 1020. Steadfast Insurance Partners Limited est autorisée en vertu de l'Insurance Business Act de 1998 des lois de Malte à exercer des activités générales et est réglementée par the Malta Financial Services Authority, Triq l-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte.

MODIFICATIONS À VOTRE PROTECTION

Nous pouvons apporter des modifications à ce libellé et à ses avantages. En cas de modifications, l'assuré sera informé par écrit au moins 30 jours à l'avance, sauf si ces modifications doivent être effectuées plus tôt en raison de la loi ou de la réglementation.

DROITS DES TIERS

Sauf indication contraire de la loi, nous et le titulaire de la police avons convenu que :

- il n'est pas prévu qu'un tiers (autre que [le titulaire du plan Métal](#)) ait le droit d'imposer les termes de ce contrat.
- le titulaire de la police du groupe et nous pouvons annuler ou modifier les termes de ce contrat sans le consentement d'un tiers (y compris [le titulaire du plan Métal](#)) à ce contrat, qui pourrait prétendre avoir des droits en vertu de cette police.

PROTECTION DES DONNÉES

Nous nous engageons à protéger vos données à caractère personnel et à respecter les principes de sécurité des données dans la configuration de nos services. En ce qui concerne le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE, en tant que responsables du traitement, nous collectons et traitons des données à caractère personnel vous concernant et recevons également des données de cette nature de la part de votre agent de réservation, notamment votre adresse électronique, votre nom et votre numéro de téléphone, les détails relatifs aux risques et d'autres informations qui nous permettent d'émettre et de modifier les contrats, de traiter les réclamations, de détecter, d'enquêter et de prévenir les activités potentiellement illégales ou susceptibles d'entraîner l'annulation de votre projet de voyage ou son traitement comme s'il n'avait jamais existé tout en protégeant nos intérêts légitimes. Nous pourrions occasionnellement faire part de ces données à des assureurs ou à des enquêteurs contractuels ainsi qu'à des organisations de prévention de la criminalité qui pourront se trouver hors de l'Union européenne. Nous ne communiquerons jamais vos données à des services marketing externes. Notre politique de confidentialité détaille nos modalités de traitement de vos données, quelles données nous collectons et les procédures à suivre si vous souhaitez en demander une copie ou retirer votre consentement à leur conservation.

Vous pouvez accéder à la politique de confidentialité de l'administrateur ici <https://xcover.com/privacy-policy>.

Vous pouvez accéder à l'intégralité du RGPD [ici](#).

L'adhésion, l'utilisation ou le renouvellement de l'un quelconque de nos produits ou services ou le fait de nous communiquer vos informations vaut acceptation de la collecte, de la conservation, de l'utilisation et de la divulgation de ces données conformément aux dispositions de cette souscription. Nous pouvons effectuer un suivi ou enregistrer les appels téléphoniques dans un souci de sécurité et de respect de nos normes de qualité.

RÉCLAMATIONS/LITIGES

Vous pouvez contacter l'équipe XCover chargée des plaintes à tout moment. Indiquez votre numéro de référence (se terminant par "INS") pour un examen formel de votre demande. Nous répondrons dans les 5 jours. Cliquez sur le bouton pour nous envoyer un courriel.

 DÉPOSER UNE PLAINTÉ

Une fois que vous avez reçu la réponse finale de Cover Genius Europe B.V., si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez soumettre votre dossier au Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) : Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, Tél. 0900 – 3552248, www.kifid.nl.

Le Kifid est un organisme indépendant qui arbitre les plaintes concernant les produits d'assurance générale et d'autres services financiers. Il n'examinera les plaintes qu'après que nous vous ayons fourni une confirmation écrite que notre procédure interne de traitement des plaintes a été épuisée. Vous devez soumettre la plainte au KiFiD dans un délai d'un an après nous avoir soumis la plainte ou dans les trois mois après avoir reçu notre réponse finale à votre plainte. Le dépôt d'une plainte n'affecte pas le droit du consommateur d'engager des poursuites devant le tribunal compétent.

Si vous n'êtes pas satisfait de la formulation de la police d'assurance, nous vous invitons à le faire savoir à Steadfast Insurance Partners Limited, Level 3, Gasan Centre ; Triq il-Merghat ; Zone 1, Central Business District ; Birkirkara ; Malte, CBD 1020 ou par e-mail : complaints@steadfast.eu. Votre situation sera examinée avec la plus grande attention : l'assureur s'efforcera de résoudre votre plainte dans les 15 jours ouvrables.

Une fois que vous avez reçu la réponse finale de Steadfast Insurance Partners Limited, si vous n'êtes toujours pas satisfait du traitement de votre litige par nos services ou en cas de désaccord ou d'insatisfaction concernant la rédaction de la police d'assurance, vous pouvez contacter :

Office of the Arbiter for Financial Services, N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malte. Téléphone +356 2124 9245. E-mail : complaint.info@asf.mt (site web : www.financialarbiter.org.mt). L'Office of the Arbiter for Financial Services est dédié à la résolution des litiges entre les consommateurs et les sociétés financières. L'Office of the Arbiter for Financial Services est l'organisme compétent pour ce type de recours et peut exiger de l'assureur qu'il verse une indemnisation au consommateur dans le cas où le recours du consommateur aboutirait.

Vous avez également le droit de transmettre votre plainte à un médiateur/régulateur dans votre pays de résidence. Une liste complète pour chaque pays de l'EEE peut être trouvée [ici](#).

Pour la résolution des litiges transfrontaliers, il est possible de déposer une plainte auprès du système étranger compétent en demandant l'activation de la procédure FIN-NET, qui peut être trouvée en accédant au site web <http://www.ec.europa.eu/fin-net>.

Si votre plainte ou votre litige est lié à Revolut, veuillez [contacter Revolut directement](#).



METAL PROTECTION CONTRE LE SUPPLÉMENT DE LOCATION DE VOITURE

COMMENT NOTRE PROTECTION FONCTIONNE-T-ELLE ?

CECI VOUS PROTÈGE CONTRE LES FRAIS D'EXCÉDENT DE LOCATION DE VOITURE PENDANT LES VOYAGES JUSQU'À 30 JOURS.

L'assurance Protection franchise location de voiture de XCover.com est fournie par notre partenaire, [Revolut](#).

Ce document est un récapitulatif général de cette assurance. Veuillez consulter [votre certificat](#) et conditions générales de la police d'assurance pour connaître tous les détails de votre assurance et ses restrictions.

Les réclamations découlant des conflits actuels au Moyen-Orient ne sont pas couvertes. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre [Centre d'aide](#).

RÉCAPITULATIF DE VOTRE PROTECTION

L'ASSURANCE « FRANCHISE LOCATION DE VOITURE » VOUS COUVRE SI...

- ✓ Votre voiture de location est volée ou [endommagée](#) durant la période de location.

LISTE DES PRESTATIONS

Les garanties et les plafonds de la protection sont les suivants :

Prestation	Plafond
✓ Franchises de location de voiture	€2,000

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E. SI...

- ✗ Vous enfreignez le contrat de location de voiture.
- ✗ Vous prenez en charge la voiture de location à moins de 200 km de votre domicile, sauf si cette prise en charge a lieu à l'étranger.
- ✗ Vous avez 17 ans ou moins.
- ✗ Vous avez loué une voiture pendant 31 jours consécutifs.
- ✗ Vous avez loué la voiture de location via un service de location de voiture entre particuliers.
- ✗ Vous reconnaissez une responsabilité, versez une somme ou proposez ou promettez un paiement sans notre accord écrit préalable.

COMMENT FONCTIONNENT LES DEMANDES D'INDEMNISATION ?

Rendez-vous [sur \[xcover.com/claim\]\(https://xcover.com/claim\)](https://xcover.com/claim) pour commencer votre demande d'indemnisation.

Pour toutes les demandes, nous exigeons a minima une description détaillée de l'événement. Dans le cadre du traitement des demandes d'indemnisation, nous pourrions vous demander des justificatifs tels que des factures ou des reçus de réservation. Si vous ne nous fournissez pas les justificatifs demandés, la demande pourrait être refusée ou être « mise en attente ».

ANNULATIONS ET REMBOURSEMENTS

Votre police sera automatiquement annulée lorsque votre plan Revolut Metal sera annulé ou changé pour un autre type de compte. Il ne peut être annulé autrement.

RÉPONSES À VOS QUESTIONS...

Si vous avez des questions sur votre assurance, veuillez vous connecter à votre Compte XCover et consulter notre [Centre d'aide en ligne](#).

Nous avons sélectionné ci-dessous certaines des questions les plus fréquemment posées mais vous en trouverez d'autres sur XCover.com.

- [Comment activer mon Compte XCover ?](#)
- [De quels documents ai-je besoin pour envoyer une demande d'indemnisation ?](#)
- [Comment modifier, résilier ou obtenir le remboursement de ma Protection XCover ?](#)
- [Où trouver les documents relatifs à ma Protection XCover ?](#)
- [Comment envoyer une demande d'indemnisation ?](#)

Rendez-vous sur notre [Centre d'aide en ligne](#) pour la liste complète des questions les plus fréquemment posées.

LIBELLÉ DE CONTRAT

VOS GARANTIES

Les garanties, les restrictions et les exclusions de votre contrat figurent dans votre certificat ainsi que dans les conditions générales de l'assurance.

FRANCHISES DE LOCATION DE VOITURE

VOTRE COUVERTURE

1. L'assurance couvre vos locations de voiture pendant votre [voyage](#) jusqu'à 30 jours.
2. Tous les conducteurs compris dans votre contrat de location sont pris en charge.
3. Vous êtes couvert.e à concurrence du plafond indiqué dans votre certificat.
4. Nous vous indemniserons à concurrence du montant indiqué [franchise](#), ou [dommages](#) des frais exigés au titre de la responsabilité des dommages que vous êtes tenu.e de payer en vertu du contrat de location de voiture.

Cette assurance a pour vocation de couvrir les différents frais appliqués par [les sociétés de location](#), à savoir [le franchise](#) que vous devez payer au titre des dommages et les frais associés lorsque vous louez un véhicule pour un voyage précis tel qu'indiqué ci-dessous.

VOUS ÊTES COUVERT.E SI L'ON VOUS FACTURE...

1. Dommages au véhicule de location [la carrosserie](#).
2. Vol [ou vandalisme](#) du véhicule de location.
3. Dommages occasionnés aux pare-brise, aux rétroviseurs, aux feux, y compris aux feux et vitrages extérieurs.
4. Dommages occasionnés aux roues et aux pneus, y compris crevaisons, montages, remplacements et réparations.
5. Dommages occasionnés au dessous de caisse du véhicule.
6. Dommages causés par [phénomènes climatiques naturels](#).

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E...

1. Si vous avez 17 ans ou moins.
2. En cas de location d'une durée de 31 jours consécutifs ou plus.
3. En cas de voyage d'affaires.
4. En cas de violation d'une condition de cette police d'assurance, par exemple si vous ne souscrivez pas l'une des options d'assurance CDW de la société de location.
5. Si vous ou un autre conducteur figurant sur le contrat de location violez une quelconque condition du contrat de location du véhicule.
6. Si vous ou un autre conducteur figurant sur le contrat de location enfreignez le code de la route ou les règlements ou législations en matière de sécurité routière d'une quelconque juridiction locale pendant le voyage indiqué.
7. En cas de déclarations mensongères ou trompeuses ou d'agissements frauduleux. En cas d'agissements frauduleux, nous nous réservons le droit de résilier le contrat d'assurance et de recouvrer toutes les indemnisations que nous vous aurions éventuellement versées.
8. Si vous ne nous avez pas fourni les documents nécessaires raisonnablement requis dans le cadre du traitement de votre demande d'indemnisation et que nous sommes, de ce fait, dans l'impossibilité de vérifier que votre demande relève bien des présentes conditions générales.
9. Si vous avez payé la société de location en espèces et que vous ne disposez pas de justificatifs suffisants pour prouver ce paiement (les reçus de retrait au guichet automatique/en espèces, les relevés bancaires ou de cartes de crédit constituent des preuves suffisantes et

appropriées).

10. En cas de frais appliqués par l'émetteur de votre carte de crédit, notamment les frais de carte internationale et de change.
11. Si le sinistre faisant l'objet de votre demande d'indemnisation est survenu avant la souscription de ce contrat d'assurance.
12. Si vous devez payer des frais en lien avec une erreur de carburant dans votre véhicule de location.
13. En cas de panne mécanique ou d'usure ordinaire.
14. Si vous n'avez pas informé la police des dommages, du vol ou des autres sinistres alors que vous étiez tenu.e de le faire en vertu du contrat de location. Avant de prendre en charge le véhicule, nous vous recommandons de bien vous renseigner sur les obligations applicables localement en matière d'information des autorités.
15. Si vous êtes responsable des blessures occasionnées aux passagers, à d'autres conducteurs ou à un quelconque tiers.
16. Si vous êtes responsable des dommages occasionnés aux biens des passagers, des autres conducteurs ou d'un quelconque tiers.
17. Si vous avez conduit le véhicule de location hors de la route ou sur une route non goudronnée, à l'exception des routes non goudronnées que vous êtes tenu.e d'emprunter pour accéder à votre lieu d'hébergement.
18. Si vous utilisez votre véhicule de location pour effectuer des livraisons ou à d'autres fins commerciales similaires.
19. Si votre véhicule de location nécessite un permis spécial dans la ou les régions de votre voyage.
20. Si vous avez reconnu être « en tort » concernant un accident ou une collision. Cela signifie que vous avez, sans notre consentement écrit préalable, compromis notre capacité à récupérer toute perte auprès de l'autre conducteur. Si vous êtes le conducteur « en tort », vous devez toujours informer l'autre conducteur que vous allez contacter l'assureur. Vous ne devez rien signer ou accepter en lien avec une quelconque responsabilité dans l'accident avant de nous en informer au préalable.
21. En ce qui concerne les voitures de location suivantes :
 1. Véhicules utilisés à des fins de location entre particuliers.
 2. Camions et fourgons de déménagement.
 3. Camping-cars, caravanes ou véhicules de loisirs.
 4. Cyclomoteurs, motos, quads, trikes, motoneiges, kit-cars ou véhicules tout terrain.
 5. Véhicules utilisés hors route, sur des circuits de course ou pour des événements sportifs.
 6. Véhicules de plus de 10 ans.
 7. Véhicules pouvant accueillir plus de neuf personnes, conducteur compris.
 8. Véhicules ne faisant pas l'objet d'une obligation d'immatriculation ou illégaux là où ils sont utilisés.
 9. Véhicules loués à des fins commerciales ou de location, y compris les limousines.
10. Véhicules dont le prix public conseillé par le constructeur est supérieur à 70 000 €.
22. En cas d'obligation à laquelle vous êtes tenu.e en vertu d'un quelconque contrat (par exemple, paiement de l'assurance complémentaire de l'agence de location de voitures), à l'exception de la franchise collision ou tous risques de l'assurance principale de votre voiture de location.
23. Si le taux d'alcoolémie du conducteur dépasse les limites autorisées par la loi.
24. En cas de perte de valeur, quelle qu'elle soit, de la voiture de location.

CONDITIONS GÉNÉRALES

Les conditions suivantes s'appliquent à cette police d'assurance :

1. Vous êtes agé.e de 18 ans ou plus.
2. Si vous présentez une demande d'indemnisation, vous acceptez de fournir la documentation attestant que votre contrat de location comprend une couverture CDW.
3. Votre nom doit figurer sur le contrat de location et vous devez l'avoir signé.
4. Le contrat de location doit inclure tous les conducteurs supplémentaires.
5. Vous ne devez avoir enfreint aucune des conditions du contrat de location.
6. Sauf si votre véhicule a été remplacé par la société de location, l'assurance ne s'applique qu'à un seul véhicule de location par contrat de location.
7. Vous devez prendre les précautions raisonnablement possibles pour protéger le véhicule de location et éviter tous les accidents ou collisions susceptibles de l'endommager.
8. Vous avez souscrit au moins l'assurance CDW la plus basique proposée par la société de location.
9. Vous ne devez avoir utilisé le véhicule de location que pour le trajet indiqué.
10. Votre abonnement Metal Revolut doit être entré en vigueur avant le début du contrat de location de la voiture.
11. Vous devez signaler les préjudices ou dommages à la société de location de véhicules soit dans les 24 heures suivant leur survenance soit lorsque vous restituez la voiture de location (la première des éventualités prévalant) ;
12. Vous devez informer la police dans les plus brefs délais en cas de vol de la voiture de location ou d'implication d'un tiers dans un accident.

13. La société de location de véhicules agréée doit être située à l'étranger ou à plus de 200 km de votre domicile si vous louez le véhicule dans votre pays de résidence.
14. Vous ne devez verser aucune somme, ne reconnaître aucune responsabilité, ne proposer ou ne promettre aucun paiement sans notre accord écrit préalable.
15. Nous nous réservons le droit de décider comment régler ou défendre une demande d'indemnisation et nous pourrions engager des procédures au nom de toute personne assurée par votre contrat, notamment des procédures de recouvrement des indemnisations.
16. Nous pourrions à tout moment payer l'intégralité de l'indemnisation due au titre du contrat, après quoi aucun autre paiement ne sera effectué à quelque titre que ce soit.
17. Aucune clause de ce contrat ne pourra être opposable par un tiers.
18. Nous pourrions également contacter des tiers dans le cadre de notre processus de règlement des demandes d'indemnisation.
19. Si vous présentez une demande d'indemnisation, vous acceptez de fournir la documentation attestant que votre contrat de location comprend une couverture CDW.
20. Vous devez résider dans l'UE/EEE pour pouvoir bénéficier de cette assurance.

FRAIS CONTESTÉS PAR LA SOCIÉTÉ DE LOCATION

Si vous avez utilisé une carte de crédit pour payer le véhicule de location et que vous estimez ou que notre équipe chargée des demandes d'indemnisation estime que les frais facturés par la société de location sont incohérents ou abusifs, nous vous expliquerons la marche à suivre pour pouvoir recouvrer ces frais via l'émetteur de votre carte de crédit (« procédure de contestation »). Il s'agit d'un processus rapide avec une forte probabilité de succès. Nous pourrions notamment recourir à cette procédure de contestation, sans notion d'exhaustivité, en cas d'estimations ou de frais de réparation abusifs, de frais ne vous étant pas imputables ou de frais dus au titre de dommages causés à des tiers dont n'êtes pas responsable en lien par exemple avec l'intérieur du véhicule de location, une panne, une usure ou des dommages préexistants ou d'autre nature. Nous pouvons ne pas couvrir les paiements que vous faites à la société de location lorsqu'il n'y a pas de preuves suffisantes que la société de location a encouru la perte (c'est-à-dire que la société de location fait une demande d'indemnisation contre vous sans preuve documentaire qu'elle a encouru la perte et vous payez ce montant). Si vous ne parvenez pas à récupérer ces frais ou si vous n'avez pas utilisé de carte de crédit pour votre véhicule de location, nous traiterons votre demande d'indemnisation conformément aux conditions de ce contrat.

DEMANDE D'INDEMNISATION

Rendez-vous sur xcover.com/claim pour envoyer votre demande d'indemnisation. Seul le titulaire du Plan Metal a le droit direct de faire une réclamation directement auprès de nous. Les autres bénéficiaires n'ont pas le droit de présenter directement une demande d'indemnisation.

Vous aurez besoin de photos ou de scans des documents suivants :

1. Le contrat de location conclu avec la société de location.
2. Votre permis de conduire.
3. Le relevé bancaire indiquant le paiement effectué au titre des dommages.
4. La facture finale de la société de location (disponible une fois réglés les frais dus au titre des dommages - elle peut varier de la facture initiale).
5. Nous pourrions également vous demander de nous fournir une facture indiquant les frais de réparation des dommages.
6. S'il y a lieu, le procès-verbal de police.
7. Toute la correspondance échangée avec la société de location.
8. Les autres documents demandés par l'agent chargé du traitement de la demande d'indemnisation, notamment les conditions générales de la CDW ou des autres assurances ou garanties susceptibles de s'appliquer.

INCIDENTS IMPLIQUANT UN AUTRE VÉHICULE

Dans les cas où un autre véhicule (un « tiers ») a été impliqué dans un accident, et que les détails de ce véhicule et/ou de son conducteur sont disponibles, nous exigeons que ces informations nous soient fournies au cours du processus de demande d'indemnisation. Nous pouvons également confirmer auprès de la société de location qu'elle a reçu ces informations. Les sociétés de location vous factureront souvent un montant à concurrence de la franchise qu'elles vous rembourseront si l'enquête entre les assureurs de chaque conducteur conclut que « vous n'êtes pas en tort ». Nous vous épaulerons afin de vous aider à obtenir un remboursement rapide.

Si nous indemnisons le sinistre avant la conclusion de l'enquête, nous nous réservons le droit de recouvrer les fonds remboursables en votre nom conformément aux dispositions de la clause susmentionnée « Subrogation ».

CALCULS DES DEISES ET FRAIS QUE VOUS PAYEZ À L'ÉMETTEUR DE VOTRE CARTE DE CRÉDIT

Le calcul des indemnisations se fait dans la devise initialement facturée par la société de location (à savoir « [devise du sinistre](#) ») Le calcul des indemnisations n’inclut ni les frais liés aux cartes ou aux autres frais internationaux ni les frais de change des devises étrangères appliqués par la société émettrice de votre carte de crédit. Notre processus de demande d’indemnisation vous permet de convertir le montant de l’indemnisation acceptée dans [la devise initiale du sinistre](#) dans votre devise préférée selon un taux de change de détail.

DEMANDES D’INDEMNISATION FRAUDULEUSES

Vous reconnaissez et convenez que vous êtes tenu.e de raisonnablement veiller à éviter toute fausse déclaration dans le cadre de votre souscription et de vos demandes d’indemnisation. Nous pourrions refuser les demandes d’indemnisation et intenter des actions en justice afin de recouvrer les fonds versés au titre de déclarations mensongères. Nous pouvons renvoyer les questions aux autorités locales.

DÉFINITIONS

Sauf indication contraire explicite, les termes ou expressions clés suivants auront la même signification partout où ils apparaissent en lien avec ce contrat.

Accident ou collision

un événement soudain et imprévu causé par une force extérieure, qui entraîne directement une perte ou un dommage.

Compte/Titulaire de compte Revolut

le compte de paiement détenu auprès de Revolut Bank S.A. ou d'une filiale de Revolut Bank S.A.

Carrosserie

la structure métallique de votre véhicule de location.

Panne

les pannes mécaniques ou électriques, défaillances ou casses du véhicule de location.

CDW

L'assurance dommages collision ou perte (CDW ou LDW), ou une assurance similaire proposée par le loueur, afin de limiter votre responsabilité en cas de dommage pendant la durée du contrat de location.

Certificat

le document précisant les détails de la couverture, les prestations applicables, les limites et la franchise, ainsi que votre numéro de référence.

Devise du sinistre

la devise utilisée par le loueur pour les frais de dommages qui vous ont été facturés.

Dommage

un préjudice physique causé au véhicule de location qui altère sa valeur, son utilité ou son fonctionnement normal.

Franchise

le montant payé - ou à payer - par vous au loueur, en cas de dommage accidentel ou de vol.

Domicile

votre lieu de résidence habituel.

Personne assurée

la personne nommée sur le certificat.

Assureur

plan Metal

l'abonnement au plan Metal proposé par Revolut Bank S.A. ou la filiale de Revolut Bank S.A. aux titulaires de comptes Revolut.

Titulaire du plan Metal

toute personne qui détient un compte Revolut et un plan Metal valide.

Événement climatique naturel

désigne un événement causé par des forces naturelles, y compris, mais sans s’y limiter, le vent, la grêle, l’incendie, l’inondation, le tremblement de terre, l’explosion, le tsunami, l’éruption volcanique, le glissement de terrain, l’avalanche, l’ouragan, le cyclone ou la tempête.

“Non responsable”

signifie que l'un des conducteurs impliqués dans un accident ou une collision n'est pas considéré comme responsable des dommages à la suite d'une enquête menée entre les assureurs de chaque conducteur.

Hors route

toute zone qui n'est pas une route goudronnée. Cela comprend, sans s'y limiter, les pistes, les rivières, les passages à marée, le sable, les eaux d’inondation, les routes non aménagées, les pistes coupe-feu, les rivières, les barrages, les cours d'eau, les rochers, les plages, les lits de ruisseaux, les champs et les pâturages.

Loueur

une opération commerciale dont l'activité consiste à louer des véhicules et qui est pleinement autorisée, le cas échéant, par l'autorité de régulation du pays, de l'état ou de l'autorité locale, y compris les sites internet de "partage" ou de location "entre particuliers" en ligne, les véhicules de prêt fournis par un mécanicien agréé ou les véhicules de remplacement en cas d'accident.

Revolut

Revolut Bank S.A.

Titulaire du billet/autres bénéficiaires

le conjoint ou le concubin, ainsi que les enfants du titulaire du plan Metal (y compris les beaux-enfants, enfants placés en famille d'accueil, enfants adoptés ou enfants en cours d'adoption), âgés de 17 ans maximum (au moment du voyage) et voyageant avec le titulaire du plan Metal.

Voyage

la période passée loin de votre domicile dans le cadre d'un voyage personnel réservé à l'avance, pour une durée maximale de 30 jours. Le voyage doit être prévu pour commencer et se terminer à votre résidence principale. Un voyage commence (date de départ) lorsque vous quittez votre lieu de résidence permanent (résidence principale) pour vous rendre à une destination :

- Dans le monde entier (sauf pour les voyages vers des pays sanctionnés).
- À plus de 200 km de votre domicile.
- Incluant une nuitée en dehors de votre ville/commune de résidence auprès d'un prestataire commercial tel qu'un hôtel ou une auberge.

Un voyage se termine lorsque vous rentrez chez vous, à votre résidence principale.

Vous n’êtes pas couvert si votre voyage comprend :

- un déplacement dans l'intention de recevoir des soins de santé ou un traitement médical de quelque nature que ce soit ;
- ou un déménagement ou une relocalisation vers une nouvelle résidence ou une résidence secondaire ;
- ou un déplacement domicile-travail, une formation professionnelle, des réunions de travail ou des stages.

Vandalisme

désigne un véhicule de location qui a été endommagé intentionnellement par vous-même ou par une personne connue ou inconnue de vous.

Nous/Notre/Nos

XCover.com, une marque commerciale de Cover Genius Europe B.V.

Vous/Votre/Vos

le titulaire du plan Metal ou un titulaire de billet.

INFORMATIONS IMPORTANTES

COUVERTURE PAR D'AUTRES MOYENS

Si une autre assurance prend en charge les mêmes garanties que celles ici visées, notamment et sans s'y limiter, l'assurance voyage gratuite de votre carte de crédit, votre assurance auto personnelle ou une assurance CDW, nous pourrions vous demander de nous fournir les détails de cette assurance, en particulier le nom de son émetteur au moment de la présentation de votre demande d'indemnisation.

LIMITES GÉOGRAPHIQUES ET DE VOYAGES

Un voyage commence (date de départ) lorsque vous quittez votre domicile pour vous rendre soit à destination :

- Du monde entier (à l'exception des pays faisant l'objet de sanction).
- À plus de 200 km de votre domicile.
- Incluant une nuitée en dehors de votre ville/village de résidence auprès d'un prestataire commercial tel qu'un hôtel ou une auberge de jeunesse.

Votre domicile doit être le point de départ et d'arrivée du voyage programmé.

Les garanties ne s'appliquent que si le voyage ne dure pas plus de 30 jours. Vous ne serez pas assuré.e en cas de voyage de plus de 30 jours.

SANCTIONS

Nous ne fournirons aucune garantie au titre de ce contrat si assurer la couverture, indemniser le sinistre ou fournir une quelconque prestation enfreint une sanction, une interdiction ou une restriction imposée par la loi ou la réglementation.

COUVERTURE PAR D'AUTRES MOYENS

Vous acceptez que, si nous payons votre demande, en plus de tout droit de subrogation équitable et de droit commun que nous pourrions avoir :

1. nous assumons tous vos droits de recouvrement en cas de perte et vous nous autorisez à intenter une action en justice ou autre en votre nom pour faire valoir ces droits. Vous acceptez que nous puissions, à notre entière discrétion, intenter une action en justice en votre nom pour faire valoir ces droits et demander que tout paiement effectué dans le cadre de cette action soit versé directement sur le compte bancaire de notre choix. Vous acceptez également que nous décidions des modalités de règlement de la demande d'indemnisation sans devoir vous informer ou obtenir d'autorisation de votre part.
2. Si vous pouvez prétendre à un remboursement futur de la part de la société de location ou d'un tiers (par exemple en cas de conducteur « en tort »), vous acceptez que ces sommes nous reviennent.
3. Vous devrez nous prêter toute l'assistance raisonnablement nécessaire au recouvrement de ces sommes et/ou au règlement des demandes d'indemnisation (notamment nous fournir les documents, attestations sur l'honneur, témoignages ou signatures des accords de règlement).

Vous aurez toujours le droit de recouvrer les sommes dues au titre d'un dommage ou d'un préjudice qui ne sont pas prises en charge par cette assurance lorsque vous disposerez d'un droit légal d'indemnisation ou de recouvrement à l'encontre de la personne responsable du dommage ou

du préjudice.

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Si votre pays d'origine se trouve dans l'Espace économique européen : votre police est régie par les lois et les tribunaux de votre pays d'origine, sauf indication contraire de la loi.

Si votre pays d'origine est situé en dehors de l'Espace économique européen : votre politique est régie par les lois et les tribunaux de Malte, sauf disposition indication de la loi.

La langue contractuelle est l'anglais.

DÉTAILS DE LA POLICE

Cette police d'assurance (« contrat ») est fournie par XCover.com, dénomination commerciale de Cover Genius Europe B.V. dont le siège social se trouve Vijzelstraat 20, 3rd floor, 1017HK, Amsterdam, Pays-Bas. Cover Genius Europe B.V est une société immatriculée aux Pays-Bas contrôlée et agréée par l'AFM sous le numéro de licence 12046177.

Cette police est une police d'assurance collective. Le preneur d'assurance de l'assurance collective est Revolut. Le titulaire d'un plan Metal est automatiquement ajouté à cette police collective en tant que personne assurée. Le titulaire du plan Metal et tout autre bénéficiaire sont couverts par cette police collective, pour la durée de cette police collective, uniquement tant que le titulaire du plan Metal a un abonnement au plan Metal actif auprès de Revolut. Revolut, en tant que preneur d'assurance du groupe, a le droit de suspendre ou d'annuler votre couverture d'assurance. Vous ne pouvez pas annuler votre couverture au titre de cette police collective sans annuler votre abonnement à Metal Plan avec Revolut.

Cette police est souscrite par Steadfast Insurance Partners Limited (le numéro d'enregistrement de la société à Malte est : C55905), Level 3, Gasan Centre ; Triq il-Merghat ; Zone 1, Central Business District ; Birkirkara ; Malte, CBD 1020. Steadfast Insurance Partners Limited est autorisée, en vertu de l'Insurance Business Act de 1998 des lois de Malte, à exercer des activités générales et est réglementée par the Malta Financial Services Authority, Triq l-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte.

MODIFICATIONS DE VOTRE ASSURANCE

Nous pouvons apporter des modifications au libellé de ces conditions et aux prestations. Lorsqu'il y a des modifications, la personne assurée sera informée par écrit au moins 30 jours à l'avance, sauf si des changements doivent être effectués plus rapidement en raison de la loi ou de la réglementation.

DROITS DE TIERS

Sauf dispositions légales contraires, le preneur d'assurance et nous sommes convenus de ce qui suit :

- il n'est pas prévu qu'un tiers (autre que le droit de réclamation direct du titulaire du plan Metal) à ce contrat ait le droit de faire appliquer les termes de ce contrat.
- il n'est pas prévu qu'un tiers (autre que le droit de demande d'indemnisation direct du titulaire du plan Metal) à ce contrat ait le droit de faire appliquer les termes de ce contrat.

PROTECTION DES DONNÉES

Nous nous engageons à protéger vos données à caractère personnel et à respecter les principes de sécurité des données dans la configuration de nos services. En ce qui concerne le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE, en tant que responsables du traitement, nous collectons et traitons des données à caractère personnel vous concernant et recevons également des données de cette nature de la part de votre agent de réservation, notamment votre adresse électronique, votre nom et votre numéro de téléphone, les détails relatifs aux risques et d'autres informations qui nous permettent d'émettre et de modifier les contrats, de traiter les réclamations, de détecter, d'enquêter et de prévenir les activités potentiellement illégales ou susceptibles d'entraîner l'annulation de votre projet de voyage ou son traitement comme s'il n'avait jamais existé tout en protégeant nos intérêts légitimes. Nous pourrions occasionnellement faire part de ces données à des assureurs ou à des enquêteurs contractuels ainsi qu'à des organisations de prévention de la criminalité qui pourront se trouver hors de l'Union européenne. Nous ne communiquerons jamais vos données à des services marketing externes. Notre politique de confidentialité détaille nos modalités de traitement de vos données, quelles données nous collectons et les procédures à suivre si vous souhaitez en demander une copie ou retirer votre consentement à leur conservation.

Vous pouvez accéder à la politique de confidentialité de l'administrateur ici <https://xcover.com/privacy-policy>.

Vous pouvez accéder à l'intégralité du RGPD [ici](#).

L'adhésion, l'utilisation ou le renouvellement de l'un quelconque de nos produits ou services ou le fait de nous communiquer vos informations vaut acceptation de la collecte, de la conservation, de l'utilisation et de la divulgation de ces données conformément aux dispositions de cette souscription. Nous pouvons effectuer un suivi ou enregistrer les appels téléphoniques dans un souci de sécurité et de respect de nos normes de qualité.

RÉCLAMATIONS/LITIGES

En cas de réclamation, vous pouvez contacter à tout moment notre équipe - toujours cordiale - chargée de la gestion des réclamations XCover. Pour qu'elle puisse examiner formellement votre réclamation, veuillez indiquer votre numéro de référence (se terminant par « INS »). Nous répondrons dans un délai de 5 jours. Cliquez sur le bouton pour nous envoyer un courriel.

 **ENVOYER UNE RÉCLAMATION**

Une fois que vous avez reçu la réponse finale de Cover Genius Europe B.V., si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez soumettre votre dossier au Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) : Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, Tél. 0900 – 3552248, www.kifid.nl.

Le Kifid est un organisme indépendant qui arbitre les plaintes concernant les produits d'assurance générale et d'autres services financiers. Il n'examinera les plaintes qu'après que nous vous ayons fourni une confirmation écrite que notre procédure interne de traitement des plaintes a été épuisée. Vous devez soumettre la plainte au KiFiD dans un délai d'un an après nous avoir soumis la plainte ou dans les trois mois suivant la réception de notre réponse finale à votre plainte. Le dépôt d'une plainte n'affecte pas le droit du consommateur d'engager des poursuites devant le tribunal compétent.

Si vous n'êtes pas satisfait de la formulation de la police d'assurance, nous vous invitons à le faire savoir à Steadfast Insurance Partners Limited, Level 3, Gasan Centre; Triq il-Merghat; Zone 1, Central Business District; Birkirkara; Malte, CBD 1020 ou par e-mail : complaints@steadfast.eu. Votre situation sera examinée avec la plus grande attention : l'assureur s'efforcera de résoudre votre plainte dans les 15 jours ouvrables.

Une fois que vous avez reçu la réponse finale de Steadfast Insurance Partners Limited, si vous n'êtes toujours pas satisfait du traitement de votre litige par nos services ou en cas de désaccord ou d'insatisfaction concernant la rédaction de la police d'assurance, vous pouvez contacter : Office of the Arbiter for Financial Services, N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malte. Téléphone +356 2124 9245. E-mail : complaint.info@asf.mt (site web : www.financialarbiter.org.mt). L'Office of the Arbiter for Financial Services est dédié à la résolution des litiges entre les consommateurs et les sociétés financières. L'Office of the Arbiter for Financial Services est l'organisme compétent pour ce type de recours et peut exiger de l'assureur qu'il verse une indemnisation au consommateur dans le cas où le recours du consommateur aboutirait.

Vous avez également le droit de transmettre votre plainte à un médiateur/régulateur dans votre pays de résidence. Une liste complète pour chaque pays de l'EEE peut être trouvée [ici](#).

Pour la résolution des litiges transfrontaliers, il est possible de soumettre une plainte au système étranger compétent en demandant l'activation de la procédure FIN-NET, qui peut être trouvée en accédant au site web www.ec.europa.eu/fin-net.

Si votre plainte ou votre litige est lié à Revolut, veuillez [contacter Revolut directement](#).