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

Revolut

Titulaires de comptes Plus, Premium, Metal, Ultra

Assurance protection des achats, protection des remboursements, annulation de billets

Police cadre
Conditions générales

En vigueur à partir du 30 avril 2025

revolut-gtc-PurRetTic_FRA-fra-5

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Table des matières

Introduction 3
Comment contacter l'administrateur 4
Conditions et exigences relatives aux demandes d'indemnisation 5
Eligibilité 6

PRESTATIONS D'ASSURANCE 7
CONDITIONS DE LA POLICE 13

Durée de la couverture 13
Taxes et coûts 13
Cession 13
Respect des exigences de la police 13
Droits des tiers 13
Précautions raisonnables 13
Réclamations - Médiation 14
Sanctions économiques et commerciales 15
Protection des données 15
Changements par Nous 17
Droit et juridiction 18
Divulgation d'informations importantes 18
Définitions 19

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Introduction

Cette *police cadre* est un contrat entre le *preneur d'assurance de la police cadre* et *nous*, qui a été conclu par *Revolut Insurance Europe* à *votre* profit selon les conditions générales prévues dans les conditions Plus, Premium, Metal & Ultra. La *police cadre* contient les détails de la couverture, des conditions et des exclusions applicables et constitue la base sur laquelle tous les sinistres seront évalués sous le numéro de la *police cadre*: FRBOPA57799.

Wakam agit en tant qu'assureur unique pour les achats effectués jusqu'au 31 mars 2022 inclus. Ensuite, pour les achats effectués à partir du 1er avril 2022, Chubb et Wakam agiront en tant que co-assureurs.

En contrepartie de l'acceptation de la prime du *preneur d'assurance de la police cadre*, *nous* fournirons au *preneur d'assurance de la police cadre* (souscrite à *votre* profit) la couverture décrite dans la présente *police cadre*, conformément aux sections opérationnelles de cette *police cadre*, comme indiqué dans l'annexe de la police cadre.

Les conditions générales de cette *police cadre*, l'annexe de la police cadre, les avenants éventuels et l'IPID font tous partie de la *police cadre*. L'annexe de la police cadre mentionne les garanties prévues par *Revolut Insurance Europe*, les personnes couvertes par cette *police cadre*, ainsi que le champ d'application temporel et territorial de la couverture.

La *police cadre* et toutes les communications avant et pendant la *période d'assurance* seront fournies dans les langues de votre compte Revolut. En outre, tous les paiements de sinistres que *nous vous* verserons seront effectués dans la devise de *votre* compte Revolut.

Certains mots ont une signification particulière lorsqu'ils apparaissent en *italique* et sont énumérés sous la rubrique "Définitions" à la fin de ce document.

Le *preneur d'assurance de la police cadre* et *vous-même* devez consigner toutes les informations qui *nous* sont fournies dans le cadre de cette assurance (y compris des copies de lettres) .

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Comment contacter l'*administrateur*

Les *assureurs* ont désigné l'*administrateur* pour gérer cette *police cadre*, qui sera là pour *vous* aider pendant toute la durée de cette *police*, répondre à toutes les questions que *vous* pourriez avoir au sujet de cette *police* et de traiter *votre sinistre.*

Si *vous* avez des besoins spécifiques qui rendent la communication difficile, veuillez en informer l'*administrateur* qui se fera un plaisir de vous aider.

Si *vous* souhaitez discuter de cette *police cadre*, ou si *vous* souhaitez introduire une demande d'indemnisation ou discuter d'un sinistre en cours, *vous* pouvez contacter l'*administrateur*, dont les coordonnées figurent ci-dessous :

Par e-mail DEMANDES GÉNÉRALES contact@qover.com	**Par téléphone** DEMANDES GÉNÉRALES *+33 1 89 71 29 49*
Pour les demandes Allez sur votre tableau de bord sur l'application Revolut et remplissez le formulaire de demande ou allez sur revolut.qover.com	
Via notre site web www.qover.com	**Par voie postale** Qover SA/NV Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles – Belgique

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Conditions et exigences relatives aux demandes d'indemnisation

1. Toutes les demandes d'indemnisation et les demandes potentielles doivent être déclarées dans les 30 jours ou dès que raisonnablement possible après la survenance de l'incident ou de l'*événement* à l'origine du sinistre.
2. *Nous* ne paierons les montants que s'ils ne sont pas couverts par une autre assurance. *Vous* êtes tenus de *nous* informer de l'existence de pareilles assurances et de *nous* aider à être remboursés, le cas échéant.
3. Des intérêts de retard sur les indemnités ne *vous* seront dus que pour autant que *nous* ayons procédé au paiement des indemnités avec un retard déraisonnable après réception de toutes les informations que *vous* êtes tenus de *nous* transmettre.
4. Veuillez *vous* assurer de conserver des copies de tous les documents envoyés pour soutenir une demande.
5. Afin de pouvoir introduire une demande d'indemnisation*, vous* devez fournir tous les éléments, informations et documents suivants, ainsi que tout autre élément raisonnablement demandé par *nous* ou par le gestionnaire de la demande d'indemnisation. Ces éléments doivent être fournis à *vos* propres frais.

Prestation	**Informations requises**
Générale	• Tous les documents doivent être originaux • Formulaire de demande complété

Protection des achats, protection des remboursements and protection annulation de billets

Prestation	**Informations requises**
Protection des achats	• Preuve que *vous* avez acheté l'article via *votre compte* • Reçu du commerçant • Rapport de police détaillant le *vol* • Renvoi des articles endommagés si l'*administrateur* le demande
Protection des remboursements	• Preuve que *vous* avez acheté l'article via *votre compte* • Reçu du commerçant • Coordonnées du commerçant ayant refusé le renvoi d'articles • Preuve que le commerçant refuse de reprendre l'article • Renvoi des articles achetés dans leur emballage d'origine si l'*administrateur* l'exige
protection annulation de billets	• Dans tous les cas: ✓ Preuve que *vous* avez acheté le billet au moyen de *votre compte* ✓ Reçu du commerçant • En cas de blessure corporelle grave ou de maladie grave: ✓ Certificat médical initial précisant la date et la nature de l'accident ou de la maladie.

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

	• En cas de Covid-19: ✓ Certificat médical précisant que la quarantaine est demandée ou copie des résultats du test Covid-19. • En cas de décès: ✓ Copie de l'acte de décès. • En cas de naissance: ✓ Copie du certificat de naissance. • En cas de dommages au véhicule, à la résidence ou aux locaux professionnels: ✓ Copie de la déclaration de sinistre faite pour les biens endommagés. • En cas de convocation en tant que juré ou témoin: ✓ Copie de la convocation officielle. • En cas de voyage d'affaires inattendu: ✓ Copie de l'itinéraire de voyage (y compris les dates et le motif), tel que communiqué par *votre* employeur qui a exigé le voyage professionnel ou *vous* a imposé de demeurer à *votre* poste de travail. • En cas de rendez-vous professionnel avec un fournisseur ou un client: ✓ Copie du descriptif du rendez-vous (en particulier, les dates et la raison dudit rendez-vous). • En cas de repassage d'un examen: preuve de la date et de l'heure dudit examen. • En cas de *vol* des documents d'identité ou de *vol* de(s) billet(s) couvert(s): ✓ Copie du rapport de police. • En cas d'immobilisation de votre véhicule: ✓ Copie de la facture de dépannage ou de remorquage du véhicule.

Eligibilité

Pour que les prestations décrites dans les *Conditions Générales* de cette *police cadre* puissent être sollicitées, il faut que les conditions suivantes soient remplies:

- ✓ Ouverture d'un *compte*;
- ✓ validité du *compte*;
- ✓ au moment de la survenance d'un incident résultant en l'introduction d'une demande d'indemnisation, être en ordre de paiement de tous les frais de *compte* (conformément à la convention de *compte*);
- ✓ être titulaire, de manière ininterrompue, d'un *compte* “Plus”, “Premium”, “Metal” ou "Ultra" à compter de l'achat du bien ou du billet (sous réserve de *votre* surclassement) jusqu'à l'introduction de la demande d'indemnisation.

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Vous pourrez également bénéficier de la couverture si *vous* passez d'un *compte* Revolut gratuit à un des comptes payants "Plus", "Premium", "Metal" ou "Ultra" dans les 12 heures suivant l'achat de l'article, à condition que l'article ait été acheté en ligne.

Pour pouvoir bénéficier des prestations, l'article ou le billet concernant lequel une indemnisation est demandée doit avoir été acheté au moyen de ce compte.

Prestations d'assurance

Les prestations d'assurance sont subsidiaires : nous ne verserons les montants prévus par cette *police* que s'ils ne sont pas couverts par une autre assurance. *Vous* devez *nous* informer de l'existence de toute assurance de ce type et aider les tiers concernés à en obtenir le remboursement, le cas échéant.

1. PROTECTION DES ACHATS ET PROTECTION DES REMBOURSEMENTS

Cette Section 1 détaille les prestations de Protection des Achats et de Protection des Remboursements qui *vous* sont fournies compte tenu du fait que *vous* soyez titulaire d'un *compte*.

A. Protection des achats

Cette couverture s'applique aux *articles éligibles* achetés ou livrés (si la date de livraison est postérieure à la date d'achat) en totalité au moyen du *compte* et pour autant que les articles répondent aux conditions suivantes: achat pour un usage personnel, être neufs, ne pas avoir été la propriété d'une autre personne et ne pas avoir été achetés à un particulier. Les *articles éligibles* achetés dans le monde entier sont couverts, pour autant que l'article éligible réponde aux exigences de certification CE en matière de sécurité et d'environnement telles qu'applicables en cas d'achat au Royaume-Uni ou au sein de l'UE.

Si un article que *vous* achetez est volé ou endommagé accidentellement au point d'être inutilisable dans les 365 jours suivant l'achat (ou de la livraison si celle-ci est postérieure à la date d'achat), les frais de réparation ou de remplacement d'un article *vous* seront remboursés jusqu'à concurrence du *prix d'achat* déduction faite de 5 % au titre de la dépréciation, cette dépréciation est comptabilisée mensuellement à compter de 90 jours suivant l'achat ou

- 1,000€ si *vous* êtes titulaire d'un *compte* Plus
- 2,500€ si *vous* êtes titulaire d'un *compte* Premium
- 10,000€ si *vous* êtes titulaire d'un *compte* Metal ou Ultra

le plus bas des deux. Le *prix d'achat* sera le coût d'une paire ou d'un ensemble d'articles s'ils sont utilisés ensemble et ne peuvent être remplacés individuellement.

Le maximum que *nous* paierons pour un seul incident et sur une période de 12 mois

- 1,000€ si *vous* avez souscrit un plan Plus
- 2,500€ si *vous* avez souscrit un plan Premium
- 10,000€ si *vous* avez souscrit un plan Metal ou Ultra

La période de 12 mois débute à compter soit de la date de la première souscription d'un *compte* Plus, Premium, Metal ou Ultra soit de la date de début de l'assurance, la plus tardive de ces dates étant retenue.

Pour tout appareil de téléphonie mobile, *vous* n'êtes en outre couvert que pour un seul incident par *compte* pendant une période de 12 mois à compter de la date de *votre* précédente notification de sinistre concernant *votre* téléphone mobile.

Nous prendrons également en charge les frais d'expédition pour *nous* envoyer l'article jusqu'à un maximum de 50 euros.

Exclusions

Vous ne serez pas couvert en ce qui concerne les points suivants:

- Articles dont le prix d'achat est inférieur à 50€.
- L'usure normale.
- Les dommages que *vous* avez intentionnellement causés.
- Les dommages causés aux articles en raison de défauts du produit.
- Le *vol* ou la détérioration d'articles lorsque *vous* n'avez pas pris suffisamment soin desdits articles ou que *vous* les avez laissés sans surveillance ou hors de *votre* portée.
- *Vol* non signalé à la police dans les 48 heures suivant sa découverte ou dès que raisonnablement possible et sans qu'un rapport écrit ait été obtenu.
- Tout acte frauduleux, malhonnête ou criminel commis par *vous* ou par une personne avec laquelle *vous* êtes en collusion.
- Confiscation ou destruction des achats par un gouvernement, une douane ou une autorité publique.
- Frais recouvrables auprès de toute autre source.
- *Vol* ou dommages à : pierres précieuses, pièces de monnaie ou timbres rares et précieux ; articles uniques, y compris les antiquités, les œuvres d'art et les fourrures ; espèces ou leurs équivalents (y compris les chèques de voyage) ; actions, obligations, coupons, titres de toutes espèces et papiers équivalents ; *billets* ; services ; livres ; animaux et plantes ; biens consommables et périssables ; denrées alimentaires et boissons ; articles de santé ; articles reconstruits et remis à neuf ; articles vendus dans le cadre d'une liquidation ; véhicules et leurs pièces ; terrains et bâtiments ; articles fixés de manière permanente à la maison, au bureau ou aux véhicules ; données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (y compris les fichiers, la musique, les films, les photos, les logiciels) ; biens achetés pour être revendus ou utilisés à des fins professionnelles ; armes, drogues illicites,

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

marchandises de contrefaçon et autres biens soumis à la confiscation douanière ; achats sur des sites peer-to-peer, sauf s'ils proviennent d'un vendeur professionnel.

- Tous les articles qui ne sont pas payés directement et intégralement au moyen du *compte*, tels que les articles achetés dans le cadre de plans de paiement, même si le plan de paiement est payé à partir du *compte*.
- Articles remis à neuf.
- Les dommages esthétiques ou tout dommage qui n'affecte pas le fonctionnement d'un appareil.
- Les frais d'expédition pour nous envoyer l'article qui dépassent 50€.

B. Protection des remboursements

Cette prestation est réservée aux *articles éligibles* achetés au moyen du *compte* et répondant aux conditions suivantes: achat pour un usage personnel, être neufs, ne pas avoir été la propriété d'une autre personne et ne pas avoir été achetés à un particulier. Seuls les articles achetés auprès d'un commerçant situé dans le pays où *votre compte* est enregistré ou en *Europe* sont éligibles.

Si un commerçant ne reprend pas un article inutilisé que *vous* avez acheté à partir du *compte* dans les 90 jours suivant l'achat :

1. *Vous* serez remboursé du *prix d'achat* de l'article ou 300 €, le montant le plus bas étant retenu.
2. *Vous* serez remboursé d'un montant maximum de 600 €, au titre de la section 1.B de la présente Protection des Remboursements, et ce par période de 12 mois commençant à la date anniversaire de la date d'entrée en vigueur de *votre compte.*
3. Les frais d'expédition pour *nous* envoyer l'article *vous* seront payés à concurrence de 50 € maximum.

Exclusions

Vous ne serez pas couvert pour:

- Tout article dont le *prix d'achat* est inférieur à 50€.
- Les articles achetés en dehors du pays dans lequel *votre compte* est enregistré ou de l'Europe.
- Les articles qui ne sont pas dans un état neuf et vendable, exempts de tout défaut et en parfait état de fonctionnement.
- Pierres précieuses, pièces de monnaie ou timbres rares et précieux ; articles uniques, y compris les antiquités, les œuvres d'art et les fourrures ; espèces ou leurs équivalents (y compris les chèques de voyage) ; actions, obligations, coupons, titres de toutes espèces et papiers équivalents ; *billets* ; services ; livres ; animaux et plantes ; biens consommables et périssables ; aliments et boissons ; articles de santé ; articles reconstruits et remis à neuf ; articles vendus dans le cadre d'une liquidation; véhicules et leurs pièces ; terrains et bâtiments ; articles fixés de manière permanente à un logement, un bureau ou des véhicules ; données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (y compris les fichiers, la musique, les films, les photos, les logiciels) ; marchandises achetées pour être revendues ou utilisées à des fins professionnelles ; armes, drogues illégales, marchandises de

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

contrefaçon et autres marchandises faisant l'objet d'une confiscation douanière ; achats sur des sites peer-to-peer, sauf s'ils proviennent d'un vendeur professionnel.

- Frais d'expédition et de manutention pour l'achat ou le renvoi de l'article depuis/vers les commerçants.
- Les frais d'expédition pour *nous* envoyer l'article qui dépassent 50€.
- Il n'y a pas de couverture si la raison pour laquelle le remboursement est refusé est que le commerçant n'accepte pas les renvois par la poste.

2. PROTECTION ANNULATION DE BILLETS

Cette couverture est réservée aux *billets* achetés intégralement à partir du *compte* et pour autant que lesdits *billets* répondent aux conditions suivantes: être réservés à un usage personnel, ne pas avoir été la propriété d'une autre personne et ne pas avoir été achetés à un particulier. Seuls les *billets* pour des *événements* qui ont lieu dans le pays où *votre compte* est enregistré ou en *Europe* sont couverts.

Si *vous* ne pouvez pas assister à un *événement* en raison d'une circonstance soudaine et inattendue couverte, dont *vous* n'aviez pas connaissance au moment de l'achat du *billet*, *nous vous* paierons à concurrence du plus petit des deux montants suivants : la valeur nominale du *billet* ou 1 000 € maximum pour tout *événement* survenant au cours d'une période de 12 mois à compter de la date anniversaire de la date d'entrée en vigueur de *votre compte*.

Cas couverts

En rapport avec la médecine :

- Mort, blessure grave, maladie grave de:
  - *Vous*
  - Compagnon pour l'*événement*
  - *proche parent*
  - une garderie payante, qui est tenue de s'occuper de *vos* enfants lesquels sont légalement à *votre* charge le jour et au moment de l'*événement*
- Si *vous* êtes diagnostiqué positif au Covid-19 par un *médecin* et qu'un *médecin vous* ordonne de *vous* soumettre à une quarantaine.
- La naissance de *votre* enfant dans les 5 jours précédant l'*événement*.

En rapport avec le travail/les études:

- Si *votre* employeur exige que *vous* effectuiez un voyage d'affaires alors que cela n'était pas prévu.
- Si *vous* devez repasser un examen se déroulant à la date et à l'heure de l'*événement* et que le report de l'examen n'est pas possible.

En rapport avec le transport:

- Si *votre* véhicule est endommagé dans les 4 heures précédant l'*événement* et qu'il est impossible de se rendre à l'*événement* par d'autres moyens,
- Si *vous* subissez une perturbation imprévue de plus de 3 heures des transports publics, un accident de la circulation, un retard de transporteur, un retard d'avion ou toute autre expérience de transporteur pendant que *vous vous* rendez à l'*événement*.

Juridiques:

- Si *vous* êtes convoqué pour satisfaire à une obligation légale le jour de l'*événement*, y compris la fonction de juré, une ordonnance du tribunal ou une assignation à comparaître après avoir acheté un *billet* d'entrée à l'*événement.*

En rapport avec le *Vol*:

- Le *vol* de *vos* papiers d'identité s'ils sont indispensables pour vous rendre à l'*événement* ou pour y être admis, à condition que le *vol* ait eu lieu après la réservation et moins d'une semaine avant l'*événement*.
- *Vol* des *billets*.

En rapport avec une catastrophe:

- Dommages graves à *votre* résidence principale, résidence secondaire ou locaux professionnels causés par un incendie, un acte de vandalisme, un cambriolage dans les 48 heures précédant la date et l'heure de l'*événement* et qui nécessitent *votre* présence pour effectuer les démarches administratives liées aux dommages ou à la remise en état des biens endommagés.
- Catastrophe naturelle ou intempéries entraînant l'impossibilité de se rendre sur les lieux de l'*événement*.

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Exclusions

Vous ne serez pas couvert pour:

- Toute maladie ou tout accident, toute condition ou tout ensemble de circonstances dont *vous* avez connaissance au moment de l'achat du *billet*, lorsque cette condition ou cet ensemble de circonstances aurait raisonnablement pu donner lieu à l'annulation de ce *billet*. Cela n'exclut pas les rechutes imprévisibles de maladie ou d'accident, qui ont été stables et sans changement de traitement pendant au moins deux mois avant l'achat du *billet*.
- Toute demande d'indemnisation lorsque le prestataire de services ou l'organisateur de l'*événement* offre un bon d'échange ou un remboursement.
- *Votre* réticence à assister à l'*événement*.
- Toute Blessure ou Maladie qui n'a pas nécessité de traitement par un *médecin agréé*.
- Les troubles psychiatriques ou mentaux.
- *Vos* blessures ou accidents qui surviennent sous l'influence de l'alcool (au-dessus de la limite légale de conduite) ou sous l'influence de drogues, à moins qu'elles ne soient prescrites par un *médecin agréé*.
- Tout acte illégal que *vous* commettez.
- Le report, l'annulation, le déplacement ou l'abandon de l'*événement* par l'interprète, l'artiste, les promoteurs ou les organisateurs de l'*événement*.
- Blessure que *vous vous* infligez intentionnellement, suicide ou tentative de suicide.
- Perte du/des *billet*(s).
- Perte (par opposition au V*ol*) des papiers d'identité.
- Faute intentionnelle ou acte frauduleux commis par l'*assuré*.
- Poursuites pénales contre l'*assuré*.
- Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ou leur menace, tout effet d'une source de radioactivité.
- *Billets* achetés après qu'un gouvernement ait émis un avis qui *vous* empêche d'assister à un *événement*.
- *Billets* d'*événements* que *vous* avez achetés à des fins professionnelles.
- Défaillance ou retard des transports publics causé par une action syndicale ou une grève, qui a été annoncée ou a commencé avant que *vous* ne quittiez *votre* domicile ou pour laquelle *vous* auriez pu raisonnablement prendre d'autres dispositions de voyage.
- Liquidation ou Faillite de l'interprète, de l'artiste, de la compagnie assurant la promotion ou organisant l'*événement*, de leurs agents ou de toute personne agissant pour *eux*
- Voyages d'affaires si *vous* êtes indépendant ou employé par un *proche parent*.

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Conditions de la Police

Durée de la couverture

Vous avez droit aux prestations d'assurance au titre de la *police* à partir du moment où le *compte* est activé ou, si cette activation est antérieure, à partir de la date d'entrée en vigueur de la *police cadre*, et aussi longtemps que les critères d'éligibilité énoncés au début des présentes *Conditions Générales* continuent d'être satisfaits ou jusqu'à ce que *nous* retirions ou annulions les prestations d'assurance en *vous* adressant une notification.

Taxes et coûts

D'autres taxes ou frais peuvent exister ou être appliqués, qui ne sont pas imposés par *nous.*

Cession

Vous ne pouvez pas transférer la couverture d'assurance fournie avec *votre compte* à quiconque.

Respect des exigences de la police

Si *vous* ou *vos* représentants personnels ne respectez pas une obligation d'agir d'une certaine manière spécifiée dans la présente *police*, *nous nous* réservons le droit de ne pas payer une prestation.

Droits des tiers

Seuls les *assureurs*, le *preneur d'assurance* et *vous-même* pouvez vous prévaloir des conditions de cette *police*. Aucune autre partie ne peut bénéficier de ce contrat de plein droit ou en faire respecter les termes. La *police* peut être modifiée ou annulée par les *assureurs* et/ou le *preneur d'assurance* sans le consentement de quelque autre partie que ce soit.

Précautions raisonnables

Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter ou minimiser toute perte ou dommage.

Réclamations - Médiation

1. Réclamation

Notre objectif est de vous fournir un service de qualité à tout moment, même si nous sommes conscients que dans certains cas, vous pouvez estimer nécessaire de déposer une réclamation. En cas de réclamation au titre du contrat, vous pouvez adresser un courrier ou e-mail à:

QOVER SA Service de Médiation

Rue du Commerce, 31

1000 Bruxelles Belgique

Téléphone: *+33 1 89 71 29 49*

Qover - Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles - Belgique - Qover S.A. - agent d'assurance non-lié - Numéro d'enregistrement auprès de la FSMA 0650.939.878 - RPM 0650.939.878. 12 - *mediation@qover.com*

Conformément à la Recommandation 2022-R-01 de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, en cas de réclamation un accusé de réception de la réclamation vous sera adressé au plus tard dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'envoi de la réclamation, et une réponse au plus tard dans les deux (2) mois.

2. Médiation et voie judiciaire

Sans préjudice des recours judiciaires dont dispose l'Assuré, celui-ci peut, en tout état de cause , saisir la Médiation de l'Assurance dans les deux (2) mois suivants l'envoi de sa première réclamation à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 75441 PARIS Cedex 09

www.mediation-assurance.org

3. Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

Si l'Assuré a souscrit la Police auprès de l'Assureur en ligne ou par d'autres moyens électroniques et que l'Assuré n'a pas pu contacter l'Assureur directement ou par l'intermédiaire de la Médiation de l'Assurance, l'Assuré peut enregistrer sa réclamation par l'intermédiaire de la plateforme européenne de règlement des litiges à l'adresse : *http://ec.europa.eu/consumers/odr/.*

La réclamation sera ensuite redirigée vers la Médiation de l'Assurance ainsi que vers les services de l'Assureur aux fins de résolution.

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Sanctions économiques et commerciales

Nous ne saurions être considérés comme fournissant une couverture et *nous* ne saurions être tenus de payer une indemnité ou de fournir une prestation en vertu des présentes dans la mesure où la fourniture de cette couverture, le paiement de cette indemnité ou la fourniture de cette prestation *nous* exposerait à une sanction, une interdiction ou une restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou des règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

Protection des données

Les conditions applicables au traitement de vos informations personnelles dans le cadre de cette police sont les suivantes :

Pour les achats effectués jusqu'au 31 mars 2022 inclus

Dans le cadre des services et produits que WAKAM et ses partenaires *vous* fournissent, *vous* êtes tenu de communiquer *vos* données personnelles, telles que Données relatives à *votre* identité (nom, prénom(s), adresse postale, numéro de téléphone, adresse e-mail,...) ; Données relatives au bénéficiaire (numéro de police d'assurance, numéro de compte bancaire, détails de la carte de paiement, facturation, historique des paiements, etc.) ; Données relatives à la demande du client (numéro de demande, date et motif du sinistre, historique des appels, détails du sinistre, numéro de référence de la police et pièces justificatives) ; Données relatives à l'appareil assuré (marque, modèle, numéro de série, numéro d'enregistrement, numéro d'identification, date d'achat, etc.); Données personnelles sensibles, comme les données relatives à la santé.

Il est possible que *nous* ne puissions pas *vous* fournir certains produits ou services si *vous* ne *nous* fournissez pas certaines données.

Vos données personnelles sont utilisées aux fins suivantes : La gestion de *votre* contrat et de votre police d'assurance, l'exécution des garanties contractuelles (y compris la gestion des sinistres), la gestion des plaintes et des litiges des clients, ce traitement étant nécessaire à l'exécution de *votre* contrat ; Le contrôle et la surveillance des risques, qui *nous* permettent de prévenir les activités frauduleuses et d'assurer le recouvrement des sommes dues et qui sont donc nécessaires au regard de *nos* intérêts légitimes ; L'élaboration de statistiques et d'études actuarielles, qui *nous* permettent d'améliorer les offres et les services offerts et qui sont donc nécessaires au regard de *nos* intérêts légitimes ; La prévention de la fraude à l'assurance et du blanchiment d'argent afin de respecter *nos* obligations légales.

Ces données personnelles seront conservées pendant la durée strictement nécessaire à la fourniture du service et à l'exécution du contrat, conformément à *notre* politique de conservation des données, ou conformément aux dispositions légales applicables.

Divulgation de *vos* données personnelles

Vos données personnelles peuvent être divulguées aux tiers suivants : Aux sociétés de *notre* groupe, telles que *notre* société mère et ses sociétés affiliées ; À *nos* prestataires de services et sous-traitants, aux fins de la gestion et de l'exécution du contrat ; À d'autres compagnies d'assurance (intermédiaires, réassureurs) ; Aux autorités publiques, afin de prévenir ou de détecter la fraude ou toute autre activité criminelle et de satisfaire à *nos* obligations légales et réglementaires.

Transferts internationaux de *vos* données personnelles

Nous pouvons transférer *vos* données personnelles en dehors de l'Union européenne, notamment vers des pays qui ne sont pas considérés comme offrant un niveau de protection suffisant selon la Commission européenne. Afin d'assurer un niveau de sécurité adéquat, ces transferts seront régis par les clauses contractuelles types établies par la Commission européenne, ou par d'autres mesures de protection appropriées conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données.

***Vos* droits**

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données, *vous* pouvez exercer *vos* droits tels que le droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité, d'opposition au traitement de *vos* données personnelles, ainsi que le droit de donner des instructions concernant *vos* données personnelles à titre posthume. Si *vous* estimez que le traitement de *vos* données à caractère personnel constitue une violation des réglementations applicables en matière de protection des données, *vous* avez également le droit de déposer une plainte auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés à l'adresse suivante CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Contactez-nous

Si *vous* avez des questions ou des requêtes concernant l'utilisation de *vos* données personnelles, ou concernant l'exercice *vos* droits relatifs à ces données personnelles, veuillez contacter *notre* Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante:

Délégué à la Protection des Données

WAKAM

120-122 rue Réaumur

75002 Paris, France

Ou par email à l'adresse suivante: *dpo@wakam.fr*

Pour les achats effectués à partir du 1er avril 2022

Nous vous informons que les informations personnelles que *vous* fournissez aux *assureurs*, au *preneur d'assurance* ou à l'*administrateur* sont traitées par les *assureurs* afin de rédiger et de gérer cette *police,* y compris toute réclamation en découlant.

Chubb et *Wakam* traitent vos informations personnelles en tant que co-assureurs agissant en tant que responsables conjoints du traitement. *Chubb* a été désignée pour représenter les responsables conjoints du traitement dans le cadre de leur relation avec *vous* à partir du 1er avril 2022.

Par conséquent, pour plus d'informations concernant les conditions de traitement de *vos* informations personnelles aux fins de la présente *police*, vous ou le titulaire de la *police* pouvez *vous* référer à la politique de confidentialité principale de *Chubb,* disponible ici : *www.chubb.com/fr-fr/footer/politique-de-confidentialite-en-ligne.html*

Par conséquent, lorsqu'elle fait référence à *Chubb,* la politique de confidentialité principale désigne *Chubb* et *Wakam*.

Le *preneur d'assurance* et les *assurés* peuvent demander une copie papier de la politique de confidentialité principale à tout moment, en contactant *Chubb* à l'adresse suivante : dataprotectionoffice.europe@chubb.com.

Vous pouvez également demander une copie papier de l'essentiel de l'accord sur les responsables conjoints du traitement entre *Chubb* et *Wakam* en contactant *Chubb* à l'adresse suivante : dataprotectionoffice.europe@chubb.com.

Changements par *Nous*

Il s'agit d'un contrat entre *nous* et le *preneur d'assurance,* qui est organisé par *Revolut Insurance Europe*. En tant que tel, *nous* pouvons modifier à tout moment tout ce qui figure dans les présentes *Conditions Générales* et/ou dans l'annexe de la *police cadre* avec l'accord de *Revolut Insurance Europe*. *Revolut Insurance Europe*/l'*administrateur vous* informerons de ces modifications au moins 30 jours à l'avance.

Si des modifications aux présentes *Conditions Générales* sont nécessaires pour des raisons législatives ou réglementaires indépendantes de *notre* volonté, *Revolut Insurance Europe*/l'*administrateur* peuvent ne pas pouvoir *vous* en informer dans les 30 jours.

Si *vous vous* opposez à toute modification apportée ou proposée, *vous* pouvez résilier cette assurance en annulant *votre compte*.

Droit et juridiction

Il est convenu que la présente *police d'assurance* est régie exclusivement par le droit et la pratique de la France, et que tout litige survenant dans le cadre de la présente *police d'assurance* ou en relation avec celle-ci sera exclusivement soumis à la juridiction de tout tribunal compétent en France.

Divulgation d'informations importantes

Il est de *votre* responsabilité de *nous* fournir des informations complètes et précises pendant toute la durée de la *police*. Il est important que *vous vous* assuriez que toutes les déclarations que *vous* faites au téléphone, sur les formulaires de demande d'indemnisation et autres documents soient complètes et exactes. Le fait de ne pas fournir les informations demandées peut affecter *vos* droits au titre de cette *police* et peut signifier que tout ou partie d'un sinistre peut ne pas être payé.

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Définitions

Chaque fois que les mots ou phrases suivants apparaissent en italique, ils auront la signification décrite ci-dessous :

€

signifie l'Euro.

ADMINISTRATEUR

désigne QOVER SA/NV – RPM 0650.939.878 – FSMA 0650.939.878. QOVER SA/NV dont les bureaux légaux et opérationnels sont situés à “Rue du Commerce 31 – 1000 Bruxelles”.

ARTICLE ÉLIGIBLE

désigne un article acheté par le *titulaire du compte* pendant la *période d'assurance* qui répond à tous les critères suivants :

- Payé intégralement à partir du compte assuré; et
- uniquement pour un usage personnel, et non à des fins commerciales ; et
- être neuf, ne pas avoir été la propriété d'une autre personne et ne pas avoir été acheté à un particulier ; et
- avoir obtenu la certification CE requise en matière de sécurité et d'environnement ; et
- Ne pas être énuméré parmi les exclusions.

BILLET

signifie un billet préacheté ou un titre équivalent (y compris un billet électronique) garantissant l'entrée à un *événement* avec une date de représentation ou d'utilisation fixe. Les billets pour les moyens de transport ne sont pas couverts.

CHUBB

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA POLICE

signifie les présentes conditions générales.

COMPTE

signifie le *compte* Ultra, Metal, Premium ou Plus Plan auprès de Revolut.

DOMMAGES ACCIDENTELS

Signifie tout dommage soudain, imprévu et non délibéré causé à l'article *assuré* par une cause extérieure.

EUROPE

Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, République de Chypre, République tchèque, Danemark (+ îles Féroé), Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Gibraltar, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède et Suisse, Royaume-Uni (y compris l'île de Man, Jersey, Guernesey), Vatican.

ÉVÉNEMENT

signifie tous les événements planifiés qui se déroulent dans un endroit en Europe où les billets sont vendus à l'avance. Les événements comprennent, sans s'y limiter, les manifestations culturelles, sportives ou de loisirs, un spectacle ou un parc d'attractions.

MÉDECIN AGRÉÉ

désigne un médecin ou un spécialiste qui est enregistré ou autorisé à exercer la médecine en vertu des lois du pays dans lequel il exerce, autre que:

- *vous*; ou
- *votre Parent Proche*.

NOTRE/NOUS/ASSUREURS

désigne :

Pour les achats effectués jusqu'au 31 mars 2022 inclus - Wakam, agissant comme seul assureur unique; et

Pour les achats effectués à partir du 1er avril 2022- Chubb et Wakam, agissant comme co-assureurs.

PARENT PROCHE

désigne l'une des personnes suivantes : votre mari ou votre femme (ou le partenaire de fait avec lequel vous vivez durablement à la même adresse), vos (beaux-)enfants, vos (beaux-)parents, vos (beaux-)grands-parents, votre (beau-)frère, votre (belle-)sœur, votre beau-parent, votre beau-fils ou belle-fille, votre petit-enfant ou votre fiancé(e).

PÉRIODE D'ASSURANCE

signifie les dates indiquées sur l'annexe de la *police cadre* endéans lesquelles les prestations d'assurance convenues au titre de la *police cadre* entre le *preneur d'assurance de la police cadre* et *nous* sont en vigueur et tant que *vous* êtes un client "Plus", "Premium", "Metal" ou "Ultra".

POLICE

signifie la couverture d'assurance fournie au titre des présentes *Conditions Générales*.

POLICE CADRE/POLICE

signifie la combinaison des présentes Conditions Générales, l'annexe de la police cadre, tout avenant et l'IPID ci-joint.

PRENEUR D'ASSURANCE (DE LA POLICE CADRE)

désigne Revolut Bank UAB, une banque agréée par la Banque de Lituanie et la Banque Centrale Européenne sous la licence n°22, et enregistrée en Lituanie sous le code d'entreprise 304940980 et dont le siège social est situé à Konstitucijos pr. 21B, LT-08130, Vilnius, Lituanie.

PRIX D'ACHAT

signifie désigne le prix payé lors de l'achat tel qu'indiqué sur la facture et qui tient compte de toutes les taxes applicables et de tout rabais, bon, solde, etc.

REVOLUT INSURANCE EUROPE

désigne Revolut Insurance Europe UAB, une entité de courtage en assurance agréée par la Banque de Lituanie et enregistrée en Lituanie sous le code d'entreprise 305910164 et dont le siège social est situé à Konstitucijos pr. 21B, LT-08130, Vilnius, Lituanie.

TITULAIRES DE COMPTE

désigne toute personne physique détenant un *compte* valide.

VOL

signifie la perte permanente de l'article après avoir été volé par un tiers.

VOUS/VOTRE/VOS/ASSURÉ

désignent les titulaires de comptes "Plus", "Premium", "Metal" ou "Ultra" détenus auprès de Revolut, étant les bénéficiaires de la police cadre.

WAKAM

désigne Wakam, société anonyme de droit français au capital social de 4 514 512 €, 120-122,

rue Réaumur, 75002 Paris (France) et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 59562117085. Société d'assurance non-vie enregistrée auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09, sous le numéro 4020259.

Partie II:

Revolut Bank S.A. - Conditions générales

Revolut

Titulaires de comptes Plus, Premium, Metal, Ultra

Assurance protection des achats, protection des remboursements, annulation de billets

Police cadre
Conditions générales

En vigueur à partir du 09 septembre 2026

revolut-gtc-PurRetTic_FRA-fra-6

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Table des matières

Introduction 3
Comment contacter l'administrateur 4
Conditions et exigences relatives aux demandes d'indemnisation 5
Eligibilité 6

PRESTATIONS D'ASSURANCE 7
CONDITIONS DE LA POLICE 13

Durée de la couverture 13
Taxes et coûts 13
Cession 13
Respect des exigences de la police 13
Droits des tiers 13
Précautions raisonnables 13
Réclamations - Médiation 14
Sanctions économiques et commerciales 15
Protection des données 15
Changements par Nous 17
Droit et juridiction 18
Divulgation d'informations importantes 18
Définitions 19

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Introduction

Cette *police cadre* est un contrat entre le *preneur d'assurance de la police cadre* et *nous*, qui a été conclu par *Revolut Insurance Europe* à *votre* profit selon les conditions générales prévues dans les conditions Plus, Premium, Metal & Ultra. La *police cadre* contient les détails de la couverture, des conditions et des exclusions applicables et constitue la base sur laquelle tous les sinistres seront évalués sous le numéro de la *police cadre*: FRBOPA57799.

Wakam agit en tant qu'assureur unique pour les achats effectués jusqu'au 31 mars 2022 inclus. Ensuite, pour les achats effectués à partir du 1er avril 2022, Chubb et Wakam agiront en tant que co-assureurs.

En contrepartie de l'acceptation de la prime du *preneur d'assurance de la police cadre*, *nous* fournirons au *preneur d'assurance de la police cadre* (souscrite à *votre* profit) la couverture décrite dans la présente *police cadre*, conformément aux sections opérationnelles de cette *police cadre*, comme indiqué dans l'annexe de la police cadre.

Les conditions générales de cette *police cadre*, l'annexe de la police cadre, les avenants éventuels et l'IPID font tous partie de la *police cadre*. L'annexe de la police cadre mentionne les garanties prévues par *Revolut Insurance Europe*, les personnes couvertes par cette *police cadre*, ainsi que le champ d'application temporel et territorial de la couverture.

La *police cadre* et toutes les communications avant et pendant la *période d'assurance* seront fournies dans les langues de votre compte Revolut. En outre, tous les paiements de sinistres que *nous vous* verserons seront effectués dans la devise de *votre* compte Revolut.

Certains mots ont une signification particulière lorsqu'ils apparaissent en *italique* et sont énumérés sous la rubrique "Définitions" à la fin de ce document.

Le *preneur d'assurance de la police cadre* et *vous-même* devez consigner toutes les informations qui *nous* sont fournies dans le cadre de cette assurance (y compris des copies de lettres) .

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Comment contacter l'*administrateur*

Les *assureurs* ont désigné l'*administrateur* pour gérer cette *police cadre*, qui sera là pour *vous* aider pendant toute la durée de cette *police*, répondre à toutes les questions que *vous* pourriez avoir au sujet de cette *police* et de traiter *votre sinistre.*

Si *vous* avez des besoins spécifiques qui rendent la communication difficile, veuillez en informer l'*administrateur* qui se fera un plaisir de vous aider.

Si *vous* souhaitez discuter de cette *police cadre*, ou si *vous* souhaitez introduire une demande d'indemnisation ou discuter d'un sinistre en cours, *vous* pouvez contacter l'*administrateur*, dont les coordonnées figurent ci-dessous :

Par e-mail DEMANDES GÉNÉRALES contact@qover.com	**Par téléphone** DEMANDES GÉNÉRALES *+33 1 89 71 29 49*
Pour les demandes Allez sur votre tableau de bord sur l'application Revolut et remplissez le formulaire de demande ou allez sur revolut.qover.com	
Via notre site web www.qover.com	**Par voie postale** Qover SA/NV Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles – Belgique

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Conditions et exigences relatives aux demandes d'indemnisation

1. Toutes les demandes d'indemnisation et les demandes potentielles doivent être déclarées dans les 30 jours ou dès que raisonnablement possible après la survenance de l'incident ou de l'*événement* à l'origine du sinistre.
2. *Nous* ne paierons les montants que s'ils ne sont pas couverts par une autre assurance. *Vous* êtes tenus de *nous* informer de l'existence de pareilles assurances et de *nous* aider à être remboursés, le cas échéant.
3. Des intérêts de retard sur les indemnités ne *vous* seront dus que pour autant que *nous* ayons procédé au paiement des indemnités avec un retard déraisonnable après réception de toutes les informations que *vous* êtes tenus de *nous* transmettre.
4. Veuillez *vous* assurer de conserver des copies de tous les documents envoyés pour soutenir une demande.
5. Afin de pouvoir introduire une demande d'indemnisation*, vous* devez fournir tous les éléments, informations et documents suivants, ainsi que tout autre élément raisonnablement demandé par *nous* ou par le gestionnaire de la demande d'indemnisation. Ces éléments doivent être fournis à *vos* propres frais.

Prestation	**Informations requises**
Générale	• Tous les documents doivent être originaux • Formulaire de demande complété

Protection des achats, protection des remboursements and protection annulation de billets

Prestation	**Informations requises**
Protection des achats	• Preuve que *vous* avez acheté l'article via *votre compte* • Reçu du commerçant • Rapport de police détaillant le *vol* • Renvoi des articles endommagés si l'*administrateur* le demande
Protection des remboursements	• Preuve que *vous* avez acheté l'article via *votre compte* • Reçu du commerçant • Coordonnées du commerçant ayant refusé le renvoi d'articles • Preuve que le commerçant refuse de reprendre l'article • Renvoi des articles achetés dans leur emballage d'origine si l'*administrateur* l'exige
protection annulation de billets	• Dans tous les cas: ✓ Preuve que *vous* avez acheté le billet au moyen de *votre compte* ✓ Reçu du commerçant • En cas de blessure corporelle grave ou de maladie grave: ✓ Certificat médical initial précisant la date et la nature de l'accident ou de la maladie.

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

	• En cas de Covid-19: ✓ Certificat médical précisant que la quarantaine est demandée ou copie des résultats du test Covid-19. • En cas de décès: ✓ Copie de l'acte de décès. • En cas de naissance: ✓ Copie du certificat de naissance. • En cas de dommages au véhicule, à la résidence ou aux locaux professionnels: ✓ Copie de la déclaration de sinistre faite pour les biens endommagés. • En cas de convocation en tant que juré ou témoin: ✓ Copie de la convocation officielle. • En cas de voyage d'affaires inattendu: ✓ Copie de l'itinéraire de voyage (y compris les dates et le motif), tel que communiqué par *votre* employeur qui a exigé le voyage professionnel ou *vous* a imposé de demeurer à *votre* poste de travail. • En cas de rendez-vous professionnel avec un fournisseur ou un client: ✓ Copie du descriptif du rendez-vous (en particulier, les dates et la raison dudit rendez-vous). • En cas de repassage d'un examen: preuve de la date et de l'heure dudit examen. • En cas de *vol* des documents d'identité ou de *vol* de(s) billet(s) couvert(s): ✓ Copie du rapport de police. • En cas d'immobilisation de votre véhicule: ✓ Copie de la facture de dépannage ou de remorquage du véhicule.

Eligibilité

Pour que les prestations décrites dans les *Conditions Générales* de cette *police cadre* puissent être sollicitées, il faut que les conditions suivantes soient remplies:

- ✓ Ouverture d'un *compte*;
- ✓ validité du *compte*;
- ✓ au moment de la survenance d'un incident résultant en l'introduction d'une demande d'indemnisation, être en ordre de paiement de tous les frais de *compte* (conformément à la convention de *compte*);
- ✓ être titulaire, de manière ininterrompue, d'un *compte* “Plus”, “Premium”, “Metal” ou "Ultra" à compter de l'achat du bien ou du billet (sous réserve de *votre* surclassement) jusqu'à l'introduction de la demande d'indemnisation.

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Vous pourrez également bénéficier de la couverture si *vous* passez d'un *compte* Revolut gratuit à un des comptes payants "Plus", "Premium", "Metal" ou "Ultra" dans les 12 heures suivant l'achat de l'article, à condition que l'article ait été acheté en ligne.

Pour pouvoir bénéficier des prestations, l'article ou le billet concernant lequel une indemnisation est demandée doit avoir été acheté au moyen de ce compte.

Prestations d'assurance

Les prestations d'assurance sont subsidiaires : nous ne verserons les montants prévus par cette *police* que s'ils ne sont pas couverts par une autre assurance. *Vous* devez *nous* informer de l'existence de toute assurance de ce type et aider les tiers concernés à en obtenir le remboursement, le cas échéant.

1. PROTECTION DES ACHATS ET PROTECTION DES REMBOURSEMENTS

Cette Section 1 détaille les prestations de Protection des Achats et de Protection des Remboursements qui *vous* sont fournies compte tenu du fait que *vous* soyez titulaire d'un *compte*.

A. Protection des achats

Cette couverture s'applique aux *articles éligibles* achetés ou livrés (si la date de livraison est postérieure à la date d'achat) en totalité au moyen du *compte* et pour autant que les articles répondent aux conditions suivantes: achat pour un usage personnel, être neufs, ne pas avoir été la propriété d'une autre personne et ne pas avoir été achetés à un particulier. Les *articles éligibles* achetés dans le monde entier sont couverts, pour autant que l'article éligible réponde aux exigences de certification CE en matière de sécurité et d'environnement telles qu'applicables en cas d'achat au Royaume-Uni ou au sein de l'UE.

Si un article que *vous* achetez est volé ou endommagé accidentellement au point d'être inutilisable dans les 365 jours suivant l'achat (ou de la livraison si celle-ci est postérieure à la date d'achat), les frais de réparation ou de remplacement d'un article *vous* seront remboursés jusqu'à concurrence du *prix d'achat* déduction faite de 5 % au titre de la dépréciation, cette dépréciation est comptabilisée mensuellement à compter de 90 jours suivant l'achat ou

- 1,000€ si *vous* êtes titulaire d'un *compte* Plus
- 2,500€ si *vous* êtes titulaire d'un *compte* Premium
- 10,000€ si *vous* êtes titulaire d'un *compte* Metal ou Ultra

le plus bas des deux. Le *prix d'achat* sera le coût d'une paire ou d'un ensemble d'articles s'ils sont utilisés ensemble et ne peuvent être remplacés individuellement.

Le maximum que *nous* paierons pour un seul incident et sur une période de 12 mois

- 1,000€ si *vous* avez souscrit un plan Plus
- 2,500€ si *vous* avez souscrit un plan Premium
- 10,000€ si *vous* avez souscrit un plan Metal ou Ultra

La période de 12 mois débute à compter soit de la date de la première souscription d'un *compte* Plus, Premium, Metal ou Ultra soit de la date de début de l'assurance, la plus tardive de ces dates étant retenue.

Pour tout appareil de téléphonie mobile, *vous* n'êtes en outre couvert que pour un seul incident par *compte* pendant une période de 12 mois à compter de la date de *votre* précédente notification de sinistre concernant *votre* téléphone mobile.

Nous prendrons également en charge les frais d'expédition pour *nous* envoyer l'article jusqu'à un maximum de 50 euros.

Exclusions

Vous ne serez pas couvert en ce qui concerne les points suivants:

- Articles dont le prix d'achat est inférieur à 50€.
- L'usure normale.
- Les dommages que *vous* avez intentionnellement causés.
- Les dommages causés aux articles en raison de défauts du produit.
- Le *vol* ou la détérioration d'articles lorsque *vous* n'avez pas pris suffisamment soin desdits articles ou que *vous* les avez laissés sans surveillance ou hors de *votre* portée.
- *Vol* non signalé à la police dans les 48 heures suivant sa découverte ou dès que raisonnablement possible et sans qu'un rapport écrit ait été obtenu.
- Tout acte frauduleux, malhonnête ou criminel commis par *vous* ou par une personne avec laquelle *vous* êtes en collusion.
- Confiscation ou destruction des achats par un gouvernement, une douane ou une autorité publique.
- Frais recouvrables auprès de toute autre source.
- *Vol* ou dommages à : pierres précieuses, pièces de monnaie ou timbres rares et précieux ; articles uniques, y compris les antiquités, les œuvres d'art et les fourrures ; espèces ou leurs équivalents (y compris les chèques de voyage) ; actions, obligations, coupons, titres de toutes espèces et papiers équivalents ; *billets* ; services ; livres ; animaux et plantes ; biens consommables et périssables ; denrées alimentaires et boissons ; articles de santé ; articles reconstruits et remis à neuf ; articles vendus dans le cadre d'une liquidation ; véhicules et leurs pièces ; terrains et bâtiments ; articles fixés de manière permanente à la maison, au bureau ou aux véhicules ; données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (y compris les fichiers, la musique, les films, les photos, les logiciels) ; biens achetés pour être revendus ou utilisés à des fins professionnelles ; armes, drogues illicites,

marchandises de contrefaçon et autres biens soumis à la confiscation douanière ; achats sur des sites peer-to-peer, sauf s'ils proviennent d'un vendeur professionnel.

- Tous les articles qui ne sont pas payés directement et intégralement au moyen du *compte*, tels que les articles achetés dans le cadre de plans de paiement, même si le plan de paiement est payé à partir du *compte*.
- Articles remis à neuf.
- Les dommages esthétiques ou tout dommage qui n'affecte pas le fonctionnement d'un appareil.
- Les frais d'expédition pour nous envoyer l'article qui dépassent 50€.

B. Protection des remboursements

Cette prestation est réservée aux *articles éligibles* achetés au moyen du *compte* et répondant aux conditions suivantes: achat pour un usage personnel, être neufs, ne pas avoir été la propriété d'une autre personne et ne pas avoir été achetés à un particulier. Seuls les articles achetés auprès d'un commerçant situé dans le pays où *votre compte* est enregistré ou en *Europe* sont éligibles.

Si un commerçant ne reprend pas un article inutilisé que *vous* avez acheté à partir du *compte* dans les 90 jours suivant l'achat :

1. *Vous* serez remboursé du *prix d'achat* de l'article ou 300 €, le montant le plus bas étant retenu.
2. *Vous* serez remboursé d'un montant maximum de 600 €, au titre de la section 1.B de la présente Protection des Remboursements, et ce par période de 12 mois commençant à la date anniversaire de la date d'entrée en vigueur de *votre compte.*
3. Les frais d'expédition pour *nous* envoyer l'article *vous* seront payés à concurrence de 50 € maximum.

Exclusions

Vous ne serez pas couvert pour:

- Tout article dont le *prix d'achat* est inférieur à 50€.
- Les articles achetés en dehors du pays dans lequel *votre compte* est enregistré ou de l'Europe.
- Les articles qui ne sont pas dans un état neuf et vendable, exempts de tout défaut et en parfait état de fonctionnement.
- Pierres précieuses, pièces de monnaie ou timbres rares et précieux ; articles uniques, y compris les antiquités, les œuvres d'art et les fourrures ; espèces ou leurs équivalents (y compris les chèques de voyage) ; actions, obligations, coupons, titres de toutes espèces et papiers équivalents ; *billets* ; services ; livres ; animaux et plantes ; biens consommables et périssables ; aliments et boissons ; articles de santé ; articles reconstruits et remis à neuf ; articles vendus dans le cadre d'une liquidation; véhicules et leurs pièces ; terrains et bâtiments ; articles fixés de manière permanente à un logement, un bureau ou des véhicules ; données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (y compris les fichiers, la musique, les films, les photos, les logiciels) ; marchandises achetées pour être revendues ou utilisées à des fins professionnelles ; armes, drogues illégales, marchandises de

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

contrefaçon et autres marchandises faisant l'objet d'une confiscation douanière ; achats sur des sites peer-to-peer, sauf s'ils proviennent d'un vendeur professionnel.

- Frais d'expédition et de manutention pour l'achat ou le renvoi de l'article depuis/vers les commerçants.
- Les frais d'expédition pour *nous* envoyer l'article qui dépassent 50€.
- Il n'y a pas de couverture si la raison pour laquelle le remboursement est refusé est que le commerçant n'accepte pas les renvois par la poste.

2. PROTECTION ANNULATION DE BILLETS

Cette couverture est réservée aux *billets* achetés intégralement à partir du *compte* et pour autant que lesdits *billets* répondent aux conditions suivantes: être réservés à un usage personnel, ne pas avoir été la propriété d'une autre personne et ne pas avoir été achetés à un particulier. Seuls les *billets* pour des *événements* qui ont lieu dans le pays où *votre compte* est enregistré ou en *Europe* sont couverts.

Si *vous* ne pouvez pas assister à un *événement* en raison d'une circonstance soudaine et inattendue couverte, dont *vous* n'aviez pas connaissance au moment de l'achat du *billet*, *nous vous* paierons à concurrence du plus petit des deux montants suivants : la valeur nominale du *billet* ou 1 000 € maximum pour tout *événement* survenant au cours d'une période de 12 mois à compter de la date anniversaire de la date d'entrée en vigueur de *votre compte*.

Cas couverts

En rapport avec la médecine :

- Mort, blessure grave, maladie grave de:
  - *Vous*
  - Compagnon pour l'*événement*
  - *proche parent*
  - une garderie payante, qui est tenue de s'occuper de *vos* enfants lesquels sont légalement à *votre* charge le jour et au moment de l'*événement*
- Si *vous* êtes diagnostiqué positif au Covid-19 par un *médecin* et qu'un *médecin vous* ordonne de *vous* soumettre à une quarantaine.
- La naissance de *votre* enfant dans les 5 jours précédant l'*événement*.

En rapport avec le travail/les études:

- Si *votre* employeur exige que *vous* effectuiez un voyage d'affaires alors que cela n'était pas prévu.
- Si *vous* devez repasser un examen se déroulant à la date et à l'heure de l'*événement* et que le report de l'examen n'est pas possible.

En rapport avec le transport:

- Si *votre* véhicule est endommagé dans les 4 heures précédant l'*événement* et qu'il est impossible de se rendre à l'*événement* par d'autres moyens,
- Si *vous* subissez une perturbation imprévue de plus de 3 heures des transports publics, un accident de la circulation, un retard de transporteur, un retard d'avion ou toute autre expérience de transporteur pendant que *vous vous* rendez à l'*événement*.

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Juridiques:

- Si *vous* êtes convoqué pour satisfaire à une obligation légale le jour de l'*événement*, y compris la fonction de juré, une ordonnance du tribunal ou une assignation à comparaître après avoir acheté un *billet* d'entrée à l'*événement.*

En rapport avec le *Vol*:

- Le *vol* de *vos* papiers d'identité s'ils sont indispensables pour vous rendre à l'*événement* ou pour y être admis, à condition que le *vol* ait eu lieu après la réservation et moins d'une semaine avant l'*événement*.
- *Vol* des *billets*.

En rapport avec une catastrophe:

- Dommages graves à *votre* résidence principale, résidence secondaire ou locaux professionnels causés par un incendie, un acte de vandalisme, un cambriolage dans les 48 heures précédant la date et l'heure de l'*événement* et qui nécessitent *votre* présence pour effectuer les démarches administratives liées aux dommages ou à la remise en état des biens endommagés.
- Catastrophe naturelle ou intempéries entraînant l'impossibilité de se rendre sur les lieux de l'*événement*.

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Exclusions

Vous ne serez pas couvert pour:

- Toute maladie ou tout accident, toute condition ou tout ensemble de circonstances dont *vous* avez connaissance au moment de l'achat du *billet*, lorsque cette condition ou cet ensemble de circonstances aurait raisonnablement pu donner lieu à l'annulation de ce *billet*. Cela n'exclut pas les rechutes imprévisibles de maladie ou d'accident, qui ont été stables et sans changement de traitement pendant au moins deux mois avant l'achat du *billet*.
- Toute demande d'indemnisation lorsque le prestataire de services ou l'organisateur de l'*événement* offre un bon d'échange ou un remboursement.
- *Votre* réticence à assister à l'*événement*.
- Toute Blessure ou Maladie qui n'a pas nécessité de traitement par un *médecin agréé*.
- Les troubles psychiatriques ou mentaux.
- *Vos* blessures ou accidents qui surviennent sous l'influence de l'alcool (au-dessus de la limite légale de conduite) ou sous l'influence de drogues, à moins qu'elles ne soient prescrites par un *médecin agréé*.
- Tout acte illégal que *vous* commettez.
- Le report, l'annulation, le déplacement ou l'abandon de l'*événement* par l'interprète, l'artiste, les promoteurs ou les organisateurs de l'*événement*.
- Blessure que *vous vous* infligez intentionnellement, suicide ou tentative de suicide.
- Perte du/des *billet*(s).
- Perte (par opposition au V*ol*) des papiers d'identité.
- Faute intentionnelle ou acte frauduleux commis par l'*assuré*.
- Poursuites pénales contre l'*assuré*.
- Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ou leur menace, tout effet d'une source de radioactivité.
- *Billets* achetés après qu'un gouvernement ait émis un avis qui *vous* empêche d'assister à un *événement*.
- *Billets* d'*événements* que *vous* avez achetés à des fins professionnelles.
- Défaillance ou retard des transports publics causé par une action syndicale ou une grève, qui a été annoncée ou a commencé avant que *vous* ne quittiez *votre* domicile ou pour laquelle *vous* auriez pu raisonnablement prendre d'autres dispositions de voyage.
- Liquidation ou Faillite de l'interprète, de l'artiste, de la compagnie assurant la promotion ou organisant l'*événement*, de leurs agents ou de toute personne agissant pour *eux*
- Voyages d'affaires si *vous* êtes indépendant ou employé par un *proche parent*.

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Conditions de la Police

Durée de la couverture

Vous avez droit aux prestations d'assurance au titre de la *police* à partir du moment où le *compte* est activé ou, si cette activation est antérieure, à partir de la date d'entrée en vigueur de la *police cadre*, et aussi longtemps que les critères d'éligibilité énoncés au début des présentes *Conditions Générales* continuent d'être satisfaits ou jusqu'à ce que *nous* retirions ou annulions les prestations d'assurance en *vous* adressant une notification.

Taxes et coûts

D'autres taxes ou frais peuvent exister ou être appliqués, qui ne sont pas imposés par *nous.*

Cession

Vous ne pouvez pas transférer la couverture d'assurance fournie avec *votre compte* à quiconque.

Respect des exigences de la police

Si *vous* ou *vos* représentants personnels ne respectez pas une obligation d'agir d'une certaine manière spécifiée dans la présente *police*, *nous nous* réservons le droit de ne pas payer une prestation.

Droits des tiers

Seuls les *assureurs*, le *preneur d'assurance* et *vous-même* pouvez vous prévaloir des conditions de cette *police*. Aucune autre partie ne peut bénéficier de ce contrat de plein droit ou en faire respecter les termes. La *police* peut être modifiée ou annulée par les *assureurs* et/ou le *preneur d'assurance* sans le consentement de quelque autre partie que ce soit.

Précautions raisonnables

Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter ou minimiser toute perte ou dommage.

Réclamations - Médiation

1. Réclamation

Notre objectif est de vous fournir un service de qualité à tout moment, même si nous sommes conscients que dans certains cas, vous pouvez estimer nécessaire de déposer une réclamation. En cas de réclamation au titre du contrat, vous pouvez adresser un courrier ou e-mail à:

QOVER SA Service de Médiation

Rue du Commerce, 31

1000 Bruxelles Belgique

Téléphone: *+33 1 89 71 29 49*

Qover - Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles - Belgique - Qover S.A. - agent d'assurance non-lié - Numéro d'enregistrement auprès de la FSMA 0650.939.878 - RPM 0650.939.878. 12 - *mediation@qover.com*

Conformément à la Recommandation 2022-R-01 de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, en cas de réclamation un accusé de réception de la réclamation vous sera adressé au plus tard dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'envoi de la réclamation, et une réponse au plus tard dans les deux (2) mois.

2. Médiation et voie judiciaire

Sans préjudice des recours judiciaires dont dispose l'Assuré, celui-ci peut, en tout état de cause , saisir la Médiation de l'Assurance dans les deux (2) mois suivants l'envoi de sa première réclamation à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 75441 PARIS Cedex 09

www.mediation-assurance.org

3. Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

Si l'Assuré a souscrit la Police auprès de l'Assureur en ligne ou par d'autres moyens électroniques et que l'Assuré n'a pas pu contacter l'Assureur directement ou par l'intermédiaire de la Médiation de l'Assurance, l'Assuré peut enregistrer sa réclamation par l'intermédiaire de la plateforme européenne de règlement des litiges à l'adresse : *http://ec.europa.eu/consumers/odr/.*

La réclamation sera ensuite redirigée vers la Médiation de l'Assurance ainsi que vers les services de l'Assureur aux fins de résolution.

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Sanctions économiques et commerciales

Nous ne saurions être considérés comme fournissant une couverture et *nous* ne saurions être tenus de payer une indemnité ou de fournir une prestation en vertu des présentes dans la mesure où la fourniture de cette couverture, le paiement de cette indemnité ou la fourniture de cette prestation *nous* exposerait à une sanction, une interdiction ou une restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou des règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

Protection des données

Les conditions applicables au traitement de vos informations personnelles dans le cadre de cette police sont les suivantes :

Pour les achats effectués jusqu'au 31 mars 2022 inclus

Dans le cadre des services et produits que WAKAM et ses partenaires *vous* fournissent, *vous* êtes tenu de communiquer *vos* données personnelles, telles que Données relatives à *votre* identité (nom, prénom(s), adresse postale, numéro de téléphone, adresse e-mail,...) ; Données relatives au bénéficiaire (numéro de police d'assurance, numéro de compte bancaire, détails de la carte de paiement, facturation, historique des paiements, etc.) ; Données relatives à la demande du client (numéro de demande, date et motif du sinistre, historique des appels, détails du sinistre, numéro de référence de la police et pièces justificatives) ; Données relatives à l'appareil assuré (marque, modèle, numéro de série, numéro d'enregistrement, numéro d'identification, date d'achat, etc.); Données personnelles sensibles, comme les données relatives à la santé.

Il est possible que *nous* ne puissions pas *vous* fournir certains produits ou services si *vous* ne *nous* fournissez pas certaines données.

Vos données personnelles sont utilisées aux fins suivantes : La gestion de *votre* contrat et de votre police d'assurance, l'exécution des garanties contractuelles (y compris la gestion des sinistres), la gestion des plaintes et des litiges des clients, ce traitement étant nécessaire à l'exécution de *votre* contrat ; Le contrôle et la surveillance des risques, qui *nous* permettent de prévenir les activités frauduleuses et d'assurer le recouvrement des sommes dues et qui sont donc nécessaires au regard de *nos* intérêts légitimes ; L'élaboration de statistiques et d'études actuarielles, qui *nous* permettent d'améliorer les offres et les services offerts et qui sont donc nécessaires au regard de *nos* intérêts légitimes ; La prévention de la fraude à l'assurance et du blanchiment d'argent afin de respecter *nos* obligations légales.

Ces données personnelles seront conservées pendant la durée strictement nécessaire à la fourniture du service et à l'exécution du contrat, conformément à *notre* politique de conservation des données, ou conformément aux dispositions légales applicables.

Divulgation de *vos* données personnelles

Vos données personnelles peuvent être divulguées aux tiers suivants : Aux sociétés de *notre* groupe, telles que *notre* société mère et ses sociétés affiliées ; À *nos* prestataires de services et sous-traitants, aux fins de la gestion et de l'exécution du contrat ; À d'autres compagnies d'assurance (intermédiaires, réassureurs) ; Aux autorités publiques, afin de prévenir ou de détecter la fraude ou toute autre activité criminelle et de satisfaire à *nos* obligations légales et réglementaires.

Transferts internationaux de *vos* données personnelles

Nous pouvons transférer *vos* données personnelles en dehors de l'Union européenne, notamment vers des pays qui ne sont pas considérés comme offrant un niveau de protection suffisant selon la Commission européenne. Afin d'assurer un niveau de sécurité adéquat, ces transferts seront régis par les clauses contractuelles types établies par la Commission européenne, ou par d'autres mesures de protection appropriées conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données.

***Vos* droits**

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données, *vous* pouvez exercer *vos* droits tels que le droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité, d'opposition au traitement de *vos* données personnelles, ainsi que le droit de donner des instructions concernant *vos* données personnelles à titre posthume. Si *vous* estimez que le traitement de *vos* données à caractère personnel constitue une violation des réglementations applicables en matière de protection des données, *vous* avez également le droit de déposer une plainte auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés à l'adresse suivante CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Contactez-nous

Si *vous* avez des questions ou des requêtes concernant l'utilisation de *vos* données personnelles, ou concernant l'exercice *vos* droits relatifs à ces données personnelles, veuillez contacter *notre* Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante:

Délégué à la Protection des Données

WAKAM

120-122 rue Réaumur

75002 Paris, France

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

Ou par email à l'adresse suivante: *dpo@wakam.fr*

Pour les achats effectués à partir du 1er avril 2022

Nous vous informons que les informations personnelles que *vous* fournissez aux *assureurs*, au *preneur d'assurance* ou à l'*administrateur* sont traitées par les *assureurs* afin de rédiger et de gérer cette *police,* y compris toute réclamation en découlant.

Chubb et *Wakam* traitent vos informations personnelles en tant que co-assureurs agissant en tant que responsables conjoints du traitement. *Chubb* a été désignée pour représenter les responsables conjoints du traitement dans le cadre de leur relation avec *vous* à partir du 1er avril 2022.

Par conséquent, pour plus d'informations concernant les conditions de traitement de *vos* informations personnelles aux fins de la présente *police*, vous ou le titulaire de la *police* pouvez *vous* référer à la politique de confidentialité principale de *Chubb,* disponible ici : *www.chubb.com/fr-fr/footer/politique-de-confidentialite-en-ligne.html*

Par conséquent, lorsqu'elle fait référence à *Chubb,* la politique de confidentialité principale désigne *Chubb* et *Wakam*.

Le *preneur d'assurance* et les *assurés* peuvent demander une copie papier de la politique de confidentialité principale à tout moment, en contactant *Chubb* à l'adresse suivante : dataprotectionoffice.europe@chubb.com.

Vous pouvez également demander une copie papier de l'essentiel de l'accord sur les responsables conjoints du traitement entre *Chubb* et *Wakam* en contactant *Chubb* à l'adresse suivante : dataprotectionoffice.europe@chubb.com.

Changements par *Nous*

Il s'agit d'un contrat entre *nous* et le *preneur d'assurance,* qui est organisé par *Revolut Insurance Europe*. En tant que tel, *nous* pouvons modifier à tout moment tout ce qui figure dans les présentes *Conditions Générales* et/ou dans l'annexe de la *police cadre* avec l'accord de *Revolut Insurance Europe*. *Revolut Insurance Europe*/l'*administrateur vous* informerons de ces modifications au moins 30 jours à l'avance.

Si des modifications aux présentes *Conditions Générales* sont nécessaires pour des raisons législatives ou réglementaires indépendantes de *notre* volonté, *Revolut Insurance Europe*/l'*administrateur* peuvent ne pas pouvoir *vous* en informer dans les 30 jours.

Si *vous vous* opposez à toute modification apportée ou proposée, *vous* pouvez résilier cette assurance en annulant *votre compte*.

Droit et juridiction

Il est convenu que la présente *police d'assurance* est régie exclusivement par le droit et la pratique de la France, et que tout litige survenant dans le cadre de la présente *police d'assurance* ou en relation avec celle-ci sera exclusivement soumis à la juridiction de tout tribunal compétent en France.

Divulgation d'informations importantes

Il est de *votre* responsabilité de *nous* fournir des informations complètes et précises pendant toute la durée de la *police*. Il est important que *vous vous* assuriez que toutes les déclarations que *vous* faites au téléphone, sur les formulaires de demande d'indemnisation et autres documents soient complètes et exactes. Le fait de ne pas fournir les informations demandées peut affecter *vos* droits au titre de cette *police* et peut signifier que tout ou partie d'un sinistre peut ne pas être payé.

Définitions

Chaque fois que les mots ou phrases suivants apparaissent en italique, ils auront la signification décrite ci-dessous :

€

signifie l'Euro.

ADMINISTRATEUR

désigne QOVER SA/NV – RPM 0650.939.878 – FSMA 0650.939.878. QOVER SA/NV dont les bureaux légaux et opérationnels sont situés à “Rue du Commerce 31 – 1000 Bruxelles”.

ARTICLE ÉLIGIBLE

désigne un article acheté par le *titulaire du compte* pendant la *période d'assurance* qui répond à tous les critères suivants :

- Payé intégralement à partir du compte assuré; et
- uniquement pour un usage personnel, et non à des fins commerciales ; et
- être neuf, ne pas avoir été la propriété d'une autre personne et ne pas avoir été acheté à un particulier ; et
- avoir obtenu la certification CE requise en matière de sécurité et d'environnement ; et
- Ne pas être énuméré parmi les exclusions.

BILLET

signifie un billet préacheté ou un titre équivalent (y compris un billet électronique) garantissant l'entrée à un *événement* avec une date de représentation ou d'utilisation fixe. Les billets pour les moyens de transport ne sont pas couverts.

CHUBB

Chubb European Group SE est une entreprise régie par les dispositions du code des assurances français immatriculée sous le numéro 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Chubb European Group SE dispose d'un capital social entièrement libéré de 896 176 662 € et est supervisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA POLICE

signifie les présentes conditions générales.

COMPTE

signifie le *compte* Ultra, Metal, Premium ou Plus Plan auprès de Revolut Bank S.A ou Revolut Bank UAB.

DOMMAGES ACCIDENTELS

Signifie tout dommage soudain, imprévu et non délibéré causé à l'article *assuré* par une cause extérieure.

EUROPE

Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, République de Chypre, République tchèque, Danemark (+ îles Féroé), Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Gibraltar, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède et Suisse, Royaume-Uni (y compris l'île de Man, Jersey, Guernesey), Vatican.

ÉVÉNEMENT

signifie tous les événements planifiés qui se déroulent dans un endroit en Europe où les billets sont vendus à l'avance. Les événements comprennent, sans s'y limiter, les manifestations culturelles, sportives ou de loisirs, un spectacle ou un parc d'attractions.

MÉDECIN AGRÉÉ

désigne un médecin ou un spécialiste qui est enregistré ou autorisé à exercer la médecine en vertu des lois du pays dans lequel il exerce, autre que:

- *vous*; ou
- *votre Parent Proche*.

NOTRE/NOUS/ASSUREURS

désigne :

Pour les achats effectués jusqu’au 31 mars 2022 inclus - Wakam, agissant comme seul assureur unique; et

Pour les achats effectués à partir du 1er avril 2022- Chubb et Wakam, agissant comme co-assureurs.

PARENT PROCHE

désigne l'une des personnes suivantes : votre mari ou votre femme (ou le partenaire de fait avec lequel vous vivez durablement à la même adresse), vos (beaux-)enfants, vos (beaux-)parents, vos

(beaux-)grands-parents, votre (beau-)frère, votre (belle-)sœur, votre beau-parent, votre beau-fils ou belle-fille, votre petit-enfant ou votre fiancé(e).

PÉRIODE D'ASSURANCE

signifie les dates indiquées sur l'annexe de la *police cadre* endéans lesquelles les prestations d'assurance convenues au titre de la *police cadre* entre le *preneur d'assurance de la police cadre* et *nous* sont en vigueur et tant que *vous* êtes un client "Plus", "Premium", "Metal" ou "Ultra".

POLICE

signifie la couverture d'assurance fournie au titre des présentes *Conditions Générales*.

POLICE CADRE/POLICE

signifie la combinaison des présentes Conditions Générales, l'annexe de la police cadre, tout avenant et l'IPID ci-joint.

PRENEUR D'ASSURANCE (DE LA POLICE CADRE)

désigne REVOLUT BANK S.A., une banque autorisée et agréée par la Banque de France sous le numéro SIREN 941 040 818, dont le siège social est situé au 10 avenue Kléber, 75116 Paris, France, autorisée et contrôlée par l'ACPR (ID Référentiel n° 755631). PRIX D'ACHAT

signifie désigne le prix payé lors de l'achat tel qu'indiqué sur la facture et qui tient compte de toutes les taxes applicables et de tout rabais, bon, solde, etc.

REVOLUT INSURANCE EUROPE

désigne Revolut Insurance Europe UAB, une entité de courtage en assurance agréée par la Banque de Lituanie et enregistrée en Lituanie sous le code d'entreprise 305910164 et dont le siège social est situé à Konstitucijos pr. 21B, LT-08130, Vilnius, Lituanie.

TITULAIRES DE COMPTE

désigne toute personne physique détenant un *compte* valide.

VOL

signifie la perte permanente de l'article après avoir été volé par un tiers.

VOUS/VOTRE/VOS/ASSURÉ

désignent les titulaires de comptes "Plus", "Premium", "Metal" ou "Ultra" détenus auprès de Revolut, étant les bénéficiaires de la police cadre.

WAKAM

désigne Wakam, société anonyme de droit français au capital social de 4 514 512 €, 120-122,

rue Réaumur, 75002 Paris (France) et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 59562117085. Société d'assurance non-vie enregistrée auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75009 PARIS CEDEX 09, sous le numéro 4020259.