



Titulaires de Compte Ultra

Assurance annulation de voyage/événement

Annulation pour « raisons listées » et

Annulation « toutes causes »

Conditions Générales de la Police Cadre

Revolut-gtc-CFAC_FRA-fr-v3

En vigueur à partir du 08 mai 2026

TABLE DES MATIERES

Introduction	3
Comment contacter l' <i>administrateur</i>	3
Conditions et exigences relatives aux demandes d'indemnisation	5
Eligibilité	9
Prestations d'assurance	10
Conditions générales	20
Durée de la couverture	20
Taxes et coûts	20
Affectation	20
Respect des exigences de la police	21
Droits des tiers	21
Précautions raisonnables	21
Plaintes	21
Sanctions économiques et commerciales	23
Protection des données	24
Changements par nous	26
Droit et juridiction	27
Divulgateion importante	27
Définitions	28

Introduction

Ces *Conditions Générales* concernent une *police cadre* entre le *preneur d'assurance de la police cadre* et nous, qui a été arrangé par le *titulaire de la police cadre* à votre profit. Il contient les détails de la couverture, des conditions et des exclusions applicables et constitue la base sur laquelle toutes les demandes d'indemnisation seront évaluées en vertu du numéro de la *police cadre* : M-REV4769179.

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 les présentes *Conditions Générales*, 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 *Revolut Bank UAB*, les personnes couvertes par la *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, en respectant le taux de change en vigueur à la date de la transaction.

Certains mots ont une signification particulière lorsqu'ils apparaissent en *italique* et sont répertoriés comme "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).

Comment contacter l'administrateur

La *police cadre* est gérée par l'*administrateur*, qui sera là pour vous aider pendant toute la durée de cette *police* en répondant à toutes les questions que vous pourriez avoir au sujet de cette *police* et en traitant 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 la *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 :

<p>Par e-mail</p> <p>DEMANDES GÉNÉRALES</p> <p>contact@gover.com</p>	<p>Par téléphone</p> <p>DEMANDES GÉNÉRALES</p> <p>+33 1 89 71 29 49</p> <p>Lundi au Vendredi, 9h - 17h</p>
<p>Réclamations</p> <p>Allez dans votre Hub dans l'application Revolut -> Assurance -> Annulation de voyage/événement puis tapez sur "Faire une réclamation".</p>	
<p>Via notre site web</p> <p>www.qover.com</p>	<p>Par courrier postal</p> <p>Qover SA/NV</p> <p>Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles - Belgique</p>

Conditions et exigences relatives aux demandes d'indemnisation

Note importante concernant les voyages :

Ce contrat inclut une **couverture en cas d'annulation de voyage**, qui s'applique **à partir de la date d'achat de votre voyage jusqu'à votre départ de votre résidence principale**.

Si vous souhaitez annuler votre voyage **après avoir quitté votre résidence principale**, cela relève de **l'interruption de voyage**, qui **n'est pas couverte** par ce contrat.

Cela s'applique également aux **voyages avec plusieurs destinations**. Pour plus de détails, veuillez consulter :

la section : Garanties d'assurance > 1. Objet de cette assurance > Concernant les voyages.

1. Concernant l'annulation de l'événement ou du voyage :

- Vous devez informer tous vos commerçant/agence de voyage avant le début du voyage ou de l'événement, aussi bien pour la couverture Annulation pour quelque raison que ce soit (CFAR) que pour la couverture Annulation pour motif justifié (CFR).
- Vous devez annuler votre voyage ou événement avant de soumettre une demande d'indemnisation.
- Vous devez informer tous les prestataires de voyage concernés dès que vous prenez connaissance de la nécessité d'annuler (y compris lorsqu'un médecin vous a conseillé d'annuler).

Important :

- Si vous informez vos agences de voyage plus de deux jours après les circonstances ayant conduit à l'annulation, et que vous recevez en conséquence un remboursement moindre, nous ne couvrirons pas la différence. Cette disposition ne s'applique pas si une maladie grave, une blessure, un décès ou un problème médical vous a empêché de les informer dans ce délai.
- Si votre agence de voyage dispose d'une procédure d'annulation officielle, vous devez la suivre et nous transmettre l'attestation de confirmation d'annulation officielle (par exemple sur « gérer ma réservation » dans Booking.com).
- Si votre agence de voyage ne peut produire aucune confirmation d'annulation, veuillez contacter Qover, car une preuve de non-présentation peut être acceptée.

2. Vous devez déclarer une réclamation via votre application Revolut :

- dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle vous avez annulé votre voyage ou événement auprès de votre agence de voyage, et ce pour les deux couvertures

Annulation de voyage/d'événement pour quelque raison que ce soit (CFAR) et
Annulation de voyage pour motif justifié (CFR) ou

- dans les meilleurs délais si une maladie grave, une blessure, un décès ou un problème médical vous empêche de nous informer dans les délais impartis.

3. *Nous vous* rembourserons vos paiements, dépôts, frais d'annulation et frais de modification non remboursables (moins tout *remboursement* disponible) jusqu'à concurrence de la prestation maximale indiquée dans votre tableau des prestations établi à l'Article 1. Objet, de la partie " Prestations d'assurance ".
4. Conformément aux dispositions de l'article L121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L121-1 du Code des assurances. *Vous* serez également tenu de *nous* informer de l'existence de toute souscription de votre part à une autre assurance et de *nous* aider dans l'obtention de tout remboursement, dès lors que votre statut ou l'exercice de vos fonctions vous le permet.
5. Si vous êtes remboursé par le prestataire après que *nous* vous ayons remboursé, vous devez nous informer et nous rembourser le montant que vous avez reçu du prestataire.
6. Les intérêts ne seront payés sur les demandes d'indemnisation que si le paiement a été retardé de manière déraisonnable par *nous* après que *nous* ayons reçu toutes les informations requises de *votre part*.
7. Veuillez conserver des copies de toutes les informations que *vous nous* envoyez.
8. Vous serez tenu de nous fournir toutes les informations et tous les documents que nous vous demandons lors des procédures de demande de remboursement ou de réclamation quelconque.

Ces documents seront fournis à *vos* propres frais.
9. Les indemnités sont payées dans la monnaie locale de *votre compte* Revolut et uniquement par virement bancaire sur le *compte* Revolut.
10. Toutes les *réservations/billets* liés au même *événement/voyage* sont attribués comme une seule et même demande. Toutes les transactions liées au même *événement/voyage* sont considérées comme un seul et même sinistre.

Prestations	Informations requises
Général	<ul style="list-style-type: none">• Tous les documents doivent être originaux• Formulaire de demande complété• Dans tous les cas :

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preuve que vous avez acheté la réservation/le billet sur votre compte Revolut : <ul style="list-style-type: none"> - en étant sur le plan Ultra, - ou si vous avez acheté la réservation/le billet un jour avant votre passage au plan Ultra, - ou en étant sur le plan Premium ou Metal. <p>(Voir le paragraphe "Important à savoir" dans la section "Éligibilité").</p> ▪ Le reçu original du commerçant. Les achats doivent être effectués auprès d'un commerçant officiel, aucun marché noir ou achat entre particuliers (peer-to-peer) n'est couvert. ▪ En plus en cas de <i>voyage</i> : <ul style="list-style-type: none"> - L'original de la ou des factures de réservation du voyage et les documents de voyage indiquant les dates et heures du voyage. - Les originaux des factures que l'on vous demande de payer. ▪ La preuve que vous avez demandé l'annulation de la réservation/du <i>billet</i> au commerçant ainsi que le détail de tous les frais d'annulation encourus / frais non <i>remboursables</i> par le commerçant. ▪ Preuve du motif d'annulation, si applicable. ▪ Les détails de toute autre souscription à une assurance dont vous disposez et qui pourrait couvrir le même sinistre. ▪ Toute autre information que l'administrateur vous demande raisonnablement de fournir afin de gérer le sinistre. ▪ Preuve de <i>remboursement</i>, si applicable.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Prestations	Informations requises
-------------	-----------------------

Voyage – Annulation
pour raisons listées

1) Pour motif médical :

- 1.1. En cas de *blessure corporelle grave* ou de *maladie grave*:
 - a) Certificat médical précisant la date et la nature de l'*accident* ou de la *maladie*.
 - b) Lorsqu'il s'agit de vous ou de votre *compagnon de voyage* : une note écrite de votre médecin déconseillant votre voyage.
- 1.2. En cas de *maladie contagieuse* :
 - Certificat médical précisant la demande de *quarantaine* ou copie des résultats du test de dépistage des *maladies contagieuses*, et une note vous déconseillant de voyager.
- 1.3. En cas de décès :
 - Copie du certificat de décès.
- 1.4. En cas de *quarantaine* :
 - Copie du document officiel désignant spécifiquement que *vous ou votre compagnon de voyage* êtes placés en *quarantaine* en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie*.
- 1.5. En cas de contre-indication médicale à recevoir le vaccin nécessaire à *votre voyage* :
 - Copie du certificat médical précisant que le vaccin requis (au lieu de destination) ne peut vous être inoculé en raison de problèmes de santé graves.
- 1.6. En cas d'accouchement :
 - Copie de l'acte de naissance.

2. Pour des raisons professionnelles :

- 2.1. En cas de licenciement :
 - Copie de la notification de *votre* entreprise indiquant
 - la raison du licenciement, et
 - Une preuve du type de contrat que vous avez occupé chez votre employeur, et
 - Preuve de la date depuis laquelle vous avez été employé par l'employeur (date exacte requise)
- 2.2. En cas de nouvel emploi permanent :

	<ul style="list-style-type: none"> • Une copie de <i>votre</i> contrat à durée indéterminée avec la date d'entrée. <p>2.3. En cas de délocalisation de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ la preuve que l'entreprise est relocalisée à au moins 150 km de ses précédents locaux, <p>2.4. si vous êtes dans les Forces Armées,</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ la preuve de la réaffectation ou du changement de statut du congé personnel, <p>3. Si vous agissez en tant que <i>premier intervenant</i>,</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ la preuve de la notification de l'aide urgente. <p>4. Pour des raisons liées à un déplacement :</p> <p>4.1. En cas d'<i>accident de la circulation</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copie de la facture/du rapport de dépannage/de remorquage du véhicule. • Copie d'un rapport médical si des soins médicaux sont nécessaires. <p>5. Pour des raisons administratives :</p> <p>5.1. En cas de réception d'une annonce légale pour une procédure d'adoption :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copie de l'avis d'adoption officiel. <p>6. À la suite d'un vol :</p> <p>6.1. En cas de <i>vol des papiers d'identité</i> ou de <i>vol du</i> ou des <i>billets couverts</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copie du rapport de police. • Tout document montrant <i>vos</i> efforts pour remplacer les documents volés. <p>7. En cas de catastrophe :</p> <p>7.1. En cas de dommages à la <i>résidence principale</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copie de la déclaration de sinistre pour les biens endommagés ou autre document prouvant les dommages ;
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Voyage/Événement - Annulation pour toutes causes</p>	<p>Si la raison de l'annulation est différente de celles listées dans la couverture "Annulation de voyage pour raisons listées", ou si vous ne remplissez pas les critères nécessaires pour cette couverture, vous serez automatiquement couvert par l'"Annulation de voyage/événement toutes causes" et serez remboursé à 70 % de la valeur de la réservation/du billet.</p> <p>La seule information que vous devrez fournir est celle détaillée dans le tableau "Général – dans tous les cas" ci-dessus. Bien sûr, n'hésitez pas à nous transmettre toute information qui pourrait nous aider à traiter votre demande.</p>
-------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 :

- ✓ Un *compte Ultra* a été souscrit;
- ✓ Le *compte Ultra* est actif (y compris à la date du sinistre) ;
- ✓ Être en ordre de paiement de tous les frais de souscription (conformément à la mise en œuvre du compte Ultra) au moment de la survenance d'un incident résultant en l'introduction d'une demande d'indemnisation ;
- ✓ Les transactions ont été payées à un commerçant par l'intermédiaire de *votre compte Revolut* alors que vous possédiez un *compte Ultra* (**les transferts peer-to-peer sont exclus**), ou dans la journée précédant votre mise à niveau vers votre *compte Ultra* ; sauf si vous aviez un plan Premium ou Metal (voir le paragraphe ci-dessous "**Important à savoir**"). ;
- ✓ Vous détenez un *compte Ultra* de manière continue (c'est-à-dire sans interruption) depuis le moment de la réservation/de l'achat du *billet* pour l'événement ou le voyage (ou un jour après l'achat – selon la première éventualité) jusqu'à la notification de la réclamation ;
- ✓ Les *voyages/événements* doivent avoir lieu au moins 3 jours ou plus après leur date d'achat ; et jusqu'à un maximum de 12 mois après leur date d'achat ;
- ✓ Si le *voyage/événement* est reporté par le prestataire/commerçant/organisateur au cours d'une période de 12 mois, *votre* droit d'annulation est toujours applicable. Si le *voyage/événement* est reporté par le prestataire/commerçant/organisateur de plus de 12 mois par rapport à la date initiale du voyage/événement, la couverture n'est plus accordée.
- ✓ La réservation doit être effectuée au nom du *titulaire du compte Ultra* et par l'intermédiaire d'un commerçant officiel ; **l'achat sur le marché noir ou les affaires entre particuliers sont exclus.**

Important à savoir :

- Vous pourrez également bénéficier de la couverture si vous passez d'un compte Revolut "Standard", "Plus" au compte Revolut *Ultra* dans un délai d'un jour après que la réservation soit effectuée, à condition que vous n'ayez pas acheté les *réservations/billets d'événements* et de *voyages* à des fins professionnelles.
- Si vous passez d'un plan Revolut Premium ou Metal à un plan Ultra, nous vous rembourserons votre achat à condition qu'il ait été effectué lorsque vous étiez encore sur le plan Premium ou Metal. Les conditions générales de votre plan Premium ou Metal s'appliqueront.

Prestations d'assurance

Les prestations d'assurance sont subsidiaires : conformément aux dispositions de l'article L121-4 du Code des assurances, si vous avez contracté plusieurs assurances pour ce risque, chacune d'elle produira ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L121-1 du Code des assurances. . Vous devez nous informer si les prestations d'assurance sont couvertes par une autre assurance et nous aider, ainsi que tout tiers concerné, à demander un remboursement le cas échéant.

Cette assurance n'est pas cumulable avec la couverture "annulation de billet" de l'assurance protection des achats" qui peut ou non être fournie suite à la souscription de votre compte *Ultra*. Si votre billet est éligible aux deux couvertures, la couverture la plus avantageuse s'appliquera.

Vous trouverez ci-dessous les différents types de garanties auxquelles vous avez droit. Pour chacune d'entre elles, nous décrivons les conditions qui doivent être remplies ainsi que les exclusions qui peuvent s'appliquer.

Cet avantage s'applique aux réservations ou aux *billets* achetés en totalité sur le compte pour un usage personnel, qui n'ont pas eu de propriétaire précédent et n'ont pas été achetés à un acheteur privé. Vous aurez droit aux prestations pour des *voyages/événements* dans le monde entier, à l'exception des pays soumis à des sanctions (voir chapitre "Sanctions économiques et commerciales"). *Votre compte Ultra* doit encore être actif à la date de notification du sinistre, sans interruption. Le remboursement ne peut être supérieur au *prix d'achat*, moins les *remboursements* et la franchise.

Les couvertures/limites sont fournies sur une base annuelle, avec une remise à zéro annuelle. Si vous déclassiez/puis réactivez à nouveau *votre compte Ultra*, le solde annuel restant s'appliquera jusqu'à l'anniversaire annuel de votre *compte Ultra* ; ce n'est qu'à ce moment-là que les limites seront reconstituées. Par exemple : si vous souscrivez au plan Ultra en janvier, déposez une demande d'indemnisation pour un billet de €500 en février, rétrogradez votre plan en mars puis

en septembre, toujours dans les mêmes 12 mois consécutifs, vous repassez au plan Ultra, votre couverture sera limitée à un maximum de **€4 500 jusqu'en décembre**.

1. OBJET

L'objet de ce produit d'assurance est de vous couvrir en cas d'annulation d'un *voyage/événement* pour le remboursement des frais non récupérables selon les modalités prévues par les conditions générales de vente du commerçant.

Le voyage/événement doit être annulé selon les délais spécifiés dans la partie "**Conditions et exigences relatives aux demandes d'indemnisation**" au début.

Le *titulaire du compte* est assuré exclusivement pour le montant attaché à la couverture du *compte Ultra*. Si le *titulaire du compte Ultra* est le *titulaire* d'autres comptes "Revolut" émis par Revolut, les prestations pour le *titulaire du compte* et pour les autres *assurés* ne sont pas cumulables.

Si le souscripteur voyage avec un compagnon de voyage ou assiste à un événement avec un compagnon d'événement, la couverture s'applique également lorsque le compagnon de voyage ou le compagnon d'événement est tenu d'annuler conformément aux présentes Conditions Générales, et que l'annulation du compagnon entraîne l'annulation par le souscripteur de son propre voyage ou événement.

Ce produit est composé de deux couvertures :

- Couverture "Annulation de voyage – raisons listées".
- Couverture "Annulation de voyage/événement – toutes causes".

	<i>Annulation de voyage – raisons listées</i>	Annulation de voyage/événement – toutes causes
Base des prestations	100%	70%
Franchise	€50	30%
Valeur minimale couverte, après déduction des restitutions	€51	€25

Maximum par demande	€5 000	€2 500
Maximum annuel	€5 000	€5 000
Période d'annulation	Jusqu'au début du voyage	Jusqu'au début du voyage
Période d'attente	3 jours	3 jours
Les garanties ci-dessus ne sont pas cumulables pour un même sinistre.		

Une réclamation est définie sur la base des transactions effectuées en utilisant le compte Revolut tout en bénéficiant d'un compte Ultra ; Nous ne couvrirons qu'un achat associé à un *événement/voyage* lorsque l'achat est effectué au moins 3 jours (période d'attente) avant l'*événement/voyage*.

Concernant les *voyages*

- La couverture comprend tous les transports pertinents et tous les *événements* envisagés dans le cadre d'un *voyage* unique. Il peut s'agir de plusieurs transactions (par exemple, un *billet d'avion*, un hôtel et une location de voiture).
- Pour les *voyages* à destinations multiples, nous ne couvrons les "étapes" du voyage que si elles sont annulées au moins 1 jour avant le départ de la *résidence principale*.
 - p.ex. un client a sa résidence principale à Londres et voyage depuis Londres pour visiter 3 villes: Londres > Bruxelles > Paris > Amsterdam > Londres. Le client passe 3 semaines à Bruxelles et 1 semaine à Paris. Il décide, avant de quitter Londres, d'annuler la partie parisienne et de se rendre directement à Amsterdam depuis Bruxelles (à ses propres frais pour toute nouvelle réservation). La partie parisienne serait toujours sujette à un éventuel remboursement, même si elle ne commence et ne finit pas dans la *résidence principale* du client.
 - Si le client annule à la fois Paris et Amsterdam, les deux destinations compteront comme un seul "*voyage*" et non comme deux *voyages* distincts.

Un *voyage* ne peut pas dépasser 90 jours consécutifs en dehors du pays de résidence.

Pour certains cas particuliers, les conditions supplémentaires suivantes s'appliquent :

Cause de l'annulation	Durée
Pour des dommages graves à <i>votre résidence principale</i>	La couverture commence 10 jours avant le <i>voyage/événement</i>
En cas de vol des papiers d'identité ou de vol des billets couverts	La couverture commence 30 jours avant le <i>voyage ou l'événement</i> .
Informations complémentaires pour "délocalisation d'entreprise".	La date du sinistre est la date à laquelle la notification de la décision de l'employeur de déménager est communiquée au <i>titulaire du compte Ultra</i> .

IMPORTANT

- Sauf *cas fortuit* ou de force majeure, le *titulaire du Compte Ultra* s'engage à entreprendre les démarches nécessaires à l'annulation ou à la modification de son *voyage* auprès de l'organisateur de voyages ou de la Compagnie aérienne, dès lors que survient l'annulation et/ou modification et au plus tard dans les 2 jours de la date des circonstances vous amenant à annuler. Si le *titulaire du compte Ultra* ne respecte pas ce délai de 2 jours, le remboursement dû sera limité au montant des frais qui auraient été supportés par lui à la date du sinistre conformément au barème d'annulation (si applicable) figurant dans les conditions générales de vente de l'organisateur de voyages, de la compagnie aérienne ou de tout autre commerçant.
- En cas de *dommages corporels* ou de *maladie grave* couverts, la décision d'indemnisation est soumise à l'avis médical du médecin traitant de l'*assureur*. Le médecin traitant se réserve le droit de demander tout document médical complémentaire et/ou de procéder à tout contrôle médical jugé utile.
- En aucun cas, *nous* ne pourrions rembourser au *titulaire du compte Ultra* l'annulation de la prime d'assurance qu'il aurait payée à son tour-opérateur ou à son agence de voyages si le *titulaire du compte Ultra* a oublié de la refuser, ou si elle est incluse automatiquement dans un forfait accepté par le *titulaire du compte Ultra*.
- Selon la réglementation en vigueur, les taxes aériennes et aéroportuaires doivent vous être remboursées par l'organisateur du voyage ou la compagnie aérienne.

Exclusions générales applicables à toutes les prestations prévues dans ces conditions :

Causes externes :

- Tous les frais déjà remboursés ou couverts par une autre assurance ;
- La partie modifiable ou *remboursable* des frais de transport ainsi que les taxes aériennes/aéroportuaires, les frais de visa, les frais de réservation ;
- Tout *événement* annulé par le prestataire, le commerçant ou l'organisateur (par exemple un vol annulé par la compagnie aérienne) ou pour lequel un *remboursement* est proposé ;
- Tout *événement* dont l'organisateur de voyages peut être tenu responsable en application de la directive du Conseil européen du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage connexes (directive (UE) 2015/2302) ;
- Actes intentionnels de l'assuré
- *Les réservations/billets* n'indiquent pas la ou les dates de l'*événement*.
- Réservations de voyages/billets que vous avez achetés à des fins professionnelles
- Liquidation ou faillite du prestataire, de l'artiste, de la société qui promeut ou organise le *voyage*, de leurs agents ou de toute personne agissant pour vous. Cela s'applique également à toute organisation telle qu'une agence de voyages, un tour-opérateur, un site web, etc. ;

Actions illégales et similaires :

- Actes commis avec l'intention de causer une perte ;
- Un acte de négligence grave de *votre* part ou de celle de *votre compagnon d'événement* ;
- Toute conséquence due à une fraude ou à une tentative de fraude ou à une suspicion de fraude est exclue ;
- Les conséquences des poursuites pénales dont *l'assuré fait l'objet*, ou de tout acte illégal, sauf si vous, un *compagnon d'événement*, un *membre de votre famille* ou *votre animal d'assistance* êtes victime d'un tel acte ;
- L'usage ou l'abus d'alcool ou de drogues, ou tout symptôme physique connexe. Cela ne s'applique pas aux médicaments prescrits par un *médecin* et utilisés conformément à la prescription ;
- *Si vous* vous automutiliez intentionnellement ou si vous tentez ou commettez un suicide.

Risque systémique :

- Toute réclamation basée sur :
 - Guerre (déclarée ou non) ou actes de guerre ;
 - Désordre ou troubles civils, émeutes, mouvements populaires ;
 - Réaction nucléaire, radiation ou contamination radioactive ;
 - *Catastrophe naturelle*,
 - Pollution de l'air, de l'eau ou autre, ou menace de rejets de polluants, y compris la pollution ou la contamination thermique, biologique et chimique ;
 - Risque politique ;
 - Le risque informatique (cyber-risk) ;
 - *Les événements terroristes* ou leurs menaces.
- Défaillance ou retard des transports publics causés par une grève ou une action industrielle, qui a été annoncée au moins 24 heures avant que vous ne quittiez votre domicile ou lorsque vous auriez pu raisonnablement prendre d'autres dispositions de voyage ;
- Actes, interdictions, ordres ou conseils de tout gouvernement ou autorité publique ;
- Les situations de risque infectieux ainsi que leurs conséquences dans un contexte d'*épidémie* ou de *pandémie faisant l'objet d'une quarantaine* ou de mesures de prévention ou de surveillance spécifiques par les autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine (ex : en cas de confinement et/ou couvre-feu, si l'assuré doit passer en quarantaine à son arrivée en raison de la mesure gouvernementale) ;
- Le service militaire ;

- **Convocation à un procès, service militaire, examens académiques et/ou professionnels tels que – mais non limités à – l'examen du barreau, qui étaient connus au moment de l'inscription.**

2. "COUVERTURE "ANNULLATION DE VOYAGE – RAISONS LISTÉES

Si *vous* n'êtes pas en mesure de participer à un *voyage* en raison d'une circonstance couverte soudaine et inattendue (selon la liste ci-dessous), dont *vous* n'aviez pas connaissance au moment de l'achat de la *réservation/du* billet, *nous* paierons jusqu'à concurrence de la valeur nominale de la *réservation/du* billet ou d'un maximum de 5 000 €, selon le montant le moins élevé, pour chaque événement survenant au cours d'une période de 12 mois commençant à la date anniversaire de l'entrée en vigueur de *votre compte Ultra*. Vous avez droit à une limite annuelle globale de 5 000 €. La valeur minimale de la *réservation/du* billet doit être de 51 €. La demande d'indemnisation est calculée sur 100 % du montant restant à payer (ce qui signifie une déduction des *remboursements* déjà effectués par le commerçant/le voyageur/l'agence de voyages). Une franchise de 50 € sera appliquée.

Circonstances couvertes

relatif à une raison médical :

- Blessure grave ou maladie d'un membre de votre famille si un médecin estime que sa vie est en danger ou qu'une hospitalisation est nécessaire.
- Décès de :
 - vous,
 - votre compagnon de voyage,
 - un membre de votre famille,
 - votre animal d'assistance,à partir de la date de début de la couverture sur le plan Ultra.

Dans tous les cas ci dessous, un *médecin* doit vous conseiller par écrit d'annuler votre voyage avant que vous ne l'annuliez.

- ***Blessure grave, maladie grave de :***
 - *vous*
 - *votre compagnon de voyage*

Cela inclut les cas où un *médecin* vous diagnostique une *épidémie* ou une *pandémie* telle que le Covid-19.

● **Quarantaine avant votre voyage pour :**

- *vous*
- *votre compagnon de voyage*

La *quarantaine* doit être liée à :

- une *maladie contagieuse autre qu'une épidémie* ou une *pandémie*
- une *épidémie* ou une *pandémie* avec les conditions cumulatives spécifiques suivantes :
 - *vous/votre compagnon de voyage* êtes nommément désigné dans un document officiel (comme une directive) pour être placé en *quarantaine* en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie*.
 - la *quarantaine* ne s'applique pas de manière générale à :
 - une population entière ou un segment de celle-ci, une zone géographique, un bâtiment ou un navire (même par exemple "shelter in place", "stay at home", "safer at home")
 - en fonction du lieu de départ, d'arrivée ou de passage de la personne qui voyage ou participe au voyage.
- Il est interdit, à *vous* ou à *votre compagnon de voyage*, d'être vacciné d'un point de vue médical, alors que cela est nécessaire pour le *voyage*.

En rapport avec le travail :

- Si *vous* ou *votre compagnon de voyage* êtes mis à pied ou licenciés par *votre* employeur actuel après la date de réservation de *votre voyage*, à condition que *vous* ou *votre compagnon de voyage* :
 - Ne soyez pas tenus responsables de cette situation ;
 - Ayez bénéficié d'un contrat de travail à durée indéterminée au sein de l'entreprise ;
 - Ayez eu un contrat à durée indéterminée avec l'entreprise pendant au moins 12 mois continus avant la date de licenciement.
- si *vous* ou *votre compagnon de voyage* acceptez, après la date de réservation du *voyage*, un nouvel emploi permanent rémunéré pour lequel *votre* présence au travail est obligatoire pendant la durée du *voyage*.
- si *vous* ou *votre compagnon de voyage* êtes déplacés d'au moins 150 km, après la date de réservation du *voyage*, en raison d'un motif professionnel de *votre* entreprise actuelle. Cela s'applique également dans le cas de la relocalisation de *votre* conjoint.
- si *vous*, *votre compagnon de voyage* ou un *membre de votre famille* travaillant dans l'armée êtes réaffectés ou changez de statut de congé personnel – sauf si cela est dû à la guerre ou à une mesure disciplinaire.

Relatif au transport:

- Si *vous* ou *votre compagnon de voyage* êtes victime d'un *accident de la circulation* le jour du départ et que l'une de ces raisons se produit :
 - *vous* ou *votre compagnon de voyage* avez besoin de soins médicaux
 - *votre* véhicule ou celui de *votre compagnon de voyage* doit être réparé car son état *vous* interdit de l'utiliser en toute sécurité

Relatif à une situation juridique:

- Si *vous* ou *votre compagnon de voyage* êtes appelés :
 - A assister à une adoption (procédure légale obligatoire ou réunion requise par la loi en tant que futur parent adoptif afin d'adopter légalement un enfant mineur) après avoir effectué une réservation/un billet de *voyage*. Cette procédure judiciaire ne doit pas être en relation avec *votre* activité professionnelle.

Suite à un vol :

- *Le vol* de la documentation de *votre voyage* (*billet*, papiers d'identité s'ils sont indispensables pour se rendre au *voyage* ou pour y être admis), à condition que le *vol* ait lieu après la réservation et au maximum 24 heures avant le *voyage*.

Vous devez *nous* fournir toutes les informations montrant *vos* efforts pour remplacer le document volé afin que *votre* participation au *voyage* reste possible.

En cas de catastrophe/sinistre :

- Dommages graves à votre *résidence principale*, dus à un incendie, un vandalisme, un cambriolage la rendant *inhabitable*, au maximum 24 heures avant la date et l'heure du *voyage* 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 démarrer le *voyage*, si le *transporteur* ne peut pas vous y amener pendant au moins 24 heures consécutives à partir de l'heure d'arrivée initialement prévue.

Si vous êtes en mesure de démarrer *votre voyage* par un autre moyen que celui prévu initialement, *nous* vous rembourserons jusqu'à concurrence du montant maximal admissible de la demande de remboursement:

- le coût du transport alternatif, moins les *remboursements* disponibles
- le coût de l'hébergement prépayé perdu (en cas d'arrivée tardive), moins les *remboursements* disponibles.

Le nouveau transport doit être effectué dans une classe de service identique ou inférieure à celle de la réservation initiale.

- Si *vous* ou *votre compagnon de voyage* agissant en tant que *premier intervenant* êtes appelés à intervenir en raison d'un *accident* ou d'une urgence pour apporter de l'aide ou des secours à la date du *voyage*.

Exclusions spécifiques pour "Annulation de voyage – Raisons listées".

Vous ne serez pas couvert :

Causes externes :

- En cas de modification de la *réserve*/du billet initial par le *titulaire du compte Ultra* ;
- En cas de restrictions du fournisseur de *voyage* concernant tout bagage, y compris les fournitures ou équipements médicaux ;
- En cas d'usure normale ou de défauts de matériaux et/ou de fabrication ;

Motif médical :

- En cas de *maladie* ou autre *accident grave*, tout état ou tout ensemble de circonstances connus de vous au moment de la réservation et l'achat du *voyage*, lorsque cet état ou cet ensemble de circonstances aurait raisonnablement pu donner lieu à l'annulation de cet événement. Cela n'exclut pas les rechutes imprévisibles de *maladies* ou d'*accidents graves*, qui ont été stables et sans changement de traitement pendant au moins deux mois avant l'achat du *voyage* ;
- En cas de grossesse au-delà de 28 semaines, ou d'accouchement survenant après 28 semaines de gestation, lorsque la grossesse était connue.
- En cas de traitements de fertilité ou avortement volontaire ;
- En cas de soins thermaux et/ou soins esthétiques (et leurs conséquences) ;
- En cas de conséquences liées à un état dépressif, à des *maladies* psychiques, nerveuses, mentales entraînant une *hospitalisation* inférieure ou égale à 3 jours consécutifs ;
- En cas d'intention volontaire de recevoir des soins de santé ou un traitement médical de quelque nature que ce soit pendant *votre voyage* ;
- En cas de *blessure* ou *maladie* qui n'a pas nécessité de traitement par un *médecin agréé*.

Autres raisons :

- En cas de réticence volontaire à participer au *voyage*.
- En cas de non-présentation, pour quelque raison que ce soit, des documents indispensables à l'événement, tels que passeport, carte d'identité, visa, *titres de transport*, vaccination, sauf en cas de *vol*, au maximum 24 heures avant la date de début du *voyage*, du passeport ou de la carte d'identité.
- En cas de participation à une compétition sportive professionnelle ou semi-professionnelle, entraînement ou essais en vue de celle-ci.
- En cas de participation, l'entraînement ou les essais pour toute compétition sportive amateur pendant *votre voyage*. Cela ne comprend pas la participation à des compétitions

sportives récréatives informelles et à des tournois organisés par des hôtels, des centres de villégiature ou des compagnies de croisière pour divertir leurs clients.

- En cas de pratique de sports et d'activités extrêmes, à haut risque, et notamment des activités suivantes :
 - Toute activité en haute altitude, chute libre ou escalade solo.
 - Rafting/kayak au-dessus des rapides de classe V ou canoë au-dessus des rapides de classe III,
 - La pratique de l'héli-ski ou du ski ou du snowboard dans une zone jugée dangereuse par la direction de la station,
 - Les sports de combat ou de lutte personnelle, le lâcher de taureaux ou les activités de rodéo,
 - Faire la course avec un véhicule motorisé ou une embarcation autre qu'un karting,
 - Plongée en apnée à une profondeur supérieure à 30 pieds (10 mètres) ou plongée sous-marine à une profondeur supérieure à 100 pieds (30 mètres) ou, pour les plongeurs non certifiés, plongée sans maître de plongée certifié.

Pour que les sports et activités à haut risque qui ne sont pas expressément exclus soient couverts, ils doivent être :

- Organisés dans le cadre de *vos* voyage ;
- Fournis par des entreprises réglementées ou titulaires de licence(s) lorsque cela est requis ; et
- Non interdits par la loi.

Vous serez tenus de porter tous les équipements de sécurité recommandés lorsque vous participez à vos activités sportives afin de pouvoir bénéficier d'une couverture.

- Tout sinistre, perte, condition, événement qui était connu, prévisible, prévu ou attendu lorsque *vos* voyage a été réservé ; ou dont *vous* aviez connaissance avant d'obtenir la carte Revolut ou d'ouvrir *vos* Compte Ultra ;
- En cas d'exploitation ou travail en tant que membre d'équipage (y compris en tant que stagiaire ou apprenant/étudiant) à bord de tout aéronef, véhicule commercial ou embarcation commerciale ;

3. LA COUVERTURE « ANNULATION DE VOYAGE/ÉVÉNEMENT – TOUTES CAUSES »

En cas d'annulation de *votre événement/voyage* pour une raison soudaine et inattendue, qui n'est pas mentionnée ci-dessus dans la section "Annulation de voyage – raisons listées", et dont vous n'aviez pas connaissance au moment de l'achat, des mesures particulières – comme décrites ci-après – s'appliquent. Vous avez également droit à cette couverture si vous ne remplissez pas les critères nécessaires pour l'"**Annulation de voyage pour raisons listées**".

Nous rembourserons le montant le moins élevé entre la valeur nominale de la réservation/du *billet* ou un maximum de 2 500 € pour un même événement au cours d'une période de 12 mois commençant à l'anniversaire de la date d'entrée en vigueur de *votre compte Ultra*. La limite de remboursement annuelle globale s'élève à la somme de 5 000 €. La valeur minimale de la réservation/du *billet* doit être de 25 €. La demande d'indemnisation est calculée sur le montant restant à payer (ce qui signifie que *nous* déduisons d'abord les *remboursements* déjà effectués par le commerçant/le voyageur/l'agence de voyages) et que nous appliquons ensuite une franchise de 30 % sur la valeur de la réservation/du *billet* qui ne *vous* a pas été remboursée).

Veillez vous assurer de lire l'exclusion générale dans la section « **1 – Objet** » ci-dessus.

Conditions générales

Durée de la couverture

Vous avez droit aux prestations d'assurance prévues par la *police* à partir du moment où le *compte Ultra* est activé – ou un jour avant l'activation du *compte Ultra* si vous avez fait passer *votre compte* à un compte Ultra – et tant que les critères d'admissibilité énoncés au début des présentes *conditions générales de la police* continuent d'être respectés, ou jusqu'à ce que *nous* retirions ou annulions la couverture d'assurance, moyennant notification.

Taxes et coûts

D'autres taxes ou coûts peuvent exister ou s'appliquer, qui ne sont pas imposés par *nous*.

Affectation

Vous ne pourrez pas transférer la couverture d'assurance fournie par *votre compte Ultra* à une autre personne, quelle qu'elle soit.

Respect des exigences de la police

Nous nous réservons le droit de ne pas payer une prestation, en cas de manquements constaté ou de refus de vous conformer à une obligation d'agir spécifiée dans cette *police*, par *vous* ou vos représentants personnels.

Droits des tiers

Seuls *l'assureur*, le *preneur d'assurance* et *vous-même* pouvez faire valoir les termes du présent *contrat*. Aucune autre partie ne peut bénéficier de ce contrat de plein droit ou en faire valoir les termes. Le *contrat* peut être modifié ou annulé par *l'assureur* et/ou le *preneur d'assurance* sans le consentement de toute autre partie.

Précautions raisonnables

Vous vous s'engagez à prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter ou minimiser toute perte et/ou dommage, à défaut de quoi *nous nous* réservons le droit de ne pas rembourser un sinistre (dans les limites autorisées par la loi).

Sinistres

L'Assuré est dispensé de déclarer tout sinistre pour lequel il ne réclamerait pas d'indemnisation.

Plaintes

Si votre réclamation porte sur la souscription, la gestion de votre contrat ou la gestion d'un sinistre, consultez tout d'abord votre gestionnaire assurance : Qover

: mediation@qover.com

Service de médiation de QOVER SA

Rue du Commerce, 31
1000 Bruxelles
Belgique

Téléphone : [+33 1 89 71 29 49](tel:+33189712949)

Lundi au Vendredi, 9h – 17h

Le Département Réclamations de Qover s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 (dix) jours ouvrables suivant sa date de réception (sauf si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 (deux) mois suivant sa date de réception.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation par le Département Réclamations, l'Assuré peut alors s'adresser à l'Assureur.

En cas de conflit sur la réponse apportée, vous pouvez vous adresser à Wakam, en écrivant à l'adresse suivante :

WAKAM

Service Réclamations

120 – 122 rue Réaumur

75002 PARIS

Wakam s'engage à accuser réception de votre correspondance dans un délai de 10 jours ouvrables (sauf si une réponse vous a déjà été apportée au cours de ce délai), et à traiter votre réclamation dans un délai maximal de 60 jours ouvrables à compter de la réception de votre courrier.

Wakam vous répondra directement dans les délais cités ci-dessus et vous précisera, en cas de refus de faire droit en totalité ou partiellement à votre réclamation, les voies de recours possibles.

Si vous le souhaitez, vous pouvez également vous adresser directement au Médiateur de France Assureurs.

- soit directement sur le site de la Médiation de l'assurance :

<https://www.mediation-assurance.org/>

- soit par courrier à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

La procédure de recours au Médiateur

et la « Charte de la médiation » de France Assureurs sont librement consultables

sur le site : www.franceassureurs.fr

Le Médiateur est une personnalité extérieure à Wakam qui exerce sa mission en toute indépendance. Ce recours est gratuit. Il rend un avis motivé dans les 3 mois qui suivent le jour où vous l'avez saisi.

Vous pouvez, bien évidemment, saisir toutes autres instances compétentes afin de garantir vos droits.

Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

Restrictions légales applicables à la liberté contractuelle :

Les « dispositions d'ordre public » s'imposant tant aux assureurs qu'aux Assurés, les garanties accordées au titre du présent contrat sont sans effet :

– lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'Assureur du fait des sanctions, restrictions ou prohibitions prévues par les lois et règlements,

ou

– lorsque les biens et/ou les activités Assuré(e)s sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les lois et règlements, cela pour autant que lesdites garanties aient été accordées avant ou après l'entrée en vigueur des dites lois et règlements.

Sanctions économiques et commerciales

Nous ne pourrions pas fournir 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.

Prescription

Les parties au Contrat (*vous* et l'Assureur) disposent d'un délai de deux (2) ans à compter de l'évènement pour effectuer toute action relative à ce Contrat (ex : contester le montant d'une Prime).

Au-delà de ce délai, il y aura *Prescription*, c'est-à-dire qu'aucune action ne peut plus être entreprise (selon les articles L. 114-1 et L. 114-2 du Code des assurances).

Toutefois, ce délai court :

- à compter du jour où l'Assureur en a eu connaissance en cas de réticence, omission, fausse déclaration fausse ou déclaration inexacte sur le risque couru
- à compter du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là, en cas de sinistre.

La *Prescription* peut être interrompue dans les cas suivants :

- après un Sinistre, lorsqu'un expert a été désigné ;
- par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, soit par l'Assureur lorsque le *preneur d'assurance de la police cadre* n'a pas payé la Prime, soit par l'Assuré au sujet du règlement de l'indemnité ;

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un Tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier

La *Prescription* peut aussi être interrompue temporairement ou définitivement par des causes d'interruption de droit commun prévues par le Code civil, rappelées en annexe.

Protection des données

Traitement de vos données personnelles

Dans le cadre des biens et services que WAKAM (ou un de ses partenaires) vous fournissent, vous êtes amenés à communiquer vos données personnelles, telles que :

- Les données relatives à *vo*tre identité (nom, prénom(s), adresse postale, numéro de téléphone, adresse e-mail...) ; Les données relatives au bénéficiaire (numéro de *police* d'assurance, numéro de *compte* bancaire, coordonnées de la carte de paiement, facturation, historique des paiements...) ;
- Les données relatives à la réclamation du client (numéro de réclamation, date et motif du sinistre, historique des appels, détails du sinistre, numéro de référence de la *police* et pièces justificatives) ;
- Les données relatives à l'appareil assuré (marque, modèle, numéro de série, numéro d'enregistrement, numéro d'identification, date d'achat...) ;
- Les données personnelles sensibles, telles que les données de santé.

Notre responsabilité ne pourra être engagée si nous ne parvenons pas à vous fournir des biens et/ou des services spécifiques du fait l'inexactitude ou de l'absence de données fournies par *vous*.

Vos données personnelles sont utilisées pour les finalités suivantes :

- La gestion de *vo*tre contrat et de *vo*tre *police* d'assurance, l'exécution des garanties du contrat (y compris la gestion des sinistres), la gestion des plaintes et litiges des clients, ce traitement étant nécessaire à l'exécution de *vo*tre 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 de facto nécessaires au regard de *nos* intérêts légitimes ;
- L'élaboration de statistiques et d'études actuarielles, qui *nous* permettent d'améliorer les offres et services proposés et qui sont de facto 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 ;

- A nos prestataires de services et sous-traitants, aux fins de gestion et d'exécution du contrat ;
- A d'autres compagnies d'assurance (intermédiaires, réassureurs) ;
- Aux autorités publiques, afin de prévenir ou détecter la fraude ou toute autre activité criminelle, et de satisfaire à nos obligations légales et réglementaires.

Transferts internationaux de vos données personnelles

Nous sommes susceptibles de 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 garanties 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, d'effacement, 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 considérez que le traitement de vos données personnelles constitue une violation de la réglementation applicable en matière de protection des données, vous avez également le droit d'introduire une plainte auprès de la CNIL à l'adresse suivante :

CNIL
3 place de Fontenoy
TSA 80715
75334 Paris Cedex

Nous contacter

Si vous avez des questions ou des demandes concernant l'utilisation de vos données personnelles, ou pour exercer 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 courriel à : dpo@wakam.fr

Changements par nous

La *police cadre* constitue un contrat entre *nous* et le *preneur d'assurance*. En tant que tel, *nous* pouvons modifier à tout moment tout élément des présentes *Conditions Générales* et/ou du calendrier de la *police cadre* avec l'accord du *preneur d'assurance*. *Nous*, le *preneur d'assurance* ou *l'administrateur* vous informerons de ces modifications 30 jours à l'avance.

Si des modifications des présentes conditions générales sont nécessaires pour des raisons législatives ou réglementaires qui échappent à *notre* contrôle, il se peut que *nous* ne soyons pas en mesure de vous donner un préavis de 30 jours.

Si *vous* vous opposez à toute modification effectuée ou proposée par *nous*, *vous* pouvez annuler cette assurance en résiliant votre *compte Ultra*.

Droit et juridiction (article 183-1 du Code des assurances) et langue utilisée :

Il est convenu que cette assurance sera régie exclusivement par la loi et la pratique de la France, et que tout litige découlant de cette assurance sera exclusivement soumis à la juridiction de tout tribunal compétent en France. L'Assureur utilise la langue française pour tous les échanges contractuels pendant toute la durée du contrat.

Divulgation importante

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

Définitions

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

€

signifie l'Euro.

ACCIDENT

Tout *événement* extérieur soudain, inattendu et non délibéré survenu à l'assuré.

ACCIDENT DE LA ROUTE

Un *événement* inattendu et involontaire lié à la circulation, autre qu'une panne mécanique, qui cause des *blessures*, des dommages matériels, ou les deux.

ADMINISTRATEUR

Signifie QOVER SA/NV – RPM 0650.939.878 – FSMA 0650.939.878. Les bureaux légaux et opérationnels de QOVER SA/NV sont situés à la "Rue du Commerce 31 – 1000 Bruxelles".

AGENCE DE VOYAGES

Un agent de voyage, un tour-opérateur, une compagnie aérienne, une compagnie de croisière, un hôtel, une compagnie ferroviaire ou tout autre prestataire de services de voyage, commerçant ou organisateur.

ANIMAL D'ASSISTANCE

Tout chien entraîné individuellement à effectuer un travail ou à accomplir des tâches au profit d'une personne ayant un handicap, y compris un handicap physique, sensoriel, psychiatrique, intellectuel ou autre handicap mental. Les exemples de travaux ou de tâches comprennent, sans s'y limiter, le guidage des personnes aveugles, l'alerte des personnes sourdes et la traction d'un fauteuil roulant. Les autres espèces d'animaux, qu'ils soient sauvages ou domestiques, dressés ou non, ne sont pas considérés comme des animaux d'assistance. Les effets dissuasifs de la présence d'un animal sur la criminalité et la fourniture d'un soutien émotionnel, de bien-être, de confort ou de compagnie ne sont pas considérés comme des travaux ou des tâches au sens de cette définition.

AYANT DROIT :

Sont considérés comme des Ayants droit :

- le conjoint ou partenaire sous le régime du Pacs non séparé
- le concubin, en concubinage notoire depuis au moins deux ans
- les descendants de l'assuré décédé.

BILLET

Un billet acheté à l'avance ou un laissez-passer équivalent (y compris un billet électronique) garantissant l'entrée à un *événement dont la* date de représentation ou d'utilisation est fixe.

BLESSURE / BLESSÉ

Toute forme d'atteinte à l'intégrité physique.

CATASTROPHE NATURELLE

Tout *événement* météorologique ou géologique extrême à grande échelle qui endommage les biens, perturbe les transports ou les services publics, ou met en danger les personnes, y compris, sans s'y limiter, les tremblements de terre, les incendies, les inondations, les ouragans ou les éruptions volcaniques.

COMPAGNON D'ÉVÉNEMENT

Une personne ou un *animal d'assistance* qui voyage avec *vous* ou qui voyage pour *vous* accompagner lors de *votre événement*. Un chef de groupe ou d'excursion n'est pas considéré comme un *compagnon d'événement*, sauf si *vous* partagez la même chambre que le groupe ou le chef d'excursion.

COMPAGNON DE VOYAGE

Une personne ou un *animal d'assistance* voyageant avec *vous* ou *vous* accompagnant lors de *votre voyage*. Un chef de groupe ou d'excursion n'est pas considéré comme un *compagnon de voyage*, à moins que *vous* ne partagiez la même chambre que le groupe ou le chef d'excursion.

COMPTE OU COMPTE REVOLUT

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

COMPTE OU COMPTE ULTRA

Signifie l'abonnement au *compte Ultra* proposé par Revolut Bank UAB ou la succursale de Revolut Bank UAB aux titulaires de comptes Revolut.

CONDITIONS DE LA POLICE

désigne les présentes conditions générales.

ÉPIDÉMIE

Maladie contagieuse reconnue ou qualifiée d'épidémie par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou une autorité gouvernementale officielle.

EUROPE

Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, République de Chypre, Danemark (à l'exclusion des Iles Feroes), Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni (à l'exclusion de l'Isle of Man, Gibraltar et des Iles Anglo-Normandes), Slovaquie, Slovénie, Suède.

ÉVÉNEMENT

Toutes les occasions planifiées pour lesquelles les *réservations/billets* sont vendus à l'avance. Les événements concernent limitativement :

- Événements sportifs
- Concerts et spectacles, festivals de musique
- Attractions touristiques et expositions
- Visites guidées.

Toutes les dépenses autres que celles énumérées ci-dessus sont exclues du champ d'application.

Pour rappel, nous ne couvrons pas l'annulation d'un événement lorsqu'elle est causée par le commerçant/le fournisseur/l'organisateur.

ÉVÉNEMENT FORTUIT

Un événement d'origine naturelle ou humaine qui n'aurait pas pu être raisonnablement prévu ou attendu et qui est hors du contrôle de l'assuré.

ÉVÉNEMENT TERRORISTE

Un acte perpétré par un groupe terroriste organisé reconnu par les autorités gouvernementales et la loi applicable de votre pays de résidence, qui blesse des personnes ou endommage des biens pour obtenir un résultat politique, ethnique ou religieux. Il n'inclut pas les protestations civiles générales, les troubles, les émeutes ou les actes de guerre.

HÉBERGEMENT

Hôtels, AirBnB ou tout type de plateforme professionnelle "peer-to-peer", location à court terme de résidences de vacances que vous avez réservées ou dans lesquelles vous séjournez et engagez des dépenses.

HOSPITALISATION

Fait de séjourner dans un établissement légalement constitué et reconnu comme un établissement destiné aux soins et au traitement des malades ou des *blessés* en tant que patients hospitalisés, moyennant une rémunération et qui :

- dispose d'installations permettant d'établir des diagnostics et de réaliser des opérations chirurgicales et,
- fournit des services de soins infirmiers 24 heures sur 24 assurés par des infirmières diplômées d'État ou agréées,
- est sous la supervision d'une équipe de *médecins*. N'est pas un hôpital : une maison de soins infirmiers, une maison de repos, une maison de convalescence, un établissement de soins sécurisés, un foyer pour personnes âgées, un établissement pour personnes souffrant de troubles mentaux ou du comportement, un sanatorium ou un centre de traitement pour alcooliques ou toxicomanes, même s'ils sont situés au même endroit.

INHABITABLE

Une *catastrophe naturelle*, un incendie, une inondation, un cambriolage ou un acte de vandalisme ayant 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.

MALADIE CONTAGIEUSE

Maladie causée par tout agent pathogène (tel que virus, bactéries, parasites, prions) déclaré, avant la première date de diagnostic d'un *assuré*, comme une "urgence de santé publique de portée internationale" (USPPI) par l'Organisation mondiale de la santé (OMS).

MALADIE GRAVE

Une maladie suffisamment débilite pour empêcher le patient d'accomplir ses activités quotidiennes habituelles et qui l'a obligé à consulter un *médecin*.

MÉDECIN

Désigne un médecin ou un spécialiste qui est enregistré ou autorisé à pratiquer la médecine en vertu des lois du pays dans lequel il exerce, à l'exception des cas suivants

- *Vous ;* ou
- *Votre proche parent.*

MEMBRE DE LA FAMILLE

Votre :

- Conjoint (par mariage, union libre, partenariat domestique ou union civile) ;
- Cohabitants ;
- Les parents et beaux-parents ;
- Les enfants, les beaux-enfants, les enfants en famille d'accueil, les enfants adoptés ou les enfants en cours de procédure d'adoption ;
- Frères et sœurs ;
- Grands-parents et petits-enfants ;
- Les parentés par alliance : mère, père, fils, fille, frère, sœur et grand-parent ;
- Tantes, oncles, nièces et neveux ;
- Les tuteurs légaux et les pupilles ;
- Des aides-soignantes rémunérées et résidentes ;

NOTRE/NOS/NOS/ASSUREUR

Signifie Wakam, 120-122, rue Réaumur, 75002 Paris (France), Société Anonyme au capital social de 4 794 128 € et dont le numéro de TVA est FR 59562117085. Entreprise d'assurance non-vie agréée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place Budapest Paris 75009, sous le numéro 4020259.

PANDEMIE

Une *épidémie* reconnue ou qualifiée de pandémie par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou une autorité gouvernementale officielle.

PÉRIODE D'ASSURANCE

Désigne les dates indiquées sur l'annexe du *contrat principal* pendant lesquelles les prestations d'assurance convenues en vertu du *contrat principal* entre le *titulaire du contrat principal* et nous sont en vigueur et tant que vous êtes un client "Ultra".

PÉRIODE D'ATTENTE

La période que vous devez attendre après une réservation pour être couvert.

POLICE CADRE

La combinaison des présentes Conditions Générales, de l'annexe de la *police principale*, de tout avenant et de l'IPID qui y est joint.

POLICE

Désigne la couverture d'assurance prévue par les *conditions générales de la police*.

PREMIER INTERVENANT

Personnel d'urgence (tel qu'un agent de police, un technicien médical d'urgence ou un pompier) qui fait partie des personnes chargées de se rendre immédiatement sur les lieux d'un *accident* ou d'une urgence pour apporter aide et secours.

PRENEUR D'ASSURANCE DE LA POLICE CADRE

Signifie Revolut Bank UAB.

PRESCRIPTION

Le délai de prescription est le délai à ne pas dépasser pour pouvoir engager une action en justice.

Le point de départ du délai se situe le jour où le titulaire d'un droit a connaissance ou aurait dû avoir connaissance des faits lui permettant de l'exercer. La prescription se décompte en jours, en mois ou en années. Ces délais sont variables et peuvent être interrompus ou suspendus.

PRIX D'ACHAT

Le prix initialement payé qui figure sur la facture et qui tient compte de toutes les taxes applicables et de tout rabais, bon, solde, etc.

PROCHE PARENT

Désigne l'une des personnes suivantes : *votre* mari ou votre femme (ou le partenaire avec lequel *vous* vivez en permanence à la même adresse), vos enfants (par alliance), vos parents (par alliance), vos grands-parents (par alliance), vos frères (par alliance), vos sœurs (par alliance), vos beaux-parents, vos fils et belles-filles, vos petits-enfants ou votre fiancé(e).

QUARANTAINE

Confinement involontaire obligatoire par ordre ou autre directive officielle d'un gouvernement, d'une autorité publique ou d'une autorité de réglementation, ou du capitaine d'un navire commercial sur lequel il est prévu que vous voyagiez pendant *votre voyage*, qui est destiné à arrêter la propagation d'une *maladie contagieuse* à laquelle vous ou un *compagnon de voyage* avez été exposé.

REMBOURSEMENT / REMBOURSABLE

Espèces, crédits, points ou bons pour des événements futurs que vous êtes en droit de recevoir d'un fournisseur, ou tout crédit, recouvrement ou remboursement que vous êtes en droit de recevoir de *votre* employeur, d'une autre compagnie d'assurance, d'un émetteur de carte de crédit ou de toute autre entité.

RÉSIDENCE PRINCIPALE

Votre adresse de résidence permanente et fixe à des fins juridiques et fiscales. Elle doit être située en Europe.

TITULAIRE DU COMPTE

Désigne toute personne titulaire d'un compte Revolut et d'un *compte Ultra* valide.

TRANSPORTEUR

Une entreprise autorisée à transporter commercialement des passagers entre des villes contre rémunération par voie terrestre, aérienne ou maritime. Elle ne comprend pas :

- Sociétés de location de véhicules ;
- Les transporteurs privés ou non commerciaux ;
- Transport affrété, à l'exception du transport de groupe affrété par *votre* organisateur de voyages ; ou
- Transports publics locaux.

VOL

La perte définitive de l'objet après avoir été volé par un tiers.

VOUS/VOTRE/ASSURÉ

Désigne les titulaires d'un *compte Revolut et d'un compte Ultra* dont la *résidence principale* se trouve en *Europe* et qui sont les bénéficiaires de la *police cadre*.

VOYAGE

Votre voyage, à des fins de loisirs uniquement, prévu pour commencer à partir de *votre résidence principale* à *votre* date de départ et se terminer à *votre* date de retour vers ou dans un lieu donné :

- à une distance d'au moins 100 km de *votre résidence principale* ; ou
- à l'étranger; ou
- en dehors de *votre ville/ville de résidence*, à condition que *votre voyage* comprenne une nuitée.

Il comprend :

- Le transport : billets d'avion, de train, de bus, de bateau, location de voitures et de 2 roues
- *L'hébergement*
- La location du/des moyens de transport (transport entre l'aéroport/la gare et le lieu d'hébergement)
- La location de matériel sportif
- Les vacances tout-en-un

Les avantages sont accordés uniquement pendant les voyages d'agrément et ne sont pas valables pendant les voyages d'affaires, c'est-à-dire tout voyage ou séjour effectué à des fins professionnelles, y compris, mais sans s'y limiter, les formations, les réunions, les stages ou le travail bénévole.

Il ne peut pas inclure de voyage dans l'intention de recevoir des soins de santé ou un traitement médical quelconque et il ne peut pas durer plus de 90 jours. Il doit être prévu que le voyage commence et se termine à *votre résidence principale*.

Annexe

Causes d'interruption et de suspension de droit commun de la *prescription* selon le Code civil

1. Il peut y avoir suspension de la *prescription* ou le report de son point de départ lorsque :

La loi, la convention ou un cas de force majeure empêche la personne contre qui une action est lancée d'agir (faire une réclamation, saisir une juridiction) ;

Article 2234

La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

La personne qui fait l'objet d'une action est un mineur non émancipé ou un majeur sous tutelle, mis à part les actions destinées à récupérer le paiement de tout ce qui est payable annuellement ou selon un échéancier :

Article 2235

Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par

années ou à des termes périodiques plus courts.

En cas de décès de *l'assuré*, son *ayant droit* accepte la succession ;

Article 2237

Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession.

Les parties en litige recourent à la médiation, à la conciliation ou en cas de procédure participative, la *prescription* est interrompue au premier jour de médiation/conciliation/ procédure participative. Le délai de *prescription* reprend à la fin de la médiation/conciliation/ procédure participative pour au moins 6 mois ;

Article 2238

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation.

La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation

ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

Avant tout procès, le juge accorde une mesure d'instruction (par exemple, la désignation d'un expert). Une fois la mesure exécutée, le délai de *prescription* reprend pour au moins 6 mois ;

Article 2239

La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

2. Il peut y avoir interruption de la prescription lorsque :

Le débiteur (celui qui est redevable) ne conteste pas/plus les droits de l'autre partie ;

Article 2240

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Une mesure conservatoire est prise (les biens sont placés aux mains de la justice), ou en cas d'acte d'exécution

forcée (saisie). Dans ce cas, il y a aussi interruption du délai de forclusion ;

Article 2244

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

En présence de débiteurs solidaires (par exemple des époux qui doivent ensemble une somme d'argent à une tierce personne), la *prescription* est interrompue à l'égard de l'un, car il a été interpellé en justice. Dans ce cas, le délai de *prescription* est également interrompu à l'égard de l'autre ;

Article 2245

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

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

Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres

codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

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

Le débiteur a une caution (personne qui se porte garante de ses dettes), le délai de *prescription* est interrompu pour la caution si le débiteur principal est interpellé par la justice ou reconnaît sa dette.

Article 2246

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

3. Il n'y a pas d'interruption de la *prescription* lorsque :

La partie qui lance une action en justice se désiste, ou laisse périmer l'instance (ne présente pas d'observations ni de preuves), ou si sa demande est définitivement rejetée par le juge ;

Article 2243

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

Un débiteur solidaire décède : le délai de *prescription* ne sera pas automatiquement interrompu à l'égard de tous les héritiers de ce débiteur solidaire si un seul a été interpellé en justice.

Article 2245

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

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

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