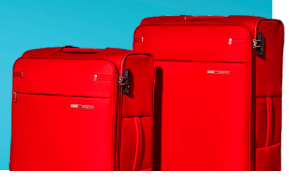
Assurance Correspondances

Document informatif concernant un produit d'assurance (DIPA)



Société: VÍS Insurance Ltd., ayant pour siège social Ármúli 3, 108 Reykjavík, Islande. Immatriculée sous le n° 690689-2009, autorisée par et assujettie à l'autorité des Instances de tutelles financières de la Banque centrale islandaise.

Ce document est uniquement destiné à fournir un aperçu de ce que couvre la police. Vous trouverez de plus amples informations concernant votre couverture dans votre certificat d'assurance et dans les conditions de votre police, qui vous seront fournies sous forme électronique dans votre confirmation de réservation. Vous trouverez aussi les conditions de la police sur www.dohop.com.

De quel type d'assurance s'agit-il?

L'assurance Correspondances couvre vos correspondances (en avion ou en train) si votre voyage précédent est retardé ou annulé et vous fait rater une ou plusieurs correspondances en avion ou en train.

Que couvre l'assurance?

- ✓ Les correspondances manquées.
- ✓ Une nuit à l'hôtel si une correspondance est manquée et que la prochaine ne peut pas avoir lieu le même jour.
- ✓ Vos repas et boissons à l'aéroport si votre temps d'attente ne dure que quelques heures.

Que ne couvre pas l'assurance?

- ✗ Les modifications de la réservation d'origine si vous n'avez pas obtenu la confirmation et l'approbation préalables du Service d'assistance de Dohop.
- ✗ Vous n'êtes pas couvert si le(s) billet(s) d'avion est/sont invalides et/ou la correspondance manquée a été causée par votre faute ou celle de votre compagnon de voyage.
- ✗ Tout autre dommage, frais, dépense ou réclamation, incluant, mais sans s'y limiter, les frais de voyage en correspondance futurs, l'hébergement, la perte d'activité, la perte de jouissance et/ou les frais d'annulation, toute perte ou dommage accessoire, y compris ceux subis à votre destination prévue.

La couverture est-elle limitée?

- ! Si vous choisissez de ne voyager sur aucun des itinéraires d'origine ou vols alternatifs réservés par le Service d'assistance de Dohop, votre couverture ne sera pas valide.
- ! Les dommages, pertes, frais ou réclamations sont tous limités à la couverture.
- ! Vous ne serez pas couvert si vous tentez de faire une déclaration frauduleuse à propos des circonstances sur lesquelles sont fondés la couverture et le montant des prestations d'assurance ou si vous avez causé l'événement garanti de façon intentionnelle ou par grave négligence.

Où suis-je couvert?

Cette assurance vous couvre partout dans le monde, au lieu de la correspondance couverte.

Quelles sont mes obligations?

- Lisez attentivement votre certificat d'assurance et les conditions de votre police pour être sûr(e) d'avoir la couverture dont vous avez besoin.
- Vous devez contacter le Service d'assistance de Dohop pour toute modification d'itinéraire Dohop un e-mail à : service@dohop.com, ou en composant le +44 1200 401 410.
- Vous devez fournir toutes les preuves nécessaires au traitement de votre déclaration au Service d'assistance de Dohop.
- Les réclamations doivent être soumises dans un délai d'un an à compter de l'événement sur lequel repose la déclaration.
- Il vous incombe de faire tout votre possible pour réduire au maximum votre déclaration et d'éviter tout ce qui risquerait d'entraîner des frais superflus plus importants.

Quand et comment payer?

- Le paiement complet de la police est exigé en même temps que celui de votre réservation d'itinéraire et peut se faire par carte de débit ou de crédit.

Quand commence et se termine la couverture?

- La couverture commence au moment de réserver le voyage et est incluse dans le contrat d'assurance. La couverture prend fin au moment d'embarquer à bord de la dernière correspondance.

Comment annuler mon contrat?

- Vous ne pouvez annuler votre contrat que si vous annulez aussi votre réservation d'itinéraire, en contactant le Service d'assis-tance de Dohop. Contactez le Service d'assistance de Dohop en envoyant un e-mail à : service@dohop.com, ou en composant le +44 1200 401 410. Pour plus d'informations, rendez-vous sur https://support.dohop.com

Conditions de l'**Assurance Correspondances**

Ceci est une traduction du texte anglais faisant autorité. En cas de divergence entre la traduction et le texte original anglais, le texte original prévaudra.

Table des matières

Section A – Stipulations générales . . . 3

1 Couverture d'assurance . . . 3
1.1 Qui est visé par l'assurance ? . . . 3
1.2 Quand commence la couverture ? . . . 3
1.3 Quand se termine la couverture ? . . . 3
1.4 Quels voyages sont compris dans la couverture d'assurance ? . . . 3
2 Le contrat d'assurance . . . 3
2.1 Quand paierons-nous l'indemnité ? . . . 3
2.2 Quel droit s'applique à ce contrat d'assurance ? . . . 3
2.3 À quel moment vos demandes de remboursement deviennent-elles caduques ? . . . 3
2.4 Quel est le tribunal compétent ? . . . 4
2.5 Quelle forme doit prendre votre déclaration ? . . . 4
3 Restrictions de couverture d'assurance . . . 4
4 Quels sont vos devoirs (obligations) en cas de déclaration ? . . . 4
5 Quelles sont les conséquences juridiques d'un manquement à un devoir (non-respect des obligations)? . . . 4

Section B – Informations concernant l'assurance de vol en correspondance . . . 5

1 Quels avantages sont compris dans votre assurance de vol de correspondance ? . . . 5
2 Que peut-on qualifier d'événement assuré ? . . . 5
3 Remarques générales concernant la déclaration . . . 5
3.1 À qui devez-vous envoyer votre déclaration ? . . . 5
4 Réclamations . . . 6
4.1 Que faire si vous souhaitez faire une réclamation concernant cette assurance ? . . . 6

Section A – Stipulations générales

1. Couverture d'assurance

1.1 Circonstances visées par l'assurance
L'assuré est couvert si l'un des vols ou des trajets en train mentionné dans la confirmation de réservation de Dohop (la « Confirmation de réservation ») et si l'un ou plusieurs trajets en avion ou en train (ci-après dénommées ensemble ou séparément le [les] « Voyage(s) ») est retardé ou annulé, vous faisant manquer une ou plusieurs correspondances ultérieures en avion ou en train (ci-après dénommées ensemble ou séparément la [les] « Correspondance(s) »).

1.2 Qui est visé par l'assurance ?
Vous constituez une personne assurée et êtes visé par cette police si votre nom figure dans la Confirmation de réservation et êtes par conséquent inclus dans le contrat d'assurance.

1.3 Quand commence la couverture ?
La couverture de l'assurance commence dès que vous réservez vos Voyages et que vous figurez en tant que passager dans la Confirmation de voyage, quand vous concluez également le contrat d'assurance.

1.4 Quand se termine la couverture d'assurance ?
La couverture d'assurance prend fin au moment d'embarquer à bord de la dernière Correspondance.

1.5 Quels voyages sont compris dans la couverture d'assurance ? La couverture d'assurance s'applique aux voyages en avion et en train.

2. Le contrat d'assurance

2.1 Quand paierons-nous l'indemnité?

2.1.1 Nous la paierons sous deux semaines. Ce remboursement est sujet aux conditions suivantes:

- Que notre obligation de paiement, son motif et le montant aient été déterminés ;
- Que les preuves nécessaires nous aient été fournies.

Cette période de deux semaines sera suspendue si nous sommes dans l'impossibilité de vérifier votre déclaration par votre faute.

2.1.2 Nous convertirons les frais payés dans une devise étrangère à partir du taux de change en euros à la date de réception de vos pièces justificatives. Le taux de change applicable est le taux de change officiel (moyen) reconnu par la Banque centrale islandaise pour la conversion d'une devise étrangère en euros (arrondie à la hausse ou à la baisse par nos soins) en vigueur à la date à laquelle nous convertissons la devise, sauf si vous avez acquis la devise pour payer ces frais à un taux moins favorable. Il se peut que nous déduisions les frais suivants de votre compensation :

- Frais de virement transfrontaliers de la compensation ; ou
- Formes particulières de virement à votre demande.

2.1.3 En souscrivant à ce contrat d'assurance, vous autorisez Dohop à agir en votre nom et à réclamer ou faire valoir tout droit que vous pourriez avoir en vertu de cette Assurance Correspondances. Vous autorisez aussi Dohop à recevoir des indemnités ou autres formes de paiement en votre nom en vertu des conditions de cette Assurance Correspondances ou de toute autre partie, notamment d'autres assureurs ou de compagnies aériennes ou ferroviaires (« Tiers »).

2.1.4 Il se peut que vous ayez aussi souscrit à une assurance voyages provenant auprès d'une autre compagnie ou que vous receviez des indemnités de tiers. Vous ne pourriez alors pas bénéficier d'un total supérieur aux frais réellement encourus. Si vous avez la possibilité de vous faire rembourser par plusieurs Tiers, vous pouvez choisir à qui envoyer votre demande.

Si vous nous l'envoyez en premier, nous vous rembourserons les frais assurés par cette police. Nous nous adresserons ensuite aux autres Tiers pour savoir s'ils doivent participer aux frais et comment.

Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet à la clause A 4.3.

2.2 Quel droit s'applique à ce contrat d'assurance ?
Outre ces stipulations, ce contrat d'assurance est régi par le droit islandais, notamment par l'acte sur les contrats d'assurance islandais n° 30/2004.

Conformément aux dispositions des présentes, le traitement et la protection de vos données à caractère personnel que vous nous soumettez en tant que personne physique sont régis par le règlement UE 2016/679 (RGPD), cf. l'acte n° 90/2018 concernant la Protection des données à caractère personnel et le Traitement des données à caractère personnel. Vous trouverez de plus amples informations concernant vos droits et leur traitement dans notre Politique de confidentialité, disponible en ligne en vous rendant sur https://www.vis.is/en/ processing-of-personal-data/. Notre Politique de confidentialité est indissociable de ces conditions.

2.3 À quel moment vos demandes de remboursement deviennent-elles caduques ?
Toute demande de remboursement liée au présent contrat d'assurance expirera dans un délai de quatre ans. La date d'expiration est calculée à partir de la fin de l'année calendaire pendant laquelle la demande a été envoyée. En outre, les réclamations doivent être soumises dans un délai d'un an à compter de l'événement sur lequel repose la déclaration.

2.4 Quel est le tribunal compétent ?
Vous pouvez adresser une réclamation nous concernant au tribunal de la région :

- Où se trouve notre siège social ;
- Où se trouve votre lieu de résidence ; ou
- Dans votre lieu de résidence habituelle si vous n'avez pas de résidence fixe.

Vous avez en outre la possibilité d'adresser une réclamation à un médiateur, un comité de réclamations ou autre entité de règlement des différends dans les lieux susvisés.

2.5 Sous quelle forme doivent être envoyées les déclarations ?

Les déclarations aux termes de l'assurance doivent être écrites (courrier, e-mail, support de données électronique, etc.)

3. Restrictions de couverture d'assurance

3.1 Vous ne serez pas couvert si :

- Vous tentez de faire une déclaration frauduleuse à propos des circonstances sur lesquelles sont fondés la couverture et le montant des prestations d'assurance ;
- Vous avez causé l'événement garanti de façon intentionnelle ou par grave négligence.

4. Quels sont vos devoirs (obligations) en cas de déclaration ?

4.1 Il vous incombe de faire tout votre possible pour réduire au maximum votre déclaration et d'éviter tout ce qui risquerait d'entraîner des frais superflus plus importants.

4.2 Toute information concernant votre déclaration que vous nous soumettez doit être véridique et complète. Vous devez nous soumettre toute information dont nous pourrions avoir besoin pour déterminer :

- Si un événement assuré a bien eu lieu ; et
- Si nous devons effectuer un remboursement et dans quelle mesure.

4.3 Les demandes de remboursement à l'attention de Tiers nous seront transmises jusqu'à la somme que nous avons payée. Autrement dit, dans la mesure où nous pourrons exercer tous les droits en votre faveur pour présenter une réclamation à l'encontre de ces Tiers, il se peut que nous leur demandions le remboursement de sommes que nous vous avons versées. Nous ferons en sorte que vous ne subissiez aucun désavantage. Le cas échéant, il vous incombe de soumettre de telles demandes de remboursement.

Veuillez noter que : Veuillez vous reporter aussi aux obligations à respecter de la Section B de l'assurance annulation de voyage.

5. Quelles sont les conséquences juridiques d'un manquement à un devoir (non-respect des obligations) ?

5.1 Si vous faites défaut à l'un des devoirs visés ci-dessus ou que vous ne respectez pas vos obligations, nous pourrions déduire toute perte subie par votre manquement des sommes qui vous seraient dues autrement.

Section B – Informations concernant l'assurance de vol en correspondance

1. Couverture d'assurance

1.1 En cas d'événement assuré, nous pourrons, à votre convenance :

- Vous rembourser les frais de nouvelles réservations ou de modifications de la Correspondance couverte en Correspondance du même type que celle d'origine ; ou
- Vous rembourser la Correspondance couverte.

Dans les deux cas, le montant total que nous prendrons en charge en vertu de cette police est de 1 500 EUR par personne assurée pour chaque Correspondance couverte.

1.2 Si la prochaine Correspondance possible est prévue le même jour, nous vous rembourserons les frais de repas et de boissons, au taux forfaitaire de 15 EUR par personne assurée.

1.3 Si la prochaine Correspondance n'est pas possible le même jour, nous couvrirons jusqu'à 100 EUR par nuit et par personne assurée du prix d'une nuit dans un hôtel proche (hors repas), pour un maximum de deux nuits.

1.4 Les intérêts sont cumulables, en vertu de l'article 50 de l'acte sur les Contrats d'assurance islandais. Cela signifie que vous avez droit à des intérêts sur le montant de votre demande, qui commencent à s'accumuler deux mois après nous avoir transmis votre demande, si elle est couverte par le contrat d'assurance et que vous nous avez fourni des informations adéquates. Le taux d'intérêt est le même que le taux appliqué aux indemnités de dommages en vertu de l'acte islandais n° 38/2001 sur les intérêts et l'indexation.

2. Que peut-on qualifier d'événement assuré?

2.1 Nous paierons une indemnité si vous manquez une Correspondance à cause du retard ou de l'annulation d'un Voyage préalable figurant sur votre Confirmation de réservation. À condition que :

- La durée minimum de la correspondance d'origine figurant sur l'itinéraire de voyage d'origine correspond au moins à la durée minimum de correspondance convenue et saisie dans la Confirmation de réservation ;
- Les Voyages sont entrepris par une compagnie aérienne ou une société de transports approuvée par l'état ; et
- Les Voyages suivent des horaires accessibles au public et prévus, affichés à l'aéroport, la gare, ou tout autre hall de départ.

Veuillez noter que: La police prendra uniquement en charge le remboursement ou les frais de remplacement des correspondances en avion ou en train et non le vol retardé ou annulé.

3. Remarques générales concernant la déclaration

3.1 À qui devez-vous envoyer votre déclaration ?
Ce service est géré par Dohop, notre courtier d'assurance, à qui vous devez envoyer votre déclaration. Si vous manquez un vol en correspondance, le Centre d'assistance de Dohop Connect peut vous aider. Contactez le Service d'assistance de Dohop en envoyant un e-mail à : service@dohop.com, ou en composant le: **+44 1200 401 410**. Pour plus d'informations, rendez-vous sur https://support.dohop.com

Si vous souhaitez envoyer une demande de remboursement en vertu de cette assurance, veuillez noter que:

Si vous effectuez une demande de remboursement, nous vous demanderons toujours de présenter les pièces suivantes:

1. Confirmation de réservation et preuve d'achat des Correspondances couvertes
2. Preuve de votre contrat d'assurance
3. Confirmation du retard ou de l'annulation par la compagnie aérienne ou ferroviaire pertinente ; la durée de ce retard et de la correspondance minimum doit figurer clairement sur les confirmations
4. Preuve d'achat et prix des nouvelles Correspondances
5. Preuve d'achat (confirmation de réservation) de la réservation d'hôtel au lieu de correspondance

S'il manque des pièces à votre dossier, le traitement de votre demande est susceptible d'être retardé!

4. Complaints

4.1 Que faire si vous souhaitez faire une réclamation concernant cette assurance ?
Adressez vos réclamations à VÍS, en écrivant à vis@vis .is. Vous pouvez aussi nous joindre en composant ce numéro : **+354 560 5000**. VÍS traite chaque réclamation en vertu de son protocole interne. Les lettres peuvent être adressées à VÍS :

Vátryggingafélag Íslands hf.
Ármúla 3
108 Reykjavík
ISLANDE