

# INFORMATIONS PRODUIT, PROTECTION ANNULATION

Ce résumé de la police d'assurance est destiné à vous aider à mieux comprendre la couverture offerte par votre assurance. Il détaille les principales caractéristiques, les prestations, les limites et les exclusions de garantie. Vous devez cependant lire l'ensemble des Conditions Générales, du tableau des prestations et, le cas échéant, des avenants pour avoir une description complète des conditions d'assurance.

Les niveaux des garanties et des franchises qui s'appliquent à votre assurance sont détaillées dans le tableau des prestations.

Ce résumé de la police d'assurance ne fait pas partie des Conditions Générales.

## GARANTIES D'ASSURANCE

- Indemnité pour vol annulé.

## TABLEAU DES PRESTATIONS

Un remboursement sera effectué si vous n'êtes pas en mesure de participer à un vol réservé à raison de l'un des incidents imprévus suivants :

- Maladie aiguë ou accident affectant un compagnon de voyage sur la même réservation ou un parent proche ou vous-même, avec fourniture d'un certificat médical et recommandation par un médecin impartial de ne pas effectuer le vol prévu,
- Votre décès, ou le décès d'un parent proche ou d'un compagnon de voyage sur la même réservation.

La protection annulation doit être souscrite et payée au moment de la réservation du vol. Cette protection entre en vigueur une fois la réservation effectuée et cesse d'être valide au début du vol, calculée à partir de la date de départ de la réservation initiale. Tous les voyageurs concernés par la réservation doivent avoir souscrit la protection annulation pour que celle-ci puisse intervenir en cas d'annulation d'une réservation.

Vous pouvez bénéficier de cette protection annulation si vous résidez de façon permanente dans l'un des pays de l'Union Européenne (UE) ou l'Espace Economique européen (EEE), à l'exclusion de la Croatie où cette assurance voyage ne peut être souscrite.

## LIMITES DES PRESTATIONS

L'annulation doit avoir lieu au moins deux heures avant le départ pour que la protection annulation soit applicable. La protection annulation cesse d'être valable après le début du vol. Contactez directement les compagnies aériennes, les hôtels ou les sociétés de location de voitures pour toute demande d'annulation en dehors des horaires d'ouverture de nos lignes téléphoniques.

En cas d'annulation d'un vol sur présentation d'un certificat médical valide, le coût intégral de la réservation sera remboursé, à l'exception des frais de dossier s'élevant à 45 EUR par personne. En outre, nous ne rembourserons pas le coût de la protection annulation ni les frais, taxes ou assurances précédemment versés (hormis l'assurance voyage). Le montant maximal payable en cas d'annulation au titre de la protection annulation s'élève à 2500 EUR par personne et/ou 5000 EUR par vol.

A cet égard, le terme « parent proche » désigne l'époux ou épouse de l'assuré, ses enfants, petits-enfants, frères et sœurs, parents, grands-parents ou beaux-parents, ou toute personne avec laquelle l'assuré vit en couple dans une relation analogue au mariage.

## EXCLUSIONS DE GARANTIE

L'assurance annulation ne comprend pas et ne couvre pas :

- La rémunération pouvant être perçue d'autres sources, telles qu'une autre protection ou assurance annulation,
- Les séquelles d'accidents, maladies ou blessures dont vous aviez connaissance (ou qui vous ont été diagnostiquées) lors de la souscription de la protection annulation ;
- Les maladies chroniques, infections et maladies mentales, sauf si la personne assurée était complètement libre de tout symptôme au cours des six mois précédents la réservation du vol. Si l'annulation est demandée en raison de ces symptômes, le diagnostic devra être confirmé par un spécialiste,
- Les maladies, accidents ou autres conséquences d'une grossesse ou d'une naissance ;

- Les complications dues à l'alcool ou à d'autres produits stupéfiants, sédatifs ou narcotiques ;
- Les coûts résultant d'un retard dans l'annulation de ses dispositions de vol par l'assuré,
- La disparition de l'objet du voyage ;
- Les complications résultant de procédures et de traitements choisis personnellement (par exemple, chirurgie esthétique) ;
- Toute disposition supplémentaire relative au vol et non comprise dans la confirmation, par exemple, billets de cinéma et autres ;
- Phobie de voler / peur de voler.

## TRAITEMENT DES SINISTRES

### Que vous demandons-nous?

Le recours à la protection annulation est soumis à la fourniture d'un certificat médical valide. Celui-ci doit nous parvenir dans les cinq jours ouvrés suivant l'annulation. Le certificat médical doit être dressé par un médecin impartial fournissant le traitement médical et doit porter le nom, les coordonnées et le cachet du médecin. Une copie de la pièce d'identité du médecin doit être fournie si aucun cachet n'est disponible.

### Le certificat médical doit également comporter les informations suivantes

- Date de l'examen,
- Résultats de l'examen,
- Diagnostic,
- Autres certificats et documents originaux pouvant être pertinents pour évaluer la demande,
- L'indication qu'il s'agit d'une maladie aiguë empêchant le patient de voyager.

## RENONCIATION A L'ASSURANCE ET REMBOURSEMENT

Les assurances de voyage d'une durée contractuelle inférieure ou égale à un mois ne sont pas soumises à un droit de renonciation en vertu de l'article L. 112-2-1 II 3° a) du Code des assurances.

Si un assuré souhaite exercer son droit de rétractation en vertu de l'article L. 112-2-1 II 1° pour une assurance d'une durée contractuelle supérieure à un mois, il doit informer Solid Insurance ou son représentant dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat. Dans la mesure où vous n'avez pas voyagé et qu'aucune déclaration de sinistre n'a été faite, un remboursement sera effectué, déduction faite des frais administratifs engagés. Aucun remboursement n'est dû pour une renonciation après ce délai. Aucun remboursement n'est accordé pour un retour anticipé.

## TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES DE SOLID INSURANCE CONFORMÉMENT À LA RÉGLEMENTATION GÉNÉRALE SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Solid Försäkringsaktiebolag (n° de société suédois 516401-8482) ("Solid Insurance") est le responsable du traitement de vos données personnelles. Cela signifie qu'il est de notre devoir de veiller à ce que le traitement s'effectue de manière sécurisée et conformément aux lois et règles applicables.

## COLLECTE DE DONNÉES PERSONNELLES

Il vous sera demandé de fournir certaines données personnelles vous concernant (par ex. nom, adresse, carte d'identité, adresse e-mail, numéro de téléphone, informations relatives à l'emploi, etc.) en lien avec le fait que vous devenez client ou que vous souhaitez devenir client de Solid Insurance. Ces données sont normalement obtenues directement auprès de vous, mais peuvent également être obtenues,

par exemple, auprès d'une autre société de notre Groupe, de l'un de nos partenaires, d'un intermédiaire d'assurance ou de votre employeur. Les données peuvent également être obtenues ou complétées et mises à jour à partir de registres des autorités publiques ou d'autres registres privés et publics. Solid peut également enregistrer des conversations téléphoniques, enregistrer des échanges de courriels ou documenter d'une autre manière votre interaction et votre communication avec Solid.

## OBJECTIF

Solid Insurance traite les données personnelles aux fins indiquées ci-dessous dans cette section. Il s'agit d'un traitement nécessaire aux fins suivantes:

### Préparation et gestion des contrats

L'objectif principal du traitement des données personnelles de Solid Insurance est de collecter, vérifier et enregistrer les données personnelles avant de conclure un contrat avec vous en tant que client ainsi que de documenter, gérer et exécuter les contrats conclus. Vos données personnelles seront conservées pour une durée maximale de trois mois si vous ne concluez pas de contrat avec Solid Insurance. Les données personnelles sont conservées pour la durée de validité et le délai de paiement du contrat d'assurance, c'est-à-dire pour la durée nécessaire à l'exécution de notre contrat, conformément aux délais de prescription légaux.

### Respect des obligations découlant de la loi, d'autres textes législatifs et/ou de décisions officielles

Dans le cadre du paragraphe précédent (préparation et gestion des contrats), des données sont également traitées pour permettre à Solid Insurance de remplir ses obligations en vertu de la loi, d'autres textes législatifs et/ou des décisions officielles. Les données personnelles seront conservées conformément à la législation en vigueur.

A titre d'exemple, ce type de traitement inclut:

- (i) le traitement de données à caractère personnel pour satisfaire aux exigences conformément à la législation comptable,
- (ii) le traitement de données à caractère personnel en liaison avec le signalement à Skatteverket (l'Agence fiscale suédoise), Polismyndigheten (l'Autorité de police suédoise), Kronofogden (l'Autorité suédoise d'exécution), Finansinspektionen (l'Autorité de surveillance financière) et d'autres autorités publiques suédoises et étrangères.

### Analyses du marché et des clients

Les données à caractère personnel sont également traitées dans le cadre d'analyses de marché et de clients qui constituent des informations d'appui pour le marketing et le développement commercial visant à améliorer la gamme de produits de Solid Insurance par rapport aux clients, mais aussi pour lutter contre la fraude. Les données sont également traitées à des fins nécessaires aux opérations d'assurance, telles que le calcul des primes, les statistiques et la prévention des sinistres. Les données à caractère personnel peuvent également être traitées comme des informations nécessaires pour la fourniture de conseils en matière d'assurance. Les données personnelles peuvent être utilisées pour cibler la publicité et les offres, à moins que vous n'ayez demandé le blocage de la publicité directe (voir la section ci-dessous). Les données personnelles seront conservées conformément à la législation en vigueur.

## TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES PAR DES TIERS AUTRES QUE SOLID INSURANCE SOLIDE

Les données à caractère personnel peuvent être traitées dans le cadre des règles de confidentialité applicables et aux fins précisées ci-dessus par les sociétés du Groupe et par les sociétés avec lesquelles le Groupe coopère pour la réalisation de ses prestations, telles que le règlement des sinistres, l'évaluation des risques, la réassurance, diverses analyses, etc. La base juridique de ce traitement est l'exécution d'un contrat par Solid Insurance ou en

raison des intérêts légitimes de Solid. Les données personnelles seront conservées conformément à la législation en vigueur.

## TRANSFERT VERS DES PAYS TIERS

Dans certains cas, Solid Insurance transférera des données personnelles vers des pays hors de l'UE/EEE ("pays tiers") ainsi qu'à des organisations étrangères. Dans de tels cas, Solid prendra des mesures raisonnables afin de s'assurer que vos données personnelles sont traitées en toute sécurité et avec un niveau de protection adéquat comparable à celui offert au sein de l'UE/EEE et au même niveau.

## VOS DROITS

Vous avez le droit de recevoir des informations sur les données à caractère personnel que Solid Insurance traite à votre sujet et en conséquence, vous avez droit à:

- a) obtenir un extrait du registre,
- b) demander la rectification de données incorrectes ou incomplètes,
- c) demander l'effacement ou la limitation du traitement des données personnelles,
- d) s'opposer au traitement,
- e) si Solid Insurance traite des données personnelles dans le cadre d'un contrat ou d'un accord, vous avez le droit, sous certaines conditions, de recevoir de Solid Insurance les données personnelles que vous avez personnellement fournies à Solid Insurance et le droit de les transmettre directement à un autre responsable du traitement des données personnelles si cela est techniquement réalisable (portabilité des données).

Votre demande et/ou objection conformément aux points (b) à (e) ci-dessus sera prise en considération par Solid Insurance individuellement. Contactez le Délégué à la Protection des Données de Solid Insurance en cas de demande et/ou d'opposition, comme indiqué ci-dessus (voir les coordonnées fournies ci-dessous).

## S'OPPOSER AU MARKETING DIRECT

Vous pouvez contacter Solid Insurance pour demander à vous opposer au marketing direct ("opposition à la publicité directe"). Cela signifie que vos données personnelles ne seront pas traitées à des fins de marketing et que le marketing ne vous sera pas envoyé. Une demande d'opposition doit être adressée au service clientèle de Solid Insurance, par téléphone au +46 (0)771-113 113 ou par email à kunder@solidab.se.

## LE PROFILAGE ET LE TRAITEMENT EN RAISON D'UN INTÉRÊT LÉGITIME

Dans certains cas, vous avez le droit de vous opposer au profilage et au traitement des données personnelles sur la base des intérêts légitimes de Solid Insurance. Par "profilage", on entend le traitement automatisé de données à caractère personnel utilisé pour évaluer certains aspects de la personnalité d'une personne physique, en particulier pour analyser ou prévoir, par exemple, sa situation économique, ses préférences personnelles, ses intérêts, etc. Solid Insurance utilise le profilage, par exemple pour effectuer des analyses de clients à des fins de marketing. Vous avez le droit de vous opposer au profilage dans le cas où il s'agirait d'un profilage à des fins de marketing.

## QUESTIONS CONCERNANT LE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Veillez contacter Solid Insurance aux coordonnées ci-dessous si vous avez des questions concernant le traitement des données personnelles:

### Délégué à la Protection des Données à Solid Insurance

Telephone: +46 (0)42-38 21 00  
Email: DPO@solidab.se  
Address: Solid Försäkring  
Boîte postale 22068  
SE-250 22 Helsingborg, Suède

Vous pouvez également contacter Datainspektionen (l'autorité suédoise d'inspection des données) pour toute réclamation.

Datainspektionen  
Boîte postale 8114  
SE-104 20 Stockholm, Suède

Pour plus d'informations sur le traitement des données personnelles par Solid Insurance, veuillez consulter le site Internet de Solid Insurance, [www.solidab.se](http://www.solidab.se)

## En cas de désaccord

Dans le cas où notre service ne répond pas à vos attentes, nous vous demandons de formuler une réclamation en nous contactant par téléphone ou par écrit. Nous accuserons réception de votre réclamation dans les plus brefs délais. Nous vous indiquerons comment nous allons la traiter et ce que vous devez faire. Nous vous tiendrons informés de l'avancement de cette procédure.

Si vous souhaitez présenter une réclamation, veuillez préalablement nous contacter par écrit à :  
[customer.relations.insurance@etraveligroup.com](mailto:customer.relations.insurance@etraveligroup.com)

### Si vous demeurez insatisfait, vous pouvez faire traiter votre réclamation par l'un des canaux suivant :

- l'Office National Suédois pour les Litiges de Consommation (ARN) (autorité gouvernementale qui instruit gratuitement les litiges de consommation). Adresse postale: Box 174, 103 23 Stockholm, Suède.
- Tribunaux – un litige d'assurance peut dans le plupart des cas être également tranché par les tribunaux de droit commun.

## Informations sur l'assureur

Solid Insurance (Solid Försäkringsaktiebolag)  
Adresse postale : Box 22068, 250 22 Helsingborg, Suède  
Adresse physique : Landskronavägen 23, 252 32 Helsingborg, Suède  
Service clients : +46 (0) 771 - 113 113  
E-mail : [kunder@solidab.se](mailto:kunder@solidab.se)  
Site Web : [www.solidab.com](http://www.solidab.com)  
N° d'immatriculation 516401-8482

Solid Insurance ne fournit pas de prestation de conseil sur les produits d'assurance qu'elle distribue.

Certains des collaborateurs de Solid Insurance intervenant dans la distribution d'assurances peuvent percevoir une rémunération variable en fonction du nombre d'assurances vendues.

SOLID Insurance est immatriculée auprès de l'Office Suédois d'Immatriculation des Sociétés et agit sous le contrôle de l'Autorité de Supervision Financière Suédoise. Adresse postale : Box 7821, 103 97 Stockholm, Suède. Téléphone: +46 (0)8-787 80 00, site internet : [www.fi.se](http://www.fi.se), email: [finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se). Numéro d'institution : 22090.

## Intégralité des termes de la police

Veillez consulter les Conditions Générales pour de plus amples renseignements et l'intégralité des clauses de la police.