



Assurance protection complète

L'assurance protection complète a été élaborée pour Vous rembourser tout montant qui Vous est facturé aux termes de Votre contrat de location de voiture pour la perte/le dommage d'un Véhicule de location, pour autant que Vous ayez payé la prime et que Vous vous soyez conformé aux modalités de la police d'assurance.

Document de police d'assurance

EEA VERSION 6.0 DÉCEMBRE 2020



BOOKING HOLDINGS
B K P a p o

Contacts et informations réglementaires

ASSUREUR

La présente police est établie par:

TravelJigsaw Insurance Limited
3rd Floor Development House
St Anne Street
Floriana, FRN 9010
Malte

Immatriculée au registre du commerce sous le numéro

C82173

TravelJigsaw Insurance Limited est autorisée par l'autorité des services financiers de Malte à exercer une activité d'assurance générale conformément à la loi sur les assurances de 1998 (« Insurance Business Act 1998 »).

Booking.com Transport Limited détient 100 % des actions de TravelJigsaw Insurance Limited et jouit par conséquent de 100 % des droits de vote.

Booking.com Transport Limited est constituée en Angleterre et au Pays de Galles (numéro : 05179829).

INTERMÉDIAIRE

TravelJigsaw Europe Limited est un intermédiaire d'assurance lié (IAL) et est le **Distributeur** de la présente **Police**

d'assurance pour et au nom de TravelJigsaw Insurance Limited.

TravelJigsaw Europe Limited est une société à responsabilité limitée immatriculée à Malte, au 3rd Floor Development House, St Anne Street, Floriana, Malte FRN 9010. La société est immatriculée sous le numéro C 91134.

Booking.com Transport Limited est une société à responsabilité limitée immatriculée en Angleterre et au pays de Galles (numéro : 05179829) dont le siège social est sis à 100 New Bridge Street, Londres, EC4V 6JA.

Booking.com Transport Limited agit à titre d'agent de l'**Assureur** lors du traitement de toute réclamation ou **Plainte** relative à cette **Police**. Booking.com Transport Limited agit au nom du **Distributeur** et de l'**Assureur** en collectant les **Primes d'assurance** que **Vous** versez.

Le **Distributeur** agit à titre d'agent de l'**Assureur** concernant la vente de cette **Police** et ne reçoit pas de paiement de **vos part** ; en revanche, il reçoit une commission de l'**Assureur** (c'est-à-dire un pourcentage sur le total des **Primes**).

L'**Assureur** accepte qu'**Il** est considéré avoir reçu toute **Prime** que **Vous** lui devez lorsque **Vous** avez payé la **Prime** à Booking.com Transport Limited et convient

que **Vous** ne serez pas considéré avoir reçu les montants qui **Vous** sont dus tant que **Vous** n'aurez pas effectivement reçu lesdits paiements de la part de Booking.com Transport Limited ou de l'un de ses Partenaires.

Formulation de votre Police d'assurance

Le présent document de **Police d'assurance** contient des informations importantes sur **l'Assurance** protection complète. Il est essentiel que **Vous** le lisiez pour comprendre comment fonctionne cette assurance et ce qu'elle couvre. Veuillez également lire les Conditions particulières de Votre **Police d'assurance** et le **Certificat d'assurance** (qui **Vous** ont été envoyés par courrier électronique au moment de l'achat de l'Assurance protection complète). Ces documents constituent ensemble la base de Votre **Contrat d'assurance**.

Toute personne qui souscrit cette Police le fait sur la base des informations générales limitées que **Nous** avons fournies. **Nous** ne fournissons pas de conseils personnels ou ne faisons pas de recommandations sur le caractère approprié de cette **Police d'assurance** pour **Vous/Votre** situation particulière.

Notre Assurance protection complète a été élaborée pour **Vous** rembourser des frais divers, y compris les coûts des dommages, que **Vous** payez aux termes de Votre contrat avec **l'Agence de location de voitures**, en cas d'**Incident** concernant Votre **Véhicule de location**. Prière de noter que la présente Police ne paiera pas les frais pour **Vous** - une fois que **Vous** les aurez payés intégralement, ils **Vous** seront remboursés intégralement.

Si **Vous** avez des questions, n'hésitez pas à **Nous** contacter à l'adresse claims@traveljigsaw.com.

Table des matières

Contacts et informations réglementaires	1
Formulation de votre Police d'assurance	2
Table des matières	3
Définitions des termes de la Police d'assurance	4
1. Police d'assurance	6
2. Juridiction compétente et législation	7
3. Éligibilité	8
4. Ce que couvre la présente Police d'assurance	9
5. Ce que ne couvre pas la Police d'assurance	10
6. Délai de réflexion et annulation	12
7. Comment déclarer un sinistre	14
8. Réclamations	15
9. Utilisation de Vos données personnelles	19

Définitions des termes de la Police d'assurance

Conducteur supplémentaire

Tout conducteur (autre que le **Conducteur principal**) mentionné dans le **Contrat de location de voiture**.

Loi applicable

Toutes les lois, réglementations, obligations légales et exigences en vigueur dans chaque pays dans lequel **Vous** êtes autorisé à conduire le **Véhicule de location** aux termes du **Contrat de location de voiture**.

Contrat de location de voiture

Le **Contrat de location de voiture** établi entre **Vous** et l'**Agence de location de voitures**, par l'intermédiaire de Booking.com Transport Limited ou de l'un de ses partenaires.

Agence de location de voitures

La société auprès de laquelle **Vous** avez convenu de louer le **Véhicule de location**.

Certificat d'assurance

Le document contenant le nom de l'**Assuré** et indiquant les détails de la couverture fournie par la présente **Police d'assurance**.

Réclamation

Une déclaration d'insatisfaction, écrite ou verbale, qui **Nous** est présentée par **Vous**

ou pour **Votre** compte. Cela exclut des simples demandes de renseignements ainsi que des demandes de clarification ou d'informations concernant **Votre Contrat d'assurance**.

Contrat d'assurance

Le contrat juridique établi entre **Vous** et **Nous** qui stipule le coût, les conditions de la **Police d'assurance**, les responsabilités de chaque partie et les conditions spécifiques de la couverture.

Distributeur

TravelJigsaw Europe Limited, la société qui offre et vend cette **Police**

Franchise

Le montant maximum indiqué qui peut **Vous** être facturé aux termes de la **Police d'assurance** de protection contre le vol et/ou de la garantie dommages collision au titre de **Votre Contrat de location de voiture**.

Incident

Un événement occasionnant le dommage du **Véhicule de location**, causé par le feu, le vandalisme, un accident de la route, un vol (ou une tentative de vol) se produisant pendant la durée de **Votre** location, dont

Vous êtes tenu responsable aux termes du **Contrat de location de voiture**.

Assureur

TravelJigsaw Insurance Limited.

Conducteur principal

La personne désignée dans le **Contrat de location de voiture** comme responsable du **Véhicule de location** tout au long de la durée de la location.

Durée de l'assurance

La durée indiquée dans **Votre** Certificat d'assurance.

Effets personnels

Tout bagage, sac ou objet similaire (y compris leur contenu) et toute chose (y compris les **Biens de valeur** et les passeports) se trouvant dans le **Véhicule de location**.

Voie publique

Une route ou voie principale, telle qu'une rue, un boulevard ou un parking, ouverte au public et utilisée pour les déplacements et le transport.

Police d'assurance

La partie du **Contrat d'assurance** établi entre **Vous** et **Nous** comprenant l'ensemble des conditions générales énoncées dans le présent document.

Conditions particulières de la Police d'assurance et Certificat d'assurance

Un résumé de la couverture fournie par la **Police d'assurance** y compris les détails des responsabilités de l'Assuré et la **Prime** payée (y compris toute taxe sur les **Primes d'assurance** applicable dans **Votre** pays de résidence).

Prime/Prime d'assurance

La somme que **Vous** payez pour le **Contrat d'assurance**.

Avis de confidentialité

L'**Avis de confidentialité** de Booking.com Transport Limited, incluant la politique de confidentialité des données de TravelJigsaw Insurance Limited et de TravelJigsaw Europe Limited, mis à jour périodiquement.

Véhicule de location

Le Véhicule mentionné dans **Votre Contrat de location de voiture**.

Biens de valeur

Les **Biens de valeur** y compris (sans toutefois s'y limiter) : bijoux, montres, téléphones, appareils photos, équipement informatique et espèces.

Nous/Notre/Nos

TravelJigsaw Insurance Limited et ses agents et fournisseurs agréés.

Vous/Votre/Vos/Assuré

La personne qui est nommée dans le **Certificat d'assurance** (qui doit être le **Conducteur principal** ou un **Conducteur supplémentaire**).

1. Police d'assurance

Le présent Document de **Police d'assurance**, accompagné des Conditions particulières de votre **Police d'assurance** et du **Certificat d'assurance**, constitue le **Contrat d'assurance** entre **Vous** (l'**Assuré**) et **Nous** (l'**Assureur**).

Ces documents énoncent:

- les conditions générales de Votre couverture ;
- ce que la **Police d'assurance** couvre et ne couvre pas ;
- la date d'entrée en vigueur de la couverture ;
- la **Prime** ;
- la(les) juridiction(s) de la **Loi applicable** ; et
- les conditions que **Vous** êtes tenu de respecter.

Vous pouvez annuler la présente assurance conformément aux dispositions de la section 6 si **Vous** considérez que la **Police d'assurance** n'est plus appropriée ou requise.

Veuillez lire tous les documents attentivement.

2. Juridiction compétente et législation

Sauf accord contraire de Votre part et de la **Nôtre**, la présente **Police d'assurance** sera régie et interprétée en vertu de la législation maltaise, qui a la compétence exclusive pour tout différend lié à la présente **Police d'assurance** survenant entre **Vous** et **Nous**.

Seuls **Vous** et **Nous** pouvons **Nous** prévaloir des modalités de la présente **Police d'assurance**. Aucune autre personne ne peut se prévaloir de ce droit. Si **Vous** ou **Nous** décidons de n'exercer aucun droit au titre de la présente **Police d'assurance**, cela n'affectera ni Votre capacité ni la **Nôtre** de s'en remettre à d'autres droits qui pourraient naître à l'avenir. Si une partie de la présente **Police d'assurance** est réputée légalement invalide, cela n'affecte pas la validité des autres parties de la **Police d'assurance**.

En tant que consommateur, **Vous** êtes également protégé par les lois en vigueur dans Votre pays de résidence, même si ces lois sont différentes des lois maltaises. Aucune disposition de la présente **Police d'assurance** ne **Vous** interdit d'invoquer les Lois applicables.

Si la présente **Police d'assurance** est disponible dans plusieurs langues, la version dans la langue que **Vous** avez choisie lors de **Votre** achat prévaudra sur les versions de la présente Police disponible dans d'autres langues.

Toute la correspondance que **Nous** **Vous** adresserons sera rédigée dans la langue que **Vous** avez choisie lors de l'achat de **Votre Police d'assurance**. **Nous** **Nous** réservons le droit de **Vous** demander l'autorisation de communiquer en anglais lors des périodes chargées afin de pouvoir **Vous** répondre plus rapidement.

3. Éligibilité

La présente Police d'assurance **Vous couvre**, ainsi que tout autre conducteur nommé dans le **Contrat de location de voiture**, sous réserve que:

- a. **Votre Police d'assurance** n'ait pas été annulée ; et
- b. le **Véhicule de location** ne soit pas un camping-car (toutes catégories), un Véhicule utilitaire, un motocycle ou un cyclomoteur ; et
- c. le **Véhicule de location** soit la voiture indiquée dans **Votre Contrat de location de voiture** ou une voiture de remplacement fournie par la même **Agence de location de voitures** à la suite d'un **Incident** ; et
- d. l'**Assuré** soit désigné comme **Conducteur principal** ou **Conducteur supplémentaire** dans ce **Contrat de location de voiture** ; et
- e. **Vous** soyez autorisé à louer et/ou conduire le **Véhicule de location** ; et
- f. l'**Assureur** ait reçu le montant total de la **Prime** (et dispose encore de ce montant) ;
- g. **Vous** ayez reçu les Conditions particulières de la police et le **Certificat d'assurance**.

Si **Vous** ne remplissez pas l'un de ces critères, n'hésitez pas à **Nous** contacter immédiatement, car cela pourrait signifier que **Votre Police d'assurance** n'est pas valide.

Prière de noter que: La présente **Police d'assurance** couvre uniquement les dommages dont **Vous** pouvez apporter la preuve qu'ils ont été causés pendant la **Durée de l'assurance**. L'extension de **Votre Contrat de location de voiture** ne donnera pas lieu à une extension de **Votre Police d'assurance**.

4. Ce que couvre la présente Police d'assurance

Sous réserve des modalités mentionnées dans les présentes, la présente Police d'assurance couvre:

- a. le montant de toute **Franchise** que **Vous** avez payée si **Votre Véhicule de location** est impliqué dans un **Incident** ;
- b. les frais découlant de l'**Incident** pour des dommages sur l'extérieur ou des pièces mécaniques du **Véhicule de location** qui ne sont pas pris en charge par l'assurance/la couverture incluse dans **Votre Contrat de location de voiture**, et notamment:
 - i. la carrosserie, le toit, le châssis ;
 - ii. le pare-brise, les fenêtres, les rétroviseurs, les serrures ;
 - iii. les roues, les pneus, les enjoliveurs, le moteur, l'embrayage, la batterie.
- c. les frais d'immobilisation (les frais que **Vous** avez payés à l'**Agence de location de voitures** pour compenser une perte de revenus pendant que le **Véhicule de location** était en réparation après un **Incident** et qu'il ne pouvait pas être loué) ;
- d. Les frais liés à un dépannage que **Vous** avez payés après la panne ou l'**Incident** ;
- e. Les frais liés à une seule utilisation de taxi nécessaire que **Vous** avez payés après la panne ou l'**Incident** ;
- f. les frais que **Vous** avez payés pour pouvoir entrer à nouveau dans le **Véhicule de location** après **Vous** être verrouillé à l'extérieur du Véhicule ou avoir perdu les clés ;
- g. le montant de la **Franchise** vol que **Vous** avez payé pour le sinistre que **Vous** avez déclaré au titre de la **Police d'assurance** de protection contre le vol du **Véhicule de location** ; et
- h. tous frais administratifs que **Vous** avez payés à l'**Agence de location de voitures** à la suite d'un **Incident**.

5. Ce que ne couvre pas la Police d'assurance

La présente **Police d'assurance** ne couvre pas :

- a. Les frais découlant d'**Incidents** survenus :
 - i. alors que **Vous** ne respectiez pas les modalités du **Contrat de location de voiture** y compris (sans toutefois s'y limiter) la conduite en état d'ivresse ou la conduite hors route ;
 - ii. infraction au code de la route ou aux lois locales applicables ;
 - iii. après avoir omis de mettre le frein à main lorsque le Véhicule est à l'arrêt ; et/ou
 - iv. lors de l'utilisation du **Véhicule de location** en dehors du territoire spécifié dans **Votre Contrat de location de voiture** ;
- b. les montants que **Vous** avez payés pour des travaux réalisés sur le **Véhicule de location** sans approbation préalable de l'**Agence de location de voitures** ;
- c. Les frais découlant d'**Incidents** que **Vous** n'avez pas signalés à la police (alors que **Votre Contrat de location de voiture** exige que **Vous** le fassiez) ;
- d. Les montants que **Vous** avez payés pour des services d'assistance routière ou de dépannage sans approbation préalable de l'**Agence de location de voitures** ;
- e. les frais de nettoyage ou pour les pertes ou dommages subis par toute partie de l'intérieur du **Véhicule de location**, y compris la plage arrière et la roue de rechange (à moins qu'ils ne résultent d'un **Incident**) ;
- f. les frais, dépenses ou coûts pour tout dommage/perte de sièges enfant, dispositifs GPS ou autres équipements en option inclus dans le **Contrat de location de voiture** ;
- g. les sinistres pour perte/dommage de tout Effet personnel ou Bien de valeur ;
- h. les sinistres liés à des blessures corporelles ;
- i. les sinistres liés à des dommages ou à des pertes subis par un Véhicule ou un bien tiers ou par une tierce personne ;
- j. toute autre dépense que **Vous** pourriez encourir, y compris (sans toutefois s'y limiter) les frais de transport ou d'hébergement ou toute autre dépense supplémentaire non couverte par les dispositions de la section 4 ;
- k. tous frais de justice, y compris les frais de recouvrement, les pénalités pour retard de paiement ou les dépenses connexes ;

- I. les frais de carburant, y compris (sans toutefois s'y limiter) les frais de ravitaillement ou d'erreurs de carburant ;
- m. toute perte de temps, de revenus, de bénéfices, de clientèle ou de transactions résultant de l'**Incident** à l'origine de **Votre** sinistre ;
- n. la valeur des jours prévus dans **Votre Contrat de location de voiture** où le Véhicule n'a pas été utilisé ;
- o. les sinistres que **Vous Nous** avez déclarés au-delà d'un délai de 3 mois suivant la date de fin indiquée dans les Conditions particulières de **Votre Police d'assurance** et le **Certificat d'assurance** ;
- p. Les sinistres découlant de tout **Incident** survenant en dehors de la **Durée de l'assurance**.

Les exclusions suivantes s'appliquent à l'ensemble de **Votre Police d'assurance** et **Nous** ne couvrons pas, ne dédommageons pas les sinistres et ne fournissons aucune prestation pour les sinistres résultant de ce qui suit :

- q. guerre, invasion, acte perpétré par un ennemi extérieur, hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), guerre civile, troubles civils, révolte, révolution, insurrection, force militaire, coup d'État, terrorisme ou armes de destruction massive ;
- r. toute épidémie ou pandémie ;
- s. non-respect de **Votre** part de toute suggestion ou recommandation émise par tout gouvernement ou toute autorité publique pendant la **Durée de l'assurance** ;
- t. ordre de tout représentant du gouvernement ou fonctionnaire des douanes ;
- u. rayonnement ionisant ou contamination radioactive provenant de combustible nucléaire ou de déchets nucléaires ou tout risque émanant d'équipements nucléaires ;
- v. toute variation des taux de change ;
- w. agissements illégaux ou dommages délibérés de **Votre** part causés au **Véhicule de location** ;
- x. tout dommage couvert par **Votre Contrat de location de voiture** ;
- y. tout **Incident** ou dommage découlant de **Votre** consommation d'alcool ou de drogues ;
- z. l'utilisation du **Véhicule de location** en infraction à toute **Loi applicable** ou exigence équivalente et/ou au **Contrat de location de voiture** ;
- aa. **Votre** manquement à respecter toute **Loi applicable** ou exigence équivalente dans le cadre de laquelle le **Contrat de location de voiture** a été conclu ;
- bb. tout **Incident** survenu si le **Véhicule de location** circule en dehors de la **Voie publique** ; s'il est utilisé dans une course ou un autre événement sportif ; ou s'il est utilisé pour tracter une caravane ou un autre véhicule ;

- cc. **Votre** conduite d'un **Véhicule de location** non mentionné dans le **Contrat de location de voiture** ; ou
- dd. tout défaut ou dommage existant lorsque **Vous** prenez possession de **Votre Véhicule de location**. **Vous** êtes exclusivement responsable de vérifier le **Véhicule de location** lorsque **Vous** en prenez possession et de prévenir l'**Agence de location de voitures** de tous les défauts et/ou dommages préexistants avant que **Vous** ne conduisez le **Véhicule de location** ;
- ee. dommages occasionnés intentionnellement ou par l'exposition intentionnelle à un danger ;
- ff. fraude (par exemple, fausse déclaration de sinistre) ; ou
- gg. situation **Nous** exposant à une sanction, une interdiction ou une restriction aux termes des résolutions des Nations unies ou aux termes des sanctions, lois ou réglementations économiques/commerciales de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

6. Délai de réflexion et annulation

Vous avez le droit de changer d'avis (et d'annuler la présente **Police d'assurance**) dans un délai de 14 jours à partir de la date où **Vous** recevez **Votre Certificat d'assurance**.

Pendant ce délai de 14 jours :

- a. Si **Vous** annulez la **Police d'assurance** avant la prise d'effet de **Votre Contrat de location de voiture**, **Vous** serez intégralement remboursé de **Votre** paiement ;
- b. Si **Vous** annulez la **Police d'assurance** à la date de prise d'effet de **Votre Contrat de location de voiture** ou ultérieurement, **Nous** **Vous** rembourserons le prix de chaque jour civil où le Véhicule n'a pas été utilisé, en fonction du coût journalier de la **Prime d'assurance**.

Au-delà de ce délai de 14 jours :

- a. Si **Vous** annulez la **Police d'assurance** avant la prise d'effet de **Votre Contrat de location de voiture**, **Vous** serez intégralement remboursé de **Votre** paiement ;
- b. **Vous** n'aurez pas la possibilité d'annuler la **Police d'assurance** le jour de la prise d'effet de **Votre Contrat de location de voiture** ou ultérieurement.

6.1 Comment annuler la présente Police d'assurance ?

Veuillez envoyer un courrier électronique à customerservice@traveljigsaw.com et **Nous** l'annulerons conformément aux dispositions indiquées ci-dessus.

6.2 Notre droit d'annulation

Si **Vous** ne satisfaites pas aux conditions générales de la présente **Police d'assurance** à quelque égard que ce soit, **Nous** sommes en droit d'annuler la présente **Police d'assurance** en **Vous** envoyant un préavis d'au moins 14 jours par courrier électronique.

Si **Nous** annulons **Votre** location de voiture, **Nous** annulerons également **Votre Police d'assurance** avec effet immédiat. Si **Nous** exercez **Notre** droit d'annuler la **Police d'assurance** (sauf en cas de fraude, comme expliqué ci-dessous), **Nous Vous** rembourserons le prix de chaque jour civil où le Véhicule n'a pas été utilisé, en fonction du coût journalier de la **Prime**.

Nous Nous réservons le droit d'annuler la présente **Police d'assurance** avec effet immédiat en **Vous** adressant une notification, et sans remboursement si **Vous** effectuez ou tentez d'effectuer une fausse déclaration de sinistre au titre de **Votre Police d'assurance** ou si **Vous** manquez de respect envers **Notre** personnel ou si **Vous** le menacez.

Le **Contrat de location de voiture** est un contrat distinct de la présente **Police d'assurance**. L'annulation de la présente **Police d'assurance** n'annule pas le **Contrat de location de voiture** et **Nous** ne **Vous** rembourserons pas automatiquement le coût de **Votre** location de voiture si **Vous** annulez la présente Police.

7. Comment déclarer un sinistre

Au plus tard dans les 3 mois suivant la date de fin indiquée dans les Conditions particulières de **Votre Police d'assurance** et le **Certificat d'assurance**, **Vous** devez **Vous** connecter sur insurance-traveljigsaw.com/CustomerService.do où **Vous** pourrez déclarer **Votre** sinistre en ligne et joindre une copie de **Vos** documents (**Vous** aurez besoin de fournir **Votre** adresse électronique et **Votre** numéro de référence). Il est de **Votre** responsabilité de fournir tous les documents que **Nous** demandons.

Si **Vous** ne disposez pas des documents demandés, **Vous** serez tout de même tenu de **Nous** informer de **Votre** sinistre dans les 3 mois suivant la date de fin indiquée dans les Conditions particulières de **Votre Police d'assurance** et le **Certificat d'assurance**.

Vous devez fournir les éléments suivants pour appuyer Votre déclaration de sinistre :

- a. **Votre Contrat de location de voiture** signé (si **Vous** ne l'avez pas, **Vous** devez en demander une copie à l'Agence de location) ;
- b. la confirmation par **l'Agence de location de voitures** de l'état du **Véhicule de location** lorsque **Vous** en avez pris possession ;
- c. une preuve fournie par **l'Agence de location de voitures** de tous les frais facturés ;
- d. **Votre** facture finale ;
- e. un justificatif de paiement (par exemple, reçus ou relevés bancaires) ;
- f. les détails de toute autre assurance que **Vous** pouvez avoir souscrite, susceptible de couvrir le même sinistre ;
- g. un compte-rendu détaillé des circonstances de l'**Incident** (y compris des preuves photographiques ou vidéo si **Vous** en avez) ; et
- h. un rapport de police écrit (si cela est exigé par **Votre Contrat de location de voiture**).

Vous devrez également fournir des factures de réparation si **Nous** **Vous** les demandons. Si **Votre Véhicule de location** a été volé, **Nous** pourrions avoir besoin que **l'Agence de location de voitures** **Nous** confirme s'il a été retrouvé ou non.

Si un tiers est impliqué dans un **Incident**, **Nous** avons besoin de la confirmation de **l'Agence de location de voitures** indiquant que la responsabilité de l'**Incident** a été déterminée (et que tous les dossiers judiciaires sont clos) avant de pouvoir traiter **Votre** déclaration de sinistre ; ces cas peuvent prendre plus de temps que ceux n'impliquant pas de tiers.

Nous Nous efforcerons de régler **Votre** sinistre dès que possible une fois que **Nous** aurons reçu les documents et informations nécessaires de la part de toutes les parties concernées. **Nous Vous** tiendrons informé régulièrement de l'avancement de **Votre** dossier. Pour toute demande relative à un sinistre ou tout besoin d'assistance, veuillez **Nous** envoyer un courrier électronique à l'adresse : claims@traveljigsaw.com

8. Réclamations

Nous Nous engageons à **Vous** fournir un niveau exceptionnel de prestation et de service client.

Si **Vous** avez une **Réclamation** concernant la présente **Police d'assurance**, veuillez **Nous** en informer afin que **Nous** essayions de la régler en **Nous** envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante insurancecomplaints@traveljigsaw.com

Nous traiterons gratuitement **Votre Réclamation** dès que possible et **Nous** essaierons de trouver une solution qui convienne aux deux parties. **Nous** mettrons tout en œuvre pour **Vous** répondre dans un délai de 15 jours et **Nous Vous** informerons si **Nous** pensons que ce délai sera plus long.

Si **Nous** ne sommes pas en mesure de trouver une solution ou si **Vous** n'êtes pas satisfait de ce que **Nous Vous** proposons, **Vous** avez le droit d'en référer à :

Head of Compliance
TravelJigsaw Insurance Limited
3rd Floor Development House
St Anne Street
Floriana, FRN 9010
Malte

Si Vous n'êtes toujours pas satisfait, Vous pouvez adresser Votre Réclamation relative à l'assurance à :

Office of the Arbiter for Financial Services (Malta)
First Floor, St Calcedonius Square Floriana

FRN1530 Malta.

Email: complaint.info@financialarbiter.org.mt

Téléphone: +356 21249245.

Vous avez également le droit de faire une Réclamation concernant la présente Police d'assurance à :

UK Financial Ombudsman Service,
Exchange Tower,
E14 9SR London.

Email: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Téléphone: +44 20 7964 1000

Vous pouvez également engager des poursuites judiciaires ou adresser **Votre Réclamation** à l'organisme de réglementation concerné, en fonction de **Votre** pays de résidence :

PAYS DE RÉSIDENCE	ORGANISME DE RÉGLEMENTATION	LIEN
Autriche	Financial Market Authority, Consumer Information & Complaints	fma.gv.at/en/complaints-and-points-of-contact
Belgique	Financial Services and Markets Authority	fsma.be/en/insurance-0
	Insurance Ombudsman	ombudsman.as/fr
Bulgarie	Financial Supervision Commission	fsc.bg/en/for-the-consumers/complaints
Croatie	Insurance Ombudsman	huo.hr/eng/activities/111
Chypre	Financial Ombudsman	financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/index_en/index_en?OpenDocument
République tchèque	Czech National Bank	cnb.cz/en/public/contacts/electronic-form/index.html
Danemark	Insurance Complaints Board	ankeforsikring.dk/Sider/default.aspx

Estonie	Consumer Protection and Technical Regulatory Authority	ttja.ee/en
Finlande	Financial Ombudsman Bureau	fine.fi/en/frontpage.html
	Consumer Disputes Board	kuluttajariita.fi/en/index/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiat/vakuutuksenjapankit.html
France	La Médiation de l'Assurance	mediation-assurance.org
Allemagne	Federal Financial Supervisory Authority	bafin.de/EN/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/beschwerdenansprechpartner_node_en.html
Grèce	Hellenic Consumers Ombudsman	synigoroskatanaloti.gr/index_stk_en.html
	Bank of Greece	nbg.gr/en/contact/comments-complaints
Hongrie	Financial Arbitration Board	mnb.hu/en/hungarian-financial-arbitration-board
Islande	Financial Supervisory Authority, Insurance Complaints Committee	en.fme.is/supervision/consumer-affairs/the-insurance-complaints-committee
Irlande	Financial Services and Pensions Ombudsman	fspo.ie
Italie	Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni	ivass.it/consumatori/reclami/index.html?com.dotmarketing.htmlpage.language=3
	Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato	en.agcm.it/en/scope-of-activity/consumer-protection/how-to-report-a-complaint
Lettonie	Ombudsman of the Latvian Association of Insurers	laa.lv/about-us/contacts
	Consumer Rights Protection Centre	ptac.gov.lv/en/content/about-crpc
	Financial and Capital Market Commission	fktk.lv/en/about-us/
Liechtenstein	Financial Market Authority	fma-li.li/en/client-protection/complaints.html

Lituanie	Bank of Lithuania, Supervision Service	lb.lt/en/sfi-disputes-between-consumers-and-financial-market-participants
Luxembourg	Consumers' Union	ulc.lu/fr/Organes/Detail.asp?T=2&D=desc&ID=6
	Insurance Supervisory Authority	caa.lu/fr/contact
	Insurance Companies Association	aca.lu/fr/contact
Pays-Bas	Complaints Institute for Financial Services	kifid.nl/
Norvège	Complaints Board	finkn.no/English
Pologne	Financial Ombudsman	rf.gov.pl/
Portugal	Authority for the Supervision of Insurance and Pension Funds	ASF.COM.PT/NR/EXERES/13B65CA1-8FD9-474A-A09E-B13074174C37.HTM
Roumanie	Financial Supervisory Authority	asfromania.ro/index.php/en/consumers/petitions-consumers-guide
	National Authority for Consumer Protection	anpc.ro/categorie/5/contact
Slovaquie	National Bank of Slovakia, Department for the Protection of Financial Consumers	nbs.sk/en/consumer/about-us/how-to-file-a-complaint
Slovénie	Mediation Centre of the Slovenian Insurance Association	zav-zdruzenje.si/en/adr-alternative-consumer-dispute-resolution/
Espagne	Directorate General of Insurance	dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/ProteccionAsegurado/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx
	Insurance Ombudsman	da-defensor.org/
Suède	National Board for Consumer Complaints	arn.se/

9. Utilisation de Vos données personnelles

Nous accordons la plus grande importance à ce que les informations **Vous** concernant soient en sécurité et restent confidentielles.

Veuillez lire **Notre Avis de confidentialité** disponible sur insurance-traveljigsaw.com/PrivacyPolicy.do. Cet avis définit la façon dont **Nous** utilisons les informations **Vous** concernant aux fins de **Vous** fournir la présente **Police d'assurance** et **Nous** permet également d'identifier et de prévenir la fraude, le blanchiment d'argent ou toute autre activité similaire.

9.1 Informations personnelles

En achetant **Nos** produits et **Nos** services, **Vous Nous** autorisez à :

- a. divulguer et utiliser des informations **Vous** concernant et concernant **Votre** couverture d'assurance aux sociétés du groupe Booking Holdings Inc. ainsi qu'à ses agents et prestataires de services afin de gérer et de fournir le service de **Votre** couverture d'assurance, de percevoir les paiements, de prévenir la fraude et à d'autres fins prévues par la **Loi applicable** ;
- b. surveiller et/ou enregistrer **Vos** appels téléphoniques avec **Nous** concernant la présente **Police d'assurance**, à des fins de sécurité et de formation et afin de garantir un niveau constant de service et de gestion de compte ; et
- c. mettre en œuvre l'ensemble des dispositions susmentionnées au sein et à l'extérieur du Royaume-Uni et de l'Union européenne. Cela comprend le traitement des informations **Vous** concernant dans d'autres pays dans lesquels les lois de protection des données ne sont pas aussi complètes que dans l'Union européenne. Toutefois, **Nous** avons pris les mesures nécessaires pour garantir le même niveau (ou équivalent) de protection des informations **Vous** concernant dans des pays hors Union européenne.