



Questions fréquemment posées et réponses relatives au régime d'assurance collective SA-Kiwi-com

1. Comment puis-je souscrire une assurance ?

Vous pouvez souscrire une assurance sur la base d'un contrat d'assurance collective conclu entre INTER PARTNER ASSISTANCE, s.a, membre du groupe AXA, dont le siège social est sis Boulevard du Régent 7, B-1000 Bruxelles, Belgique, société immatriculée au Registre du commerce tenu par le Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles sous le numéro 0415591055, agissant par l'intermédiaire d'INTER PARTNER ASSISTANCE, unité organisationnelle, dont le siège social est sis Hvězdova 1689/2a, CZ-140 62 PRAGUE 4, République tchèque, N° d'identification de la société : 282 25 619, immatriculée au Registre de commerce tenu par le Tribunal municipal de Prague sous le numéro de dossier A 59647 (ci-après, l'« Assureur ») et Kiwi.com s.a.r.l, dont le siège social est sis Rohanské nábřeží 678/25, CZ-186 00 Prague 8 - Karlín, numéro d'identification de la société : 29352886 (ci-après, le « preneur d'assurance »). Vous avez le droit de décider librement si vous souhaitez souscrire ou non une assurance dans le cadre de l'achat du service fourni par le preneur d'assurance.

Aux fins du présent document, l'assurance est une assurance voyage au sens des Conditions générales du contrat d'assurance voyage VPPCPSA-Kiwi.com du 15 juillet 2023 et, en fonction des risques sélectionnés dans les Conditions particulières du contrat d'assurance frais médicaux SPPPLVSA-Kiwi.com du 15 juillet 2023, les conditions particulières du contrat d'assurance responsabilité civile SPPOSA-Kiwi.com du 15 juillet 2023 et/ou les conditions particulières du contrat d'assurance annulation de voyage SPPSCSA-Kiwi.com du 15 juillet 2023 (ci-après, les « Conditions générales »).

2. Quels sont mes droits dans le cadre d'une assurance de groupe ?

En cas de sinistre, vous avez le droit à bénéficier de prestations d'assurance ou d'assistance dans la mesure convenue conformément au programme d'assurance et aux conditions générales que vous avez choisies. En outre, vous avez le droit de résilier l'assurance selon les modalités prévues dans les conditions générales, qui sont décrites plus en détail au point 4 du présent document. Par souci d'exhaustivité, nous déclarons que lorsque vous contractez une assurance, vous avez droit à toutes les informations nécessaires concernant l'assurance. Ces informations figurent dans les conditions générales, le document d'information sur l'assurance (DII), les informations destinées aux candidats à l'assurance et la note d'information sur le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de la souscription de l'assurance.

3. Quand et à qui dois-je payer la prime d'assurance ?

La prime d'assurance est payée au preneur d'assurance au moment de la souscription de l'assurance, en même temps que le prix du service.

4. Comment puis-je résilier un contrat d'assurance ?

L'assurance prend fin à l'expiration de la période couverte par accord écrit entre vous et l'assureur, par résiliation du contrat d'assurance, par rétractation du contrat d'assurance et selon d'autres modalités spécifiées dans la loi n° 89/2012 du recueil, Code civil, telle que modifiée.

Résiliation de l'assurance : Vous pouvez résilier l'assurance avec :

- a) un préavis de 8 jours dans un délai de 2 mois à compter de la date de souscription de l'assurance ou
- b) 1 mois de préavis dans les 3 mois suivant la date de notification du sinistre.

En cas de résiliation de l'assurance par préavis, l'assurance expire à la date d'expiration du délai de préavis et l'assureur a droit à la prime d'assurance jusqu'à la date de résiliation de l'assurance.

Si vous souhaitez résilier l'assurance, veuillez vous connecter à « *Gérer ma réservation* » sur le site Web www.kiwi.com et cocher « Je résilie avec un préavis de 8 jours » ou « Je résilie avec un préavis de 1 mois » dans la section « Assurance ». Cela entraînera la résiliation de votre assurance pour l'une des raisons mentionnées ci-dessus si les conditions de résiliation de l'assurance sont remplies.

Rétractation du contrat d'assurance : Vous pouvez vous rétracter du contrat d'assurance dans un délai de 14 jours à compter de la date de souscription de l'assurance, à condition que l'assurance ait été souscrite par le biais d'un moyen de communication à distance (par exemple Internet). En cas de rétractation du contrat d'assurance, la prime payée sera remboursée sans délai inutile, au plus tard trente jours après la date de rétractation ; l'assureur a le droit de déduire le montant de la prestation qu'il vous a fournie, le cas échéant. Toutefois, si une prestation d'assurance a été fournie au-delà de la prime payée, vous êtes tenu de restituer à l'assureur le montant de la prestation fournie qui dépasse la prime payée.

Si vous souhaitez vous rétracter du contrat d'assurance, veuillez vous connecter au site web www.kiwi.com dans « *Gérer ma réservation* » et cochez « Je me rétracte » dans la section « *Assurance* ». Cela entraînera la résiliation de votre contrat d'assurance par rétractation.

5. À qui puis-je demander des prestations d'assurance ou des services d'assistance ?

En cas de sinistre, vous pouvez contacter l'expert en sinistres avec votre demande de prestations d'assurance ou de services d'assistance, ainsi que le numéro de téléphone de l'expert en sinistres +420 292 292 228 et l'adresse électronique de l'expert en sinistres info@axa-assistance.cz.

6. Jusqu'à quand puis-je faire une demande de prestation d'assurance ?

Vous pouvez déposer votre demande de prestation d'assurance auprès de l'expert en sinistres ou de l'assureur dans un délai de 4 ans à compter de la date du sinistre.