

**Compagnie :** Société Anonyme au capital de 4.794.128 € dont le siège social est au 120 -122 rue Réaumur, PARIS CEDEX 02 - Entreprise immatriculée en France et régie par le Code des assurances – Numéro d’agrément : 4020259 – SIRET n°562 117 085 00083 – SIREN n°562 117 085 – RCS Paris – APE 6512Z

Product : Koala Vol Perturbé

Ce document d’information présente un résumé des principales garanties et exclusions du contrat. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l’information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

## De quel type d’assurance s’agit-il ?

Ce produit d’assurance est un contrat temporaire qui propose pour tout vol réservé auprès de ASL Airlines, et selon la formule souscrite, des garanties destinées à compenser l’annulation et/ou le retard de vol à l’arrivée. Il couvre soit un vol aller, soit un vol retour, soit un trajet composé du vol aller et du vol retour (référéncé par des numéros de vol s uniques), et se matérialise par une indemnisation pécuniaire.



### Qu’est-ce qui est assuré ?

Le Retard de vol à l’arrivée selon la durée du retard sous forme du versement d’une indemnité forfaitaire et non cumulative:



Retard supérieur à 3 heures:  
250 € TTC pour les vols court-courriers (jusqu’à 1.500 km de vol à vol d’oiseau),  
400 € TTC pour les autres vols

Le retard d’un vol à l’arrivée est défini comme le delta entre l’heure d’arrivée initialement prévue telle qu’indiquée sur le billet d’avion et l’heure d’arrivée effective à la porte de débarquement de l’aéroport d’arrivée.



L’annulation du vol moins de 14 jours avant le départ à l’initiative de la compagnie aérienne sous forme du versement d’une indemnité forfaitaire de 250 € TTC

Pour plus d’information vous pouvez vous reporter à vos Conditions Particulières.

Les indemnisations ci-dessus ne se cumulent pas.



### Qu’est-ce qui n’est pas assuré ?



Les vols non commerciaux



Les retards au départ du vol (seul le retard à l’arrivée sera pris en compte)



Les vols n’ayant pas été réservés par l’intermédiaire de ASL Airlines



Annulation du vol en raison d’une surréservation qui empêche l’assuré d’embarquer sur le vol qu’il avait réservé.



La non présentation au vol de l’assuré ou l’arrivée tardive à la porte d’embarquement si l’heure limite d’enregistrement est dépassée.



Refus du personnel ou des autorités aéroportuaires d’autoriser l’assuré à embarquer sur le vol ou refus de l’assuré d’embarquer sur une autre compagnie aérienne sans frais supplémentaires.



### Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

#### PRINCIPALES EXCLUSIONS :

Les événements suivants ne donneront lieu à aucune indemnisation:



Les dommages résultant de la guerre étrangère, de la guerre civile, pour autant que ce ne soit pas contraire au droit français.



Les dommages ou aggravation des dommages causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l’atome ou par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par toute autre source de rayonnements ionisants et qui engagent la responsabilité exclusive d’un exploitant d’installation nucléaire.



Les événements susceptibles de perturber le trafic aérien à la date du voyage lors de l’adhésion au contrat au 8ème jour de l’évènement (grève\*, manifestation publique, événement météorologique\*) sachant que les 7 premiers jours seront pris en charge,



Les dommages résultant d’une déclaration d’une situation d’urgence sanitaire, dont une pandémie ou épidémie, incluant notamment le coronavirus (covid-19) et/ou du syndrome respiratoire aigu sévère coronavirus 2 (sars-cov-2), et/ou de toute mutation ou variation de ceux-ci.

#### PRINCIPALES RESTRICTIONS :



La souscription au contrat doit s’effectuer au moins 3 jours avant la date de départ du vol.



## Où suis-je couvert ?

Couverture mondiale (vols au départ et à l'arrivée de n'importe quel aéroport dans le monde).



## Quelles sont mes obligations ?

**Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie :**

**A la souscription du contrat:**

- Déclarer le risque à assurer en toute bonne foi afin de permettre à l'assureur d'apprécier les risques qu'il prend en charge,
- Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée lors de la souscription au contrat.

**En cours de contrat:**

- Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge ou d'en créer de nouveaux.

**En cas de sinistre :**

- Informer l'assureur en cas de souscription de garanties auprès d'autres assureurs pour les mêmes risques, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre du sinistre.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

La cotisation unique est payable lors de la souscription au contrat.

Le règlement est effectué par carte bancaire ou tout autre moyen de paiement électronique proposé lors de l'achat du billet d'avion ou de la souscription.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Le contrat est conclu et prend effet à la date de la souscription par l'assuré sous réserve du paiement de la cotisation et se termine à la date de cessation de la dernière garantie souscrite applicable.

La garantie Retard de vol à l'arrivée prend effet à la date et l'heure d'arrivée indiquées sur le billet d'avion et expire à la date et l'heure d'arrivée effective à la porte de débarquement de l'aéroport d'arrivée de l'avion référencé lors de la souscription.

La garantie Annulation de vol prend effet, quant à elle, 3 jours à compter du paiement de la cotisation et expire au départ effectif de l'avion référencé lors de la souscription.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

Si vous êtes déjà bénéficiaire d'une couverture pour l'un des risques entrant dans le champ d'application de la présente police ou si la police d'assurance a été souscrite pour une période supérieure à un mois et conclue au moyen d'une transaction à distance, il est possible de résilier la police dans un délai de 30 jours à compter de sa conclusion.

Autres modes de résiliation de l'assurance :

- par le non-paiement de la prime d'assurance,
- par retrait,
- par accord,
- autres méthodes spécifiées dans les conditions d'assurance ou prévues par la loi,
- jusqu'au moment du départ si vous avez annulé votre billet.

Les conditions exactes des services de résiliation et de règlement sont décrites dans les conditions d'assurance.

# Fiche d'information et de conseil

## Contrat Koala Vol Perturbé

### Votre contrat

L'assurance Koala Vol Perturbé est issue de la police d'assurance collective souscrite par :

#### L'assureur/ nous : Wakam

Société Anonyme au capital de 4,794,128 € dont le siège social est au 120-122 rue Réaumur, TSA 60235 75083 PARIS CEDEX 02, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 562 117 085, entreprise régie par le Code des Assurances, soumise, dans le cadre de son activité, au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) dont le siège est situé 4 Place de Budapest 75436 Paris Cedex 9, parfois désigné par « Nous » dans le présent contrat.

ET

#### Souscripteur

ASL Airlines, société dont le siège social est situé à Cargo 9 - Bâtiment Le Séquoia - 15 rue du Haut de Laval 93290 Tremblay - France, immatriculée sous le numéro 344 461 546.

ET

#### Le Courtier Gestionnaire : GOLAO SAS

Société agissant sous la marque Koala, 9 allée des marquises, 67000 Strasbourg, Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Strasbourg sous le numéro 843042433 et inscrite à l'ORIAS sous le numéro 19001275.

Soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest 75436 Paris Cedex 09

Incluant :

#### L'assuré / Vous

La personne adulte ou représentant légal voyageant sur le vol assuré tel que désigné dans le certificat d'assurance, à condition que sa résidence fiscale et légale soit située en Europe.

## Préambule

Vous venez d'acheter un ou plusieurs billets d'avion auprès **ASL Airlines**, et vous souhaitez vous **prémunir contre le risque de retard de plus de 3 heures ou d'annulation du fait des compagnies aériennes**.

Compte tenu des informations que vous nous avez communiquées concernant vos souhaits en matière d'assurance, nous pensons que l'assurance Koala Vol Perturbé est une solution adaptée à vos besoins.



Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le présent contrat pour le même événement. Si tel est le cas, vous avez l'obligation de le déclarer à l'assureur\*.

Si vous avez signé ou adhéré à deux contrats d'assurance couvrant le même risque pour le même événement, vous aurez la possibilité de demander l'indemnisation de votre préjudice en vous adressant à l'assureur de votre choix.

## Article 1 - Couverture

La description complète de l'assurance Koala Vol Perturbé et de ses exclusions figure dans la notice d'information ci-jointe, que nous vous demandons de lire attentivement avant de prendre la décision d'adhérer ou non à l'assurance.

### Tableau de couverture

| Événements couverts   | Plafond de couverture  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Retard à l'arrivée de l'avion de plus de 3 heures (à partir de l'heure d'arrivée à la porte d'embarquement mentionnée sur le billet).</li><li>Annulation du vol moins de 14 jours avant le départ</li></ul> | 250 € TTC pour les vols court-courriers (jusqu'à 1.500 km de vol à vol d'oiseau)<br>400 € TTC pour les autres vols |

## Article 2 - Exclusions

Nous n'assurons jamais les conséquences des circonstances et événements suivants :

- × | Les dommages résultant de la guerre étrangère, de la guerre civile, pour autant que ce ne soit pas contraire au droit français.
- × | Les dommages ou aggravation des dommages causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ou par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par toute autre source de rayonnements ionisants et qui engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire.
- × | Les événements susceptibles de perturber le trafic aérien à la date du voyage lors de l'adhésion au contrat au 8ème jour de l'évènement (grève\*, manifestation publique, événement météorologique\*) sachant que les 7 premiers jours seront pris en charge,
- × | Les dommages résultant d'une déclaration d'une situation d'urgence sanitaire, dont une pandémie ou épidémie, incluant notamment le coronavirus (covid-19) et/ou du syndrome respiratoire aigu sévère coronavirus 2 (sars-cov-2), et/ou de toute



mutation ou variation de ceux-ci.

- × | Annulation du vol en raison d'une surréservation qui empêche l'assuré d'embarquer sur le vol qu'il avait réservé.
- × | La non présentation au vol de l'assuré ou l'arrivée tardive à la porte d'embarquement si l'heure limite d'enregistrement est dépassée.
- × | Refus du personnel ou des autorités aéroportuaires d'autoriser l'assuré à embarquer sur le vol ou refus de l'assuré d'embarquer sur une autre compagnie aérienne sans frais supplémentaires.

## Article 3 - Durée

Le contrat prend fin à l'arrivée effective à la porte d'atterrissage de la destination finale de l'avion référencé par le numéro de vol mentionné lors de la souscription. Le contrat prend également fin en cas d'annulation du vol pour quelque raison que ce soit.

## Article 4 - Cotisation

Le montant de votre cotisation\* est mentionné sur votre Certificat d'adhésion.

La prime d'assurance est payée intégralement par la personne assurée au Souscripteur en même temps que la réservation du billet assuré.

## Article 5 - Renonciation à l'adhésion

Vous pouvez renoncer à votre adhésion, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités, **dans un délai de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la date de réception de vos documents contractuels** en envoyant un courriel à [contact@hikoala.co](mailto:contact@hikoala.co) ou une lettre recommandée à GOLAO, 51 rue Lepic 75018 Paris - France.

*Modèle de lettre de renonciation :*

*"Monsieur le Directeur Général,*

*Souhaitant bénéficier de la faculté de renoncer à mon n° d'adhésion (**numéro d'adhésion**) au contrat d'assurance Koala Vol Perturbé en date du (**date d'acceptation**), je vous prie de bien vouloir me rembourser l'intégralité de la somme débitée sur mon compte n° (**IBAN et SWIFT**) de (**cotisation**), dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la présente lettre.*

*Nom, date et signature".*

Koala, pour le compte de l'assureur, **vous remboursera alors la prime d'assurance payée au moment de votre affiliation** dans un délai maximum de 30 jours calendaires.

Toutefois, si vous demandez à bénéficier de la couverture, pendant le délai de renonciation, dans les conditions prévues au contrat, vous ne pouvez plus exercer votre droit de renonciation, la présente déclaration valant accord à l'exécution de la police.

## Article 6 - Réclamations

En cas de difficultés liées à la gestion de son adhésion, de sa cotisation ou d'un Sinistre, l'Assuré peut adresser sa réclamation au Service Sinistres de l'Intermédiaire d'assurance, qui peut être contacté comme suit :



# Koala



- Email: [complaint@hikoala.co](mailto:complaint@hikoala.co)
- Adresse postale: KOALA Service Réclamations 51 rue Lepic 75018 Paris - France

Le service des réclamations de l'intermédiaire d'assurance s'engage à accuser réception de la réclamation **dans les 5 jours ouvrables** suivant sa date de réception (même 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 dans un délai maximum de 15 jours ouvrables suivant sa date de réception.

## Article 7 - Droit applicable

La langue utilisée dans le contrat est le français.

Les relations pré-contractuelles et le contrat sont régis par le droit français. Tout litige résultant de l'exécution ou de l'interprétation du contrat sera soumis à la compétence des tribunaux français.

# Notice d'information

## Contrat Koala Vol Perturbé

Votre contrat d'assurance Koala Vol Perturbé se compose :

- Des présentes Conditions Générales,
- Du Contrat d'adhésion qui vous sont remises lors de votre souscription et,
- Des éventuelles annexes et/ou avenants.

Ces Conditions Générales sont établies conformément à l'article L.112-2 du Code des assurances.

Elles décrivent les garanties, les exclusions et les obligations de l'Assuré\* au titre du contrat d'assurance entre :

### **L'assureur/ nous : Wakam**

Société Anonyme au capital de 4,794,128 € dont le siège social est au 120-122 rue Réaumur, TSA 60235 75083 PARIS CEDEX 02, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 562 117 085, entreprise régie par le Code des Assurances, soumise, dans le cadre de son activité, au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) dont le siège est situé 4 Place de Budapest 75436 Paris Cedex 9, parfois désigné par « Nous » dans le présent contrat.

ET

### **Souscripteur**

ASL Airlines, société dont le siège social est situé à Cargo 9 - Bâtiment Le Séquoia - 15 rue du Haut de Laval 93290 Tremblay - France, immatriculée sous le numéro 344 461 546.

ET

### **Le Courtier Gestionnaire : GOLAO SAS**

Société agissant sous la marque Koala, 9 allée des marquises, 67000 Strasbourg, Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Strasbourg sous le numéro 843042433 et inscrite à l'ORIAS sous le numéro 19001275.

Soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest 75436 Paris Cedex 09

Incluant :

### **L'assuré / Vous**

La personne adulte ou représentant légal voyageant sur le vol assuré tel que désigné dans le certificat d'assurance, à condition que sa résidence fiscale et légale soit située en Europe.

### **Informations générales**

Le contrat Koala Vol Perturbé est proposé par SOUSCRIPTEUR. Au titre de son activité, SOUSCRIPTEUR ne perçoit pas de commission incluse dans la cotisation d'assurance.

Le Souscripteur peut désigner l'Assuré\* ainsi qu'un maximum de 10 voyageurs supplémentaires.



En souscrivant au contrat d'Assurance Koala Vol Perturbé, l'Assuré accepte que l'ensemble des documents contractuels lui soit adressé de manière dématérialisée, par e-mail en format PDF.

## Article 1 - Objet du contrat

Le contrat d'assurance (également appelé police d'assurance) Koala Vol Perturbé a pour objet d'indemniser l'Assuré\* en cas d'annulation de son vol ou en cas de retard de son vol à l'arrivée à l'aéroport de la destination finale.

Il couvre soit un vol aller, soit un vol retour, soit un trajet composé du vol aller et du vol retour (référéncé par des numéros de vols uniques), et se matérialise par une indemnisation pécuniaire.



**Le contrat d'assurance doit être souscrit au moins 3 jours avant la date de départ du premier vol.**

## Article 2 - Description de la garantie

Tableau de couverture

| Événements couverts   | Plafond de couverture   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Retard à l'arrivée de l'avion de plus de 3 heures (à partir de l'heure d'arrivée à la porte d'embarquement mentionnée sur le billet).</li><li>Annulation du vol moins de 14 jours avant le départ</li></ul> | <p>250 € TTC pour les vols court-courriers (jusqu'à 1.500 km de vol à vol d'oiseau)</p> <p>400 € TTC pour les autres vols</p> |

Le contrat d'assurance s'applique :

- Pour le vol d'un avion d'une compagnie régulière ou lowcost dont les horaires sont publiés
- Pour le vol d'un avion d'une compagnie charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion\*
- En cas de grève\* ou événement météorologique\* durant les 7 premiers jours de l'évènement (168h)
- Pour tous les vols dans le monde entier

Le retard d'un vol à l'arrivée est défini comme le delta entre :

- L'heure d'arrivée initialement prévue telle qu'indiquée sur le billet d'avion et
- L'heure d'arrivée réelle à la porte de débarquement.

L'annulation de vol est définie comme un événement indépendant de la volonté de l'Assuré\* conduisant la compagnie aérienne à annuler le vol prévu.

## Article 3 - En cas de sinistre

Koala a directement accès à un système de suivi des vols. En cas de sinistre, Koala recevra une alerte et vous indemniser automatiquement.

Le montant de l'indemnité sera crédité directement sur votre compte bancaire (les délais de réception de l'indemnité peuvent varier en fonction de votre banque).

## Article 4 - Cotisation

Le montant de votre cotisation\* est mentionné sur votre Certificat d'adhésion qui vont sont remises lors de la souscription. Il est déterminé par l'Assureur\* en fonction de la date de départ, de la compagnie aérienne, de la ligne aérienne et du nombre d'accompagnants. La cotisation\* est déterminée par vol et par Assuré\* est ainsi multipliée par le nombre d'accompagnants.

## Article 5 - Exclusions communes à toutes les garanties

Nous n'assurons jamais les conséquences des circonstances et évènements suivants :

- ✗ Les dommages résultant de la guerre étrangère, de la guerre civile, pour autant que ce ne soit pas contraire au droit français.
- ✗ Les dommages ou aggravation des dommages causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ou par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par toute autre source de rayonnements ionisants et qui engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire.
- ✗ Les événements susceptibles de perturber le trafic aérien à la date du voyage lors de l'adhésion au contrat au 8ème jour de l'évènement (grève\*, manifestation publique, événement météorologique\*) sachant que les 7 premiers jours seront pris en charge,
- ✗ Les dommages résultant d'une déclaration d'une situation d'urgence sanitaire, dont une pandémie ou épidémie, incluant notamment le coronavirus (covid-19) et/ou du syndrome respiratoire aigu sévère coronavirus 2 (sars-cov-2), et/ou de toute mutation ou variation de ceux-ci.
- ✗ Annulation du vol en raison d'une surréservation qui empêche l'assuré d'embarquer sur le vol qu'il avait réservé.
- ✗ La non présentation au vol de l'assuré ou l'arrivée tardive à la porte d'embarquement si l'heure limite d'enregistrement est dépassée.
- ✗ Refus du personnel ou des autorités aéroportuaires d'autoriser l'assuré à embarquer sur le vol ou refus de l'assuré d'embarquer sur une autre compagnie aérienne sans frais supplémentaires.

## Article 6 - Prise d'effet, annulation et durée du contrat

Sous réserve du paiement de la cotisation\* correspondante, le contrat est conclu et prend effet à la date de la souscription lors de laquelle sont remis à l'Assuré\* un Certificat d'adhésion ainsi que des présentes Conditions Générales. S'agissant d'un contrat temporaire, aucune résiliation n'est possible.

Cependant, si vous annulez votre billet d'avion, dans les conditions prévues aux articles 8 et 9, le contrat d'assurance prend fin de plein droit et le montant de la cotisation vous sera intégralement remboursé.



**Le déclenchement de tout sinistre ou le départ du vol rend impossible l'annulation.**

Le contrat prend fin à l'arrivée effective à la porte de débarquement de la destination finale de l'avion référencé par le numéro de vol mentionné lors de la souscription. Le contrat prend également fin en cas d'annulation du vol pour quelle que cause que ce soit.

L'Assuré\* sera indemnisé si les conditions précédemment définies le permettent.



**Toute inexactitude, omission ou réticence dans vos réponses ou déclarations peut être sanctionnée :**

- Si elle est intentionnelle, par la nullité du contrat (article L. 113-8 du Code des Assurances),
- Si elle n'est pas intentionnelle :
  - avant tout sinistre : par l'augmentation de la cotisation ou la résiliation du contrat, ou
  - après sinistre : par la réduction proportionnelle de l'indemnité (article L. 113-9 du Code des Assurances).

Pour d'autres raisons, l'assurance Koala Vol Perturbé prend fin :

- a. par accord écrit des parties, précisant la date de résiliation de l'assurance et les modalités de règlement mutuel des responsabilités ;
- b. de plein droit si la cotisation d'assurance n'est pas payée dans les trois mois suivant sa date d'échéance (jour de la réservation de votre voyage) ;
- c. par refus de WAKAM au cas où Vous auriez fourni à WAKAM des réponses sciemment fausses concernant l'assurance Koala Vol Perturbé dans la mesure où si les réponses avaient été véridiques, l'adhésion à la Police vous aurait été refusée. Ce droit peut être exercé par WAKAM dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle WAKAM a eu connaissance de ce fait, sous peine de déchéance.
- d. les autres modalités prévues par la Police, les présentes Conditions Générales ou par la loi.

## Article 7 - Subrogation

L'Assureur est subrogé dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant au présent contrat, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés en exécution du présent contrat.

## Article 8 - Renonciation à l'adhésion

L'article L112-10 du Code des assurances prévoit que l'assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement

exécuté ou que l'assuré n'a pas fait appel à une garantie, et dans un délai de trente jours calendaires révolus à compter de la conclusion du nouveau contrat.

Dans tous les cas, l'assuré souhaitant renoncer à son adhésion doit contacter le courtier gestionnaire par courrier ou par email.

Vous pouvez renoncer à votre adhésion, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités, **dans un délai de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la date de réception de vos documents contractuels**, en envoyant un courriel à [contact@hikoala.co](mailto:contact@hikoala.co) ou une lettre recommandée à Koala, 51 rue Lepic, 75018 Paris.

Modèle de lettre de renonciation:

"Monsieur le Directeur Général,

Souhaitant bénéficier de la faculté de renoncer à mon n° d'adhésion (numéro d'adhésion) au contrat d'assurance Koala Vol Perturbé en date du (date d'acceptation), je vous prie de bien vouloir me rembourser l'intégralité de la somme débitée sur mon compte n° (IBAN et SWIFT) de (cotisation), dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la présente lettre.

Nom, date et signature".

Koala, pour le compte de l'assureur, vous remboursera alors la prime d'assurance payée au moment de votre affiliation dans un délai maximum de 30 jours calendaires.

Toutefois, si vous demandez à bénéficier de la couverture, pendant le délai de renonciation, dans les conditions prévues au contrat, vous ne pouvez plus exercer votre droit de renonciation, la présente déclaration valant accord à l'exécution de la police.

## Article 9 - Assurances cumulatives

L'Assuré\* est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le présent contrat pour le même événement. Si tel est le cas, il a l'obligation de le déclarer à l'Assureur\*.

Dans le cas où l'Assuré\* aurait souscrit ou adhéré frauduleusement deux assurances contre le même risque pour le même événement, il aura le choix d'exiger l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'Assureur de son choix.

## Article 10 - Protection des données personnelles

### 10.1 A propos

Dans le cadre des services et produits que Wakam et ses partenaires (ensemble « nous », « notre », « nos ») vous fournissent, vous êtes amenés à communiquer des données à caractère personnel (« données personnelles » ou « données ») vous concernant. Ces Conditions Générales sont mises à votre disposition afin de mieux comprendre comment nous collectons, traitons et protégeons ces données personnelles.

Nous nous engageons à respecter les dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel en vigueur, et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (ensemble « la Réglementation relative à la protection des données »).

### 10.2 Qui sommes-nous ?

Wakam est une société anonyme au capital social de 4 794 128€, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le n° 562 117 085 dont le siège social est situé 120-122 rue Réaumur, 75002 Paris, France.

### 10.3 Catégories de données personnelles collectées

Dans le cadre de la fourniture de nos produits et services, nous pouvons recueillir et utiliser des données personnelles vous concernant, telles que :

- Informations relatives à votre identité (nom, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone, adresse e-mail...)
- Informations relatives au titulaire de la police d'assurance (numéro de police d'assurance, numéro de compte bancaire, données de carte de paiement, facturation, historique de paiement...)
- Informations relatives aux réclamations (numéro de réclamation, date et motif de la perte, historique des appels, détails de la perte, numéro de référence de la police et documents supports...)
- Informations sur le vol couvert (numéro de vol, heure de départ, heure d'arrivée, lieux de départ, lieu d'arrivée...)

Dans le cadre du traitement de ces données, nous pouvons être amenés à collecter des données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté, au moment de votre souscription au contrat d'assurance, en cours d'exécution de ce contrat ou dans le cadre de la gestion d'un contentieux.

Certains de nos produits peuvent impliquer le traitement de données personnelles dites « sensibles », telles que des données de santé. Ces données seront traitées uniquement dans le but de respecter nos engagements envers vous et dans le strict respect des dispositions légales applicables à ces données.

Vous pouvez choisir de nous fournir ou non ces données. Il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous fournir des produits ou services spécifiques si vous ne nous fournissez pas certaines données.

### 10.4 Pourquoi nous traitons vos données personnelles

Vos données personnelles sont utilisées pour les finalités suivantes :

- La gestion de votre contrat et police d'assurance, l'exécution des garanties du contrat (y compris la gestion de sinistres) et la gestion des réclamations et des contentieux, ces traitements étant nécessaires à l'exécution de votre contrat ;
- Le contrôle et la surveillance des risques, cela nous permettant de prévenir les activités frauduleuses et d'assurer le recouvrement des sommes dues et étant donc nécessaire aux fins de nos intérêts légitimes ;
- L'élaboration de statistiques et d'études actuarielles, cela nous permettant d'améliorer les offres et services proposés et étant donc nécessaire aux fins de nos intérêts légitimes ;
- La lutte contre la fraude à l'assurance et la lutte contre le blanchiment d'argent afin de nous conformer à nos obligations légales.

### 10.5 Divulgence de vos données personnelles

Vos données personnelles peuvent être divulguées aux tiers suivants :

- Aux sociétés de notre groupe telles que notre maison mère et les sociétés qui lui sont affiliées ;
- A nos prestataires de services et sous-traitants, pour les besoins de la gestion et l'exécution de votre contrat ;
- A d'autres compagnies d'assurance (intermédiaires, réassureurs) ;

## 10.6 Transferts internationaux de vos données personnelles

Nous pouvons être amenés à transférer vos données personnelles en dehors de l'Union Européenne, notamment dans des pays n'étant pas considérés comme fournissant un niveau de protection suffisant selon la Commission européenne. Afin d'assurer un niveau de sécurité adéquat, ces transferts seront encadrés par les clauses contractuelles types établies par la Commission européenne, ou par d'autres garanties appropriées conformément à la Règlementation relative à la protection des données.

## 10.7 Durée de conservation de vos données personnelles

Vos données personnelles seront conservées pour la durée strictement nécessaire à la fourniture du service et à l'exécution du contrat, et selon notre politique de conservation des données. Ces données personnelles pourront également être conservées pour toute durée additionnelle requise ou autorisée par les dispositions légales applicables, cela incluant les durées de prescription auxquelles nous sommes soumises.

## 10.8 Vos droits

Conformément à la Règlementation relative à la protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité de vos données personnelles, de ne pas faire l'objet d'une décision automatisée (y compris le profilage), ainsi que du droit de donner des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Veuillez noter que l'exercice de ces droits n'est cependant pas absolu et est soumis aux limitations prévues par la loi applicable.

Si vous estimez que le traitement de vos données personnelles constitue une violation de la Règlementation relative à la protection des données, vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, à l'adresse suivante : CNIL – 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 - France

Pour obtenir une copie de vos données personnelles que nous détenons, pour plus de renseignements ou pour exercer vos droits relatifs à vos données personnelles, veuillez nous contacter à l'adresse ou courriel indiqué dans la section ci-dessous.

## 10.9 Nous contacter

Pour toute question ou renseignement relatif à 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.com](mailto:dpo@wakam.com)

## Article 11 - Modalités d'examen des réclamations

Koala a la volonté de vous fournir en permanence la meilleure qualité de service.

Une insatisfaction peut survenir au cours de la relation entre vous et votre assureur, nous restons ouverts à toute réclamation.

Réclamation liée à la durée de la police :

Si votre réclamation concerne l'adhésion, la gestion de votre contrat, la gestion d'un sinistre ou un service d'assistance, vous pouvez contacter Koala :

- Email: [complaint@hikoala.co](mailto:complaint@hikoala.co)

- **Courrier:** Koala Service des réclamations, 51 rue Lepic, 75018 Paris - France

Koala s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 5 jours ouvrés (sauf si Koala vous a déjà apporté une réponse dans ce délai), et à traiter votre réclamation dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de la réception de votre courrier.

Pour toutes les offres "dématérialisées", vous pouvez également utiliser la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne en cliquant sur le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## Article 12 - Responsabilité

### 12.1 Responsabilité de l'Assureur\* :

Lors de la mise en œuvre de la garantie, l'Assureur\* dispose d'information via les systèmes de suivi des vols qui peuvent être différentes de celles dont dispose l'Assuré\* à l'aéroport. Dans ce cas, l'Assureur\* se décharge de toute responsabilité s'il y a un retard dans l'envoi de l'indemnité.

L'Assureur\* ne saurait être tenu pour responsable dans l'hypothèse où l'Assuré\* ne parvient pas à temps à l'embarquement de son vol à la suite de la mise en œuvre de la garantie.

De même, l'Assureur\* ne pourra pas être tenu pour responsable des manquements ou contretemps dans l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'évènements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, instabilité politique notoire, représailles, embargos, épidémies, pandémies, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère des Affaires étrangères: <https://www.tresor.economie.gouv.fr>), restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotages, terrorisme, émeutes, grève\*, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, évènements météorologiques\*.

### 12.2 Responsabilité de l'Assuré\* :

La seule responsabilité de l'Assuré\* est de se renseigner et de suivre les informations relatives à son vol, notamment en cas de changements d'horaires de départ et/ou de porte d'embarquement, terminal ou aéroport de départ.

## Article 13 - Prescription

Le délai de prescription est le délai au-delà duquel il n'est plus possible, tant pour l'Assuré\* que pour l'Assureur\*, d'introduire une action en justice trouvant sa cause dans la conclusion ou dans l'exécution du présent contrat.

Conformément aux dispositions de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action concernant le contrat et émanant de l'Assuré\* ou de l'Assureur\* ne peut être exercée que pendant un délai de 2 ans à compter de l'évènement à l'origine de cette action.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur\* en eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré\* contre l'Assureur\* a pour cause le recours d'un tiers, le délai de 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.

Ce délai est interrompu par l'une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- toute demande en justice même en référé ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution;
- toute reconnaissance par nous de votre droit à garantie, ou toute reconnaissance de dette de votre part envers nous.

Il est également interrompu par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
  - nous en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation\*;
  - vous en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## Article 14 - Modification et annulation de la police collective

L'assurance Koala Vol Perturbé peut être modifiée par accord entre le Souscripteur, le Courtier Gestionnaire et l'Assureur.

Dans ce cas, l'Assuré sera informé des modifications apportées à ses droits et obligations 3 mois avant leur entrée en vigueur.

L'assuré a le droit de résilier sa police s'il n'accepte pas ces modifications. En cas de résiliation du contrat collectif signé entre l'Assureur et le Preneur d'assurance, les droits et obligations de l'Assuré\* restent inchangés jusqu'à la fin de l'adhésion.

## Article 15 - Autorité de contrôle

L'organisme chargé du contrôle de Wakam est : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : ACPR - 4 Place de Budapest  
CS92459 - 75436 Paris - France - <https://acpr.banque-france.fr/>

## Article 16 - Loi applicable - langue utilisée

Le présent contrat et son interprétation sont régis par la loi française et la langue utilisée est le français. En cas de différent et/ou litige relatif à l'interprétation du contrat, l'Assuré\* et l'Assureur\* s'engagent avant toute procédure judiciaire à rechercher une solution amiable.

La version française de ce document fait foi et prévaut sur la version anglaise.

A défaut d'accord amiable entre l'Assuré\* et l'Assureur\*, il est expressément fait attribution de compétence exclusive aux juridictions françaises.

## Article 17 - Définitions

## Billet d'avion

Titre de transport que possède un voyageur pour pouvoir embarquer dans un avion. C'est une autorisation que l'on achète pour pouvoir voyager, qui a valeur de contrat (grâce à ce billet, une assurance garantit le voyageur par la convention de Varsovie).

## Cotisation

La somme que l'Assuré\* a versé en contrepartie de la garantie à laquelle il a adhéré.

## Évènement météorologique

Évènements climatiques graves et imprévisibles d'origine naturelle et de grande ampleur.

## Grève

Arrêt temporaire et collectif du travail visant à signifier un mécontentement.

## Pandémie

Épidémie qui atteint un grand nombre de personnes, dans une zone géographique très étendue.



### Comment nous contacter ?

N'hésitez pas à nous contacter à [contact@hikoala.co](mailto:contact@hikoala.co) si vous avez des questions. Nous nous ferons un plaisir de vous répondre !