

## Documents pré-contractuels et contractuels remis à l'Assuré – IPID, FIC, NI

### Assurance Remboursement meetch

#### Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie: Seyna, SA au capital de 1.115.800,42€ dont le siège social est situé 20 bis rue Louis-Philippe, 92200 Neuilly sur Seine, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n°843 974 635, entreprise régie par le code des assurances

Produit : Contrat d'assurance " Billetterie Prestations Domaine national de Chambord"

Le présent document d'information est un résumé des principales garanties et exclusions du contrat d'assurance n°d5fnhi "Billetterie Prestations Domaine national de Chambord" dont la notice d'information complète est disponible auprès du distributeur et vous sera envoyée par email après la confirmation de votre adhésion. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques.

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

L'assurance "Billetterie Prestations Domaine national de Chambord" est une assurance collective de dommages à adhésion facultatives qui a pour objet de couvrir 1/soit l'impossibilité de se rendre à une visite, à une activité accessoire à cette visite ou à un Séjour réservé au Domaine national de Chambord en raison de certains événements, 2/soit l'interruption d'un Séjour réservé au Domaine national de Chambord en raison de certains événements.



#### Qu'est-ce qui est assuré ?

Les garanties précédées d'une coche ✓ sont systématiquement prévues au contrat.

- ✓ Le remboursement du Billet d'accès pour la visite avec ou sans justificatif(s) (décote de 30% sur le prix d'achat TTC en l'absence de justificatif) ;
- ✓ Le remboursement du prix du séjour conformément aux conditions de garantie uniquement avec justificatif(s) en cas d'annulation du Séjour ou le remboursement du nombre de jour(s) du Séjour non utilisé en cas d'interruption du Séjour ;

#### Pour l'annulation du Billet de visite ou du Séjour réservé les motifs peuvent être :

- Accident corporel, Maladie ou décès de l'un des Assurés ;
- Accident corporel, Maladie ou décès du conjoint de droit ou de fait de l'un des Assurés, de son partenaire dans le cadre d'un PACS, de l'un de ses ascendants ou descendants jusqu'au second degré, ou de l'un de ses frères ou sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, beau-fils, belle-fille, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous tutelle, son remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat, ou à défaut celui qui a été désigné par l'entreprise dans le cadre de son organisation des congés payés ;
- Accident corporel, Maladie ou décès de la personne qui devait garder les enfants mineurs de l'Assuré pendant la visite du Domaine national de Chambord ou le Séjour réservé au Domaine national de Chambord ;
- Complication de grossesse de l'Assurée ;
- Naissance d'un enfant ou d'un petit-enfant de l'Assuré ;



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- X L'annulation de la visite ou du séjour ou le report ou la modification dans la date, dans le lieu, dans l'horaire, dans la programmation, dans l'organisation de la visite réservée ou du séjour réservé initialement du fait du Domaine de Chambord.
- X En cas d'interruption de Séjour, tous les événements non stipulés dans l'objet de la garantie 'Interruption de Séjour'.



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

Principales exclusions :

- ! Le suicide, la tentative de suicide ;
- ! Les accidents ou maladie préexistants à l'adhésion au contrat d'assurance ;
- ! La perte des billets assurés ;
- ! La faute intentionnelle ;
- ! La négligence ;
- ! Les événements dont l'adhérent avait connaissance avant l'adhésion au contrat ;
- ! L'erreur dans la saisie du choix du billet et/ou erreur dans la saisie de la commande ;
- ! L'impossibilité d'accès au Domaine national de Chambord pour cause de non-présentation d'un passe sanitaire ou vaccinal valide pour chaque détenteur d'un accès au Domaine national de Chambord ;
- ! Le non respect de la réglementation sanitaire mise en place par le gouvernement et en vigueur pour accéder à tout type de lieux recevant du public ;
- ! Les épidémies, pandémies telles que définies par le Ministère de la santé ou par l'OMS.

- Grève des transports en commun vous empêchant de vous rendre au Domaine National de Chambord le jour réservé ;
- Dommages matériels importants impactant le Domicile de l'Assuré ou ses locaux professionnels ;
- Convocation de l'Assuré en tant que juré d'assises ou témoin ;
- Convocation de l'Assuré à un examen de rattrapage ;
- Contrainte professionnelle de l'Assuré
- Vol des papiers d'identité indispensables à l'Assuré pour se rendre sur le lieu du Spectacle ou pour retirer son Billet assuré ;
- Vol du ou des Billets garantis commis par effraction ou par agression ;
- Immobilisation du véhicule de l'Assuré jusqu'au lendemain du jour d'arrivée au Domaine national de Chambord selon la Prestation réservée.

**Pour l'interruption de Séjour, les motifs peuvent être :**

- le rapatriement médical de l'Adhérent, organisé par une autre société d'assistance ;
- le retour anticipé de l'Adhérent, organisé par une autre société d'assistance ;
- l'hospitalisation de l'Adhérent sur place.

**Par dérogation à l'exclusion "Epidémies, pandémies, telles que définies par le Ministère de la Santé ou par l'OMS" est couvert l'impossibilité pour l'adhérent de se rendre au Domaine national de Chambord en raison d'une contamination au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants) et entraînant soit un traitement médical soit un isolement en cas d'absence de symptômes. Dans ce cas, le remboursement ne peut être éligible que sur présentation d'un justificatif. Aucune demande sans justificatif ne sera acceptée.**

**Limite de Garantie**

**En cas d'annulation de visite, d'activités accessoires ou de séjour au Domaine de national de Chambord**

1 (un) Sinistre unique par Billet dans la limite de 1.000€ par Billet garanti avec un maximum de 3.000€ par commande.

En cas de contamination au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants), le remboursement sera effectué uniquement sur la base d'une demande avec justificatif(s) (remboursement à 100% du prix du Billet).

**En cas d'interruption de séjour**

1 (un) Sinistre unique par Billet de séjour au Domaine national de Chambord correspondant au versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jour(s) de Séjour non utilisé, dans la limite de 5.000€ par personne assurée.



**Où suis-je couvert(e) ?**

Dans le monde entier pour les Prestations garanties réservées (visite et activité(s) et/ou séjour) au Domaine national de Chambord. Toutefois, l'indemnisation ne peut avoir lieu qu'en euros.



**Quelles sont mes obligations ?**

- **Lors de l'adhésion :**
  - payer la cotisation d'assurance.
- **En cas de sinistre :**
  - déclarer tout sinistre dans les délais et selon les modalités prévues à l'article 7 de la notice d'information



**Quand et comment effectuer les paiements ?**

La cotisation d'assurance est payée par l'Adhérent dans sa totalité en même temps que la réservation auprès du Domaine national de Chambord.



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

La couverture prend effet immédiatement après la validation par l'Adhérent de la Garantie au moment de l'achat des Billets assurés pour l'accès au Domaine national de Chambord et du paiement de la cotisation auprès du distributeur.

La couverture prend fin pour la garantie annulation, dès le début de la prestation assurée ou pour la garantie interruption de séjour à 24h00 le jour de retour indiqué au contrat de vente de la prestation assurée.



**Comment puis-je résilier le contrat ?**

La demande de résiliation doit être faite auprès du Courtier gestionnaire dans les conditions indiquées dans la Notice d'information.

**Fiche d'information et de conseil  
préalable à l'adhésion du contrat d'assurance  
"Billetterie Prestations Domaine national de Chambord"**

Vous venez d'acheter une ou plusieurs Prestations auprès du Domaine national de Chambord et vous souhaitez vous prémunir contre certains événements susceptibles de vous empêcher (ou vos proches) de profiter desdites Prestations.

Au regard des informations que vous nous avez communiquées concernant vos souhaits en matière d'assurance, l'assurance "Billetterie Prestations Domaine national de Chambord" nous semble constituer une solution adaptée à vos besoins.

L'assurance "Billetterie Prestations Domaine national de Chambord" est issue du contrat d'assurance collective de dommages n°d5fnhi souscrit par :

- **Domaine national de Chambord**, Etablissement public à caractère industriel et commercial dont le siège social est situé Château de Chambord 41250 Chambord immatriculé au RCS de Blois sous le n° 483 258 596 (ci-après dénommée le "Souscripteur") ;
- Auprès de **Seyna**, SA au capital de 1.115.800,42€ dont le siège social est situé 20 bis rue Louis-Philippe, 92200 Neuilly sur Seine, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n°843 974 635, entreprise régie par le code des assurances (ci-après dénommée "l'Assureur") ;
- Distribué par **Domaine national de Chambord** en qualité d'intermédiaire à titre accessoire dérogatoire selon l'article L.513-1 du code des assurances (ci-après le "Distributeur") ;
- Apporté par **Willis Towers Watson France SAS** au capital de 1.432.600€, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n°311 248 637 et à l'Orias sous le n°07 001 707 [www.orias.fr](http://www.orias.fr), dont le siège social est situé 33/34 quai de Dion Bouton 92800 Puteaux (ci-après le Courtier apporteur) ;
- Et géré par **Phenomen**, SASU au capital de 10.000€, dont le siège social est situé 141 avenue de Wagram 75017 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 833 740 699 et à l'ORIAS sous le n° 18 000 514 [www.orias.fr](http://www.orias.fr) (ci-après le "Courtier gestionnaire").

Willis Towers Watson France, Phenomen et Seyna sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest CS 92549 75436 Paris Cedex 09.

Le Distributeur est rémunéré sous forme de commissions. Le Distributeur ne propose pas de service de recommandation personnalisée.

Phenomen est rémunérée sous forme de commissions.

**Garanties\* en cas d'annulation de la visite ou du séjour :**

**Événements couverts :**

- Accident corporel, Maladie ou décès de l'un des Assurés ;
- Accident corporel, Maladie ou décès du conjoint de droit ou de fait de l'un des Assurés, de son partenaire dans le cadre d'un PACS, de l'un de ses ascendants ou descendants jusqu'au second degré, ou de l'un de ses frères ou sœurs, beaux-frères, belles-soeurs, beau-fils, belle-fille, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous sa tutelle, son remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat, ou à défaut celui qui a été désigné par l'entreprise dans le cadre de son organisation des congés payés ;
- Accident corporel, Maladie ou décès de la personne qui devait garder les enfants mineurs de l'Assuré pendant la visite ou le séjour au Domaine national de Chambord ;
- Complication de grossesse de l'Assurée ;
- Naissance d'un enfant ou d'un petit-enfant de l'Assuré ;
- Grève des transports en commun le jour d'accès au Domaine national de Chambord ;
- Dommages matériels importants impactant le Domicile de l'Assuré ou ses locaux professionnels ;
- Convocation de l'Assuré en tant que juré d'assises ou témoin ;
- Convocation de l'Assuré à un examen de rattrapage ;
- Contrainte professionnelle de l'Assuré ;
- Vol des papiers d'identité à l'Assuré pour se rendre au Domaine national de Chambord ou pour retirer son Billet assuré ;
- Vol du ou des Billets garantis par effraction ou par agression ;
- Immobilisation du véhicule de l'Assuré jusqu'au lendemain du jour d'arrivée de la Prestation réservée.

**Garanties\* en cas d'interruption de séjour :**

**Événements couverts :**

- **Le rapatriement médical de l'Assuré**, organisé par une autre société d'assistance,

- **Le retour anticipé de l'Assuré** organisé par une autre société d'assistance ou par ses propres moyens,
- **Le retour anticipé de l'Assuré** organisé par une autre société d'assistance ou par ses propres moyens suite à une maladie ou une hospitalisation ou le décès de de son partenaire dans le cadre d'un PACS, de l'un de ses ascendants ou descendants jusqu'au second degré, ou de l'un de ses frères ou sœurs ;
- **L'hospitalisation de l'Assuré** sur place.

#### Étendue de vos garanties :

##### **En cas d'annulation de la visite du Domaine national de Chambord et des prestations associées**

L'intégralité des billets assurés dans la limite de 1.000€ par Billet avec un maximum de 3.000€ par commande. Cette somme est remboursée si vous fournissez l'ensemble des pièces justificatives demandées.

Une décote de 30% est appliquée au remboursement du prix d'achat TTC de vos billets assurés (dans la limite de 1.000€ par Billet avec un maximum de 3.000€ par commande) si vous ne fournissez pas les pièces justificatives demandées. **Un motif d'annulation vous sera néanmoins demandé.**

Attention : Le remboursement en cas de contamination au Covid 19 n'est éligible que sur présentation d'un justificatif. Aucune demande sans justificatif ne sera acceptée.

##### **En cas d'annulation de séjour au Domaine national de Chambord**

L'intégralité des Billets assurés dans la limite de 1.000€ par Billet avec un maximum de 3.000€ par commande. Cette somme est remboursée si vous fournissez l'ensemble des pièces justificatives demandées.

##### **En cas d'interruption de séjour au Domaine national de Chambord**

L'indemnité est égale au coût des prestations d'hébergement (nombre de nuits) non utilisées et est proportionnelle au nombre de personnes assurées ayant effectivement quitté le lieu de séjour pendant la période concernée dans la limite de 5.000€ par personne assurée.

*\* La description exhaustive de l'assurance "Billetterie Prestations Domaine national de Chambord " et ses exclusions figurent dans la notice d'information ci-jointe que nous vous invitons à lire attentivement avant de prendre votre décision d'adhérer ou non.*

#### **Exclusions spécifiques à la Garantie en cas d'annulation de la visite, d'une activité accessoire ou du séjour réservé :**

**Sont exclus les Sinistres ayant pour cause les événements suivants :**

- Erreur dans la saisie du choix du billet et/ou erreur dans la saisie de la commande à savoir : erreur dans le nombre de Billets, erreur dans la date, erreur de lieu, erreur dans le choix de la catégorie de place, doublon dans l'achat de Billets par l'Assuré ou par un tiers en faveur de l'Assuré au moment de la réservation ;
- Annulation par Domaine national de Chambord de la visite en elle-même ou du séjour en lui-même ou le report ou la modification par Domaine national de Chambord dans la date, dans l'horaire, dans la programmation, dans l'organisation de la visite ou du séjour réservé initialement ;
- Accidents ou Maladies ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute ou d'une hospitalisation, antérieurement à la date d'Adhésion au Contrat ;
- Les Maladies nécessitant des traitements psychiques médicamenteux et/ou psychothérapeutiques (y compris la dépression nerveuse) sauf lorsqu'elles ont entraîné une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs ;
- Suicide, tentative de suicide ;
- L'impossibilité d'accès au Domaine national de Chambord pour cause de non-présentation d'un passe sanitaire ou vaccinal valide pour chaque détenteur d'un Billet ou séjour assuré ;
- Le non-respect de la réglementation sanitaire mise en place par le gouvernement et en vigueur pour accéder à tout type de lieux recevant du public ;
- Dysfonctionnement de la plateforme de billetterie ;
- Perte des Billets garantis ;
- Perte des papiers d'identité ;
- Billets contrôlés par tout moyen par Domaine national de Chambord à l'entrée du site ou de la Prestation réservée ;

- Vol des Billets garantis commis sans effraction ou sans agression ;
- Traitements esthétiques, cures ;
- Fécondation in vitro ;
- Examens médicaux périodiques de contrôle ou d'observation.

**Exclusions spécifiques à la Garantie en cas d'interruption de séjour :**

En outre des exclusions spécifiques à la Garantie en cas d'annulation de la visite, d'une activité ou du séjour réservé énumérées ci-dessus, sont également exclus tous les événements non stipulés dans l'objet de la garantie en cas d'interruption de séjour .

**Exclusions communes aux deux Garanties**

Sont exclus les Sinistres ayant pour cause les événements suivants :

- Epidémies, pandémies, telles que définies par le Ministère de la Santé ou par l'OMS, pollution, grèves (autres que le cas de grève des transports en commun prévues par la Garantie), catastrophes naturelles, émeutes, mouvements populaires ;
- Faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Assuré ;
- Négligence de l'Assuré ;
- Événements dont l'Assuré a connaissance lors de l'adhésion au Contrat comme étant susceptibles de mettre en jeu la Garantie ;
- Procédures pénales dont fait l'objet l'Assuré ;
- Non-présentation, pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au retrait du ou des Billets garantis, sauf dans le cas du Vol des papiers d'identité prévu à l'Article 3.1 de la Notice d'information ;
- Les faits de guerre ou de guerre civile et les événements analogues, les émeutes, les troubles intérieurs, les actes de violence pour des motifs politiques, les attentats ou les actes terroristes, les grèves, les lock-out et les conflits sociaux, les expropriations ou les interventions assimilables à une expropriation, les saisies, les retraits, les décrets ou les diverses interventions d'une autorité supérieure ainsi que les dommages découlant de catastrophes naturelles ou de l'énergie nucléaire;

Sont toujours exclus du bénéfice de la Garantie tout Assuré figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes, tout Assuré membre d'organisation terroriste, trafiquant de stupéfiants, impliqué en tant que fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.

**GARANTIE Covid-19 ou ses variants :**

Par dérogation à l'exclusion "Epidémies, pandémies, telles que définies par le Ministère de la Santé ou par l'OMS" est couvert l'impossibilité pour l'adhérent de se rendre à l'évènement en raison d'une contamination au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants) et entraînant soit un traitement médical soit un isolement en cas d'absence de symptômes. La garantie est étendue aux personnes "cas contact" vivant au sein du même foyer (cas contacts strictement limités aux personnes suivantes : conjoint de droit ou de fait de l'un des Assurés, de son partenaire dans le cadre d'un PACS, de l'un de ses ascendants ou descendants jusqu'au second degré).

**Durée :**

A compter de la date d'adhésion et cesse pour la garantie annulation de visite ou de séjour à la date et heure de la Prestation assurée. Pour la garantie interruption de séjour, la garantie cesse à 24h00 le jour de retour indiqué au contrat de vente de la prestation assurée.

**Tarif :**

Le montant de la cotisation dépend du montant total TTC du nombre de Billets achetés par l'Adhérent. Son montant est indiqué à l'Adhérent avant son consentement à l'adhésion puis, une fois l'adhésion effectuée, sur le Certificat d'assurance.

La cotisation d'assurance est payée par l'Adhérent dans sa totalité en même temps que la réservation de la Prestation auprès du Distributeur.

### **Renonciation à l'adhésion :**

En cas d'adhésion via le site internet de chambord.org, conformément à l'article L.112-2-1 du Code des Assurances, vous pouvez renoncer à votre adhésion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités, dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la date de réception de vos documents contractuels en vous connectant à votre espace client sur le site du Courtier gestionnaire.

Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e), Nom, Prénom et Adresse, déclare renoncer à mon adhésion à l'Assurance Billetterie Domaine national de Chambord.

Date et Lieu, Signature ».

Le Courtier gestionnaire, au nom et pour le compte de l'Assureur, vous remboursera alors la cotisation d'assurance payée au moment de l'adhésion.

Toutefois, si vous demandez à bénéficier de la Garantie, pendant le délai de renonciation, dans les conditions prévues à la Notice d'information, vous ne pourrez plus exercer votre droit de renonciation, cette déclaration constituant votre accord à l'exécution du Contrat.

### **Réclamations**

Si l'Adhérent n'est pas satisfait, il peut adresser une réclamation au Service Réclamations du Courtier gestionnaire, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes:

- par email : [reclamation@meetch.io](mailto:reclamation@meetch.io)
- par courrier : PHENOMEN – 141, avenue de Wagram – 75017 PARIS.

A compter de la date d'envoi de la réclamation, le Service Réclamations saisi s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois.

La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par l'Adhérent ou par l'Assureur.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur ou le Courtier gestionnaire, l'Adhérent peut solliciter l'avis du Médiateur de l'Assurance qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- Par internet à l'adresse [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)
- Par courrier à l'adresse : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 75441 PARIS CEDEX 09.

La saisine du Médiateur de l'Assurance est gratuite mais ne peut intervenir qu'après nous avoir adressé une réclamation écrite.

Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

### **Loi applicable**

La langue utilisée pendant toute la durée de l'adhésion est le français.

Les relations précontractuelles et la Notice d'information sont régies par le droit français. Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation de ladite Notice sera de la compétence des juridictions françaises.

## BILLETTERIE Prestations Domaine national de Chambord

### Notice d'information

Notice d'information du contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative n°d5fnhi "Assurance Remboursement meetch" (ci-après dénommé le "Contrat") souscrit par :

- **Domaine national de Chambord**, Etablissement public à caractère industriel et commercial dont le siège social est situé Château de Chambord 41250 Chambord immatriculé au RCS de Blois sous le n° 483 258 596 (ci-après dénommée le "Souscripteur") ;
- Auprès de **Seyna**, SA au capital de 1.115.800,42€ dont le siège social est situé 20 bis rue Louis-Philippe, 92200 Neuilly sur Seine, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n°843 974 635, entreprise régie par le code des assurances (ci-après dénommée "l'Assureur") ;
- Distribué par **Domaine national de Chambord** en qualité d'intermédiaire à titre accessoire dérogatoire selon l'article L.513-1 du code des assurances (ci-après le "Distributeur") ;
- Apporté par **Willis Towers Watson France SAS** au capital de 1.432.600€, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n°311 248 637 et à l'Orias sous le n°07 001 707 [www.orias.fr](http://www.orias.fr), dont le siège social est situé 33/34 quai de Dion Bouton 92800 Puteaux (ci-après le Courtier apporteur) ;
- Et géré par **Phenomen**, SASU au capital de 10.000€, dont le siège social est situé 141 avenue de Wagram 75017 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 833 740 699 et à l'ORIAS sous le n° 18 000 514 [www.orias.fr](http://www.orias.fr) (ci-après le "Courtier gestionnaire").

L'Assureur, le Courtier apporteur et le Courtier gestionnaire sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest 75436 Paris Cedex 09.

Le Courtier gestionnaire, qui agit sous la marque commerciale « MEETCH », est mandaté par l'Assureur pour gérer le Contrat tant en ce qui concerne l'adhésion que les sinistres.

Les moyens de contacter le Courtier gestionnaire sont les suivants :

- sur le site : [www.meetch.io](http://www.meetch.io)
- par voie postale : 141, avenue de Wagram – 75017 PARIS

#### 1. Définitions

**Accident corporel** : L'altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime, constatée par une Autorité médicale, entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

**Adhérent** : La personne physique majeure ayant acheté un Billet assuré et ayant adhéré au Contrat et identifiée comme telle sur le Certificat d'adhésion.

**Agression** : Toute menace ou violence physique exercée par un Tiers en vue de déposséder l'Adhérent à l'assurance ou l'Assuré du Billet garanti.

**Annulation** : Le désistement de l'Assuré, ferme et définitif, de l'ensemble des Prestations assurées consécutif à un évènement garanti.

**Assuré** : Toute personne bénéficiant d'un Billet assuré pour une visite, une activité ou un séjour au Domaine national de Chambord.

**Autorité médicale** : Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où est constaté l'Accident corporel ou la Maladie et bénéficiant de l'autorisation d'exercer.

**Billet assuré** : Le titre ou droit d'entrée pour une ou des Prestations au Domaine national de Chambord dans la limite du plafond de garantie.

**Certificat d'adhésion** : Le document adressé par e-mail par le Courtier gestionnaire à l'Adhérent pour confirmer son adhésion au Contrat.

**Domicile** : Le lieu de résidence principal et habituel de l'Assuré.

**Dommege matériel accidentel** : Toute destruction, détérioration totale ou partielle, extérieurement visible, impactant le Domicile ou les locaux professionnels de l'Assuré et provoquée par un Accident.

**Garantie** : La garantie d'assurance relative au Contrat.

**Interruption de séjour** : L'arrêt prématuré des Prestations assurées consécutif à un  v nement garanti.

**Maladie** : Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une Autorité médicale, entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation temporaire ou définitive de toute activité professionnelle ou autre.

**Prestation** : La visite réservée au Domaine national de Chambord y compris les activités accessoires de vélos, voiturettes, spectacles équestres, pêche ou séjour.

**Sinistre** : L' v nement susceptible de mettre en œuvre la Garantie.

**Tiers** : Toute personne physique autre que l'adhérent, l'Assuré, son conjoint ou son concubin, son partenaire de PACS, ses ascendants ou ses descendants.

**Vol** : La dépossession frauduleuse par un Tiers du Billet assuré par effraction ou par agression.

**Vol par agression** : Le Vol au moyen de menaces ou violences exercées par un Tiers.

**Vol par effraction** : Le Vol par le forment ou la destruction de tout dispositif de fermeture d'un local immobilier construit en dur, clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule. Est assimilé à l'effraction l'usage de fausses clés, de clés ind mment obtenues ou de tout instrument pouvant être frauduleusement employé pour actionner un dispositif de fermeture sans le forcer ni le dégrader.

## 2. Modalités d'adhésion

### 2.1 Qui peut adhérer au Contrat ?

Toute personne physique majeure ayant acheté auprès du Domaine national de Chambord, un ou plusieurs Billets.

### 2.2 Comment adhérer au Contrat ?

La personne physique majeure qui souhaite bénéficier de la Garantie pour la(les) Prestation(s) assurée(s) doit adhérer au Contrat en donnant son consentement à l'offre d'assurance en même temps que l'achat de la Prestation assurée en ligne sur le site Internet de chambord.org après avoir pris connaissance du document d'information normalisé, de la fiche d'information et de conseil préalable ainsi que de la présente notice d'information et en avoir accepté les termes.

Tous les documents précités ainsi que la facture attestant le paiement du prix d'achat toutes taxes comprises des Prestations doivent être conservés sur un support durable. Ces documents doivent pouvoir être adressés par voie postale sur simple demande.

### 2.3 Preuve de l'adhésion

Les données sous forme électronique conservées par l'Assureur ou tout mandataire de son choix valent signature par l'Adhérent, lui sont opposables et peuvent être admises comme preuve de son identité et de son consentement à l'offre d'assurance et aux termes de la présente Notice d'information.

### 2.4 Confirmation de l'adhésion au Contrat

Le Courtier gestionnaire adresse à l'Adhérent, par e-mail, un Certificat d'adhésion et la présente Notice d'information ainsi que, pour rappel, les documents d'informations précontractuelles, documents que l'Adhérent s'engage également à conserver sur un support durable.

### 2.5 Renonciation à l'adhésion

En cas d'adhésion en ligne sur le site internet de chambord.org, l'Adhérent peut renoncer à son adhésion au Contrat dans les 14 jours suivants son acceptation du contrat et la réception des documents contractuels y relatifs, en annulant simplement sa demande d'assurance via le site du Courtier gestionnaire et peut utiliser le modèle suivant : « *Je soussigné(e), Nom, Prénom et Adresse, déclare renoncer à mon adhésion à l'Assurance «Billetterie Domaine national de Chambord» n  d5fnhi. Date et Lieu, Signature* ».

*La résiliation prend effet au moment de la notification de la renonciation.*

Le Courtier gestionnaire, au nom et pour le compte de l'Assureur, lui remboursera alors la cotisation d'assurance payée au moment de l'adhésion.

Toutefois, si l'Assuré demande à bénéficier de la Garantie, pendant le délai de renonciation, dans les conditions prévues à la Notice, il ne pourra plus exercer son droit de renonciation, cette déclaration constituant son accord à l'exécution du Contrat.

Les dispositions qui précèdent s'appliquent également si l'Adhérent justifie déjà d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le Contrat et souhaite renoncer à son adhésion pour ce motif (article L112-10 du Code des assurances) par courrier ou par email adressé au Courtier gestionnaire.

### 3. Objet et limites de la Garantie

Les Sinistres survenus au(x) Billet(s) assuré(s) sont couverts sous réserve des exclusions, des limites de la Garantie ainsi que du respect des délais de déclaration et des formalités prévues par la présente notice d'information.

La Garantie s'appliquera uniquement si le Contrat est en cours d'exécution à la date de survenance du Sinistre.

#### 3.1 Objet de la Garantie en cas d'annulation de la visite, des activités accessoires ou du séjour

En cas d'impossibilité d'assister à la (aux) Prestation(s) objet du Billet assuré pendant la période de validité de la Garantie (précisée à l'Article 5 de la présente Notice), le Billet assuré sera remboursé dans les conditions définies à l'Article 8 de la présente Notice pour l'une des causes suivantes:

- **Accident corporel, Maladie ou décès de l'un des Assurés**, entraînant l'incapacité d'assister à (aux) Prestations réservées garanties ;
- **Accident corporel, Maladie ou décès du conjoint** de droit ou de fait de l'un des Assurés, de son partenaire dans le cadre d'un PACS, de l'un de ses ascendants ou descendants jusqu'au second degré, ou de l'un de ses frères ou sœurs, beaux-frères, belles-soeurs, beau-fils, belle-fille, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous sa tutelle, son remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat, ou à défaut celui qui a été désigné par l'entreprise dans le cadre de son organisation des congés payés;
- de son partenaire dans le cadre d'un PACS, de l'un de ses ascendants ou descendants jusqu'au second degré, ou de l'un de ses frères ou sœurs entraînant l'incapacité d'assister à (aux) Prestations réservées garanties;
- **Accident corporel, Maladie ou décès de la personne qui devait garder** les enfants mineurs de l'Assuré pendant la (les) Prestation(s) garantie(s);
- **Complication de grossesse** de l'Assurée impliquant de rester alitée le jour de la (les) Prestations garantie(s), même si l'état de grossesse était connu au moment de l'Adhésion au Contrat ;
- **Naissance d'un enfant ou d'un petit-enfant** de l'Assuré, survenant dans les 7 jours précédant la (les) Prestations garantie(s) ;
- **Grève des transports en commun** le jour de la (des) Prestation(s) garantie(s), c'est-à-dire arrêt du transport en commun initialement prévu pour se rendre au Domaine national de Chambord à la suite d'un mouvement de grève, à la condition qu'il n'existe aucun autre moyen de transport en commun permettant de se rendre au Domaine national de Chambord ou dans la mesure où tout autre moyen de transport en commun disponible double le temps de transport initial avec un minimum de 30 minutes supplémentaires ;
- **Dommages matériels importants**, survenant postérieurement à l'Adhésion au Contrat, impactant le Domicile de l'Assuré ou les locaux professionnels ou l'exploitation agricole dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit dans la mesure où ces dommages matériels nécessitent impérativement la présence sur les lieux de l'Assuré le jour de la (les) Prestation(s) garantie(s), pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
- **Convocation de l'Assuré en tant que juré d'assises ou témoin** pour le jour de la (les) Prestation(s) garantie(s) à la condition que cette convocation n'était pas connue de l'Assuré au moment de l'Adhésion au Contrat ;
- **Convocation de l'Assuré à un examen de rattrapage** pour le jour de la (des) Prestation(s) garantie(s) à la condition que l'échec à l'examen et que la date de l'examen de rattrapage ne soient pas connus de l'Assuré au moment de l'Adhésion au Contrat ;
- **Contrainte professionnelle de l'Assuré**, c'est-à-dire déplacement professionnel de l'Assuré le jour de la (des) Prestation(s) garantie(s) à plus de 150 km du lieu du Domaine national de Chambord ou obligation pour l'Assuré d'être à son poste de travail ou à un rendez-vous professionnel chez un fournisseur ou un client au moment de la (des) Prestation(s) garantie(s) à la condition que cette contrainte professionnelle n'était pas connue de l'Assuré au moment de l'Adhésion au contrat ;
- **Vol des papiers d'identité (carte d'identité ou passeport)** indispensables à l'Assuré pour se rendre au Domaine national de Chambord ou pour retirer son Billet assuré, survenant dans le mois qui précède la (les) Prestation(s) garantie(s), antérieurement à l'acquisition du Billet et sous réserve que ce vol fasse l'objet d'un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes ;
- **Vol du ou des Billets** garantis commis par effraction ou par agression sous réserve que ce vol fasse l'objet d'un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes ;
- **Immobilisation du véhicule de l'Assuré** jusqu'au lendemain de la (des) Prestations garantie(s) à la condition qu'elle soit consécutive à un accident de la circulation ou à une panne mécanique (hors panne de carburant), survenu dans les 6 heures précédant le Spectacle et ayant nécessité l'intervention d'un dépanneur ;

- **Tout autre évènement aléatoire empêchant l'Assuré de se rendre à (aux) Prestation(s) réservées garantie(s), à la condition qu'il résulte d'une circonstance non intentionnelle de la part de l'Assuré ou d'un membre de sa famille, imprévisible, inconnue le jour de l'Adhésion au Contrat et provenant de l'action d'une cause extérieure à l'Assuré.**

### 3.2 Objet de la Garantie en cas d'interruption de séjour

En cas d'interruption du Séjour objet du Billet assuré pendant la période de validité de la Garantie (précisée à l'Article 5 de la présente Notice), le nombre de jours de Séjour non utilisé sera remboursé dans les limites précisées à l'Article 3.3 de la présente Notice et selon les conditions définies à l'Article 8 de la présente Notice pour l'une des causes limitativement énumérées suivantes :

#### Événements couverts :

- **Le rapatriement médical de l'Assuré**, organisé par une autre société d'assistance,
- **Le retour anticipé de l'Assuré** organisé par une autre société d'assistance ou par ses propres moyens,
- **Le retour anticipé de l'Assuré** organisé par une autre société d'assistance ou par ses propres moyens suite à une maladie ou une hospitalisation ou le décès de de son partenaire dans le cadre d'un PACS, de l'un de ses ascendants ou descendants jusqu'au second degré, ou de l'un de ses frères ou sœurs ;
- **L'hospitalisation de l'Assuré** sur place.

Aucune autre cause d'interruption ne sera admise.

### 3.3 Limites de la Garantie

#### 3.3.1 En cas d'annulation de visite ou de séjour au Domaine de national de Chambord

**1 (un) Sinistre unique par Billet pendant la durée de validité de la Garantie (précisée à l'Article 5 de la présente Notice) dans la limite de 1.000€ par Billet garanti avec un maximum de 3.000€ par commande.**

En cas de contamination au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants), le remboursement sera effectué uniquement sur la base d'une demande avec justificatif(s)(remboursement à 100% du Billet garanti). Les demandes de remboursement sans justificatif seront irrecevables.

#### 3.3.2 En cas d'interruption de séjour

**1 (un) Sinistre unique par Billet de séjour au Domaine national de Chambord pendant la durée de validité de la Garantie (précisée à l'Article 5 de la présente Notice) correspondant au versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jour(s) de Séjour non utilisé, dans la limite de 5.000€ par personne assurée.**

## 4. Exclusions

### Exclusions spécifiques à la Garantie en cas d'annulation de la visite, d'une activité accessoire ou du séjour réservé :

Sont exclus les Sinistres ayant pour cause les évènements suivants:

- Erreur dans la saisie du choix du Billet et/ou erreur dans la saisie de la commande à savoir : erreur dans le nombre de Billets, erreur dans la date, erreur de lieu, erreur dans le choix de la catégorie de place, doublon dans l'achat de Billets par l'Assuré ou par un tiers en faveur de l'Assuré au moment de la réservation ;
- Annulation par Domaine national de Chambord de la visite en elle-même ou du séjour en lui-même ou le report ou la modification par Domaine national de Chambord dans la date, dans le lieu, dans l'horaire, dans la programmation, dans l'organisation de la visite ou du séjour réservé initialement ;
- Accidents ou Maladies ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute ou d'une hospitalisation, antérieurement à la date d'Adhésion au Contrat ;
- Les Maladies nécessitant des traitements psychiques médicamenteux et/ou psychothérapeutiques (y compris la dépression nerveuse) sauf lorsqu'elles ont entraîné une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs ;
- Suicide, tentative de suicide ;
- L'impossibilité d'accès au Domaine national de Chambord pour cause de non-présentation d'un passe sanitaire ou vaccinal valide pour chaque détenteur d'un Billet assuré ;
- Le non-respect de la réglementation sanitaire mise en place par le gouvernement et en vigueur pour accéder à tout type de lieux recevant du public ;
- Dysfonctionnement de la plateforme de billetterie ;
- Perte des Billets garantis ;

- Perte des papiers d'identité ;
- Billets contrôlés par tout moyen par Domaine national de Chambord à l'entrée du site ou de la Prestation réservée ;
- Vol des Billets garantis commis sans effraction ou sans agression ;
- Traitements esthétiques, cures ;
- Fécondation in vitro ;
- Examens médicaux périodiques de contrôle ou d'observation.

**Exclusions spécifiques à la Garantie en cas d'interruption de séjour :**

En outre des exclusions de la Garantie en cas d'annulation de la visite ou du séjour réservé énumérées ci-dessus, sont également exclus tous les événements non stipulés à l'article 3.2 de la présente Notice d'information.

**Exclusions communes aux deux Garanties :**

Sont exclus les Sinistres ayant pour cause les événements suivants :

- Epidémies, pandémies, telles que définies par le Ministère de la Santé ou par l'OMS, pollution, grèves (autres que le cas de grève des transports en commun prévues par la Garantie), catastrophes naturelles, émeutes, mouvements populaires ;
- Faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Assuré ;
- Négligence de l'Assuré ;
- Événements dont l'Assuré a connaissance lors de l'adhésion au Contrat comme étant susceptibles de mettre en jeu la Garantie ;
- Procédures pénales dont fait l'objet l'Assuré ;
- Non-présentation, pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au retrait du ou des Billet(s) garanti(s), sauf dans le cas du Vol des papiers d'identité prévu à l'Article 3.1 de la présente Notice ;
- Les faits de guerre ou de guerre civile et les événements analogues, les émeutes, les troubles intérieurs, les actes de violence pour des motifs politiques, les attentats ou les actes terroristes, les grèves, les lock-out et les conflits sociaux, les expropriations ou les interventions assimilables à une expropriation, les saisies, les retraits, les décrets ou les diverses interventions d'une autorité supérieure ainsi que les dommages découlant de catastrophes naturelles ou de l'énergie nucléaire ;

Sont toujours exclus du bénéfice de la Garantie tout Assuré figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes, tout Assuré membre d'organisation terroriste, trafiquant de stupéfiants, impliqué en tant que fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.

**GARANTIE Covid-19 ou ses variants :**

Par dérogation à l'exclusion "Epidémies, pandémies, telles que définies par le Ministère de la Santé ou par l'OMS" est couvert l'impossibilité pour l'adhérent de se rendre à l'évènement en raison d'une contamination au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants) et entraînant soit un traitement médical soit un isolement en cas d'absence de symptômes. La garantie est étendue aux personnes "cas contact" vivant au sein du même foyer (cas contacts strictement limités aux personnes suivantes : conjoint de droit ou de fait de l'un des Assurés, de son partenaire dans le cadre d'un PACS, de l'un de ses ascendants ou descendants jusqu'au second degré).

## 5. Période de validité de la Garantie

La Garantie prend effet immédiatement après la validation par l'Adhérent de ladite Garantie au moment de l'achat des Billets assurés pour l'accès au Domaine national de Chambord et du paiement de la cotisation auprès du Distributeur.

En cas de contamination au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants) :

- Pour les cas contact et cas asymptomatiques, la garantie est limitée à la période d'isolement telle que définie par le Ministère de la Santé à la date de découverte de la positivité au test (la date de l'évènement figurant sur le ou les Billets assurés doit être comprise dans la période d'isolement).
- Pour les cas positifs symptomatiques, la garantie est limitée à la période de traitement et ou de consigne à domicile et ou d'hospitalisation (la date de l'évènement figurant sur le ou les Billets assurés doit être comprise dans cette période).

La Garantie cesse :

- Pour l'annulation de la visite, de l'activité accessoire ou du séjour, automatiquement à la date et heure de la Prestation assurée ou en cas de Billets de visite valables sur plusieurs jours à la fin du premier jour de visite ;
- Pour l'interruption de séjour, à 24h00 le jour de retour indiqué au contrat de vente de la Prestation assurée ;
- En cas d'exercice du délai de renonciation dans les conditions énoncées à l'article 2.5 de la présente Notice;
- Dans tous les autres cas prévus au code des assurances.

## 6. Cotisation d'assurance

Le montant de la cotisation dépend du montant total TTC du nombre de Billets achetés par l'Adhérent. Son montant est indiqué à l'Adhérent avant son consentement à l'adhésion puis, une fois l'adhésion effectuée, sur le Certificat d'assurance.

La cotisation d'assurance est payée par l'Adhérent dans sa totalité auprès du Distributeur en même temps que l'achat de la Prestation de visite, d'activité(s) accessoire(s) ou de séjour au Domaine national de Chambord.

## 7. Déclaration du Sinistre et pièces justificatives

### 7.1 Comment déclarer le Sinistre ?

En cas d'annulation, la déclaration du sinistre doit être faite dans les 5 jours qui suivent leur prise de connaissance par l'Adhérent de l'empêchement de se rendre à la (aux) Prestation(s) réservée(s) garantie(s) au Domaine national de Chambord sauf cas fortuit ou de force majeure.

En cas d'interruption de séjour, la déclaration du sinistre doit être faite dans les 5 jours qui suivent leur prise de connaissance par l'Adhérent de l'évènement interrompant le Séjour réservé garanti.

La déclaration de sinistre s'effectue auprès du Courtier gestionnaire selon les modalités suivantes :

- Par email à l'adresse [contact@meetch.io](mailto:contact@meetch.io);
- Via le formulaire en ligne dont le lien d'accès est indiqué dans l'email de confirmation de l'adhésion ;
- Par voie postale en adressant sa déclaration de sinistre chez Phenomen / Remboursement meetch - 141, avenue de Wagram 75017 Paris.

Si l'Adhérent ne respecte pas ce délai de déclaration de Sinistre et si l'Assureur prouve que ce retard lui a causé un préjudice, l'Adhérent ne bénéficiera pas de la Garantie (article L 113-2 du Code des Assurances).

### 7.2 Quelles pièces justificatives fournir ?

En cas d'annulation de la visite, des activités accessoires et/ou du séjour au Domaine national de Chambord :

Pour obtenir l'indemnisation de son Sinistre, l'Adhérent doit fournir les justificatifs suivants :

- Dans tous les cas : l'original du ou des Billets assurés (sauf si le ou les Billets assurés n'ont pas pu être retirés et sauf si les Billets assurés ont été volés) et les coordonnées bancaires de l'Adhérent à l'assurance (pour permettre le virement de l'indemnité).
- Si les Billets assurés n'ont pu être retirés ou si les Billets garantis ont été volés : preuve du paiement (facture, relevé de compte...).
- En cas d'Accident corporel ou de Maladie : Certificat médical\* initial précisant la date et la nature de l'accident ou de la Maladie.
- En cas de contamination au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants) : si c'est l'Adhérent qui est atteint : le résultat de son test de dépistage au SARS-Cov-2 ou ses variants. Si c'est une des personnes du foyer qui est atteinte : le test positif de la personne concernée et un justificatif du lien de filiation étant donné que les personnes bénéficiaires de la garantie et dit « cas-contact » sont uniquement les conjoints de droit ou de fait de l'Adhérent, le partenaire de l'Adhérent dans le cadre d'un PACS, les ascendants de l'Adhérent jusqu'au second degré, les enfants de l'Adhérent. A défaut d'un justificatif de filiation, un justificatif de domicile (quittance de loyer, avis d'imposition, titre de propriété, quittance d'électricité, facture de téléphone mobile-liste limitative) faisant apparaître le nom et/ou l'adresse de l'Adhérent. Le cas échéant, une attestation sur l'honneur précisant que le conjoint de fait réside sous le même toit que l'Adhérent.
- En cas de décès : copie du certificat de décès.
- En cas de complication de grossesse : certificat médical\* attestant que l'Assurée doit être alitée le jour du Spectacle.
- En cas de naissance : Copie de l'acte de naissance.
- En cas de grève des transports en commun : justificatif de domicile et justificatif de la société de transport en commun afin de déterminer que le temps de transport initial a doublé avec un minimum de 30 minutes supplémentaires.
- En cas de dommages matériels importants : copie de la déclaration de Sinistre effectuée auprès de l'Assureur du ou des biens sinistrés.
- En cas de convocation en tant que juré d'assise ou témoin ou à un examen de rattrapage : copie de la convocation officielle.

- En cas de contrainte professionnelle : copie de l'ordre de mission établi par l'employeur de l'Assuré concerné avec une copie des papiers d'identité du supérieur hiérarchique qui a ordonné le déplacement professionnel ou l'obligation d'être à son poste de travail. L'ordre de mission doit être établi sur papier ou email à entête de la société comprenant notamment le n° SIREN.
- En cas de rendez-vous professionnel chez un fournisseur ou un client : copie des papiers d'identité de la personne rencontrée.
- En cas de Vol des papiers d'identité ou de Vol du ou des Billets garantis : copie du dépôt de plainte.
- En cas d'immobilisation du véhicule de l'Assuré : copie de la facture de dépannage/remorquage du véhicule.
- Pour tout autre événement aléatoire : tous éléments demandés par le Courtier gestionnaire pour permettre, au vu de la nature de l'événement, d'établir les caractères de la circonstance de sa survenance

\*Le certificat médical doit être établi par une Autorité médicale qui est un Tiers à l'Assuré.

Tous les justificatifs du Sinistre doivent être adressés au Courtier gestionnaire selon les modalités indiquées à l'article 7.1.

#### **En cas d'interruption du séjour réservé garanti :**

- En cas de rapatriement médical de l'Adhérent : copie de la facture de rapatriement émise par la société de rapatriement ayant effectuée ledit rapatriement précisant les dates et le lieu de rapatriement ;
- En cas de retour anticipé de l'Adhérent : copie des documents de retour établis par la société d'assistance ou par les propres moyens de l'Adhérent précisant les dates et le lieu de retour ;
- En cas d'hospitalisation : copie des documents attestant des dates et du lieu d'hospitalisation.

Tous les justificatifs du Sinistre doivent être adressés au Courtier gestionnaire via les canaux indiqués à l'article 7.1 de la présente Notice.

**Par ailleurs, l'Adhérent devra fournir au Courtier gestionnaire tout document que l'Assureur estime nécessaire pour apprécier le bien-fondé de sa demande d'indemnisation.**

**S'il l'estime nécessaire, l'Assureur pourra demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur pour apprécier le Sinistre.**

**Si de mauvaise foi, l'Assuré utilise des documents inexacts comme justificatifs, use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexactes ou incomplètes, la Garantie ne sera pas acquise à l'Adhérent et l'assureur sera fondé à conserver les primes payées.**

**L'Assureur se réserve le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.**

## **8. Modalités d'indemnisation**

### **8.1 En cas d'annulation de visite, d'activité accessoire ou de Séjour**

Pour autant que la garantie soit acquise, le prix du Billet assuré, déduction faite des montants éventuellement remboursés ou compensés par les prestataires habilités de voyage, des frais de transport, des frais de dossier, de service, de visa, de pourboire, la prime d'assurance sera intégralement remboursé à l'Adhérent par virement, dans les 48 heures qui suivent la date à laquelle le Courtier gestionnaire est en possession de tous les justificatifs du Sinistre dans la limite du plafond de garantie indiqué à l'article 3.3.1 de la présente Notice.

Uniquement dans le cadre d'un Billet de visite du Domaine national de Chambord, à défaut pour l'assuré de transmettre les pièces justificatives nécessaires, l'Adhérent se verra appliquer une décote de 30% sur le prix d'achat TTC du Billet de visite assuré.

Pour l'annulation d'un séjour, l'indemnisation sera toujours effectuée sur présentation des pièces justificatives nécessaires indiquées à l'article 7.2 de la présente Notice. Les demandes de remboursement suite à l'annulation d'un séjour sans justificatif seront irrecevables.

En cas de contamination au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants), le remboursement sera effectué uniquement sur la base d'une demande avec justificatif(s) (remboursement à 100% du Billet). Les demandes de remboursement sans justificatif seront irrecevables.

### **8.2 En cas d'interruption de séjour**

Pour autant que la garantie soit acquise, le versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jour(s) de Séjour non utilisé dans la limite du plafond de garantie indiqué à l'article 3.3.2 de la présente Notice.

L'indemnité est calculée à compter du lendemain du jour où survient l'un des événements garantis.

Il est précisé que lorsque le séjour a été interrompu à la suite d'une hospitalisation de l'Assuré sur place, les membres de sa famille assurés ou la personne assurée l'accompagnant seront indemnisés dans les conditions suivantes :

- s'ils ont continué à occuper le lieu de séjour, l'indemnité est calculée à compter du lendemain du jour de leur rapatriement effectif ;
- s'ils ont été contraints de libérer le lieu de séjour, ils seront indemnisés dans les mêmes conditions que l'Adhérent.

L'indemnité est égale au coût des prestations d'hébergement (nombre de nuits) non utilisées et est proportionnelle au nombre de personnes assurées ayant effectivement quitté le lieu de séjour pendant la période concernée.

Le calcul de l'indemnité se base sur le nombre de nuits initialement prévu et figurant sur le bulletin d'inscription au séjour. Seront déduits de la base de calcul, les frais de transport, les frais de dossier, de service, de visa, de pourboire, la prime d'assurance, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisme ou l'intermédiaire habilité de voyage. L'indemnité est versée dans les limites des plafonds de garanties indiqués à l'article 3.3.2 de la présente Notice.

Une fois indemnisés, les Billets assurés deviennent de plein droit la propriété de l'Assureur (article L121-14 du Code des assurances).

## 9. Réclamations - Médiation

Si l'Adhérent n'est pas satisfait, il peut adresser une réclamation au Service Réclamations du Courtier gestionnaire, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- par email : [reclamation@meetch.io](mailto:reclamation@meetch.io)
- par courrier : PHENOMEN – 141, avenue de Wagram – 75017 PARIS.

A compter de la date d'envoi de la réclamation, le Service Réclamations saisi s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois.

La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par l'Adhérent ou par l'Assureur.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur ou le Courtier gestionnaire, l'Adhérent peut solliciter l'avis du Médiateur de l'Assurance qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- Par internet à l'adresse [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)
- Par courrier à l'adresse : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 75441 PARIS CEDEX 09.

La saisine du Médiateur de l'Assurance est gratuite mais ne peut intervenir qu'après nous avoir adressé une réclamation écrite.

Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

## 10. Dispositions diverses

**Territorialité** : La Garantie est acquise à l'Adhérent pour les Sinistres survenant dans le monde entier. L'indemnisation sera versée au lieu de résidence de l'Adhérent.

**Loi applicable et langue utilisée** : le Contrat est régi par le droit français. La langue applicable au Contrat est la langue française. La langue utilisée pendant toute la durée de l'adhésion est le français qui prévaut sur toute autre langue dans laquelle la Notice d'Information aurait pu être traduite.

**Subrogation** : Comme le lui autorise l'article L 121-12 du Code des assurances, l'Assureur peut se retourner contre le responsable du Sinistre pour obtenir le remboursement de l'indemnisation dont a bénéficié l'Adhérent.

**Pluralité d'assurances** : Conformément aux dispositions de l'Article L121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L121-1 du Code des assurances.

**Fausse déclaration** : **Toute fausse déclaration faite par l'Adhérent à l'occasion d'un Sinistre l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée, à la nullité de son adhésion et donc à la perte de son droit à la Garantie, la cotisation d'assurance étant cependant conservée par l'Assureur.**

### Informatique, Fichiers et Libertés :

L'Adhérent est expressément informé que ses données personnelles sont traitées par l'Assureur et le Courtier aux fins d'exécution de la Garantie souscrite. L'Assureur et le Courtier agissent en qualité de responsables conjoints de traitement au sens du Règlement européen de protection des données personnelles.

A ce titre, l'Assureur est amené à traiter des données d'identification, des données relatives à la gestion du contrat d'assurance, aux sinistres et aux produits d'assurance souscrits. Ces données sont traitées aux fins de la passation, la gestion et l'exécution de la Garantie dont la gestion des contrats, l'exécution des garanties contractuelles, l'élaboration des statistiques et des études actuarielles, la gestion des réclamations, des sinistres, du précontentieux, du contentieux et de la défense de ses droits ainsi que la mise en œuvre des obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion et la mise en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance. Les bases légales fondant les traitements réalisés sont l'exécution du contrat d'assurance, l'intérêt légitime poursuivi par l'Assureur à prévenir une fraude et à la traiter ou le respect d'obligations légales. De manière générale, les données personnelles sont conservées le temps nécessaire à l'accomplissement des objectifs poursuivis. En tout état de cause, les données de l'Adhérent sont conservées pendant toute la durée du contrat d'assurance augmentée d'une durée de 5 ans en archives.



Ces informations sont destinées exclusivement à l'Assureur et au Courtier gestionnaire (et leurs mandataires) pour les besoins de l'exécution de la Garantie. Elles peuvent également être divulguées à tout organisme public ou privé aux fins de se conformer à des obligations légales. L'Assureur peut également avoir recours à des sous-traitants afin de leur confier tout ou partie des traitements.

Le Courtier gestionnaire s'est vu confier la gestion du Contrat d'assurance et est à ce titre le point de contact privilégié de l'Adhérent pour toute question ou demande.

L'Adhérent dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation, de portabilité et d'effacement des informations le concernant. L'Adhérent dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

L'Adhérent est invité à exercer ses droits en contactant le Courtier gestionnaire à l'adresse email suivante : [dpo@meetch.io](mailto:dpo@meetch.io). Pour plus d'informations concernant les traitements de données personnelles réalisés par l'Assureur, l'Adhérent est invité à consulter la Politique de confidentialité de l'Assureur disponible sur demande auprès de [dpo@seyna.eu](mailto:dpo@seyna.eu)

Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude et peut conduire à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

**Prescription** : Toute action dérivant du Contrat et de l'adhésion est prescrite par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut notamment être interrompue par la désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre ou par l'envoi - par l'Assureur ou l'Adhérent à l'autre partie - d'une lettre recommandée avec avis de réception.

**Article L114-1 du Code des assurances** : "Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;  
2° 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 la 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. [...]"

**Article L114-2 du Code des assurances** : "La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité".

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription, visées aux Articles 2240 à 2246 du Code civil, sont l'assignation en justice, même en référé, le commandement ou la saisie, de même que la reconnaissance par une partie du droit de l'autre partie.

**Article L114-3 du Code des assurances** : "Par dérogation à l'article 2254 du code civil, 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".