

# Déclaration des demandes et des besoins

Vos exigences et vos besoins sont ceux d'un client qui n'a pas de problèmes de santé préexistants ou qui accepte qu'il n'y ait pas de couverture pour ceux-ci et qui a besoin d'un ensemble de prestations d'assurance voyage pour le risque d'annulation avant le voyage et pour d'autres prestations pendant le voyage dans le pays indiqué pour la période spécifiée.

## Conditions générales

**Veuillez lire ce document attentivement.** Il énonce les conditions selon lesquelles nous acceptons d'agir pour nos clients et contient des détails sur nos responsabilités réglementaires et légales. Il définit également certaines de vos responsabilités. Veuillez nous contacter sans tarder si vous ne comprenez pas un point de ces Conditions générales, y compris notre politique de confidentialité.

### Présentation de notre société

easyJet MT Ltd est un intermédiaire d'assurance lié en vertu de la loi sur la distribution d'assurance, Cap 487 du droit maltais, pour Collinson Insurance Europe Limited. Collinson Insurance Europe Limited est une société d'assurance autorisée en vertu de la loi sur les entreprises d'assurance, Cap 403 du droit maltais. Les deux entités sont réglementées par l'Autorité des services financiers de Malte.

easyJet MT Limited et Collinson Insurance Europe Limited ne détiennent pas de participation directe ou indirecte dans l'autre société représentant 10% ou plus des droits du vote du capital.

### Notre adresse

L'adresse de notre siège social est:  
188, 21st September Avenue, Naxxar, Malte

### Notre politique de confidentialité

Notre politique de confidentialité est régulièrement révisée et toute mise à jour sera publiée sur le site <http://www.easyjet.com/FR/policy/privacy-notice>

### Nos produits et services

Nous proposons des produits d'assurance voyage adaptés aux clients qui souhaitent s'assurer lors de leur voyage contre divers risques qui varieront en fonction de la garantie sélectionnée.

Nous proposons uniquement des produits d'assurance voyage souscrits par Collinson Insurance Europe Limited [l'assureur]. Nous ne prodiguons pas de conseils et ne formulons pas de recommandations personnelles en lien avec un produit d'assurance voyage. Cependant, nous vous poserons des questions afin de vous fournir un devis, en vous laissant prendre votre propre décision quant à la manière dont vous souhaitez procéder et si ce produit correspond à vos besoins spécifiques.

### Notre capacité

En mettant en place votre assurance, nous agirons à tout moment en tant qu'agent de l'assureur.

### Notre rémunération

Lorsque nous vendons un contrat d'assurance, l'assureur nous verse une commission en pourcentage sur la prime totale.

### Primes d'assurance

Nous collectons et détenons les primes d'assurance en tant qu'agent de l'assureur.

## Devis

Sauf indication contraire, tous les devis fournis pour les nouvelles assurances sont valables uniquement au moment où le devis est établi.

## Droit d'annulation

Vous disposez d'un droit de résiliation de 14 jours à compter de la date à laquelle vous recevez le document de police au début de votre assurance.

Si vous décidez d'exercer ce droit de résiliation, vous aurez droit au remboursement de la prime. Si un sinistre survient avant l'exercice du droit de résiliation et que ce sinistre met fin à la couverture d'assurance, les assureurs ne rembourseront aucune partie de la prime payée.

Si ce droit de résiliation n'est pas exercé dans le délai de 14 jours mentionné ci-dessus, aucune des primes payées ne sera remboursée.

## Traitement équitable de nos clients

Notre but est de fournir un niveau de service de première classe à tout moment et nous accueillons favorablement les commentaires de nos clients. Si, pour une raison quelconque, vous estimatez que notre service n'est pas conforme aux normes auxquelles vous vous attendez, veuillez-nous en informer. Vous pouvez envoyer un e-mail à Collinson Insurance Solutions Europe Limited à l'adresse:

[easyJet.insfr@collinsoninsurance.com](mailto:easyJet.insfr@collinsoninsurance.com)

## Déclaration

Il est très important que les informations qui nous sont communiquées lors de la souscription d'une police d'assurance, lorsque vous remplissez un formulaire de demande d'indemnisation et que vous faites des déclarations à l'assureur, soient exactes. Si une police est souscrite, ou si un formulaire ou une déclaration est rempli en votre nom, il vous incombe de vérifier que les réponses données à toutes les questions sont exactes et complètes. Nous vous conseillons de conserver une copie de toute correspondance que vous nous envoyez ou que vous envoyez directement à l'assureur.

## Procédure de réclamation

Si nous n'avons pas répondu à vos attentes, nous nous engageons également à traiter toute réclamation de manière approfondie et professionnelle. Si vous souhaitez déposer une réclamation concernant la vente de votre assurance, veuillez contacter Collinson Insurance Solutions Europe Limited par les moyens suivants:

### Par email

[easyJet.comp@collinsoninsurance.com](mailto:easyJet.comp@collinsoninsurance.com)

### Par écrit

Responsable des réclamations  
Assurance voyage easyJet  
Sheencroft House, 10-12 Church Road  
Haywards Heath, RH16 3SN, Angleterre

Si vous n'êtes toujours pas satisfait(e) après avoir reçu notre réponse, vous pourrez renvoyer votre réclamation vers l'Arbitre des services financiers. Le service est fourni en anglais et en maltais, et des informations supplémentaires, y compris les coordonnées du Bureau de l'Arbitre, sont disponibles à l'adresse ci-dessous:

### Par site internet

<https://financialarbiter.org.mt/oafs/enquiry>

### Par écrit

Office of the Arbiter for Financial Service  
N/S in Regional Road,  
Msida, MSD 1920, Malte

### Par téléphone

+356 212 49245 (appel en dehors de Malte)

Vous avez également le droit de renvoyer votre réclamation en français vers:

- le médiateur de l'assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09.  
Site internet: <https://www.mediation-assurance.org>  
Formulaire en ligne: <https://www.mediation-assurance.org/litige-avec-un-assureur-étranger>
- l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, Banque de France, TSA 50120, 75035 Paris Cedex 01. Site internet: <https://acpr.banque-france.fr> Téléphone : +33 (0)1 49 95 40 00

Le fait de suivre cette procédure de réclamation ne vous empêche pas d'engager une action en justice.