



## FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL EN ASSURANCE

(Article L. 521-4 du Code des assurances)

### Assurance facultative « Annulation voyage, annulation/interruption de séjour PLUS »

La présente fiche d'information et de conseil fournie au préalable de toute vente générée par ALTIBUS a pour objet de vous fournir des informations essentielles sur l'assurance facultative « Annulation voyage, annulation/interruption de séjour PLUS », dans le cadre de la souscription éventuelle d'un Contrat d'assurance, et conformément à la directive sur les assurances.

Veillez lire attentivement ce document pour comprendre l'étendue de la couverture, les termes et les conditions associés à cette police d'assurance. Il est aussi important de lire intégralement les Conditions Générales valant Notice d'information dans lesquelles sont mentionnées les exclusions au contrat présent.

#### Votre besoin

Vous êtes une personne majeure, cliente d'ALTIBUS et désirez réserver une prestation de voyage chez ALTIBUS. Afin de vous prémunir contre le risque d'annulation ou d'interruption toutes causes de votre voyage, vous recherchez une assurance qui vous permet de vous couvrir contre ce risque.

Au regard des informations que vous nous avez communiquées concernant vos souhaits en matière d'assurance, le contrat « Annulation voyage, annulation/interruption de séjour PLUS » souscrit auprès de l'assureur BASTION INSURANCE COMPANY LIMITED et présenté par ALTIBUS nous semble constituer une solution adaptée à vos besoins.

#### Informations Générales

L'assurance « Annulation voyage, annulation/interruption de séjour PLUS » est une assurance à adhésion facultative.

Elle est souscrite par : **ASSURMIX**, Société de Courtage en Assurance, immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 11 062 302, immatriculé au RCS de Paris sous le numéro 533 141 677, dont le siège social est situé au 3 rue de Liège 75009 Paris, ci-après dénommé ASSURMIX.

Auprès de l'assureur : **BASTION INSURANCE COMPANY LIMITED**, immatriculé sous le « Insurance Business Act de 1998 par la MFSA\* » Maltais (\*Malta Financial Services Authority), sous le numéro C37545, et dont le siège est situé au Floor 4 Development House St Anne Street, Floriana FRN 9010 Malta, ci-après dénommé « l'Assureur » ou « BASTION ».

Distribué par : **ALTIBUS**, SARL au capital de 24 400 euros, immatriculé au RCS de Chambéry sous le numéro 440 797 371, et dont le siège social est situé au 926 avenue de la Houille Blanche 73000 Chambéry, ci-après dénommée ALTIBUS.

ASSURMIX est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest, 75436 Paris.

BASTION est autorisé sous le « Insurance Business Act 1998 » à exercer des activités d'assurances par l'autorité des Services financiers de Malte.

ALTIBUS agit en tant qu'intermédiaire à titre accessoire au titre de la dérogation prévue par l'article L. 513-1 du Code des assurances.

ASSURMIX gère la vie du contrat, soit les adhésions ainsi que les sinistres par délégation auprès de BASTION.

ASSURMIX ne détient aucune participation directe ou indirecte d'une compagnie d'assurance ; aucune entreprise d'assurance ne détient de participation directe ou indirecte dans la société ASSURMIX. ASSURMIX exerce comme courtier en assurance conformément aux dispositions de l'article L521-2, II b du Code des assurances. Les noms des entreprises d'assurance avec lesquelles ASSURMIX travaille sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.assurmix.fr/>

## **Les garanties**

---

L'assurance « Annulation voyage, annulation/interruption de séjour PLUS » est une assurance individuelle facultative vous permettant en cas d'annulation ou d'interruption de votre trajet par autobus ALTIBUS, d'être remboursé du montant déboursé, ainsi que des pénalités d'annulation facturées par votre organisme de voyage s'il y en avaient. En cas d'annulation, ou en cas d'interruption du voyage garanti par ce contrat, nous vous remboursons les prestations souscrites auprès de votre voyageur (agence de voyage / central de réservation) non consommées (déduction faite de la franchise), comprises dans le montant assuré, dont vous ne pouvez obtenir le remboursement, le remplacement ou la compensation du prestataire. Cette assurance vous couvre d'une part contre tout événement aléatoire, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre séjour, mais aussi d'autre part du fait que vous ne puissiez pas utiliser votre transport comme initialement prévu.

L'indemnité due en vertu de la présente garantie est plafonnée à 4 500€ par personne et 20 000€ par événement.

Conformément à l'article L.112-10 du Code des assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par ce nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation au présent contrat pendant un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat en vous adressant la société ASSURMIX, par courrier à l'adresse suivante : ASSURMIX – Service clientèle – 3 rue de Liège – 75009 Paris, ou par e-mail : [assurteam@assurmix.fr](mailto:assurteam@assurmix.fr), accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le contrat « Annulation voyage, annulation/interruption de séjour PLUS ».

Si vous avez été débité, votre prime vous sera remboursée dans un délai de trente (30) jours à compter de votre demande de renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre souscription mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciations prévues dans les Dispositions Générales

## **Date d'effet et durée des garanties :**

---

La durée de validité correspond à la durée des prestations vendues par l'organisateur du voyage. Elle démarre le jour de l'achat du voyage ou des prestations de voyage jusqu'au jour du départ pour la garantie « Annulation voyage ».

La durée de la garantie « Interruption de séjour » sera du 1er jour du départ en voyage jusqu'au dernier jour (indiqué par les dates des prestations de voyages souscrites).

## **Montant de la cotisation :**

---

Le montant de la cotisation pour la garantie « Annulation voyage, annulation/interruption de séjour PLUS » est de 6.50% du prix du billet TTC, avec un montant minimum de 2€ TTC. Le souscripteur s'engage à régler l'entièreté de ce montant lors de l'achat de son billet de transport.

## **Rémunération du Distributeur et du Souscripteur :**

---

Dans le cadre de l'exécution du contrat « Annulation voyage, annulation/interruption de séjour PLUS », ALTIBUS et ASSURMIX sont rémunérés sous forme de commission incluse dans la prime d'assurance.

## **Droit à la renonciation :**

---

Conformément à l'article L.112-10, 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 peut renoncer à ce contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de trente jours calendaires à compter de la conclusion du contrat.

## **Réclamations et Médiateurs :**

---

En vue du traitement d'éventuels différends liés à la distribution du contrat, vous pouvez vous adresser au Département Réclamations d'AssurMix, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- Pour échanger au téléphone avec un conseiller du service clientèle AssurMix, vous pouvez composer le 09 69 39 32 75 du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h00.

- Remplir le formulaire de réclamation en ligne sur le site [www.assurmix.fr/nous-contacter](http://www.assurmix.fr/nous-contacter)

- Envoyer un e-mail à l'adresse suivante : [assurteam@assurmix.fr](mailto:assurteam@assurmix.fr)

- Ecrire à l'adresse postale : AssurMix Département Réclamations – 3 rue de Liège – 75009 Paris.

Le Département Réclamations d'assurMix s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 (dix) jours ouvrables suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 (deux) mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera alors tenu informé).

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation par le Département de Réclamations d'AssurMix, l'Assuré peut alors s'adresser par écrit à l'Assureur (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) : Bastion Insurance Company Limited (ROC Company ID C 37545) 4ème étage, Complaints Department, Development House, St Anne Street, Floriana, FRN 9010, Malta. Vous pouvez aussi envoyer un e-mail à l'adresse suivante : [claims@bastioninsurance.co.uk](mailto:claims@bastioninsurance.co.uk); ou encore appeler le numéro suivant : 03450 744 810. L'Assureur accusera réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date de réception et précisera le délai prévisible de traitement de celle-ci. La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par l'Assuré ou par l'Assureur.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Assuré peut solliciter la Médiation de l'Assurance par courrier : La médiation de l'assurance – TSA 50110 – 75441 PARIS Cedex 09 – en ligne : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org), ou par e-mail : [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org).

L'Assuré a également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Ces dispositions n'empêchent pas l'Assuré d'utiliser toute autre voie d'action légale.