



wakam

&



## **CONDITIONS GÉNÉRALES**

**« ANNULATION ET/OU RETARD DE VOL A L'ARRIVÉE »**

**GENERAL TERMS AND CONDITIONS (POLICY WORDING)**

**“FLIGHT DELAY UPON ARRIVAL AND/OR CANCELLATION”**

Votre contrat d'assurance « Annulation et/ou Retard de vol à l'arrivée » se compose :

- Des présentes Conditions Générales référencées CG\_Wakam\_AnnulationetRetarddeVol\_2020,
- Des Conditions Particulières 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 4.514.512 € 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** : la personne physique majeure ou personne morale ayant acheté un ou des billets d'avions par l'intermédiaire de DISTRIBUTEUR et le destinataire des Conditions Particulières qui s'engage, de ce fait, à régler la cotisation\*.

Incluant :

**L'ASSURE\*/VOUS** : Le Souscripteur\* et, s'il y a lieu la personne physique majeure voyageant sur le vol assuré et désigné comme tel dans les Conditions Particulières, à conditions que son domicile fiscal et légal soit situé dans un des 80 pays mentionnés à l'adresse suivante : [www.transferwise.com](http://www.transferwise.com), parfois désigné par « Vous » dans le présent contrat.

Et distribué par :

**DISTRIBUTEUR DU CONTRAT D'ASSURANCE** : DISTRIBUTEUR, société dont le siège social se situe au Adresse 1, Code Postal, Ville, Pays, et immatriculé au registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro Registration Number, représentée légalement par Prénom Nom.

**ATTENTION: en souscrivant au contrat d'Assurance « Annulation et/ou Retard de vol à l'arrivée », l'Assuré accepte que l'ensemble des documents contractuels lui soit adressé de manière dématérialisée, par e-mail en format PDF.**

Your "Flight delay upon arrival and/or Cancellation" insurance contract (also called insurance policy) consists of:

- These General Terms and Conditions referenced CG\_Wakam\_AnnulationetRetarddeVol\_2020 (also called policy wordings),
- The Schedule which are provided when you subscribe (also called policy schedule), and
- Any appendices and / or addendums thereto.

These General Terms and Conditions are established in accordance with article L.112-2 of the Insurance Code.

They describe the guarantees, exclusions and obligations of the Insured\* under the insurance contract between:

**THE INSURER/WE: Wakam**

Insurance company, Société Anonyme with a capital of € 4,514,512, with its registered office at 120-122 rue Réaumur, TSA 60235 75083 PARIS CEDEX 02, registered in the Paris Trade and Companies Register under number 562 117 085, company governed by the Insurance Code, subject, within the framework of its activity, to control by the ACPR (Prudential Control and Resolution Authority) whose head office is located at 4 Place de Budapest 75436 Paris Cedex 9, sometimes referred to as "We" in this contract.

AND

**POLICYHOLDER**: the adult or legal person having purchased one or more flight tickets\* through DISTRIBUTEUR and the recipient of the Schedule who undertakes, therefore, to pay the premium\* in consideration for the coverage.

Including:

**THE INSURED/YOU/INSURED PARTY**: The Policyholder and / or the adult or legal person traveling on the insured flight as designated in the Schedule, provided that their fiscal and legal residence is located in one of the 80 countries mentioned at the following address: [www.transferwise.com](http://www.transferwise.com), sometimes referred to as "You" in this contract.

And distributed by:

**DISTRIBUTOR OF THE INSURANCE CONTRACT**: DISTRIBUTEUR, a company whose registered office is located at Address 1, Postal Code, City, Country, registered in the Trade and Companies Register under the number Registration Number, and legally represented by First name Last name.

**CAUTION: by subscribing to the "Cancellation and/or Flight Delay upon Arrival" contract, the Insured accepts that all contractual and policy documents will be sent to him/her electronically, by e-mail in PDF format.**

## SOMMAIRE

INFORMATIONS GÉNÉRALES.....	3
ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT.....	3
ARTICLE 2 : DESCRIPTION DE LA GARANTIE .....	4
ARTICLE 3 : EN CAS DE SINISTRE .....	4
ARTICLE 4 : COTISATION .....	4
ARTICLE 5 : EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES.....	5
ARTICLE 6 : PRISE D'EFFET, ANNULATION ET DURÉE DU CONTRAT .....	5
ARTICLE 7 : SUBROGATION.....	6
ARTICLE 8 : ASSURANCES CUMULATIVES .....	6
ARTICLE 9: PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES.....	6
ARTICLE 10 : MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS .....	9
ARTICLE 11 : RESPONSABILITÉ .....	9
11.1 Responsabilité de l'Assureur* : .....	9
11.2 Responsabilité de l'Assuré* : .....	10
ARTICLE 12 : PRESCRIPTION .....	10
ARTICLE 13 : AUTORITÉ DE CONTRÔLE .....	11
ARTICLE 14 : LOI APPLICABLE - LANGUE UTILISÉE.....	11
ARTICLE 15 : DEFINITIONS.....	11

## SUMMARY

GENERAL INFORMATION S .....	3
ARTICLE 1: SUBJECT MATTER OF THE CONTRACT .....	3
ARTICLE 2: DESCRIPTION OF THE GUARANTEE .....	4
ARTICLE 3: IN THE EVENT OF A CLAIM .....	4
ARTICLE 4: PREMIUM .....	4
ARTICLE 5: EXCLUSIONS COMMON TO ALL GUARANTEES.....	5
ARTICLE 6: EFFECTIVE DATE, CANCELLATION AND DURATION OF THE CONTRACT.....	5
ARTICLE 7: SUBROGATION .....	6
ARTICLE 8: CUMULATIVE INSURANCE.....	6
ARTICLE 9: PROTECTION OF PERSONAL DATA .....	6
ARTICLE 10: PROCEDURES FOR CLAIMS REVIEW .....	9
ARTICLE 11: LIABILITY .....	9
11.1 Liability of the Insurer*: .....	9
11.2 Liability of the Insured*:.....	10
ARTICLE 12: STATUTE OF LIMITATIONS .....	10
ARTICLE 13: SUPERVISORY AUTHORITY .....	11
ARTICLE 14: APPLICABLE LAW - LANGUAGE USED .....	11
ARTICLE 15: DEFINITIONS .....	11

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

Le contrat d'« Assurance Annulation et/ou Retard de vol à l'arrivée » est proposé par DISTRIBUTEUR. Au titre de son activité, DISTRIBUTEUR perçoit une commission incluse dans la cotisation d'assurance.

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

### ARTICLE 1: OBJET DU CONTRAT

## GENERAL INFORMATION S

The Insurance Policy "Flight Delay upon arrival and/or cancellation" is distributed by DISTRIBUTOR. In consideration of this activity, DISTRIBUTOR receives a commission included in the insurance premium\*.

The Policyholder can designate the Insured as well as a maximum of 10 additional travellers.

### ARTICLE 1: SUBJECT MATTER OF THE CONTRACT

Le contrat d'assurance (également appelé police d'assurance) «Annulation et/ou Retard de vol à l'arrivée » 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 lorsque le vol est au départ ou à l'arrivée d'un aéroport situé dans un pays de l'Union Européenne. 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.

**ATTENTION : 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

Le contrat d'assurance s'applique :

- Pour le vol d'un avion d'une compagnie régulière ou low-cost 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 les vols à destination ou au départ d'un pays de l'Union Européenne.

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.

Les détails sur les montants d'indemnisation sont mentionnés dans vos Conditions Particulières.

## ARTICLE 3 : EN CAS DE SINISTRE

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

Le montant de l'indemnité vous sera directement crédité sur votre compte bancaire.

## ARTICLE 4 : COTISATION

Le montant de votre cotisation\* est mentionné sur vos Conditions Particulières qui vont être 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.

The insurance contract "Flight Delay upon arrival and/or cancellation" is intended to compensate the Insured Party\* in case of cancellation of his flight or in case of delayed flight upon arrival at the airport of the final destination when the flight is scheduled to depart from or arrive at an airport located in a European Union country. The insurance covers a flight (referenced by a specific flight number) corresponding either to the outbound flight, the return flight, or both, and is materialized as a monetary compensation.

**PLEASE NOTE: the insurance contract must be signed at least 3 days before the departure date of the first flight.**

## ARTICLE 2: DESCRIPTION OF THE GUARANTEE

The insurance contract applies:

- For a flight of a regular or low-cost company whose schedules are published,
- For a flight of a charter company whose schedules are indicated on the flight ticket\*,
- In case of strike\* or meteorological\* event occurring within 7 days (168h),
- For flights to or from an EU country.

The delay of a flight upon arrival is defined as the difference between:

- the time of arrival initially planned as indicated on the flight ticket and
- The actual arrival time at the landing gate.

Flight cancellation is defined as an event beyond the control of the Insured, leading the airline to cancel the planned flight.

The details of the compensation amounts are mentioned in your Schedule.

## ARTICLE 3: IN THE EVENT OF A CLAIM

Wakam has direct access to a flight tracking system. In the event of a claim, Wakam will receive an alert and automatically compensate you.

The amount of the compensation will be credited directly to your bank account.

## ARTICLE 4: PREMIUM

The amount of your premium\* is mentioned in your Schedule which are provided at the time of subscription.

It is calculated and fixed by the Insurer\* according to the departure date, the airline company, the departure and arrival airports, and the number of accompanying persons. The premium\* is set by flight and by Insured\* however paid one time (amount is multiplied by the number of accompanying persons).

## ARTICLE 5 : EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outres les exclusions particulières de chaque garantie, 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.

## 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\* des Conditions Particulières 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, le contrat d'assurance prend fin de plein droit et le montant de la cotisation vous sera intégralement remboursé.

**ATTENTION : 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.

**ATTENTION : 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

## ARTICLE 5: EXCLUSIONS COMMON TO ALL GUARANTEES

Besides the specific exclusions of each guarantee, we never insure the consequences of the following circumstances and events:

- Damages resulting from foreign war, civil war, provided that this is not contrary to French law.
- Damage or aggravation of damage caused by weapons or devices intended to explode by modification of the structure of the atomic nucleus or by any nuclear fuel, radioactive product or waste or by any other source of ionizing radiation and which engages the exclusive responsibility of an operator of a nuclear installation.
- Events which might disrupt air traffic from the 8th day of the event (strike\*, public demonstration, meteorological event\*) knowing that the first 7 days will be compensated,
- Damage resulting from a declaration of a health emergency, including a pandemic or epidemic, including in particular the coronavirus (covid-19) and / or severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (sars-cov-2), and / or any mutation or variation thereof.

## ARTICLE 6: EFFECTIVE DATE, CANCELLATION AND DURATION OF THE CONTRACT

Subject to payment of the corresponding premium\*, the contract is concluded and is effective on the date of subscription and delivery to the Insured\* of the Schedule and these General Terms and Conditions. Once the contract is concluded, no termination is possible at the initiative of the Insured Party\*. However, if you cancel your flight ticket, your insurance policy is null and void and the insurance premium will be reimbursed to you.

**CAUTION: the trigger of a claim or the departure of the flight makes cancellation impossible.**

The contract ends on the actual arrival at the landing gate of the final destination of the aircraft referenced by the flight number mentioned during the subscription.

The contract also ends in the event of cancellation of the flight for any reason whatsoever.

The Insured\* will be compensated if the above-mentioned requirements are met.

**CAUTION: Any inaccuracy, omission or reluctance in your answers or statements may be penalized:**

- if it is intentional, by the nullity of the contract (article L. 113-8 of the Insurance Code),
- if it is not intentional:
  - before any claim: by increasing the premium or terminating the contract, or

- **après sinistre : par la réduction proportionnelle de l'indemnité (article L. 113-9 du Code des Assurances).**

#### 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 : 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 9 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

##### 9.1 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), ainsi que la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée (ensemble « la Réglementation relative à la protection des données »).

##### 9.2 Qui sommes-nous ?

Wakam est une société anonyme au capital social de 4 514 512€, 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.

##### 9.3 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...)

- **after a claim: by reducing your compensation (article L. 113-9 of the Insurance Code).**

#### ARTICLE 7: SUBROGATION

The Insurer is subrogated in the rights and actions of any natural or legal person, beneficiary of all or part of the guarantees appearing in this contract, against any third party responsible for the event that triggered its intervention up to the costs incurred in execution of this contract.

#### ARTICLE 8: CUMULATIVE INSURANCE

The Insured\* is invited to check that he is not already the beneficiary of a guarantee covering one of the risks guaranteed by this contract for the same event. If this is the case, he has the obligation to declare it to the Insurer\*.

If the Insured \* has signed or adhered fraudulently to two insurance contracts covering the same risk for the same event, he/she will have the option to request compensation for his/her injury by contacting the Insurer of his/her choice.

#### ARTICLE 9: PROTECTION OF PERSONAL DATA

##### 9.1 Statement

As part of the services and products that Wakam and its partners (together "we", "us", "our") provide you, you are required to communicate personal data ("personal data" or "data") about you. These General Terms and Conditions are provided to you to better understand how we collect, process and protect personal data.

We undertake to comply with the provisions relating to the protection of personal data in force, and in particular Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and to the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (general data protection regulation), as well as Law No. 78-17 of 6 January 1978 relating to computers, files and freedoms, as modified (together "the Regulations relating to data protection").

##### 9.2 Who are we?

Wakam is a public limited company with share capital of € 4,514,512 registered in the Paris Trade and Companies Register under number 562 117 085, with its registered office located at 120-122 rue Réaumur, 75002 Paris, France.

##### 9.3 Categories of personal data collected

As part of the provision of our products and services, we may collect and use personal data about you, such as:

- Information relating to your identity (surname, first names, postal address, telephone number, e-mail address, etc.)

- 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...)

- Information relating to the holder of the insurance policy (insurance policy number, bank account number, payment card data, invoicing, payment history, etc.)
- Information relating to claims (claim number, date and reason for the loss, call history, details of the loss, policy reference number and supporting documents, etc.)
- Information on the flight covered (number of flight, departure time, arrival time, departure locations, arrival point ...)

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.

As part of the processing of this data, we may be required to collect data relating to offenses, convictions and security measures, when you subscribe to the insurance contract, during the execution of this contract or in the context of managing a dispute.

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.

Some of our products may involve the processing of so-called "sensitive" personal data, such as health data. These data will be processed only for the purpose of respecting our commitments to you and in strict compliance with the legal provisions applicable to these data.

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.

You can choose whether or not to provide this data to us. We may not be able to provide you with specific products or services if you do not provide us with certain data.

#### 9.4 Pourquoi nous traitons vos données personnelles

#### 9.4 Why we process your personal data

Vos données personnelles sont utilisées pour les finalités suivantes :

Your personal data is used for the following purposes:

- 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.

- The management of your contract and insurance policy, the execution of the guarantees of the contract (including the management of claims) and the management of claims and litigation, this processing being necessary for the execution of your contract;
- Control and monitoring of risks, this allows us to prevent fraudulent activities and ensure the recovery of amounts due and therefore is necessary for the purposes of our legitimate interests;
- The development of statistics and actuarial studies, this allows us to improve the offers and services proposed and therefore is necessary for the purposes of our legitimate interests;
- The fight against insurance fraud and the fight against money laundering in order to comply with our legal obligations.

#### 9.5 Divulgarion de vos données personnelles

#### 9.5 Disclosure of your personal data

Vos données personnelles peuvent être divulguées aux tiers suivants :

Your personal data may be disclosed to the following third parties:

- 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) ;

- To companies in our group such as our parent company and companies affiliated with it;
- To our service providers and subcontractors, for the purposes of the management and execution of your contract;
- To other insurance companies (intermediaries, reinsurers);

- Aux autorités publiques, afin de prévenir ou détecter la fraude ou toute autre activité criminelle et afin de satisfaire à nos obligations légales et réglementaires.

- To public authorities, to prevent or detect fraud or any other criminal activity and to comply with our legal and regulatory obligations.

#### 9.6 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 Réglementation relative à la protection des données.

#### 9.6 International transfers of your personal data

We may have to transfer your personal data outside the European Union, in particular to countries which are not considered to provide a sufficient level of protection according to the European Commission. In order to ensure an adequate level of security, these transfers will be framed by the standard contractual clauses established by the European Commission, or by other appropriate guarantees in accordance with the Data Protection Regulations.

#### 9.7 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.

#### 9.7 Duration of storage of your personal data

Your personal data will be kept for the period strictly necessary for the provision of the service and the execution of the contract, and according to our data retention policy. This personal data may also be kept for any additional period required or authorized by the applicable legal provisions, this including the limitation periods to which we are subject.

#### 9.8 Vos droits

Conformément à la Réglementation 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.

#### 9.8 Your rights

In accordance with the Data Protection Regulations, you have the right to access, rectify, erase, limit, oppose, portability of your personal data, not to be subject to an automated decision (including profiling), as well as the right to give directives relating to the fate of your personal data after your death. Please note that the exercise of these rights is not, however, absolute and is subject to the limitations provided by applicable law.

Si vous estimez que le traitement de vos données personnelles constitue une violation de la Réglementation 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.

If you believe that the processing of your personal data constitutes a violation of the Data Protection Regulations, you also have the right to lodge a complaint with the National Commission for Data Protection at the **following** address: CNIL – 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07.

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.

To obtain a copy of your personal data held by us, for more information or to exercise your rights relating to your personal data, please contact us at the address or email address indicated in the section below.

#### 9.9 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 :

#### 9.9 Contact us

For any question or information relating to the use of your personal data, or to exercise your rights relating to this personal data, please contact our Data Protection Officer at the following address:

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)

Data Protection Officer, Wakam  
120-122 rue Réaumur  
75002 Paris, France  
Or by email to: [dpo@wakam.com](mailto:dpo@wakam.com)

## ARTICLE 10 : MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée directement à l'Assureur par courriel à l'adresse suivante [reclamation@wakam.com](mailto:reclamation@wakam.com) ou par courrier postal à l'adresse suivante:

Wakam  
Service Réclamations  
120-122 Rue Réaumur  
TSA 60235  
75083 PARIS Cedex 02

Wakam s'engage à accuser réception de votre correspondance dans un délai de 10 jours ouvrables (sauf si Wakam vous a déjà apporté une réponse au cours de ce délai), et à traiter votre réclamation dans un délai maximal de 60 jours ouvrables à compter de la réception de votre courrier.

Après épuisement des procédures internes de réclamations propres à Wakam, vous pouvez faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'assurance  
TSA 50110  
75441 PARIS CEDEX 09

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : [www.mediation-assurance.org/](http://www.mediation-assurance.org/)

Nous vous recommandons de consulter la Charte de « La Médiation de l'Assurance », disponible sur le lien suivant : [www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte\\_V2.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf)

Son avis ne s'impose à aucune des parties et chacune des parties conserve le droit de saisir le tribunal compétent.  
Ce recours est gratuit. Il rend un avis motivé dans les 3 mois qui suivent sa saisine.

Pour l'ensemble des offres « dématérialisées » vous avez également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolutions des Litiges en Ligne de la Commission Européenne au lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## ARTICLE 11 : RESPONSABILITÉ

### 11.1 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.

## ARTICLE 10: PROCEDURES FOR CLAIMS REVIEW

Any complaints should be addressed directly to the Insurer by email at the following address [reclamation@wakam.com](mailto:reclamation@wakam.com) or by post to the following address:

Wakam  
Service Réclamations  
120-122 Rue Réaumur  
TSA 60235  
75083 PARIS Cedex 02

Wakam undertakes to acknowledge receipt of your correspondence within 10 working days (unless Wakam has already provided you with an answer within this period), and to process your complaint within a maximum of 60 working days from receipt of your mail.

If you are not satisfied with the response provided by La Parsienne Assurances following its internal complaint procedures, you may appeal to the Mediator, an independent body, by writing to the following address:

La Médiation de l'assurance  
TSA 50110  
75441 PARIS CEDEX 09

Or by completing the referral form directly on the website: [www.mediation-assurance.org/](http://www.mediation-assurance.org/)

We recommend that you consult the "Insurance Mediation" Charter, available at the following link: [www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte\\_V2.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf)

Its opinion is not binding on any of the parties and each of the parties retains the right to refer the case to the competent jurisdiction. This remedy is free of charge. It gives a reasoned opinion within 3 months of its referral.

For all "dematerialized" offers, you may also use the European Commission's Online Dispute Resolution platform at the following link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## ARTICLE 11: LIABILITY

### 11.1 Liability of the Insurer\*:

During the duration of the insurance contract and its related coverage, the Insurer\* obtains information on flights via a private flight tracking system which may be different from the information available to the Insured\* directly at the airport. In this case, the Insurer\* disclaims all liability if there is a delay in sending the compensation.

The Insurer\* cannot be held liable in the event the Insured\* does not arrive on time for boarding on his flight. Likewise, the Insurer\* cannot be held liable for failures or suspension or delay in the performance of its obligations

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\*.

## 11.2 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 12 : 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'événement à l'origine de cette action.

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 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 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\*;

which would result from cases of force majeure or events such as civil or foreign wars, strikes\*, notorious political instability, reprisals, embargoes, epidemics, pandemics, economic sanctions (Summary of restrictive measures by country available on the website of the Ministry of Foreign Affairs: <https://www.tresor.economie.gouv.fr>), restrictions on the free movement of property and people, sabotage, terrorism, riots, seizures or restrictions by the police, official prohibitions, piracy, explosions of devices, nuclear or radioactive effects, meteorological events\*.

## 11.2 Liability of the Insured\*:

The sole responsibility of the Insured\* is to inform oneself and follow the information relating to his/her flight, in particular in the event of changes in departure times and/or departure gate, terminal or airport of departure.

### ARTICLE 12: STATUTE OF LIMITATIONS

The limitation period is the time beyond which it is no longer possible, both for the Insured\* and for the Insurer\*, to bring a legal action finding its cause in the conclusion or execution of this contract.

In accordance with the provisions of article L 114-1 of the Insurance Code, any action concerning the contract and emanating from the Insured\* or the Insurer\* may only be exercised for a period of 2 years from the event at the origin of this action.

However, this period only runs:

1°) in the event of reluctance, omission, false or inaccurate statement on the risk incurred, from the day on which the Insurer \* became aware of it;

2°) in the event of a disaster, from the day on which the interested parties became aware of it, if they prove that they were unaware of it until then.

When the action of the Insured\* against the Insurer\* is due to the recourse of a third party, the limitation period runs only from the day on which that third party brought legal action against the Insured \* or was compensated by the latter.

This period is interrupted by one of the ordinary causes of interruption of the statute of limitations consisting of:

- any legal claim even in summary proceedings or even brought before an incompetent court;
- any act of forced execution or any protective measure taken in application of the code of civil execution procedures;
- any recognition by us of your right to guarantee, or any acknowledgment of debt on your part towards us.

It is also interrupted by:

- the appointment of experts following a disaster;
- sending a registered letter with acknowledgment of receipt sent by:
  - us with regard to the action for payment of the subscription\*;

- o 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 13 : 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

[www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

#### ARTICLE 14 : 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 15 : DEFINITIONS

**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.

**Evènement météorologique** : Evènements 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.

- o you regarding the settlement of the indemnity.

The parties to the insurance contract may not, even by mutual agreement, modify the duration of the statute of limitations, or add to the causes of suspension or interruption thereof.

#### ARTICLE 13: SUPERVISORY AUTHORITY

The public authority responsible for controlling Wakam is :

Prudential Control and Resolution Authority:

ACPR

4 Place de Budapest

CS92459

75436 Paris

[www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

#### ARTICLE 14: APPLICABLE LAW – LANGUAGE USED

This contract and its interpretation are governed by French law and the language used is French and English. In the event of a dispute and/or litigation relating to the interpretation of the contract, the Insured\* and the Insurer\* undertake to seek an amicable solution before any legal proceedings.

In the event of discrepancy or any difference in interpretation of the meaning of this contract, the French version prevails.

In the absence of an amicable agreement between the Insured\* and the Insurer\*, exclusive jurisdiction is expressly granted to French courts.

#### ARTICLE 15: DEFINITIONS

**Flight ticket**: a travel document held by a traveller that is required to board an **airplane**. It is an authorization that one buys to be able to travel, which has contractual value (thanks to this **ticket**, the traveller is insured by the Warsaw Convention).

**Premium (or insurance premium)**: The sum that the Insured paid in return for the guarantee to which he subscribed.

**Meteorological event**: Severe and unpredictable climatic events of natural origin and of great magnitude.

**Strike**: Temporary and collective stoppage of work aimed at signifying dissatisfaction.

**Pandemic**: Epidemic that affects a large number of people in a very large geographical area.