

L'assurance annulation sur les outils Open expérience



- ❖ Principe & fonctionnement
- ❖ Exemple de parcours client
- ❖ Notifications
- ❖ Cas de remboursements client

L'assurance annulation : qu' est ce que c'est ?

- ❖ Un service additionnel proposé par Alliance Réseaux sur les Marques Blanches Prestataires (MBP) afin qu'un internaute puisse choisir de souscrire ou non ce service.
- ❖ En fonction des Conditions Générales de Ventes du prestataire, cela permet a un internaute d'être remboursé du restant dû avant et pendant le séjour.

Qui paye l'assurance annulation ?

- ❖ Lors d'une réservation en ligne, l'internaute peut souscrire ou non à une assurance annulation
- ❖ L'internaute paye ce service s'il souhaite en bénéficier
- ❖ Montant de l'assurance annulation : 5% du montant total du panier

Qu'est ce que cela change pour un prestataire ?

- ❖ Absolument rien, fonctionnement identique à avant
- ❖ CGV du prestataire qui s'appliquent (et validées par l'internaute)

Il s'agit donc d'un **service additionnel** qui vient répondre à des besoins clients.

Pour que ce service puisse être proposé à l'internaute, il faut :

- ❖ Qu'un prestataire ait une marque blanche prestataire (widget ou lien de réservation sur votre site internet)
- ❖ Qu'un prestataire ait une solution de paiement (OSP ou autre)
- ❖ Que le montant du panier soit égal ou supérieur à 15€
- ❖ L'assurance annulation ne marche pas pour les bons cadeaux

Par défaut, ce service a été mis en ligne le 25/03/2025 par Alliance Réseaux sur **l'ensemble des marques blanches prestataires**. Les prestataires qui ne souhaitent pas que l'assurance annulation soit proposée aux clients à la réservation peuvent en faire la demande auprès de leur référent Ardèche résa. Des retraits exceptionnels peuvent être faits.

Un internaute choisit sa prestation, la date, (l'horaire) et le nombre de personnes.

La prestation se met dans son panier et il obtient un récapitulatif avec :

1. Les informations de l'entreprise
2. Les informations de la prestation
3. Le montant à payer ainsi que les modalités
4. Les conditions générales de ventes

Ainsi, l'internaute peut :

- ❖ Souscrire ou non à l'assurance annulation
- ❖ saisir ses coordonnées pour poursuivre son achat

1

Aventures Parc Gouffre de Cabrespine

La Cresto D112
11160 CABRESPINE
www.gouffre-de-cabrespine.com

CONTINUER MES ACHATS



2

Votre commande

Accro Grotte de Cabrespine

Accro Grotte de Cabrespine
Individuel | Accro Grotte de Cabrespine - Plein tarif
Quantité x 2

📅 mercredi 9 avril 2025 - 14:00

Lieu de Rendez-vous

3

Montant Total 96,00 €

Modalités de réservation



Règlement 100% de la commande

Montant à payer maintenant 96,00 €

4

Conditions générales de vente

Voir les [conditions générales de vente](#) du prestataire

1 Saisie des coordonnées 2 Réservation/Paiement 3 Confirmation

Pour votre tranquillité, choisissez l'assurance annulation

4,80 € Assurance annulation Recommandé

- ✓ Sans franchise
- ✓ Annulation, arrivée tardive et interruption de séjour
- ✓ + de 30 clauses d'annulation dont la grève, les mouvements sociaux, maladie, décès, séparation...
- ✓ Assurez votre séjour pour être remboursé jusqu'à la dernière minute
- ✓ Notre service bénéficie d'une **satisfaction client élevée sur Trustpilot (4,3/5)**

J'ai bien pris connaissance de la notice d'information et en accepte les termes et conditions

Je ne souhaite pas souscrire l'Assurance annulation

Saisie des coordonnées

Civilité: Monsieur | Nom*: | Prénom*: | Adresse*: | Code postal*: | Ville*: Vous devez saisir le code postal | Pays*: France (métropolitaine) | Téléphone*: 06 12 34 56 78 | E-mail*: | En cochant cette case, j'accepte de recevoir par mail l'actualité du Gouffre Géant de Cabrespine (événements, nouveautés...).

CONTINUER

À cette étape, votre réservation n'est pas encore validée. Vous pourrez confirmer votre réservation à l'étape suivante.

Si un internaute souhaite souscrire l'assurance annulation, il aura la possibilité de consulter « la notice d'information et d'accepter les termes et conditions ».

Aventures Parc Gouffre de Cabrespine

La Cresto D112
11160 CABRESPINE
www.gouffre-de-cabrespine.com

CONTINUER MES ACHATS



07 Votre commande

Accro Grotte de Cabrespine 

Accro Grotte de Cabrespine
Individuel | Accro Grotte de Cabrespine - Plein tarif
Quantité x 2

📅 mercredi 9 avril 2025 - 14:00

Lieu de Rendez-vous 

Montant Total 96,00 €

Modalités de réservation

  

Règlement 100% de la commande

Montant à payer maintenant 96,00 €

Conditions générales de vente

Voir les [conditions générales de vente](#) du prestataire

1 Saisie des coordonnées 2 Réservation/Paiement 3 Confirmation

Pour votre tranquillité, choisissez l'assurance annulation :

4,80 € Assurance annulation Recommandé

- ✓ Sans franchise
- ✓ Annulation, arrivée tardive et interruption de séjour
- ✓ + de 30 clauses d'annulation dont la grève, les mouvements sociaux, maladie, décès, séparation...
- ✓ Assurez votre séjour pour être remboursé **jusqu'à la dernière minute**
- ✓ Notre service bénéficie d'une **satisfaction client élevée sur Trustpilot (4,3/5)**

J'ai bien pris connaissance de la notice d'information et en accepte les termes et conditions

Je ne souhaite pas souscrire l'Assurance annulation.

Saisie des coordonnées

Civilité Nom* Prénom*

Adresse*

Code postal* Ville*

Pays* Téléphone*

E-mail*

En cochant cette case, j'accepte de recevoir par mail l'actualité du Gouffre Géant de Cabrespine (événements, nouveautés...).

CONTINUER

À cette étape, votre réservation n'est pas encore validée.
Vous pourrez confirmer votre réservation à l'étape suivante.

L'internaute retrouvera 3 documents.

1/ la fiche d'information et de conseil

2/ le document d'information sur le produit d'assurance

3/ la notice d'information



Fiche d'information et de conseil préalable à l'adhésion au contrat d'assurance Meetch

Vous avez acheté un séjour ou une activité touristique et vous souhaitez vous prémunir contre les risques d'annulation du séjour réservé ou de ladite activité touristique réservée.

Au regard des informations que vous nous avez communiquées concernant vos souhaits en matière d'assurance, le "Contrat d'assurance Meetch" nous semble constituer une solution adaptée à vos besoins.

L'assurance est issue du contrat d'assurance collective de dommages n° 5500345093, N°5500345094, N°5500345095 Meetch » :

- souscrit par **Mimat**, SAS au capital de 936€, dont le siège social est situé 15, rue des Halles 75001 Paris, immatriculée au RCS sous le n° 850 322 470 et à l'Orias sous le n°19 006 509 www.orias.fr (ci-après dénommée le "Souscripteur") ;
- **Après de la Caisse meusienne d'assurances mutuelles ou CMAM**, société d'assurance à forme mutuelle à cotisations variables contre les accidents et autres risques divers, entreprise privée régie par le code des assurances dont le siège social est situé 22 rue Nève, C.S. 40056 – BAR LE DUC CEDEX, dont le numéro d'agrément ACPR est le 04170403, le n° RCS est le 311 765 305, (ci-après dénommée "l'Assureur") ;
- Distribué par **Alliance Réseaux** dont le siège social est situé 26, rue Antoine de Saint Exupéry 73300 Saint-Jean de Maurienne, immatriculée au RCS sous le n° 393 953 278 en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance inscrit à l'Orias sous le n° 17 004 516 www.orias.fr (ci-après le "Distributeur") ;
- Et géré par **Mimat**, SAS au capital de 936€, dont le siège social est situé 15, rue des Halles 75001 Paris, immatriculée au RCS sous le n° 850 322 470 et à l'Orias sous le n°19 006 509 www.orias.fr (ci-après Mimmat ou "l'Assureur par délégation").

MIMAT, Alliance Réseaux et CMAM sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest CS 92549 75436 Paris Cedex 09.

Garanties* :

Événements couverts :

- les frais d'annulation appliqués en cas d'annulation du séjour ou en cas d'annulation de l'activité réservée.
- les frais d'interruption de séjour : les frais du séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) prorata temporis, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant l'interruption de séjour.

Étendue de vos garanties :

Les séjours ou activités acquis simultanément sur le site du Distributeur sont garantis pour un montant maximal de 40.000€ TTC par sinistre en cas d'annulation du séjour ou de l'activité réservée(e).

Les séjours acquis simultanément sur le site du Distributeur sont garantis pour un montant maximal de 10.000€ TTC par Assuré en cas d'interruption de séjour.



Assurance Voyage Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : CMAM, Agrément N°04170403 - Entreprise d'assurance agréée en France et régie par le Code des assurances français

Produit : ANNULLATION MEETCH

Ce document est une présentation synthétique des principales caractéristiques du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation pré contractuelle et contractuelle.

De quel type d'assurance s'agit-il ?
ANNULATION MEETCH est un contrat d'assurance dont l'objet est de couvrir l'Assuré à l'occasion d'un séjour ou d'une activité touristique en cas d'impossibilité de se rendre au séjour réservé ou à ladite activité touristique réservée.

Qu'est-ce qui est assuré ?

- ✓ **ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL**
- Annulation pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie
10.000 € par personne, limitée à 40.000 € par séjour
- ✓ **ANNULATION TOUTES CAUSES ALEATOIRES**
Jusqu'à 10.000 € par personne, limitée à 40.000 € par séjour
- ✓ **INTERRUPTION DE SEJOUR**
Jusqu'à 10.000 € par personne, limitée à 40.000 € par séjour

Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.
- ✗ La grossesse y compris ses complications au-delà de la 32ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences.
- ✗ Tout événement dont la responsabilité pourrait incombier à l'agence de voyage ou au Distributeur en application du Code du tourisme en vigueur

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

Les principales exclusions du contrat sont :

- 1 La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.
- 1 Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription au contrat d'assurance.
- 1 Tout acte de négligence de votre part.
- 1 Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément.
- 1 Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.



NOTICE D'INFORMATION

Notice d'information du contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative n° 5500345093, N°5500345094, N°5500345095 Meetch » (ci-après dénommé le "Contrat d'assurance") souscrit par :

- **Mimat**, SAS au capital de 936€, dont le siège social est situé 15, rue des Halles 75001 Paris, immatriculée au RCS sous le n° 850 322 470 et à l'Orias sous le n°19 006 509 www.orias.fr (ci-après dénommée le "Souscripteur") ;
- **Après de la Caisse meusienne d'assurances mutuelles ou CMAM**, société d'assurance à forme mutuelle à cotisations variables contre les accidents et autres risques divers, entreprise privée régie par le code des assurances dont le siège social est situé 22 rue Nève, C.S. 40056 – BAR LE DUC CEDEX, dont le numéro d'agrément ACPR est le 04170403, le n° RCS est le 311 765 305, (ci-après dénommée "l'Assureur") ;
- Distribué par **Alliance Réseaux** dont le siège social est situé 26, rue Antoine de Saint Exupéry 73300 Saint-Jean de Maurienne, immatriculée au RCS sous le n° 393 953 278 en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance inscrit à l'Orias sous le n° 17 004 516 www.orias.fr (ci-après le "Distributeur") ;
- Et géré par **Mimat**, SAS au capital de 936€, dont le siège social est situé 15, rue des Halles 75001 Paris, immatriculée au RCS sous le n° 850 322 470 et à l'Orias sous le n°19 006 509 www.orias.fr (ci-après Mimmat ou "l'Assureur par délégation").

L'Assureur et Mimmat sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest 75436 Paris Cedex 09.

Mimat, 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 Mimmat sont les suivants :

- sur le site : www.meetch.io
- par voie postale : 15 rue des halles – 75001 PARIS

Nous vous invitons à déclarer votre sinistre sur :
<https://claim.meetch.io/fr/login>

En cas de difficultés, nous vous invitons à privilégier les deux modes de contact ci-dessous, afin d'optimiser le traitement de votre dossier :

- par e-mail : contact@meetch.io
- par courrier : MIMAT - MEETCH – 15, rue des halles 75001 paris

Ensuite, l'internaute saisit ses coordonnées et clique sur « continuer »



Votre commande

Accro Grotte de Cabrespine
Accro Grotte de Cabrespine
Individuel | Accro Grotte de Cabrespine - Plein tarif
Quantité x 2

mercredi 9 avril 2025 - 14:00

Lieu de Rendez-vous

Montant Total 96,00 €

Modalités de réservation

REGLER A L'AVANCE VISA MCB

Règlement 100% de la commande
Montant à payer maintenant 96,00 €

Conditions générales de vente
Voir les [conditions générales de vente](#) du prestataire

4,80 € Assurance annulation Recommandé

- ✓ Sans franchise
- ✓ Annulation, arrivée tardive et interruption de séjour
- ✓ + de 30 clauses d'annulation dont la grève, les mouvements sociaux, maladie, décès, séparation...
- ✓ Assurez votre séjour pour être remboursé jusqu'à la dernière minute
- ✓ Notre service bénéficie d'une satisfaction client élevée sur Trustpilot (4,3/5)

J'ai bien pris connaissance de la notice d'information et en accepte les termes et conditions

Je ne souhaite pas souscrire l'Assurance annulation

Saisie des coordonnées

Civilité* Nom* Prénom*

Adresse*

Code postal* Ville*

Pays* Téléphone*

E-mail*

En cochant cette case, j'accepte de recevoir par mail l'actualité du Gouffre Géant de Cabrespine (événements, nouveautés...).

CONTINUER

Dans le cas où un prestataire a une solution de paiement paramétrée (hors One Shot Pay), l'internaute doit effectuer deux paiements.

1er paiement :

La prestation : où il doit accepter les CGV du prestataire.

1 Saisie des coordonnées
2 Réservation/Paiement
3 Confirmation

Vos coordonnées Modifier

M. Dupont Marc
5 rue de la liberté
73500 AUSSOIS
Téléphone : +33652963588
E-mail : dupont.marc@yopmail.fr

VOUS AVEZ PRESQUE TERMINÉ !
Pour finaliser, PAYEZ en ligne chacun des vendeurs ci-dessous.

Aventures Parc Gouffre de Cabrespine

Règlement 100% de la commande

Une confirmation vous sera envoyée par mail une fois votre paiement effectué.

Aventures Parc Gouffre de Cabrespine
Accro Grotte de Cabrespine
Individuel | Accro Grotte de Cabrespine - Plein tarif
Quantité x 2 96,00 €

mercredi 9 avril 2025 - 14:00

Total à payer maintenant 96,00 €

En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des **Conditions Générales de Vente de Gouffre Géant de Cabrespine** et je les accepte.

PASSER AU PAIEMENT SÉCURISÉ

2e paiement :

L'assurance annulation : où il doit accepter les CGV de ce service.

Si un prestataire utilise One Shot Pay, l'internaute aura un seul paiement à faire. Les CGV du prestataire et du service assurance annulation, devront obligatoirement être acceptées.

Assurance Annulation

Une confirmation vous sera envoyée par mail une fois votre paiement effectué.

Assurance annulation Prestation proposée par le partenaire Meetch	4,80 €
---	--------

Total à payer maintenant 4,80 €

En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente de Assurance Annulation et je les accepte.

Il est nécessaire de réserver les autres prestations avant de payer cette assurance annulation

 **DÉMO** > PAYER 

Une fois le paiement effectué, l'internaute reçoit un mail de confirmation de réservation de sa prestation, comme auparavant.

Il reçoit un deuxième mail, de la part d'Alliance Réseaux avec toutes les informations sur la souscription de l'assurance annulation.

Dans ce mail, l'internaute retrouvera :

- Son N° de souscription
- Le lien pour bénéficier de ces garanties
- L'email du service clients Meetch, à contacter si l'internaute a des questions.
- Des documents en pièce jointe.

De : Meetch <noreply@meetch.io>
Date: ven. 21 mars 2025 à 08:08
Subject: Alliance Réseaux - Votre Assurance Annulation pour votre prochain séjour
To: <jean-michel.martin@alliance-reseaux.com>

Votre attestation



Bonjour,

Votre adhésion à la garantie Annulation a bien été enregistrée lors de votre commande n°8053830.

Votre n° de souscription est le 66661684.

Vous trouverez en pièce-jointe votre attestation précisant notamment toutes les garanties que vous pourrez activer le cas échéant, pour vous faire rembourser votre séjour.

Pour bénéficier de vos garanties et ainsi annuler votre réservation, cliquez sur le lien suivant: alliance-reseaux.claim.meetch.io/travel

En cas d'annulation de votre réservation et suite à la validation de vos pièces justificatives, votre demande de remboursement sera traitée sous 48h.

Si vous avez besoin de nous contacter au sujet de votre police, veuillez envoyer un e-mail à notre équipe d'assistance à contact@meetch.io

Merci pour votre confiance et bon séjour !

L'équipe Meetch

Le client reçoit les documents suivants en pièce jointe du mail

Fiche d'information et de conseil préalable à l'adhésion au contrat d'assurance Meetch

Vous avez acheté un séjour ou une activité touristique et vous souhaitez vous prémunir contre les risques d'annulation du séjour réservé ou de ladite activité touristique réservée.

Après de la Calsoe meussienne d'assurances mutuelles ou CMAM, société d'assurance à forme mutuelle à cotisations variables contre les accidents et autres risques divers, entreprise privée régie par le code des assurances dont le siège social est situé 23 rue Néve, C.S. 40006 – Bât. LE DUC CEDEX, dont le numéro d'agrément ACPR est le 04170403, le n° RCS est le 311 765 305, (ci-après dénommée "Assureur") ;

Distribué par Alliance Réseaux dont le siège social est situé 26, rue Antoine de Saint Exupéry 73300 Saint-Jean de Maurienne, immatriculée au RCS sous le n° 383 853 278 en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance inscrit à l'Orias sous le n° 17 004 516 www.orian.fr (ci-après "Distributeur") ;

Et géré par Mimat, SAS au capital de 936€, dont le siège social est situé 15, rue des Halles 75001 Paris, immatriculée au RCS sous le n° 850 322 470 et à l'Orias sous le n°19 006 509 www.orian.fr (ci-après Mimat ou "l'Assureur par délégation").

MIMAT, Alliance Réseaux et CMAM sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution, à place de Budapest CS 92549 75336 Paris Cedex 09.

Garanties :

Événements couverts :

- les frais d'annulation appliqués en cas d'annulation du séjour ou en cas d'annulation de l'activité réservée.
- les frais d'interruption de séjour : les frais du séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) prorata temporis, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant l'interruption de séjour.

Étendue de vos garanties :

Les séjours ou activités acquis simultanément sur le site du Distributeur sont garantis pour un montant maximal de 40.000€ TTC par sinistre en cas d'annulation du séjour ou de l'activité réservée(e).

Les séjours acquis simultanément sur le site du Distributeur sont garantis pour un montant maximal de 10.000€ TTC par Assuré en cas d'interruption de séjour.

meetch

L'indemnité versée en application du présent Contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du séjour ou de l'activité déclarée(s) lors de l'adhésion.

* La description exhaustive de l'assurance 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.

Durée :

La garantie prend effet dès l'accord exprès de l'adhérent sur le site internet du Distributeur et après encaissement de la cotisation pour la durée indiquée sur la facture délivrée par le distributeur dans la limite de 90 jours consécutifs maximum.

Tarif :

Le montant de la cotisation dépend du montant total TTC du séjour et/ou de l'activité achetée(s) 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 du séjour ou de l'activité.

Réclamations

Si l'adhérent n'est pas satisfait, il peut adresser une réclamation au service réclamations qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- par email : reclamations@meetch.io
- par courrier : MIMAT – service Réclamations – 15 rue des halles - 75001 PARIS.

A compter de la date d'envoi de la réclamation, le Service Réclamations s'engage à accusé réception de la réclamation dans les 15 jours ouvrables et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par le Service réclamations, 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
- Par courrier à l'adresse : La Médiation de l'Assurance TSA 50130 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. Néanmoins, elles ne s'appliquent pas si une juridiction a déjà été saisie du litige.

Loi applicable

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.

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

Assurance Voyage

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : CMAM, Agrément N°04170403 - Entreprise d'assurance agréée en France et régie par le Code des assurances français

Produit : ANNULLATION MEETCH

Ce document est une présentation synthétique des principales caractéristiques du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation pré contractuelle et contractuelle.

De quel type d'assurance s'agit-il ?
 ANNULLATION MEETCH est un contrat d'assurance dont l'objet est de couvrir l'Assuré à l'occasion d'un séjour ou d'une activité touristique en cas d'impossibilité de se rendre au séjour réservé ou à ladite activité touristique réservée.

Qu'est-ce qui est assuré ?

- ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL**
 - Annulation pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie
 10.000 € par personne, limitée à 40 000 € par séjour
- ANNULATION TOUTES CAUSES ALEATOIRES**
 Jusqu'à 10.000 € par personne, limitée à 40 000 € par séjour
- INTERRUPTION DE SEJOUR**
 Jusqu'à 10.000 € par personne, limitée à 40 000 € par séjour

Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 32ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences.
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage ou au Distributeur en application du Code du tourisme en vigueur

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

Les principales exclusions du contrat sont :

- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.
- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription au contrat d'assurance.
- Tout acte de négligence de votre part,
- Toute circonstance ne nuisant qu'à simple agrément.
- Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.

Où suis-je couvert(e) ?

Les garanties s'appliquent dans le monde entier. D'une manière générale, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notable, subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...).

Quelles sont mes obligations ?

- À la souscription du contrat
 L'Assuré est tenu de régler la cotisation. L'Assuré est tenu de répondre exactement aux questions posées par l'Assureur notamment dans le formulaire de déclaration lui permettant d'apprécier les risques pris en charge.

- En cas de sinistre
 L'Assuré doit déclarer son sinistre dans les 5 jours ouvrés à partir du moment où il a connaissance du sinistre. L'Assuré est tenu de fournir à l'Assureur toutes pièces et documents justificatifs nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assurance et des prestations d'assistance prévues au contrat.

Quand et comment effectuer les paiements ?

La cotisation est payable à la souscription du contrat, par tout moyen de paiement accepté par l'agence de voyage.

Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Début de la couverture
 Les garanties « Annulation » prennent effet le jour de la souscription du présent contrat.

Droit de renonciation
 Conformément à l'article L112-10 du Code des Assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance, et justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'Assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de quatre jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation du contrat n'est pas autorisée.

Côté prestataire,

Côté prestataire, dès lors qu'un internaute a fait une réservation en ligne, le prestataire reçoit une notification par mail (comme auparavant) et un autre mail précisant que l'internaute a souscrit une assurance annulation.

Dans ce mail, nous donnons des indications au prestataire afin qu'il puisse rediriger l'internaute vers Meetch directement en cas de questions.

Le prestataire ne gère pas ce service, l'internaute est autonome et a toutes les indications par mail.

De : <support@alliance-reseaux.com>
Date: ven. 21 mars 2025 à 08:04
Subject: Votre client a choisi l'assurance annulation Meetch
To: <jean-michel.martin@alliance-reseaux.net>

Bonjour,

Pour information, votre client **Jean-Michel Alliance Réseaux Test1** a souscrit une **garantie annulation** auprès de la société meetch.io, pour sa réservation.

Il a reçu un mail de la part de l'assureur, contenant les informations nécessaires pour demander un remboursement en cas d'annulation.

Si votre client a des questions concernant cette assurance annulation, redirigez le directement vers le service client de l'assureur meetch.io

Cordialement,

Alliance Réseaux

COORDONNÉES CLIENT

Alliance Réseaux Test1 Jean-Michel
73 rue St Exupéry
73300 ST JEAN DE MAURIENNE

Tél. : +33479640772
jean-michel.martin@alliance-reseaux.com

PRESTATIONS RÉSERVÉES PAR LE CLIENT

Maison du bonheur - (x1)

Lit bébé (x1)

En cas de remboursement, quel est le rôle du prestataire ?

Les Conditions Générales de Ventes du prestataire s'appliquent !

Cas 1 :

les CGV du prestataire indique un remboursement complet

- ❖ L'internaute contacte le prestataire
- ❖ Le prestataire annule la réservation et rembourse complètement l'internaute
- ❖ L'internaute n'a rien à faire avec l'assurance annulation car il a reçu la totalité de la somme.

Exemple :

- ❖ L'internaute a payé une prestation à 100€.
- ❖ Il recevra un remboursement de 100€ de la part du prestataire.

Cas 2 :

les CGV du prestataire indique un remboursement partiel

- ❖ L'internaute contacte le prestataire
- ❖ Le prestataire annule la réservation et rembourse partiellement l'internaute
- ❖ L'internaute reçoit un remboursement partiel.
- ❖ Il utilise son assurance annulation, monte son dossier afin d'avoir un remboursement sur le reste à charge.
- ❖ Si Meetch valide le dossier, Meetch remboursera la somme restante
- ❖ De son côté, le prestataire aura gardé la somme qu'il n'aura pas remboursé au client

Exemple :

- ❖ L'internaute a payé une prestation à 100€.
- ❖ Le prestataire rembourse 50% de la somme, soit 50€.
- ❖ L'internaute va utiliser son assurance annulation pour avoir un remboursement sur le reste à charge, ici 50€.
- ❖ Si Meetch valide le dossier, l'internaute recevra un remboursement de 50€.
- ❖ Le prestataire, de son côté, aura bien gardé une partie de la prestation, à savoir 50€ payé initialement par l'internaute.

Cas 3 :

les CGV du prestataire indique aucun remboursement

- ❖ L'internaute contacte le prestataire
- ❖ Le prestataire annule la réservation et ne rembourse pas l'internaute
- ❖ L'internaute utilise son assurance annulation, monte son dossier afin d'avoir un remboursement complet
- ❖ Si Meetch valide le dossier, Meetch remboursera la totalité de la somme
- ❖ De son côté, le prestataire aura gardé l'ensemble de la somme de la prestation

Exemple :

- ❖ L'internaute a payé une prestation à 100€ L'internaute va utiliser son assurance annulation pour avoir un remboursement complet de la prestation de 100€
- ❖ Si Meetch valide le dossier, l'internaute recevra un remboursement de 100€
- ❖ Le prestataire, de son côté, aura bien gardé l'intégralité du paiement du prestataire, soit 100€

Est-ce qu'un prestataire doit modifier ces Conditions Générales de Ventes ?

Non, le **prestataire** n'a aucune modification à faire. Les Conditions Générales de Ventes sont validées par l'internaute avant de faire son achat, et s'appliquent par défaut.

Est-ce que le remboursement ne concerne qu'un paiement en ligne ?

Non, cela concerne tous les paiements effectués par l'internaute. Un internaute peut payer un acompte en ligne, et le restant par virement ou chèque avant son séjour. Ce service s'applique sur le montant global payé par l'internaute.

Que couvre l'assurance annulation ?

Ce service permet d'avoir de nombreuses garanties. Vous pouvez les consulter sur [ce lien](#)

Les Conditions Générales de vente du prestataire permettent déjà l'annulation et le remboursement à 100% avant le séjour. Quel est l'intérêt ?

Le service annulation permet de couvrir un internaute avant et pendant le séjour.

Un prestataire peut-il enlever l'assurance annulation sur sa MBP ?

Oui, des retraits exceptionnels peuvent être faits. Toutefois, il est nécessaire de se poser la question :

- Pourquoi ne proposerait-il pas ce service mis à disposition gratuitement ?
- Propose-t-il un service similaire ?

Finalement, c'est comme si :

- je réservais une activité en ligne, et que je souscrivais une assurance annulation sur un autre site pour être couverte.
- je réservais un séjour avec une carte bancaire Gold pour avoir une assurance incluse afin de me faire rembourser (auprès de ma banque)

Dans tous les cas, ce service est indépendant de celui du prestataire.

Contacts :

OT Gorges de l'Ardèche pont d'arc : delphine@gorges-ardeche-pontdarc.fr

OT Aubenas Vals Antraïgues : stephane@aubenas-vals.com

OT cévennes d'Ardèche : web@cevennes-ardeche.com

Pour les autres OT de l'Ardèche :

Régine Vigouroux : rvigouroux@ardeche-guide.com