

## Protection de Remboursement de Réserve

Le vendeur **vous** proposera un remboursement sur toute **réserve** non-utilisée, si **vous** êtes dans l'incapacité d'assister à l'**événement réservé** en raison de l'une des circonstances énoncées ci-dessous.

### Définitions

Les mots et expressions suivants ont le sens indiqué ci-dessous, où qu'ils apparaissent en **gras** dans le présent document.

**Vous/Votre/Vos** – Une personne ayant effectué une **réserve** en solo ou en tant que membre d'un **groupe** avec **nous**.

**Docteur** – Un professionnel de la santé enregistré auprès d'un organisme reconnu. Le docteur ne peut pas être **vous** ou un membre de votre **famille immédiate**.

**Services d'Urgence** – Police, Sapeurs-Pompiers ou Services Médicaux d'Urgence.

**Réserve/Événement réservé** – Le(s) service(s)/événement(s)/billet(s) pré-planifié(s) et pré-réserve(s) par **vous**.

**Groupe** – Tout nombre de personnes ayant effectué une **réserve** avec **nous** comprenant la Protection de Remboursement de Réserve dans la même transaction.

**Maladie** – Une condition physique ou mentale confirmée par un **docteur** et **vous** empêchant d'assister à l'**événement réservé**.

**Famille immédiate** – Votre mari, épouse, partenaire, partenaire civil, parent, enfant, frère ou sœur.

**Blessure** – Une blessure corporelle confirmée par un **docteur** et **vous** empêchant d'assister à l'**événement réservé**.

**Réseau de Transport Public** – Tout mode de transport public autre que les taxis de location publics agréés pour un usage public avec lesquels **vous** aviez prévu de vous rendre à un **événement réservé**.

**Billet** – Un **billet** non-remboursable et autorisé, acheté à **nous** et où la Protection de Remboursement de Réserve a été achetée en même temps que le(s) **billet(s)**.

**Nous/Notre/Nos** – Le vendeur avec lequel **vous** avez effectué la **réserve**.

### Que remboursons-nous ?

**Nous** rembourserons le coût de **vos** **réserve** si **vous** êtes dans l'incapacité d'assister à un **événement réservé** en raison de :

- Perturbation imprévue du **réseau de transport public**, dont **vous** n'auriez pas raisonnablement pu être au courant avant la date de l'**événement réservé**;
- **Blessure** ou **maladie** vous affectant **vous** ou un membre de **vos** **famille immédiate**;
- **Votre** décès survenant à tout moment avant l'**événement réservé**, ou celui d'un membre de **vos** **famille immédiate** survenant jusqu'à 4 semaines avant l'**événement réservé**;
- Panne mécanique, accident, incendie ou vol d'un véhicule privé **vous** conduisant à l'**événement réservé**;
- Convocation comme juré d'assises, dont **vous** n'aviez pas connaissance au moment de la **réserve**;
- Cambriolage ou incendie à **vos** domicile dans les 48 heures précédant immédiatement l'**événement réservé** et ayant nécessité l'intervention des services d'urgence;
- **Votre** citation à comparaître devant la justice comme témoin, dont **vous** n'aviez pas connaissance au moment de la **réserve**;
- **Votre** envoi à l'étranger de manière inattendue dans le cadre de **vos** appartenance aux forces armées;
- Conditions météorologiques défavorables incluant neige, gel, brouillard ou tempête, quand les forces de police ou autres instances gouvernementales ont recommandé d'éviter les déplacements. **Vous** devrez fournir une confirmation d'empêchement de déplacement issue par la police ou les instances gouvernementales concernées;
- Relocalisation permanente, par **vos** employeur et dans le cadre de **vos** travail, au moment de la **réserve**, à plus de 100 miles de l'**événement réservé** et dont **vous** n'aviez pas connaissance au moment

de la **réservation**, ou en cas de **votre** licenciement obligatoire inattendu.

### Que ne remboursons-nous pas ?

Nous ne proposerons pas de remboursement si :

- **vous** ne pouvez pas fournir de certificat médical rédigé par un **docteur** et déclarant une **blesseure** ou **maladie**;
- **vous** ne pouvez pas rendre tous les **billets** inutilisés ou les bons faisant partie de la **réservation**;
- la seule raison pour laquelle **vous** ne pouvez assister à l'**événement réservé** est qu'un autre membre de **votre groupe** n'est pas en mesure de s'y rendre, pour quelque raison que ce soit;
- **vous** êtes dans l'incapacité de vous rendre à un **événement réservé** car vous ne pouvez pas obtenir de visa de déplacement;
- l'**événement réservé** est annulé, abandonné, reporté, écourté ou relocalisé;
- **vous** décidez de ne pas assister à un **événement réservé** pour une raison autre que celles mentionnées dans cette Protection de Remboursement de Réservation;
- **vous** ne pouvez pas vous rendre à un **événement réservé** pour cause de perturbation du réseau de transport public ayant été annoncée publiquement avant l'**événement réservé**;
- **vous** êtes relocalisé temporairement, par **votre** employeur et dans le cadre de **votre** travail, au moment de la **réservation**, ou vous avez postulé pour une relocalisation à plus de 100 miles de l'**événement réservé**;
- **vous** pouvez recouvrir une partie de la **réservation**;
- d'après notre opinion raisonnable, **vous** n'avez pas prévu suffisamment de temps pour vous rendre à un **événement réservé**;
- **vous** commettez un acte criminel qui **vous** empêche de vous rendre à un **événement réservé**;
- **vous** ne pouvez pas vous rendre à un **événement réservé** pour cause d'épidémie d'une maladie contagieuse, et le Gouvernement ou toute agence représentant le Gouvernement a imposé une interdiction de déplacement;
- **vous** effectuez une demande de remboursement fausse ou frauduleuse ou vous accompagnez une demande de remboursement de documents, dispositifs ou déclarations faux ou frauduleux;
- **vous** soumettez une demande de remboursement plus de 45 jours après l'**événement réservé**.

**Nous** ne paierons pas les coûts de déplacement ou frais associés (à moins que les coûts de déplacement ne soient compris dans le prix total de la réservation) comprenant les frais de réservation.

**Nous** ne paierons pour aucune conséquence de guerre, invasion, actions d'ennemis étrangers, hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), guerre civile, rébellion, révolutions, insurrection, pouvoir militaire ou usurpé, émeutes, troubles civils, grèves, lock-out, terrorisme, acte malveillant ou vandalisme, confiscation ou nationalisation, réquisition ou destruction, endommagement de biens par ou sous l'ordre d'un gouvernement ou d'autorités publiques ou locales.

**Nous** ne paierons aucun des coûts encourus pas **vous** pour soumettre ou joindre les preuves nécessaires à **votre** demande de remboursement.

### Conditions Générales

- a) **vous** devez prendre toutes les dispositions nécessaires pour arriver à l'événement à l'heure.
- b) **vous** ne devez avoir connaissance, au moment de l'achat de la Protection de Remboursement de Réservation, d'aucun fait matériel, problème ou circonstance qui pourrait donner lieu à une demande de remboursement.

- c) **vous** devez prendre toutes les précautions raisonnables pour empêcher ou réduire toute demande de remboursement.
- d) sauf **notre** accord contraire chaque aspect de ce contrat, y compris la négociation et la performance, sont soumis à la législation anglaise et aux décisions de tribunaux anglais.
- e) La protection de remboursement est non-remboursable, à moins qu'elle ne soit annulée dans un délai de 14 jours et que la réservation n'a pas encore eu lieu. Pour annuler la protection de remboursement, **vous** devez contacter le vendeur dans un délai de 14 jours.

### **Demander un Remboursement**

**Vous** devrez vous connecter sur [www.bookingprotect.com](http://www.bookingprotect.com) et remplir puis soumettre le Formulaire de Demande de Remboursement aussitôt que possible après avoir pris connaissance des circonstances qui pourraient **vous** amener à demander un remboursement, mais pas plus de 45 jours après l'**événement réservé**.

On **vous** demandera de fournir à **vos** frais et dans un délai de 45 jours après l'enregistrement de votre demande de remboursement :

- les **billets** et coupons originaux et inutilisés pour l'ensemble de la réservation;
- le certificat d'un **docteur** lorsque **votre** demande de remboursement est liée à une **blessure** ou **maladie**, ou un certificat de décès lorsque **votre** demande de remboursement est liée à un décès;
- un avis officiel du prestataire de services de transport, dans le cas d'un retard, annulation, panne mécanique ou accident concernant le **réseau de transport public**;
- en cas de panne d'un véhicule privé, un rapport du dépanneur (AA, RAC ou équivalent), une copie de la facture de réparation du garage ou un reçu pour les pièces de rechange;
- la convocation officielle **vous** invitant à être juré d'assises;
- en cas de cambriolage, le rapport de police ainsi que le numéro de procès-verbal;
- l'original de **votre** citation à comparaître comme témoin devant la justice;
- la copie d'un visa valide **vous** autorisant à vous rendre à l'**événement réservé**;
- la confirmation de la police ou de l'instance gouvernementale concernée, de la fermeture des routes concernées, si votre demande de remboursement est liée à une alerte météorologique officielle;
- toute autre preuve raisonnable que **nous** pourrions demander.