



Conditions générales de Halo Insurance Services Limited

Les présentes **Conditions générales**, y compris le Barème des frais et des charges, énoncent les conditions générales en vertu desquelles Halo Insurance Services Limited (« Halo ») vous fournira des services généraux d'assurance aux entreprises. Ce document détaille les obligations et responsabilités respectives pour Halo et pour vous dans le cadre de ces services. Veuillez vous assurer de lire attentivement ces conditions. Si vous avez des questions, contactez-nous à l'adresse ci-dessous et nous serons heureux d'y répondre. Si des modifications importantes sont apportées à ces conditions, nous vous en informerons dès que possible.

1. À propos de Halo Insurance Services Limited

Assurancelocationvoiture.fr est la dénomination commerciale de Halo Insurance Services Limited, propriétaire et gérant de ce site Web pour la fourniture de produits d'assurance. L'adresse de notre siège social au Royaume-Uni est la suivante : Suite 1, 56 Gloucester Road, Londres, SW7 4UB ROYAUME-UNI et est enregistrée en Angleterre sous le numéro 6929208. Halo Insurance Services Limited est autorisée et réglementée par la Financial Conduct Authority (Réf. N°504629) pour la vente et l'administration de produits d'assurance généraux au Royaume-Uni et dans les pays de l'Espace économique européen (EEE). Cette déclaration peut être vérifiée sur le registre de la FCA en consultant leur site Web à l'adresse www.fsa.gov.uk.

2. Divulgence d'informations

Avant de souscrire à une quelconque police auprès de nos services, vous êtes tenu de faire preuve de diligence raisonnable et ainsi de ne faire aucune fausse déclaration. Vous devez répondre honnêtement et fidèlement à toutes les questions et êtes tenu de divulguer tout fait essentiel dont vous avez connaissance, ou dont une personne raisonnable dans ces circonstances devrait avoir connaissance, s'avérant pertinent dans notre décision d'accepter le risque d'assurance et, le cas échéant, sous quelles conditions. Une fois la couverture mise en place, vous devez nous signaler immédiatement toute modification apportée aux informations précédemment fournies. La non-communication des informations pertinentes de manière adéquate peut entraîner l'une des mesures suivantes : le rejet d'une déclaration de sinistre, le paiement partiel d'un sinistre, l'annulation de votre police, la mise en place de conditions supplémentaires et/ou d'une prime supplémentaire relatives à votre police.



3. Nos Services

Halo Insurance Services Ltd fournit des produits d'assurance adaptés aux voitures de location directement au consommateur, à un tarif annuel ou pour les voyages uniques. Toutes les ventes de produits sont réalisées sans conseil, dans un environnement numérique et téléphonique. Les polices disponibles sur assurancelocationvoiture.fr sont garanties par Zurich Insurance plc.

Vous ne recevrez aucun conseil ni aucune recommandation de notre part afférents à la location de voiture lors de la souscription de votre police d'assurance sur iCarhireinsurance.com. Nous serons peut-être amenés à vous poser certaines questions visant à réduire le choix des produits sur lesquels nous vous renseignons, mais la décision de poursuivre la procédure de souscription à un produit vous appartient entièrement.

Nous pouvons vous fournir un devis/une police d'assurance basés sur les conditions générales suivantes. Il vous incombe de satisfaire et de vous conformer à ces conditions générales avant de souscrire à nos propositions. Il vous est également recommandé de lire attentivement les documents de police disponibles sur ce site Web pour le produit de votre choix avant d'effectuer votre achat.

4. Comment nous facturons nos Services

La prime pour votre police est payable en acceptant nos conditions de réception au cours du cheminement d'achat sur assurancelocationvoiture.fr. Avant de conclure un contrat d'assurance avec un consommateur, Halo doit informer le consommateur de la prime qui sera facturée et des taxes qui seront perçues sur celle-ci.

Nous appliquons des frais d'administration pour les transactions liées à votre police. Si VOUS apportez des modifications à VOTRE police ou demandez une copie de votre certificat d'assurance pendant la durée du contrat, vous devrez payer des frais d'administration de 10 GBP. Ces frais sont payables à Halo Insurance Services Limited pour la gestion administrative de votre police. Veuillez consulter les termes de la police d'assurance à la section « Frais d'administration ».

5. Annulation / Recours en cas de défaut

Polices pour les voyages uniques journaliers :

Si votre police n'a pas encore pris effet et que vous souhaitez l'annuler, nous vous la rembourserons, déduction faite des frais d'administration (s'élevant jusqu'à 10 GBP).



Si vous avez déclaré un sinistre avant de demander l'annulation de votre police, aucun remboursement ne vous sera accordé.

Polices pour les voyages multi-voyages annuels :

Si votre police n'a pas encore pris effet et que vous souhaitez l'annuler, nous vous la rembourserons dans son intégralité.

Si votre police a pris effet mais que la période de location de voiture n'a pas démarré, que vous n'avez pas déclaré de sinistre et que vous souhaitez annuler la police dans les 14 jours suivant son achat, nous vous la rembourserons dans son intégralité. Si vous souhaitez annuler votre police passé le délai de 14 jours suivant sa souscription, aucun remboursement ne vous sera versé.

Si vous avez déclaré un sinistre avant de demander l'annulation de votre police, aucun remboursement ne vous sera accordé.

Nous vous verserons tout remboursement après la date de votre avis d'annulation.

Pour demander l'annulation de votre police, veuillez nous écrire à l'adresse suivante : **Halo Insurance Services Limited**, Park View, 82 Oxford Road, Uxbridge UB8 1UX, Royaume-Uni ou par e-mail à l'adresse serviceclients@assurancelocationvoiture.fr.

6. Rémunération

Nous sommes généralement rémunérés par les assureurs, les intermédiaires d'assurance, les souscripteurs et les producteurs de produits auprès desquels les commandes sont passées pour de nouveaux contrats, lors du renouvellement d'un contrat existant et/ou selon les niveaux des contrats souscrits ; les détails de notre rémunération sont disponibles sur demande.

7. Utilisation de SMS

Vous consentez à l'utilisation du numéro de téléphone portable que vous avez fourni (le « téléphone portable ») dans le but de permettre à Halo de vous communiquer des informations concernant votre police d'assurance suite à votre réservation en ligne. Vous confirmez que le numéro de téléphone portable que vous avez fourni est votre numéro ou celui d'un passager nommé durant le processus de réservation, et vous dégagez la responsabilité de Halo pour toute réclamation ou obligation qui pourrait survenir si le numéro fourni est erroné ou celui d'une tierce partie sans rapport. Vous acceptez que les messages texte soient distribués via les systèmes de SMS de fournisseurs de réseaux de téléphonie mobile tiers et, par conséquent, ne pouvez tenir Halo responsable de la réception réussie et en temps voulu du message texte sur le téléphone portable. Halo ne garantit pas la disponibilité totale ou l'exécution de ce service et n'accepte aucune responsabilité pour les retards de transmission. Halo utilisera uniquement le numéro de



téléphone portable conformément à sa politique de confidentialité, dont vous acceptez les conditions, et vous enverra des informations importantes en rapport avec votre réservation.

8. Régime statutaire d'indemnisation

Les polices d'assurance de location de voiture de Halo souscrites par Zurich Insurance plc sont couvertes par le Financial Services Compensation Scheme au Royaume-Uni (le « Régime »). Vous pouvez être en droit de réclamer une indemnisation dans le cadre du Régime si nous ne pouvons pas remplir nos obligations. Cette compensation dépend du type d'assurance et des circonstances de votre sinistre. De plus amples informations sur les dispositions du régime d'indemnisation sont disponibles auprès du Financial Services Compensation Scheme, 10th Floor Beaufort House, 15 St Botolph Street, Londres EC3A, Royaume-Uni <http://www.fscs.org.uk/>

9. Protection des données, Politique de confidentialité et Préférences en matière de marketing

Les informations que vous nous fournissez sont régies par la politique de confidentialité disponible sur la [page Politique de confidentialité du site assurancelocationvoiture.fr](#), que vous aurez eu l'occasion d'examiner et d'accepter avant d'acheter votre police. Celle-ci explique comment nous traitons vos données, et doit être lue en plus de la [politique de confidentialité distincte de l'assureur](#), disponible dans la Section Dispositions du Consentement lors du processus d'achat de la police. Lorsque vous utilisez assurancelocationvoiture.fr pour souscrire une police, vous acceptez que vos données soient transmises à l'assureur par Halo Insurance Services Limited. Nous devenons ensuite les co-contrôleurs des informations que Halo transmet à l'assureur dans le cadre de l'exécution de votre contrat d'assurance.

10. Préférences en matière de marketing

Nous vous offrirons régulièrement l'occasion de nous indiquer vos préférences en matière de marketing. Vous pouvez également nous contacter par e-mail à l'adresse serviceclients@assurancelocationvoiture.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Customer Service Team, Halo Insurance Services Limited, Parkview, 82 Oxford Road, Uxbridge UB8 1UX ROYAUME-UNI, pour nous faire part de vos préférences en matière de marketing ou pour vous désabonner. Si vous ne souhaitez plus recevoir d'e-mails à visée marketing de notre part, vous pouvez refuser de recevoir ces e-mails liés au marketing en cliquant sur le lien « Désabonnement » présent dans chaque e-mail.



Les informations que vous nous fournissez sont régies par la politique de confidentialité disponible sur la [page Politique de confidentialité du site assurancelocationvoiture.fr](#), que vous aurez eu l'occasion d'examiner et d'accepter avant d'acheter votre police.

11. Procédure de réclamation

Comment envoyer une réclamation

Nous nous efforçons de fournir le meilleur niveau de service possible. Cependant, si pour une raison quelconque vous n'êtes pas satisfait(e) du service reçu ou avez d'autres raisons de vous plaindre, veuillez nous le faire savoir.

Vous pouvez nous contacter aux coordonnées ci-dessous. Merci de mentionner votre numéro de police ou numéro de référence de sinistre et de nous fournir tous les détails de votre réclamation.

- Téléphone : + (33) 176 604 106
- E-mail : serviceclients@assurancelocationvoiture.fr
- Courrier : Halo Insurance Services Limited, Park View, 82 Oxford Road, Uxbridge UB8 1UX, Royaume-Uni.

Si nécessaire, Halo fera traiter votre réclamation par Zurich Insurance plc ou son représentant ; toutefois, si tel est le cas, le processus ci-dessous s'appliquera tout de même.

De nombreuses réclamations peuvent être résolues quelques jours après leur réception

Si nous pouvons résoudre votre réclamation à votre satisfaction dans les quelques jours suivant sa réception, nous le ferons. Dans le cas contraire, nous vous tiendrons au courant de la progression du traitement de votre réclamation et vous communiquerons notre décision le plus rapidement possible.

Que faire si vous n'êtes toujours pas satisfait(e)

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse à votre réclamation, vous pouvez demander au Financial Ombudsman Service d'examiner votre cas. Vous devrez contacter ce service dans les 6 mois suivant la date de notre décision.

Le service fourni est gratuit et impartial. Vous pouvez contacter le Financial Ombudsman Service aux coordonnées suivantes :



- Courrier : Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, Londres, E14 9SR, Royaume-Uni
- Téléphone : 08000 234567 (numéro gratuit depuis les téléphones portables et fixes)
- E-mail : complaint.info@financial-ombudsman.org.uk
- Site Web : <http://www.financial-ombudsman.org.uk>

12. Conflits d'intérêts

Notre entreprise a pour politique d'éviter les conflits d'intérêts dans le cadre de notre prestation de services d'assurance. Si cela n'est pas possible, nous vous le signalerons dès que possible lorsque nous aurons pris connaissance du conflit d'intérêts. Nous vous assurons que vous serez traité(e) équitablement lorsqu'un tel conflit est inévitable.

13. Langue

Toutes les communications relatives aux produits auront lieu en anglais.

14. Droit applicable

Cette assurance sera régie par les lois en vigueur en Angleterre, dont les tribunaux seront seuls compétents pour tout litige découlant de cette assurance.