



AER LINGUS

L'organisateur de votre voyage a mis au point avec

Mondial Assistance Europe N.V.

Les Conditions Particulières et Générales suivantes

CONTRAT 303412

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Personne assurée : toute personne ayant réservé à titre individuel un vol sec auprès de AER LINGUS, et qui en fera la demande le jour de la réservation.

- 1- **ANNULATION**
- 2- **BAGAGES**
- 3- **ASSISTANCE RAPATRIEMENT**
- 4- **RESPONSABILITE CIVILE**
- 5- **RETARD DE TRANSPORT**
- 6- **INDIVIDUELLE ACCIDENT**

BESOIN URGENT D'ASSISTANCE ?

01 42 99 02 02

VOUS DEVEZ ANNULER VOTRE VOYAGE

<https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr/>

ou par téléphone au 01 42 99 03 95

BESOIN D'INFORMATION ?

01 42 99 82 81 ou service.conseil.client@mondial-assistance.fr

TABLEAU DES GARANTIES ET FRANCHISES

GARANTIES	PLAFOND DE GARANTIE	FRANCHISE ABSOLUE
ANNULATION		
Frais d'annulation selon barème : dès l'émission du billet : <ul style="list-style-type: none"> Suite à la survenance d'un événement prévu par le contrat (sauf ceux stipulés ci-dessous) 	100 % du prix du billet dès l'émission du billet - par personne : 5 000 €	franchise absolue par personne et par sinistre : 20 € La franchise absolue ne s'applique pas en cas d'annulation pour hospitalisation ou décès
<ul style="list-style-type: none"> Suite à la un accident ou une panne de votre moyen de transport 	100 % du prix du billet dès l'émission du billet - par personne : 400 €	franchise absolue par personne et par sinistre : 50 €
BAGAGES		
<ul style="list-style-type: none"> perte, vol ou détérioration de bagages 	- par objet : 150 € - par personne : 2 000 € - et par sinistre : 2 000 € Le montant total de la garantie bagages, y compris les objets de valeur ne peut excéder 2 000 €	franchise absolue par personne et par sinistre : 75 €
<ul style="list-style-type: none"> indemnisation spécifique pour les objets de valeur et les objets, autres que les vêtements, d'une valeur unitaire supérieure à 150 € 	- par personne et par sinistre à hauteur de 1 000 €	
<ul style="list-style-type: none"> remboursement des biens de première nécessité en cas de retard de plus de 12 heures dans la livraison de bagages 	par personne et par sinistre : 150 €	

TABLEAU DES GARANTIES ET FRANCHISES

GARANTIES	PLAFOND DE GARANTIE	FRANCHISE ABSOLUE
-----------	---------------------	-------------------

ASSISTANCE RAPATRIEMENT		
<ul style="list-style-type: none"> • frais supplémentaires engagés pour le rapatriement 	frais réels	aucune
<ul style="list-style-type: none"> • frais supplémentaires d'hébergement des personnes accompagnant l'assuré si le rapatriement n'est pas nécessaire 	par jour et par personne : 45 € pendant 7 jours maxi	Aucune
<ul style="list-style-type: none"> • vos frais supplémentaires sur place 	Dans la limite, par jour et par personne hospitalisée, de 40 € pendant 30 jours maxi	aucune
<ul style="list-style-type: none"> • frais supplémentaires d'hébergement de la personne venue au chevet de l'assuré, hospitalisé 	par jour et par personne : 75 € pendant 7 jours maxi	aucune
<ul style="list-style-type: none"> • frais médicaux ou d'hospitalisation à l'étranger restant à votre charge 	par personne et par période d'assurance : 150 000 €	aucune
<ul style="list-style-type: none"> • frais dentaires d'urgence 	par personne et par période d'assurance : 200 €	aucune
<ul style="list-style-type: none"> • frais de rapatriement du corps en cas de décès 	frais réels	aucune
<ul style="list-style-type: none"> • frais funéraires nécessaires au transport 	par personne et par sinistre : 750 €	aucune
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance juridique à l'étranger : - remboursement des honoraires d'avocat 	Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance : - 1 500 €	franchise absolue par personne et par voyage assuré : 75 €
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance « imprévu » : - vol de vos papiers d'identité, cartes de crédit, titres de transport : - avance de fonds à l'étranger : 	Conseil Dans la limite, par personne assurée et par période d'assurance / par sinistre, avance de 250 €	aucune franchise absolue par personne et par voyage assuré : 50 €

TABLEAU DES GARANTIES ET FRANCHISES

GARANTIES	PLAFOND DE GARANTIE	FRANCHISE ABSOLUE
-----------	---------------------	-------------------

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER		
<ul style="list-style-type: none"> • Dommages corporels et immatériels consécutifs 	Dans la limite, par sinistre, de 200 000 €	aucune
<ul style="list-style-type: none"> • Dommages matériels et immatériels consécutifs 	Dans la limite, par sinistre, de 45 000 €	
<ul style="list-style-type: none"> • Tous dommages confondus : Corporels, matériels et immatériels consécutifs 	Dans la limite, par événement, de 200 000 €	

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
RETARD D'AVION		
<ul style="list-style-type: none"> • Retard d'avion par rapport à l'heure initialement prévue sur les billets de transport 	<ul style="list-style-type: none"> • par personne assurée et par heure de retard : 30 € ou • et sans que l'indemnisation puisse excéder, par événement et par période de garantie : 150 € 	Seuil d'intervention : - supérieur à 12 heures de retard au départ pour les avions

INDIVIDUELLE ACCIDENT		
<ul style="list-style-type: none"> • Capital en cas de décès 	Dans la limite, par personne, de 15 000 €	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Capital en cas d'invalidité permanente 		Franchise relative : 10% de taux d'invalidité

CONDITIONS GENERALES

Les garanties de votre contrat, à l'exception des garanties d'assistance, sont régies par le Code des assurances.

Votre contrat se compose des présentes Conditions Générales, complétées par vos Conditions Particulières.

Parmi les garanties définies ci-après, celles que vous avez choisies figurent dans vos Conditions Particulières, selon la formule que vous avez souscrite et pour laquelle vous avez acquitté la prime correspondante.

Ces garanties s'appliquent à tous les voyages, privés ou professionnels, d'une durée maximum de 31 jours consécutifs, pendant une période d'un an, vendus par l'organisme ou l'intermédiaire habilité auprès duquel ce contrat est souscrit.

Lisez attentivement vos Conditions Générales. Elles vous précisent nos droits et obligations respectifs et répondent aux questions que vous vous posez.

DEFINITIONS

Certains termes sont fréquemment utilisés dans nos contrats d'assurance. Nous vous indiquons ci-après la signification qu'il convient de leur donner.

• DÉFINITION DES INTERVENANTS AU CONTRAT

ASSURÉ :

- le souscripteur,
- la/les personnes désignées dans vos Conditions Particulières,

à condition que leur domicile fiscal et légal soit situé en France.

NOUS (l'assureur) :

Mondial Assistance Europe N.V.
Immatriculé au Registre Commercial d'Amsterdam sous le N°33124664
Enregistré auprès des autorités des Marchés Financiers des Pays-Bas
(Authority for the Financial Markets – AFM) sous le N°12000567.

Situé à :
Mondial Assistance Europe N.V.
Poeldijkstraat 4,
1059 VM Amsterdam
Pays Bas

REPRESENTANT LOCAL :

MONDIAL ASSISTANCE France
Tour Gallieni 2
36 avenue du Général de Gaulle
93175 Bagnolet Cedex

Le représentant local gère et règle les sinistres pour le compte de l'assureur

SOUSCRIPTEUR : le signataire des Conditions Particulières qui s'engage, de ce fait, à régler la prime d'assurance.

VOUS : la ou les personnes assurées.

• DÉFINITION DES TERMES D'ASSURANCE

ÉTRANGER : tout pays à l'exception du pays où vous êtes domicilié ou citoyen, de la France et des départements d'outre-mer.

EUROPE : Union Européenne (y compris les collectivités territoriales d'outre-mer suivantes : la Réunion, la Martinique, la Guadeloupe et la Guyane) et Suisse.

FRANCHISE : part du préjudice laissée à votre charge dans le règlement du sinistre. Les montants de franchise se rapportant à chaque garantie sont précisés au tableau des montants de garanties et des franchises.

MOYEN COURRIER : Albanie, Algérie, Andorre, Allemagne, Autriche, Baléares, Belgique, Biélorussie, Bosnie et Herzégovine, Bulgarie, Canaries, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Égypte, Estonie, Finlande, France, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Luxembourg, Lituanie, Macédoine, Madère, Malte, Maroc, Moldavie, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Slovaquie, Roumanie, Russie (partie Europe), Saint Marin, Sénégal, Serbie et Monténégro, Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican.

ORGANISME HABILITÉ : professionnels du voyage, professionnels du transport, associations, comités d'entreprise.

PRESCRIPTION : période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

SINISTRE : toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties souscrites. Constitue un seul et même sinistre l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.

SUBROGATION : action par laquelle nous nous substituons dans vos droits et actions contre l'éventuel responsable de vos dommages afin d'obtenir le remboursement des sommes que nous vous avons réglées à la suite d'un sinistre.

TIERS : toute personne physique ou morale, à l'exclusion :

- de la personne assurée,
- des membres de sa famille,
- des personnes l'accompagnant,
- de ses préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

VOYAGE : voyage ou séjour d'une durée maximum de deux mois, prévu pendant la période de validité du présent contrat, et organisé, vendu ou fourni par l'organisme ou l'intermédiaire habilité auprès duquel ce contrat est souscrit.

► Au titre de la garantie « Annulation » :

CATASTROPHE NATURELLE : événement provoqué par l'intensité anormale d'un agent naturel.

FRAIS DE SERVICE : frais exigés lors de la réservation du voyage par l'organisme ou l'intermédiaire habilité et correspondant à l'élaboration du dossier de voyage.

INCAPACITÉ TEMPORAIRE : perte limitée dans le temps de la capacité fonctionnelle d'une personne, constatée médicalement, impliquant, au jour de l'annulation, la cessation de toute activité (y compris, le cas échéant de l'activité professionnelle) et nécessitant un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

► Au titre de la garantie « Dommages aux bagages » :

ACCIDENT : tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause du dommage.

ACCIDENT CORPOREL : toute atteinte corporelle non intentionnelle, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

ACCIDENT GRAVE : toute atteinte temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

BIENS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ : effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

OBJETS DE VALEUR : sont considérés comme des objets de valeur, les bijoux, les objets façonnés avec du métal précieux, les pierres précieuses, les perles, les montres, les fourrures, les fusils de chasse, le matériel photographique, cinématographique, informatique et téléphonique mobile, le matériel d'enregistrement et de reproduction de son, d'image, ainsi que les accessoires de ces matériels, les objets autres que les vêtements d'une valeur unitaire supérieure à **500 €**.

VÉTUSTÉ : dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre.

► **Au titre de la garantie « Assistance aux personnes » :**

ACCIDENT : tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause du dommage.

ACTIVITÉ DE LOISIR : toute pratique d'un sport ou d'un loisir à titre amateur dans le cadre d'un stage ou d'un forfait d'activité de sport ou de loisir. N'est pas considéré comme une activité de loisir, toute compétition à titre amateur ou professionnel, organisée sous l'égide d'une fédération sportive.

FRAIS DE RECHERCHE : frais des opérations effectuées par les sauveteurs ou les organismes de secours, autres que vos compagnons de voyage, se déplaçant spécialement à l'effet de vous rechercher en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.

FRAIS DE SECOURS : frais de transport après accident (alors que vous êtes localisé) depuis le point où survient l'accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.

FRAIS D'HÉBERGEMENT : frais supplémentaires d'hôtel et de téléphone avec nous, consécutifs à un événement garanti, à l'exclusion de tous frais de restauration et de boisson.

FRAIS FUNÉRAIRES : frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaires au transport et conformes à la législation locale, à l'exclusion des frais d'inhumation, d'embaumement et de cérémonie.

FRAIS MÉDICAUX : frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une pathologie.

HOSPITALISATION D'URGENCE : séjour de plus de 48 heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est à dire non programmée et ne pouvant être reportée.

IMMOBILISATION : maintien total au domicile consécutif à la visite d'un médecin et à la délivrance d'un certificat médical.

MÉDECIN : toute personne titulaire d'un diplôme de médecine légalement reconnu dans le pays où elle exerce habituellement son activité professionnelle.

MALADIE : toute altération de votre santé constatée par une autorité médicale compétente.

TRAJET : itinéraire parcouru jusqu'au lieu de destination indiqué sur le billet ou le bulletin d'inscription au voyage, quel que soit le nombre de vols empruntés, qu'il s'agisse du trajet aller ou du trajet retour.

► **Au titre de la garantie « Responsabilité civile » :**

ACCIDENT : tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause du dommage.

AYANT DROIT : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.

DOMMAGE CORPOREL : toute atteinte corporelle (blessure, décès) subie involontairement par une personne physique.

DOMMAGE IMMATÉRIEL CONSÉCUTIF : tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéfice et qui est la conséquence directe ou indirecte d'un dommage corporel ou matériel.

DOMMAGE MATÉRIEL : toute détérioration ou destruction accidentelle d'un bien, ainsi que tout dommage subi par un animal domestique.

RESPONSABILITÉ CIVILE : obligation de réparer les conséquences d'un dommage causé à un tiers par son fait ou du fait des personnes dont on est responsable ou du fait des choses dont on a la garde.

► **Au titre de la garantie « Retard d'avion ou de train » :**

RETARD D'AVION : décalage entre l'heure de départ annoncée au passager sur son billet ou son bulletin d'inscription au voyage et l'heure effective à laquelle l'avion quitte son poste de stationnement, intervenant en dehors des possibilités de modification des horaires dont dispose l'organisateur du voyage selon ses Conditions Générales de vente.

RETARD DE TRAIN : décalage entre l'heure d'arrivée annoncée au passager sur son billet de train et l'heure effective à laquelle le train arrive en gare de destination.

CONFIRMATION DE VOL : formalité exigée par l'organisateur du voyage selon des modalités définies dans ses conditions de vente, permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.

SEUIL D'INTERVENTION : nombre d'heures de retard, indiqué dans le tableau des montants de garanties et des franchises, à partir duquel sont versées les indemnités « Retard d'avion ou de train ».

VOL RÉGULIER : vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'« Official Airlines Guide ».

VOL « CHARTER » : vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

► **Au titre de la garantie « Individuelle accident » :**

AUTORITÉ MÉDICALE HABILITÉE : toute personne titulaire d'un diplôme de médecine légalement reconnu dans le pays où elle exerce habituellement son activité professionnelle.

AYANT DROIT : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré. Sauf stipulation contraire lors de la souscription du présent contrat, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut les enfants, à défaut les héritiers de l'assuré.

BARÈME ACCIDENT DU TRAVAIL : barème d'évaluation des taux d'invalidité résultant d'un accident du travail, annexé au Code de la sécurité sociale (article R 434-35 dudit Code).

CONSOLIDATION : constat effectué par une autorité médicale établissant, à un moment donné et avec certitude, les conséquences définitives d'un accident ou d'une maladie.

INVALIDITÉ PERMANENTE : perte définitive, partielle ou totale, de la capacité fonctionnelle d'une personne qui s'exprime en pourcentage par référence au barème « accident du travail » et est établie par expertise médicale.

SEUIL D'INTERVENTION : pourcentage d'invalidité permanente partielle à partir duquel l'assuré peut être indemnisé pour son préjudice d'invalidité permanente partielle.

TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

Les garanties « Assistance aux personnes, Interruption de séjour, Responsabilité civile vie privée à l'étranger » s'appliquent dans le pays ou les pays visités pendant le voyage organisé par le souscripteur et qui sont mentionnés au bulletin d'inscription au voyage.

Vous êtes également couvert lors de vos déplacements dans la zone géographique se rapportant à votre pays de destination.

Les autres garanties de votre contrat s'appliquent dans le monde entier.

MODALITES DE SOUSCRIPTION

La garantie doit être souscrite et enregistrée auprès de Mondial Assistance Europe N.V. le jour même de la réservation ou dans les 48 heures suivant la réservation du séjour à assurer auprès de AER LINGUS. Toutefois, si la souscription a lieu plus de 48 heures après la réservation, la garantie annulation ne s'applique pas.

Selon l'ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 relative à la commercialisation à distance des services financiers, le souscripteur dispose d'un droit de renonciation au contrat souscrit par Internet durant 14 jours à compter de sa conclusion.

Nous vous remboursons la prime d'assurance à condition que le voyage assuré n'ait pas débuté et qu'aucun élément laissant supposer notre intervention ne soit survenu.

La renonciation doit être formulée auprès du service clientèle de AER LINGUS en précisant votre numéro de police.

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

CHAPITRE -1- Les personnes assurées

Sont assurées au titre du présent contrat les personnes ainsi désignées aux conditions particulières, à la condition d'avoir leur domicile légal ou fiscal en France.

CHAPITRE -2- L'objet du contrat

Les garanties accordées sont celles définies ci-dessus pour les seuls risques dont l'assurance est prévue dans la formule reprise aux conditions particulières et pour lesquelles le souscripteur a acquitté la prime correspondante.

La prime ne peut être remboursée que dans le cas d'une annulation de vol par AER LINGUS ou en cas de double réservation.

CHAPITRE -3- Les exclusions communes à tous les risques

Outre les exclusions particulières à chaque garantie, sont également exclues de l'ensemble de nos garanties, les conséquences des circonstances et événements suivants :

- 31. la guerre civile ou étrangère, les émeutes, les mouvements populaires, les actes de terrorisme.
Toutefois, notre garantie assistance s'applique dans le cas où vous êtes surpris par la survenance de tels événements à l'étranger, pendant les 14 jours qui suivent le début de ces événements,**
- 32. les grèves, les prises d'otage, la manipulation des armes,**
- 33. votre participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf cas de légitime défense,**
- 34. tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant,**
- 35. vos actes intentionnels, vos fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide,**
- 36. votre consommation d'alcool, de drogue et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé publique, non prescrite médicalement,**
- 37. l'inobservation consciente d'interdictions officielles, ainsi que du non-respect des règles de sécurité reconnues, liées à la pratique de toute activité sportive,**
- 38. votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération,**
- 39. les sinistres survenus en dehors des pays garantis mentionnés aux conditions particulières, ou en dehors de la période de validité du présent contrat,**
- 310.les sinistres survenus au cours de prestations qui n'ont pas été fournies par le souscripteur,**
- 311.les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.**

CHAPITRE -4- L'étendue géographique du contrat

La garantie s'applique dans le ou les pays visités pendant le voyage fourni par le souscripteur et qui sont mentionnés au bulletin d'inscription au voyage.

CHAPITRE -5- La loi applicable et la localisation des souscriptions

Les souscriptions effectuées sur l'espace virtuel déterminé par les pages web du site du souscripteur sont réputées localisées en France conformément à l'article L 310-4 4° du Code français des assurances, sans préjudice de la protection accordée aux consommateurs par la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.

CHAPITRE -6- Le cas des assurances cumulatives

Vous devez nous déclarer, conformément à l'article L 121-4 du Code des assurances, toute autre assurance contractée pour le même risque.
En cas de sinistre, vous pouvez adresser votre réclamation à l'assureur de votre choix.

CHAPITRE -7- La subrogation dans vos droits et actions

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, nous devenons bénéficiaires des droits et actions que vous possédiez contre tout responsable du sinistre, conformément à l'article L 121-12 du Code des assurances.

Si nous ne pouvons plus exercer cette action, par votre fait, nous pouvons être déchargés de tout ou partie de nos obligations envers vous.

CHAPITRE -8- Vos déclarations à la souscription du contrat

Toute réticence ou fausse déclaration, toute omission ou inexactitude dans la déclaration du risque est sanctionnée dans les conditions prévues par les articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances,

- **en cas de mauvaise foi de votre part** : par la nullité du contrat,
- **en l'absence de mauvaise foi établie** : par une réduction de l'indemnité en proportion de la prime payée par rapport à la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

CHAPITRE -9- Vos déclarations au moment du sinistre

Toute fraude, réticence, ou fausse déclaration intentionnelle de votre part ayant pour but de nous induire en erreur sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

CHAPITRE -10- La prescription

- Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées par les articles L 114-1 et L 114-2 du Code des assurances.
- La prescription s'interrompt notamment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par vous-même à notre siège en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ou par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

CHAPITRE -11- L'évaluation du dommage

- Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties.
- Chacune des parties désigne un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert : les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix ; faute par une des parties de nommer son expert ou les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième expert, la désignation est effectuée par le président du tribunal de grande instance du domicile du souscripteur.
Cette nomination est faite sur simple requête signée des deux parties ou d'une seulement, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.
- Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, par moitié les honoraires du tiers expert.

CHAPITRE -12- Le délai de règlement des sinistres

Dès lors que votre dossier est complet, votre indemnisation est versée dans les 10 jours suivant l'accord intervenu entre nous ou la décision judiciaire exécutoire.

CHAPITRE -13- Les modalités d'examen des réclamations

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur habituel.
Si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pourrez adresser votre réclamation à :

MONDIAL ASSISTANCE, Direction Technique / Gestion des réclamations
Tour Gallieni 2 – 36 avenue du Général de Gaulle - 93175 Bagnolet Cedex

Si votre désaccord persistait après la réponse donnée par notre société, vous pourriez demander l'avis du médiateur ; les conditions d'accès à ce médiateur vous seront communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

CHAPITRE -14- Loi informatique et libertés

En application de la loi 78-17 du 06 janvier 1978, vous pouvez obtenir communication ou rectification de toute information vous concernant qui figurerait sur les fichiers informatiques à usage de MONDIAL ASSISTANCE et Mondial Assistance Europe N.V.

Ce droit peut être exercé auprès de :
MONDIAL ASSISTANCE
Tour Gallieni 2
36 avenue du Général de Gaulle
93175 Bagnolet Cedex

CHAPITRE -15- L'adresse de MONDIAL ASSISTANCE

Nous faisons élection de domicile au siège de notre succursale en France :

Tour Gallieni 2
36 avenue du Général de Gaulle
93175 Bagnolet Cedex

Les contestations qui pourraient être élevées contre nous à l'occasion du présent contrat sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites à l'adresse indiquée ci-dessus.

ANNULATION

CHAPITRE -1- Notre garantie

11. L'objet de la garantie annulation

Lorsque vous annulez votre voyage, l'organisateur du séjour maintient à votre charge la totalité **du prix des prestations annulées, appelé frais d'annulation.**

Notre garantie consiste à rembourser la totalité des frais d'annulation contractuellement mis à votre charge **lorsque vous annulez votre séjour, avant le départ en voyage, pour un motif garanti.**

En matière de location, notre garantie est accordée à la condition que la location soit totalement libérée.

Attention :

L'ensemble des prestations touristiques couvertes par le présent contrat, qu'elles soient complémentaires ou successives, constitue un seul et même voyage, pour lequel il n'est retenu qu'une seule date de départ : celle mentionnée par l'organisateur du voyage comme marquant le début des prestations assurées.

12. Les événements ouvrant droit à la garantie

Nous intervenons lorsque vous vous trouvez dans l'obligation d'annuler votre voyage pour un des motifs suivants :

12.1 **Une maladie grave, un accident corporel grave y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident constaté avant la réservation de votre voyage, ou le décès de :**

- a) vous même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants,
- b) vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères,
- c) une personne inscrite en même temps que vous et assurée au titre du présent contrat.

Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de nos médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

12.2 **Des dommages matériels graves** consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à un événement climatique, rendant indispensable votre présence sur place au jour prévu pour le départ, pour la mise en œuvre des mesures conservatoires et des démarches administratives et atteignant **à plus de 50% :**

- a) votre résidence principale ou secondaire,
- b) votre exploitation agricole,
- c) vos locaux professionnels **si vous êtes dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale.**

12.3 **Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint**, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat.

12.4 **Un accident ou une panne de votre moyen de transport survenu lors de votre préacheminement, entraînant un retard supérieur à deux heures**, vous ayant fait manquer le vol réservé pour votre départ, et à condition d'avoir pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins deux heures avant l'heure limite d'embarquement.

12.5 **L'annulation pour un motif garanti d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous, et assurées au titre du présent contrat, si, du fait de ce désistement, vous devez voyager seul.**

CHAPITRE -2- Le montant de la garantie

21. L'indemnité versée en application du présent contrat ne peut en aucun cas dépasser le montant des frais facturés par l'organisateur de voyage, en application du ou des barèmes contractuels et dans la limite du plafond précisé aux conditions particulières.
22. Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage en application du barème indiqué dans ses conditions générales de ventes ; **toutefois, nous limitons notre prise en charge au montant des frais qui vous auraient été facturés en application de ce barème si vous aviez averti l'organisateur du voyage dans les 48 heures de la survenance de l'événement ouvrant droit à notre garantie. Les frais de dossiers, de pourboire, de visa ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.**

CHAPITRE -3- Les modalités d'application de la garantie

31. La garantie doit être souscrite et enregistrée auprès de Mondial Assistance Europe N.V. le jour même de la réservation du séjour à assurer lorsque le voyage a été acheté auprès de AER LINGUS ou dans les 48 heures suivant la réservation.
32. La garantie s'exerce à compter du 1^{er} jour d'application du barème des frais d'annulation et cesse à l'heure même où débute la première des prestations du voyageur assurées.
33. **L'application de la garantie annulation ne peut se cumuler avec celle d'autres garanties souscrites au titre du présent contrat.**

CHAPITRE -4- Les exclusions de garantie

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties (chapitre 3 des dispositions administratives), sont également exclus :

41. la grossesse, y compris ses complications au-delà de la 28^{ème} semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro,
42. l'oubli de vaccination,
43. 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 du présent contrat,
44. les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien,
45. les épidémies, la pollution, les catastrophes naturelles ainsi que leurs conséquences,
46. les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet.

CHAPITRE -5- Ce que vous devez faire en cas de sinistre

51. Vous devez avertir l'organisateur de votre voyage de votre désistement par les moyens les plus rapides (fax, télégramme, déclaration à l'agence) dès la survenance d'un événement garanti empêchant votre départ, ou au plus tard dans les 48 heures.

Attention :

Si vous informez tardivement l'organisateur de votre voyage de votre intention d'annuler, nous ne prenons en charge que les frais d'annulation contractuellement exigibles à la date de survenance de l'événement ouvrant droit à garantie et vous resterez votre propre assureur pour la différence.

52. Vous devez nous avertir du sinistre dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :

**contactez nous par téléphone, en appelant
le 01 42 99 03 95
du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h 00**

Vous aurez les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre.

Vous recevrez très vite un dossier à constituer que vous devrez nous retourner complété en joignant tout document qui vous sera demandé pour justifier le motif de votre annulation et pour évaluer le montant de votre préjudice (bulletin d'inscription au voyage, facture des frais d'annulation, titres de transport, green fees...).

En outre, si le motif de votre désistement est une maladie ou un accident corporel, vous devez communiquer à notre médecin conseil toutes les informations ou documents nécessaires à l'appréciation du bien-fondé de votre demande.

BAGAGES

CHAPITRE -1- Notre garantie

11. Notre garantie s'applique en cas de :

- 11.1 - vol,
- destruction totale ou partielle,
- perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport,
des bagages, effets et objets personnels ainsi que les papiers d'identité emportés avec vous ou achetés en cours de voyage, autres que les objets de valeur définis ci-après.

En cas de vol d'objets transportés dans un véhicule, notre garantie s'applique si les objets, transportés à l'abri des regards dans le coffre d'un véhicule non décapotable, entièrement fermé à clé et dont les vitres sont complètement closes, font l'objet d'un vol par effraction entre 7 heures et 22 heures, heure locale.

Vous devez apporter la preuve de l'heure à laquelle le vol a été commis.

- 11.2 En outre, en cas de retard supérieur à 12 heures dans la livraison de vos bagages sur votre lieu de séjour, nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite du plafond fixé aux conditions particulières, les frais que vous avez exposés pour l'achat d'objets de première nécessité.

12. Cas des objets de valeur

- 12.1 Sont considérés comme des objets de valeur, aux termes du contrat :
- les bijoux, les objets façonnés avec du métal précieux, les pierres précieuses, les perles, les montres, les fourrures, les fusils de chasse,
 - le matériel photographique, cinématographique, informatique ou téléphonique portable, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image, ainsi que ses accessoires,
 - les objets, autres que les vêtements, d'une valeur supérieure au montant stipulé aux conditions particulières.

- 12.2 Notre garantie s'applique aux objets de valeur uniquement dans les circonstances suivantes :
- en cas de vol, et seulement lorsque vous les portez sur vous, vous les utilisez ou vous les avez remis en consigne individuelle ou en dépôt au coffre de l'hôtel,**
 - en cas d'accident corporel grave de l'assuré pour les dommages au matériel photographique ou cinématographique.**

CHAPITRE -2- L'évaluation et l'indemnisation des dommages

21. Montant de votre garantie

- 21.1 La garantie est accordée dans la limite du plafond par personne assurée, et à concurrence du montant maximum par location assurée, fixés aux conditions particulières, pour l'ensemble des sinistres survenus au cours de la période d'assurance.

- 21.2 L'indemnité versée en cas de retard dans la livraison de bagages est limitée par un plafond spécifique fixé aux conditions particulières, qui ne se cumule pas avec celui applicable en cas de vol, destruction ou perte de bagages ; en cas d'application simultanée des deux garanties constituant un même événement, l'indemnité versée en cas de retard dans la livraison de bagages vient en déduction des sommes restant dues au titre de la garantie vol, destruction ou perte de bagage.

- 21.3 Le maximum de l'indemnisation de l'ensemble des objets de valeur cités ci-dessus ne peut excéder 50% du montant de la garantie fixé aux conditions particulières.

22. Calcul de l'indemnité

- 22.1** L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté et dans la limite du montant fixé aux conditions particulières.
- 22.2** Pour chaque sinistre, une franchise absolue par personne assurée, fixée aux conditions particulières, restera à votre charge.
- 22.3** L'indemnité ne peut excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects.
- 22.4** Nous renonçons à l'application de la règle proportionnelle de capitaux prévue à l'article L 121-5 du Code des assurances.

CHAPITRE -3- Le cas des objets volés ou perdus retrouvés

Vous devez nous en aviser par lettre recommandée dès que vous en êtes informé.

- Si nous ne vous avons pas encore indemnisé, vous devez reprendre possession de ces objets, et si la garantie vous est acquise, nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- Si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter, soit pour le délaissement, soit pour la reprise moyennant restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou manquants.
- Toutefois, dès lors que vous ne demandez pas à reprendre possession de ces objets dans un délai de 15 jours à compter de la date à laquelle vous avez été avisé qu'ils ont été retrouvés, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

CHAPITRE -4- Les modalités d'application de la garantie

- La garantie doit être souscrite et enregistrée chez Mondial Assistance Europe N.V. avant le début du séjour à assurer.
- La garantie s'applique pendant la durée des prestations organisées par le voyageur, telles qu'elles sont décrites sur votre bulletin d'inscription au voyage ainsi que pendant le trajet aller/retour à votre domicile sous réserve que ce trajet n'excède pas 48 heures.
- Toutefois, si la durée totale du voyage est supérieure à 31 jours ou si aucune date n'est prévue pour votre retour ou la fin de votre séjour, la garantie cessera de plein droit 31 jours après la date de départ ou de début de séjour mentionnée sur le bulletin d'inscription au voyage.

CHAPITRE -5- Les exclusions de garantie

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties (chapitre 3 des dispositions administratives), sont également exclus :

51. Les circonstances suivantes

- 51.1 tout vol, destruction ou perte :**
- consécutif à une décision de l'autorité administrative compétente, ou à l'interdiction de transporter certains objets,
 - survenu au cours de déménagements,
- 51.2 les vols commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions,**
- 51.3 les vols commis sans effraction ou avec usage de fausse clé,**
- 51.4 les vols d'objets commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue,**

- 51.5 la destruction résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés,
- 51.6 la destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre,
- 51.7 les pertes, oublis ou objets égarés de votre fait ou de celui des personnes vous accompagnant,
- 51.8 les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches,
- 51.9 les dommages dus aux accidents de fumeurs,
- 51.10 les vols en camping.

52. Les objets suivants :

- 52.1 les documents, cartes de crédit, cartes magnétiques, les titres de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés,
- 52.2 tout matériel de ski alpin, de fond ou nautique (skis, monoskis, surfs, wake, bâtons, chaussures, ...),
- 52.3 les planches à voile, les surfs, les bouteilles de plongée, les vélos, les parapentes, parachutes, ailes volantes, les bateaux,
- 52.4 le matériel à caractère professionnel, les collections de représentant, les marchandises,
- 52.5 les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les objets de collection,
- 52.6 les lunettes (verres et montures), verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel grave de l'assuré,
- 52.7 les accessoires automobiles, les objets meublants de caravanes, camping-cars ou bateaux,
- 52.8 les denrées périssables, les vins et spiritueux,
- 52.9 les jeux vidéos et accessoires,
- 52.10 le matériel médical, les prothèses et les médicaments,
- 52.11 les vêtements et accessoires portés sur vous,
- 52.12 les animaux.

CHAPITRE -6- Ce que vous devez faire en cas de sinistre

Vous devez,

- **En cas de vol** : déposer plainte, dans les 48 heures, auprès des autorités de police les plus proches du lieu du délit.
- **En cas de destruction totale ou partielle** : faire constater les dommages, par écrit, par une autorité compétente ou par le responsable ; à défaut par un témoin.
- **En cas de destruction partielle ou totale par une entreprise de transport** : faire établir impérativement un constat par le personnel qualifié de cette entreprise.

et dans tous les cas :

- **prendre toutes mesures** de nature à limiter les conséquences du sinistre,
- **nous avertir du sinistre par lettre recommandée, dans les cinq jours ouvrés** où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure ; ce délai est ramené à **48 heures en cas de vol**.

**contactez nous par téléphone, en appelant
le 01 42 99 03 95
du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h 00**

En cas d'inobservation du délai de déclaration, si Mondial Assistance Europe N.V. subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

- **constituer un dossier**, et adresser à MONDIAL ASSISTANCE les documents qui justifient votre demande :
 - le contrat d'assurance ou sa photocopie,
 - le récépissé du dépôt de plainte,
 - le constat de dommage ou perte,
 - les factures originales d'achat,
 - les factures de réparation ou de remise en état,
 - le justificatif de l'effraction du véhicule,
 - une estimation récente par un professionnel,
 - des photographies (pour les objets de valeur),ainsi que tout élément jugé nécessaire au traitement de votre demande.

CHAPITRE -1- Nos prestations d'assistance

Dès lors que vous faites appel à notre assistance, vous acceptez que les décisions relatives à la nature, à l'opportunité et à l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement à notre service assistance.

11. Notre assistance médicale

Les décisions sont prises en considération de votre seul intérêt médical.

Nos médecins se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec votre médecin traitant habituel afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à votre état de santé.

Vous acceptez que votre rapatriement soit décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.

Dans le cas où vous refusez de suivre les décisions prises par notre service médical, vous déchargez ELVIA et/ou Mondial Assistance Europe N.V. de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative, et vous perdez tout droit aux prestations et indemnisations de notre part.

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

11.1 Votre état de santé nécessite un rapatriement :

11.1.1 Nous organisons et prenons en charge le retour à votre domicile en France ou le transport vers l'établissement hospitalier le plus proche de celui-ci, et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par votre état de santé.

11.1.2 A votre demande, nous pouvons organiser ensuite, dès que votre état de santé le permet, le retour à votre domicile en France.

11.1.3 Nous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite du plafond fixé aux conditions particulières, vos frais d'hébergement et ceux exposés par les membres de votre famille assurés vous accompagnant, **depuis le jour de votre immobilisation jusqu'au jour de votre rapatriement à votre domicile en France.**

11.1.4 Nous prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés vous accompagnant, **dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour en France ne peuvent plus être utilisés du fait de ce rapatriement.**

11.2 Votre état de santé ne nécessite pas un rapatriement :

11.2.1 Nous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite du plafond fixé aux conditions particulières, vos frais supplémentaires d'hébergement et ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou une personne assurée au titre du présent contrat, vous accompagnant.

11.3 Vous êtes hospitalisé sur place :

11.3.1 **Si vous êtes hospitalisé plus de 7 jours, ou 48 heures si vous êtes mineur ou handicapé et qu'aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagnait pendant votre séjour,** nous prenons en charge le trajet aller/retour d'un membre de votre famille resté en **France** afin qu'il se rende à votre chevet.

11.3.2 Nous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite du plafond fixé aux conditions particulières, les frais d'hébergement exposés par cette personne **jusqu'au jour de votre rapatriement.**

11.4 Vous engagez sur place des frais médicaux ou d'hospitalisation sur prescription médicale hors d'un pays où vous résidez et hors de France :

- Nous vous remboursons les frais restant à votre charge après intervention de la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout organisme de prévoyance, dans la limite du plafond et sous déduction de la franchise absolue, fixés aux conditions particulières.
- Nous vous remboursons les frais dentaires d'urgence restant à votre charge après intervention de la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance, dans la limite du plafond spécifié aux conditions particulières.
- En cas d'hospitalisation dans un hôpital avec lequel nous avons un accord de paiement, nous pouvons procéder à l'avance des frais d'hospitalisation par règlement direct au centre hospitalier. Vous vous engagez à rembourser cette avance dans un délai de 1 mois à compter de la date de votre retour de voyage.
Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger, en outre, des frais et intérêts légaux.
Nous nous réservons le droit d'exiger qu'une tierce personne se porte préalablement garante du remboursement sous 1 mois à compter de la mise à disposition des sommes, par le dépôt à notre siège d'un chèque de banque certifié ou d'une reconnaissance de dette d'un montant équivalent.
- **Votre droit à remboursement de notre part cesse le jour où notre service médical estime que votre rapatriement est possible.**
Dans tous les cas, vous vous engagez à présenter votre demande de remboursement auprès des régimes de prévoyance auxquels vous pouvez prétendre.

12. Notre assistance en cas de décès :

En cas de décès d'une personne assurée, nous organisons et prenons en charge :

- le transport du corps du lieu de mise en bière au lieu d'inhumation en France,
- les frais funéraires, dans la limite du plafond fixé aux conditions particulières, les frais supplémentaires de transport des **membres de sa famille assurés au titre du présent contrat et l'accompagnant**, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour en France ne peuvent plus être utilisés du fait de ce rapatriement.

13. Assistance juridique à l'étranger

• **Remboursement des honoraires d'avocat**

Lorsqu'une action judiciaire est engagée contre vous, nous vous remboursons les honoraires de votre avocat, sur présentation des justificatifs et dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, dans la mesure où :

- le litige n'est pas relatif à votre activité professionnelle,
- le litige n'est pas relatif à l'usage ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur,

les faits reprochés ne sont pas, selon la législation du pays où vous séjournez, susceptibles de sanctions pénales

14. Assistance « imprévu »

• **Vol de vos papiers d'identité, cartes de crédit, titres de transport**

En cas de vol de vos papiers d'identité, de vos cartes de crédit et/ou de vos titres de transport :

- nous pouvons vous conseiller les démarches à effectuer ;

- nous pouvons intervenir pour faire les oppositions nécessaires dans la mesure où vous nous donnez procuration par fax dans ce sens ;
- si vous ne disposez plus d'aucun moyen de paiement :
 - nous vous accordons une avance de fonds d'un montant ne pouvant excéder le plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises,
 - nous organisons votre retour ou la poursuite de votre voyage, **les frais engagés restant à votre charge.**

Dans ce cas, vous disposez d'un délai de trois mois, à compter de la mise à disposition des fonds ou de la date de votre retour, pour nous rembourser cette avance ou les frais engagés par nous pour votre compte.

Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger, en outre, des frais et intérêts légaux.

CHAPITRE -2- Les modalités d'application de la garantie

- La garantie doit être souscrite et enregistrée auprès de Mondial Assistance Europe N.V. avant le début du séjour à assurer.
- La garantie s'applique pendant la durée des prestations organisées par le voyageur, telles qu'elles sont décrites sur votre bulletin d'inscription au voyage ainsi que pendant le trajet aller/retour à votre domicile **sous réserve que ce trajet n'excède pas 48 heures.**
- Toutefois, si la durée totale du voyage est supérieure à 31 jours ou si aucune date n'est prévue pour votre retour ou la fin de votre séjour, la garantie cessera de plein droit 31 jours après la date de départ ou de début de séjour mentionnée sur le bulletin d'inscription.

CHAPITRE -3- Les exclusions de garantie

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties (chapitre 3 des dispositions administratives), sont également exclus :

31. Pour l'ensemble des garanties assistance :

- 31.1 tous les frais engagés sans l'accord préalable de notre service assistance,**
- 31.2 les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, et/ou ayant donné lieu à hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance à moins de complication nette et imprévisible,**
- 31.3 les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place,**
- 31.4 les convalescences et les affections en cours de traitement non consolidées,**
- 31.5 la grossesse et ses éventuelles complications après le sixième mois, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,**
- 31.6 les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,**
- 31.7 les compétitions sportives ainsi que les entraînements préparatoires,**
- 31.8 les frais de restauration, les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que toute dépense pour laquelle vous ne pourriez produire de justificatif.**

32. Au titre des frais médicaux, sont exclus en outre :

- 32.1 les frais de cure thermale, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de rajeunissement et toute cure de « confort » ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute,**
- 32.2 les frais dentaires autres que les soins d'urgence,**
- 32.3 les frais d'implant, de prothèse, d'appareillage et d'optique,**
- 32.4 les frais de vaccination,**
- 32.5 les frais de médecine préventive,**
- 32.6 les frais engagés dans le pays où vous êtes domicilié ou dans le pays dont vous êtes citoyen, et en France,**
- 32.7 les frais de contraception, d'interruption volontaire de grossesse et d'accouchement et leurs conséquences,**
- 32.8 les frais occasionnés par une maladie ou un accident non consolidé au moment du départ,**
- 32.9 les soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale,**
- 32.10 les frais engagés en vue d'une insémination artificielle ou tout traitement de la stérilité,**
- 32.11 les soins ou traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française,**
- 32.12 les traitements ou soins procurés par un membre de la famille.**

CHAPITRE -4- Ce que vous devez faire en cas de sinistre
--

41. Pour toute demande d'assistance

Vous devez nous contacter, ou nous faire contacter par un tiers, dès que votre situation vous laisse supposer un retour anticipé ou des dépenses entrant dans le champ de notre garantie.

Nos services se tiennent à votre disposition 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• par téléphone, au 01 42 99 02 02
ou 33 1 42 99 02 02 si vous êtes à l'étranger• par télécopie , au 01 42 99 03 00 |
|--|

Il vous sera attribué immédiatement un numéro de dossier, et :

- vous devez préciser votre numéro de contrat,
- vous devez indiquer votre adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre, ainsi que les coordonnées des personnes qui s'occupent de vous,
- vous devez permettre à nos médecins l'accès à toutes les informations médicales qui vous concernent, ou qui concernent la personne qui cause notre intervention.

42. Pour toute demande de remboursement

- **Dès lors que vous avez fait appel à notre assistance, il vous appartient de nous aviser des frais garantis, que vous avez exposés en accord avec notre service assistance, dont vous souhaitez obtenir le remboursement.**
- Vous devez produire tous les justificatifs propres à établir le bien fondé de votre demande.

43. Prise en charge d'un transport

- Lorsque nous organisons et prenons en charge un transport au titre de nos garanties, celui-ci est effectué par train 1^{ère} classe, par avion classe touriste ou encore par taxi, selon décision de notre service assistance.
- Dans ce cas, nous devenons propriétaires du (des) billet(s) initiaux et vous vous engagez à nous le(s) restituer ou à nous rembourser le montant dont vous avez pu obtenir le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce(s) titre(s) de transport.
- Lorsque vous ne déteniez pas initialement de billet retour, nous nous réservons le droit de vous demander le remboursement des frais que vous auriez exposés en tout état de cause pour votre retour.

44. Cadre de nos interventions

- Nous intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux.
- Nos prestations sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.
- **ELVIA et/ou Mondial Assistance Europe N.V. ne peuvent être tenus pour responsables des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, restrictions de la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité ou de tout autre cas fortuit.**

45. Spécificité des interventions d'assistance

Important :

La garantie assistance n'a pas une vocation indemnitaire, mais consiste essentiellement en une offre de prestations en nature.

En conséquence, les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins ne donnent droit ni à remboursement ni à indemnité compensatoire.

RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Lors de voyages n'excédant pas 31 jours, nous garantissons les conséquences financières de la responsabilité civile que vous pouvez encourir, en application de la législation ou de la jurisprudence du pays dans lequel vous vous trouvez, en raison des dommages :

- corporels,
- matériels,
- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis,

résultant d'un accident survenu au cours de votre vie privée et causés à un tiers par :

- votre fait,
- le fait de personnes dont vous répondez,
- le fait des choses ou des animaux dont vous avez la garde.

2. LA SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE

La garantie vous est acquise pour vos voyages hors de France et uniquement dans les pays où vous ne bénéficiez pas d'une assurance de votre responsabilité civile souscrite par ailleurs.

3. LES MONTANTS DE GARANTIE

Les garanties sont accordées dans la limite des plafonds figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, étant entendu que :

- la limite par événement figurant au tableau des montants de garanties et des franchises constitue le montant maximum garanti pour un même événement, tous dommages confondus : corporels, matériels et immatériels directement consécutifs,
- une franchise par sinistre, dont le montant est indiqué au tableau des montants de garanties et des franchises, reste dans tous les cas à votre charge.

4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclues les conséquences :

- 4.1. des dommages causés aux membres de votre famille, à vos préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions ou à toute autre personne ayant la qualité d'assuré au titre du présent contrat ;**
- 4.2. des dommages causés aux animaux ou aux objets qui vous appartiennent ou qui vous sont loués, prêtés ou confiés ;**
- 4.3. des dommages causés par :**

- tout véhicule terrestre à moteur répondant à la définition de l'article L 211-1 du Code des assurances,
- tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur,
- tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale ;

4.4. des dommages résultant de la pratique de la chasse, de tous sports mécaniques (automobile, motocyclette et plus généralement tout véhicule terrestre à moteur), de tous sports aériens ;

4.5. des dommages causés aux tiers et résultant de l'organisation, la préparation ou la participation à une compétition organisée sous l'égide d'une fédération sportive, soumise à autorisation administrative ou à une obligation d'assurance légale ;

4.6. des dommages occasionnés au cours de votre activité professionnelle ou lors de votre participation à une activité organisée par une association loi de 1901, une institution ou une collectivité ;

4.7. de votre responsabilité contractuelle ;

4.8. de la responsabilité que vous pouvez encourir en raison d'un incendie, d'une explosion ou d'un dégât des eaux.

En outre, les amendes ainsi que toutes condamnations pécuniaires prononcées à titre de sanction et ne constituant pas la réparation directe d'un dommage corporel ou matériel ne sont jamais garanties.

5. LES MODALITÉS D'APPLICATION DANS LE TEMPS

Le fonctionnement de la garantie dans le temps est précisé par la loi n°2003- 706 du 1^{er} août 2003.

La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

6. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous ne devez accepter aucune reconnaissance de responsabilité, ni aucune transaction sans notre accord. Toutefois, l'aveu d'un fait matériel ou l'exécution d'un simple devoir d'assistance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité.

Vous devez nous déclarer le sinistre, par écrit, **dans les cinq jours ouvrés du jour où vous en avez eu connaissance**, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

En cas de procédure engagée contre vous, vous nous donnez tout pouvoir pour diriger le procès et exercer toute voie de recours devant les juridictions civiles ou pour nous associer à votre défense et exercer les voies de recours sur les intérêts civils devant les juridictions pénales.

Vous devez nous transmettre dès réception, toute convocation, assignation, acte extrajudiciaire et pièce de procédure qui vous serait adressé ou signifié.

En cas de retard dans la transmission de ces pièces, nous pouvons vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice subi par nous (article L 113-11 du Code des assurances).

Si vous manquez à vos obligations postérieurement au sinistre, nous indemnisons les tiers lésés ou leurs ayants droit, mais nous pouvons agir contre vous pour recouvrer les sommes versées.

7. LES DISPOSITIONS PRÉVUES EN CAS D'ATTRIBUTION D'UNE RENTE À UNE VICTIME PAR UNE DÉCISION JUDICIAIRE

Si une acquisition de titres est ordonnée pour sùreté du versement d'une rente, nous constituons cette garantie à hauteur du montant de notre prise en charge.

Si aucune garantie n'est ordonnée, la valeur de la rente en capital est calculée d'après les règles applicables pour le calcul de la réserve mathématique de cette rente. Si cette valeur est inférieure au montant de notre garantie, la rente est intégralement à notre charge. Si elle est supérieure, seule la partie de la rente correspondant, en capital, au montant de notre garantie est à notre charge.

RETARD D'AVION

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

En cas de retard d'avion, nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises, le remboursement de vos frais supplémentaires : de repas, de rafraîchissement, de transfert aller-retour de l'aéroport, de la première nuit d'hôtel.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- retard d'avion supérieur à 12 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier dont les horaires ont été publiés ou sur les vols charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués par l'organisme de voyage à l'assuré ;

Cette garantie vous est acquise, lors des transports aller et retour, conformément aux dates et pays de destination indiqués dans vos Conditions Particulières.

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus les retards consécutifs :

- 2.1. au retrait temporaire ou définitif d'un avion ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre voyage ;
- 2.2. au manquement du vol sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- 2.3. aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés, à moins que vous en ayez été empêché par une grève ou un cas de force majeure ;
- 2.4. à la non-admission à bord, consécutive au non respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement ;
- 2.5. à tout événement mettant en péril votre sécurité au cours du voyage dès lors que la destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères.

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE RETARD

Vous devez nous déclarer le sinistre **dans les cinq jours ouvrés** où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :

- **soit, par téléphone au n°01 42 99 03 95
du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h 00**

- **soit, par e.mail à l'adresse :
reglement.assurance@elviatravel.com**

- **soit, par fax au n°01 42 99 03 25**

Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif du retard de transport et d'évaluer le montant de votre indemnisation, à savoir, notamment :

- le contrat d'assurance ou sa photocopie,
- une attestation établie par le transporteur précisant le motif, la durée du retard que vous avez subi, et la confirmation que vous avez bien réservé votre transport, ainsi que l'original de votre carte d'embarquement,
- vos titres de transport,

les justificatifs des dépenses supplémentaires que vous avez effectuées suite au retard de transport.

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

1.1. Capital en cas de décès

En cas de décès de l'assuré consécutif à un accident de transport public de voyageurs, nous garantissons le paiement d'un capital, dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, au conjoint de droit ou, à défaut, aux héritiers de l'assuré, sauf stipulation contraire aux Conditions Particulières du présent contrat.

Le décès doit survenir dans le délai d'un an qui suit l'accident et être la conséquence directe de ce dernier, la preuve incombant au bénéficiaire, qui devra, en particulier, établir le cas fortuit de l'événement.

Les indemnités qui auront éventuellement été versées avant le décès, au titre de l'invalidité permanente, résultant du même accident, seront déduites du capital décès.

1.2. Capital en cas d'invalidité permanente

En cas d'invalidité permanente et définitive consécutive à un accident de transport public de voyageurs, nous vous garantissons le paiement d'un capital, dont le montant est calculé comme suit.

- **La détermination de votre taux d'invalidité**

Une expertise est organisée par notre médecin expert afin de déterminer, après consolidation de vos blessures, votre taux d'invalidité, par référence au barème « accident du travail » annexé au Code de la sécurité sociale (article R 434-35 dudit Code).

Vous pouvez vous faire assister, à vos frais, d'un médecin de votre choix.

Vous vous engagez à nous communiquer tous les renseignements que nous jugeons utiles de connaître afin de déterminer votre invalidité.

En cas de désaccord sur les conclusions de l'expertise, les dispositions de l'article 7 des « Dispositions Administratives » sont appliquées.

- **Le calcul du capital versé**

L'indemnité qui vous est versée est calculée en multipliant le plafond dont le montant est indiqué au tableau des montants de garanties et des franchises par votre taux d'invalidité, sous réserve des dispositions suivantes :

- votre **taux d'invalidité ne peut pas dépasser 100%**,
- les **invalidités inférieures ou égales à 10% ne sont pas indemnisées**,
- les **invalidités supérieures à 10% donnent lieu au paiement d'un capital proportionnel à votre taux d'invalidité** : aucune franchise n'est alors appliquée.

1.3. Cumul par événement

Lorsqu'un même événement cause un dommage à plusieurs personnes, le plafond par événement, dont le montant est fixé au tableau des montants de garanties et des franchises, constitue notre engagement maximum.

Le plafond par événement s'appliquera dès qu'il sera atteint par la somme des indemnités dues à chaque assuré victime. Les indemnités versées sont réduites et réglées proportionnellement au nombre d'assurés victimes.

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :

- 2.1. votre participation à tout sport à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération ;
- 2.2. la pratique d'un sport mécanique ou aérien, l'usage des motos de 125 cm³ et plus ;
- 2.3. la pratique de la varappe, l'alpinisme, la spéléologie, la luge de compétition, la plongée sous-marine avec ou sans appareillage autonome, le parachutisme, le deltaplane, le parapente ;
- 2.4. les dommages corporels non consécutifs à un accident, y compris les accidents cardiaques ;
- 2.5. la paralysie, l'aliénation mentale, l'épilepsie, la surdité ou la cécité dont vous seriez atteint ;
- 2.6. une activité manuelle pratiquée dans l'exercice de votre profession ;
- 2.7. votre participation à des exercices effectués sous le contrôle de l'autorité militaire ;
- 2.8. le bénéficiaire de la garantie lorsque ce dernier a été reconnu coupable et condamné pour vous avoir donné la mort ;
- 2.9. des accidents médicalement constatés qui sont antérieurs au voyage ;
- 2.10. une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle vous êtes en séjour de convalescence ;
- 2.11. la grossesse, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, une fécondation in vitro et leurs conséquences ;
- 2.12. une affection survenant au cours d'un voyage entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement ;
- 2.13. une activité non fournie par l'organisateur du voyage.

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez :

- nous déclarer le sinistre, par lettre recommandée, dans les cinq jours où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

En cas d'inobservation du délai de déclaration, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité ;

- joindre à votre déclaration :
 - le contrat d'assurance ou sa photocopie,

- le certificat médical initial précisant la nature et les conséquences probables des lésions,
- le constat établissant avec précision les circonstances de l'accident,
- tout élément jugé nécessaire pour le traitement de votre demande ;
- **nous indiquer** les garanties souscrites éventuellement auprès d'autres assurances pour le même risque ;
- **communiquer** sur simple demande et sans délai, tout document nécessaire à l'expertise, notamment le certificat de consolidation ;
- **accepter** de vous soumettre à l'examen de notre médecin expert ;
- **prendre** toutes mesures de nature à limiter les conséquences de l'accident.