

### Conditions Générales : Solution Assistance

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 aux voyages d'une durée maximum de trois mois, non renouvelable pour un même voyage.

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

#### DÉFINITIONS

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,
- les personnes désignées dans vos Conditions Particulières,

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

**NOUS :** ELVIA, c'est à dire l'assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat d'assurance.

**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

**COUPLE :** mariage, concubinage notoire, pacs.

**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.

**FAMILLE :** à partir de 3 personnes, parent(s) et enfant(s) fiscalement à charge.

**FRANCE METROPOLITAINE :** territoire européen de la France (y compris les îles proches de l'océan Atlantique, de la Manche et de la mer Méditerranée), à l'exception des collectivités d'outre-mer.

**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.

**MAGHREB :** Algérie, Maroc, Tunisie.

**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'événement 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 réalisé au titre de la vie privée d'une durée maximum de trois 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 « Assistance au voyageur » :

**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 « 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 NECESSITÉ :** 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 €.

**VETUSTÉ :** 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 « Véhicule de remplacement » :

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

**VÉHICULE :** voiture, remorque, caravane, remorque de camping-car d'un poids total en charge inférieur à 3,5 tonnes, non utilisée même à titre occasionnel, pour le transport onéreux de voyageurs ou de marchandises. Le véhicule, quel que soit son âge, doit avoir satisfait à la réglementation en vigueur en matière de contrôle technique.

On entend également par véhicule les motos d'une cylindrée supérieure ou égale à 125 cm<sup>3</sup>.

#### TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

Les garanties de votre contrat s'appliquent dans le pays de destination mentionné aux Conditions Particulières, pour des séjours n'excédant pas trois mois non renouvelables.

Vous êtes également couvert lors de vos déplacements privés d'une durée inférieure à trois mois dans la zone géographique se rapportant à votre pays de destination. Par zone géographique, on entend l'Europe et le Maghreb pour la zone 1 et le monde entier pour la zone 2.

La garantie « Véhicule de remplacement » s'applique uniquement en Europe et Maghreb.

#### LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions particulières figurant au niveau de chaque garantie, nous n'assurons jamais les conséquences des circonstances et événements suivants :

1. la guerre civile ou étrangère, les émeutes, les mouvements populaires, les grèves, les prises d'otage, la manipulation d'armes ;
2. votre participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf cas de légitime défense ;
3. tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant ;
4. vos actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide ;
5. votre consommation d'alcool, de drogue et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé publique, non prescrite médicalement ;
6. les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur de votre voyage en application des titres VI et VII de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours, soit au transporteur, notamment en raison de sécurité aérienne et/ou de sur-réservation ;
7. votre refus d'embarquer sur le vol initialement prévu par l'organisme habilité.

#### LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

##### ASSISTANCE AU VOYAGEUR

#### 1. L'OBJET DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

##### ► ASSISTANCE ACCIDENT, MALADIE ET IMPRÉVU

###### 1.1. Assistance Rapatriement

Si votre état de santé nécessite un rapatriement, nous vous assistons de la façon suivante.

###### • Organisation et prise en charge de votre retour ou de votre transport vers un établissement hospitalier

Nous organisons et prenons en charge le retour à votre domicile en Europe 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.

Dans ce cas, si vous le souhaitez, nous pouvons organiser ensuite, dès que votre état de santé le permet, le retour à votre domicile en Europe.

###### • Remboursement de vos frais d'hébergement et de ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant

Nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, vos frais supplémentaires d'hébergement et ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant, depuis le jour de votre immobilisation jusqu'au jour de votre rapatriement à votre domicile en Europe.

###### • Organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs

Nous organisons et prenons également en charge, après accord de notre service médical, le voyage d'une personne assurée se trouvant avec vous sur place pour lui permettre de vous accompagner et/ou le retour au domicile des enfants mineurs qui voyageaient avec vous si aucun membre majeur de votre famille n'est présent sur place à leur côté et si votre rapatriement a lieu plus de 24 heures avant la date de leur retour initial.

##### IMPORTANT :

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.

Votre rapatriement est 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.

Si vous refusez de suivre les décisions prises par notre service médical, vous nous déchargez de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et perdez tout droit à prestation et indemnisation de notre part.

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

#### 1.2. Hospitalisation sur place

##### • Prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet

Si vous êtes hospitalisé sur place plus de 3 jours, ou plus de 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 Europe afin qu'il se rende à votre chevet ;

- nous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite du montant figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, les frais d'hébergement exposés par cette personne jusqu'au jour de votre rapatriement éventuel.

Cette prestation ne se cumule pas avec la garantie « Organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs ».

##### • Prise en charge des frais de trajet aller/retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs

Si vous êtes hospitalisé sur place alors qu'au moins un enfant mineur vous accompagnait et qu'aucun autre membre majeur de votre famille n'est présent à leur côté, nous prenons en charge le trajet aller et retour d'une personne de votre choix

résidant en Europe ou d'une hôte Mondial Assistance, afin d'accompagner le retour de cet enfant à votre domicile en Europe.

que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivant votre retour à domicile.

Ces prestations sont délivrées uniquement en France métropolitaine et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19h.

Les prestations que nous vous proposons sont les suivantes.

### 1.3. Frais supplémentaires sur place

**Si vous êtes soigné sur place et que votre état de santé ne nécessite pas un rapatriement ou si le rapatriement intervient après la date de fin du séjour initialement prévue**, nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises :

- **frais supplémentaires d'hébergement :**

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 ;

- **frais de transport pour reprendre le voyage interrompu :**

les frais de transport que vous engagez pour reprendre le voyage interrompu, dans la limite des sommes que nous aurions engagées pour le retour à votre domicile en Europe.

### 1.4. Frais de recherche et/ou de secours

Nous vous remboursons les frais de recherche en mer ou en montagne et/ou les frais de secours engagés dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

### 1.5. Envoi de médicaments sur place

**Si vous séjournez à l'étranger et que vous avez besoin de médicaments introuvables sur place :**

- **sous réserve de l'accord de votre médecin traitant prescripteur**, nous prenons en charge l'envoi de médicaments introuvables sur place, s'ils sont indispensables à un traitement curatif en cours, à condition qu'aucun médicament équivalent ne puisse vous être prescrit sur place et que les règlements sanitaires ou douaniers nationaux ou internationaux ne s'opposent pas à une telle expédition ;
- nous vous faisons parvenir ces produits dans les meilleurs délais. Toutefois, nous ne pouvons être tenus pour responsables des délais imputables aux organismes de transport sollicités ni d'une éventuelle indisponibilité des médicaments.

Vous vous engagez à nous rembourser ces médicaments dans un délai de trois mois à compter de leur réception. Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger, en outre, des frais et intérêts légaux.

### 1.6. Mise à disposition d'un chauffeur pour le retour de votre voiture

**Si votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre voiture** pour rejoindre votre domicile en Europe et qu'aucun des passagers qui vous accompagnait ne peut vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour la ramener à votre domicile en Europe par l'itinéraire le plus rapide.

**Vos frais d'hôtellerie, de restauration, de carburant, de péage et de stationnement restent à votre charge.**

**Cette garantie vous est accordée si votre voiture est en parfait état de marche, répond aux règles du Code de la route nationale et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire.**

### 1.7. Soutien psychologique

Nous mettons à votre disposition notre service d'écoute et d'accompagnement téléphonique, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, en cas de traumatisme important à la suite d'une maladie ou d'un accident garanti.

### 1.8. Assistance retour anticipé

Nous organisons et prenons en charge, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour votre retour en Europe ne peuvent pas être utilisés :

- soit votre retour à domicile et, si nécessaire, celui des membres de votre famille assurés, et vous accompagnant,
- soit le trajet aller/retour d'une des personnes assurées au titre du présent contrat, et figurant sur le même bulletin de souscription.

Vous pouvez bénéficier de cette prestation dans les cas suivants :

- **en cas de maladie ou d'accident, entraînant une hospitalisation d'urgence, débutant pendant la durée de votre séjour** et engageant le pronostic vital selon avis de notre service médical, de votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, de votre tuteur légal, de la personne placée sous votre tutelle, ne participant pas au voyage ;
- **afin d'assister aux obsèques, suite au décès** de votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, de votre tuteur légal, de la personne placée sous votre tutelle, ne participant pas au voyage et vivant en Europe ;
- **en cas de dommages matériels** consécutifs à un cambriolage, un incendie, un dégât des eaux ou un événement climatique, rendant votre présence sur place indispensable pour la mise en œuvre de mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant à plus de 50% :
  - votre résidence principale ou secondaire,
  - votre exploitation agricole,
  - vos locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale.

### 1.9. Assistance « imprévu »

- **Communication avec votre famille**

Si vous ne pouvez plus communiquer avec votre famille, dans la mesure où vous réussissez à nous joindre, nous lui transmettons vos messages urgents.

- **Événement imprévu**

En cas d'événement imprévu (grève, détournement d'avion, accident ou maladie ne nécessitant pas votre rapatriement médical) modifiant le déroulement de votre voyage, nous mettons tous nos moyens en œuvre pour vous réserver une chambre d'hôtel, une voiture de location ou un billet d'avion.

**Les frais engagés restent à votre charge.**

- **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 restent 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.

### 1.10. Assistance complémentaire aux personnes

Lorsque, au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie ou d'un accident, entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve

- **Garde malade**

En cas de maladie, lors de votre retour à votre domicile, nous missionnons et prenons en charge l'envoi d'une garde malade, à votre chevet, à concurrence de la limite fixée au tableau des montants de garanties et des franchises.

Le garde malade ne se substitue pas à un professionnel de la santé tel qu'un infirmier ou un médecin, pour délivrer des soins.

- **Livraison de médicaments**

En cas de délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat de médicaments indispensables, lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer :

- avec l'ordonnance que vous nous transmettez, nous faisons le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie,
- nous vous faisons l'avance du coût des médicaments, que vous nous remboursez au moment même où ceux-ci vous seront apportés. Nous prenons en charge le service de livraison.

- **Livraison de repas et des courses ménagères**

Lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile :

- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses pendant la durée fixée au tableau des montants de garanties et des franchises, à concurrence d'une livraison par semaine,
- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de portage de repas à concurrence de quatre livraisons par semaine.

- **Aide ménagère**

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide ménagère dans la limite de durée fixée au tableau des montants de garanties et des franchises réparties sur 4 semaines.

- **Garde d'enfants**

Si vous avez des enfants de moins de 16 ans, résidant à votre domicile :

- soit, nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7h et 19h, dans la limite des disponibilités locales à concurrence de la durée fixée au tableau des montants de garanties et des franchises.

La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher ;

- soit, nous mettons à la disposition de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder ;

- soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un billet aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôte mandatée par nos services.

- **Soutien pédagogique**

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie, votre enfant de moins de 18 ans est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, à concurrence de 15 heures par semaine, dans la limite d'un mois maximum.

Notre garantie s'applique dès le premier jour d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire ou secondaire (1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> cycle).

- **Garde des animaux domestiques**

Nous prenons en charge la garde, à l'extérieur, de vos animaux domestiques (chiens et chats), à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires.

Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge dans la limite de 10 jours maximum.

## ➤ ASSISTANCE JURIDIQUE

### 1.11. Assistance juridique à l'étranger

- **Remboursement des honoraires d'avocat**

Lorsqu'une action judiciaire est engagée contre vous durant votre séjour, 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.

- **Avance sur cautionnement pénal**

Si vous êtes incarcéré ou menacé de l'être, à condition que les poursuites dont vous faites l'objet ne soient pas motivées par :

- le trafic de stupéfiants et/ou de drogues,
- votre participation à des mouvements politiques,
- toute infraction volontaire à la législation du pays où vous séjournez,

vous vous avançons, dans la limite indiquée au tableau des montants de garanties et des franchises, le montant de la caution pénale légalement exigible.

Dans ce cas, vous disposez d'un délai de trois mois, à compter de la mise à disposition de la somme, pour nous rembourser cette avance.

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

## ➤ ASSISTANCE DÉCÈS

### 1.12. Assistance en cas de décès d'une personne assurée

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 Europe,
- **les frais funéraires**, dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises,
- **les frais supplémentaires de transport des membres assurés de la famille du défunt ou d'une personne assurée**, l'accompagnant, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour en Europe ne peuvent plus être utilisés du fait de ce décès.

## ➤ FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION D'URGENCE À L'ÉTRANGER

### 1.13. Frais médicaux et d'hospitalisation d'urgence à l'étranger

Dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, et sous déduction de la franchise figurant dans ce même tableau :

- **Remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires)**

Si vous engagez hors de France ou hors du pays où vous êtes domicilié, des frais médicaux ou d'hospitalisation sur prescription médicale, nous vous remboursons les frais restant à votre charge (hors frais dentaires) après intervention de votre organisme social de base, de votre mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

- **Remboursement des frais dentaires d'urgence**

Nous vous remboursons également les frais dentaires d'urgence restant à votre charge après intervention de votre organisme social de base, de votre mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

**Pour bénéficier de ces remboursements, vous devez relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie.**

- **Avance des frais d'hospitalisation**

En cas d'hospitalisation, nous pouvons procéder à l'avance des frais, par règlement direct au centre hospitalier dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

Dans ce cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de trois 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.

**Nos remboursements et/ou avances cessent 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 de votre organisme social de base, de votre mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance auquel vous pouvez prétendre.

## 2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- **Au titre de l'ensemble des garanties assistance :**
  - 2.1. les frais engagés sans l'accord préalable de notre service Assistance ;
  - 2.2. les conséquences des maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue ou d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire, dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
  - 2.3. les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle vous êtes en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
  - 2.4. les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;
  - 2.5. les conséquences des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place ;
  - 2.6. les conséquences de la grossesse, y compris ses complications, au-delà de la 28ème semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ;
  - 2.7. les conséquences :
    - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
    - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
    - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
    - de l'exposition à des agents incapacitants,
    - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
 qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays où vous séjournez ;
  - 2.8. votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
  - 2.9. votre inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par vous des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
  - 2.10. les conséquences d'un accident survenu lors de la pratique par vous d'un sport aérien (y compris, delta-plane, parapente, planeur) ou de l'un des sports suivants : skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme avec passage en cordée, varappe, plongée sous-marine avec appareil autonome, spéléologie, saut à l'élastique, parachutisme ;
  - 2.11. les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que les frais de restauration et toute dépense pour laquelle vous ne pourriez produire de justificatif.
- **Au titre de la garantie « Frais médicaux et d'hospitalisation d'urgence à l'étranger », sont en outre, exclus :**
  - 2.12. les frais de cure thermale, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de « confort » ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute ;
  - 2.13. les frais d'implant, de prothèse, d'appareillage et d'optique ;
  - 2.14. les frais de vaccination ;
  - 2.15. les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
  - 2.16. les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

## 3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

### 3.1. Pour une demande d'assistance

Vous devez 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 :

par téléphone au 01 42 99 02 02  
ou au 33 1 42 99 02 02, si vous êtes hors de France

Il vous sera attribué immédiatement un numéro de dossier et nous vous demanderons de :

- nous préciser votre numéro de contrat,
- nous 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,
- permettre à nos médecins l'accès à toutes les informations médicales qui vous concernent, ou qui concernent la personne qui a besoin de notre intervention.

### 3.2. Pour une demande de remboursement

Afin de bénéficier du remboursement des frais avancés par vous avec notre accord, vous devez nous communiquer tous les justificatifs permettant d'établir le bien fondé de votre demande.

**Les prestations qui n'ont pas été demandées préalablement et qui n'ont pas été organisées par nos services, ne donnent pas droit à remboursement ni à indemnité compensatoire.**

### 3.3. Pour la prise en charge d'un transport

Lorsque nous organisons et prenons en charge un transport au titre de nos garanties, celui-ci est effectué en train 1ère classe et/ou en avion classe touriste ou encore en taxi, selon la décision de notre service Assistance.

Dans ce cas, nous devenons propriétaires des billets initiaux et vous vous engagez à nous les restituer ou à nous rembourser le montant dont vous avez pu obtenir le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ces titres de transport.

Lorsque vous ne déteniez pas initialement de billet retour, nous vous demandons le remboursement des frais que vous auriez exposés, en tout état de cause, pour votre retour, sur la base de billets de train 1ère classe et/ou d'avion en classe touriste, à la période de votre retour anticipé, avec la compagnie qui vous avait acheminé à l'aller.

## 4. CADRE DE NOS INTERVENTIONS D'ASSISTANCE

Nous intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux et nos prestations sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes.

Par ailleurs, nous ne pouvons être tenus pour responsables des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus à la suite d'un 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.

## DOMMAGES AUX BAGAGES

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

#### 1.1. Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels

Nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises, la disparition et/ou la détérioration accidentelles subies par les bagages, objets et effets personnels emportés avec vous ou achetés en cours de voyage, et résultant de :

- destruction totale ou partielle,
- perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, dès lors que les bagages, objets et effets personnels emportés avec vous ou achetés en cours de voyage, lui ont été confiés,
- vol, sous réserve des dispositions spécifiques au vol des objets de valeur prévues à l'article 1.2.

#### Cas particuliers :

- **Détériorations accidentelles subies par le matériel photographique ou cinématographique :**  
nous garantissons les détériorations accidentelles subies par le matériel photographique ou cinématographique lorsque ces objets sont endommagés à l'occasion d'un accident corporel subi par vous.

- **Vol dans un véhicule :**

Nous garantissons, suite à une effraction de votre véhicule entre 7 heures et 22 heures (heure locale), le vol des objets transportés à l'abri des regards dans le coffre. Le véhicule doit être non décapotable, entièrement fermé à clé, vitres et toit ouvrant clos.

**Il vous appartient d'apporter la preuve de l'effraction du véhicule ainsi que la preuve de l'heure à laquelle le vol a été commis.**

#### 1.2. Vol des objets de valeur

Nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises, le vol des objets de valeur que vous portez sur vous ou que vous utilisez ou que vous avez remis en consigne individuelle ou en dépôt au coffre de l'hôtel.

#### 1.3. Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour

En cas de retard supérieur à 24 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 figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, les frais que vous avez exposés pour l'achat de biens de première nécessité.

## 2. L'ÉVALUATION ET L'INDEMNISATION DES DOMMAGES

### 2.1. Montant des garanties

- **Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels**

La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée, figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, pour l'ensemble des sinistres survenus au cours de la période d'assurance.

- **Vol des objets de valeur**

L'indemnisation en cas de vol des objets de valeur, ne peut excéder 50% du montant de la garantie « Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».

- **Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour**

En cas de retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour, la garantie est accordée à concurrence du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

Cette indemnité ne se cumule pas avec celle de la garantie « Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».

En cas d'application simultanée des deux garanties suite à un même événement, l'indemnité versée en cas de retard dans l'acheminement des bagages sur votre lieu de séjour vient en déduction des sommes restant dues au titre de la garantie « Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».

### 2.2. Calcul de l'indemnité

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 des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

Elle est estimée de gré à gré et ne peut jamais excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects.

Nous renonçons à l'application de la règle proportionnelle de capitaux prévue par l'article L. 121-5 du Code des assurances.

## 3. SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS

Si vous retrouvez les objets volés ou perdus, 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 de ces objets moyennant restitution de l'indemnité que nous vous avons réglée, sous déduction des détériorations ou manquants éventuels. 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.

## 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- 4.1. le vol, la détérioration, la destruction ou la perte :
  - consécutif à la décision d'une autorité administrative ou à l'interdiction de transporter certains objets,
  - survenu au cours de déménagements ;
- 4.2. la destruction totale ou partielle, la détérioration et la perte des objets de valeur, de quelque nature que ce soit y compris pendant l'acheminement par une entreprise de transport ;
- 4.3. les vols commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions ;
- 4.4. les vols commis sans effraction ou avec usage de fausses clés ;
- 4.5. le vol des biens commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue de ces biens ;
- 4.6. 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 ;



- 4.7. la destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre ;
- 4.8. les pertes, oublis ou objets égarés par votre fait ou par celui des personnes vous accompagnant ;
- 4.9. les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches ;
- 4.10. les dommages résultant d'accidents de fumeurs ;
- 4.11. les vols survenus en camping, sous toile de tente ;
- 4.12. les dommages subis par :
- les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés,
  - le matériel à caractère professionnel, les collections de représentant, les marchandises, le matériel médical et les médicaments, les denrées périssables, les vins et spiritueux, les cigarettes, cigares et tabac,
  - tout matériel et équipement de ski alpin, de fond ou nautique (skis, monoskis, surf, wake, bâtons, chaussures, ...), les planches à voile, le matériel de golf, les bouteilles de plongée, les vélos, les parapentes, parachutes, ailes volantes, les bateaux, les accessoires automobiles, les objets meublants de caravanes, camping-cars ou de bateaux,
  - les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les objets de collection,
  - les consoles de jeux vidéos et leurs accessoires,
  - les vêtements et accessoires portés sur vous,
  - 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,
  - les animaux.

## 5. 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 perte ou destruction partielle ou totale par une entreprise de transport : faire établir impérativement un constat par le personnel qualifié de cette entreprise.

### Dans tous les cas, vous devez :

- prendre toutes mesures de nature à limiter les conséquences du sinistre ;
- nous déclarer le 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.

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

- nous contacter :

- directement sur notre site Internet : <https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>
- soit, par téléphone au n° 01 42 99 03 95 du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00
- soit, par fax au n° 01 42 99 03 25

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour vous permettre de constituer un dossier et vous devrez nous adresser les documents qui justifient votre demande, notamment :

- le contrat d'assurance ou sa photocopie,
- le récépissé du dépôt de plainte,
- le constat de dommage ou perte établi par le transporteur,
- les factures originales d'achat, de réparation ou de remise en état,
- des photographies (pour les objets de valeur),
- le justificatif de l'effraction du véhicule.

## VEHICULE DE REMPLACEMENT

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

#### 1.1. En cas d'accident ou d'incendie de votre véhicule

- Votre véhicule est immobilisé immédiatement pendant plus de 48 heures et sa réparation est supérieure à 5 heures

Lorsque la durée des réparations est supérieure à 5 heures et que l'immobilisation du véhicule est supérieure à 48 heures, nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement comprenant un forfait kilométrique illimité (selon la catégorie fixée au tableau des montants de garanties et des franchises).

Notre garantie cesse dès lors que votre véhicule est réparé.

#### 1.2. En cas de vol de votre véhicule

- Votre véhicule n'est pas retrouvé dans les 48 heures suivant la déclaration de vol

Lorsque votre véhicule volé n'est pas retrouvé dans un délai de 48 heures, nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement comprenant un forfait kilométrique illimité (selon la catégorie fixée au tableau des montants de garanties et des franchises).

Notre garantie cesse dès lors que votre véhicule est retrouvé.

### 2. LA SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE

La garantie s'applique, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, en complément des garanties du contrat de votre assureur automobile ou de celui de votre constructeur automobile ou si ces contrats ne prévoient pas la prestation « Véhicule de remplacement ».

### 3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIES

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

1. les frais engagés sans l'accord préalable de notre service Assistance ;
2. le rapatriement des marchandises transportées ;
3. les défaillances mécaniques connues au moment du départ ou dues à un défaut d'entretien ;
4. la crevaisson, la panne d'essence, la panne de batterie, la perte de clefs et les bris de glaces latérales ;
5. les accidents provoqués par un taux d'alcoolémie supérieur au maximum autorisé par la législation française en vigueur ;
6. les dommages résultant de l'utilisation du véhicule pendant des compétitions ;
7. les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule après une première intervention de notre service Assistance ;
8. les frais de taxes et les frais d'assurance complémentaire du véhicule de remplacement
9. le prix des pièces détachées, les frais de réparation ;
10. les droits de douane, les frais d'autoroute, les frais de carburant, les frais de péage.

### 4. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

#### 4.1. Pour toute demande d'assistance

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

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

par téléphone au 01 42 99 03 49  
ou au 33 1 42 99 03 49, si vous êtes hors de France

Il vous sera attribué immédiatement un numéro de dossier et nous vous demanderons de :

- nous préciser votre numéro de contrat,
- nous communiquer votre adresse et un numéro de téléphone où nous pourrions vous joindre.

#### 4.2. Pour toute demande de remboursement

Vous devez nous informer dans les cinq jours ouvrés où vous avez eu connaissance du sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure. **Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de cette déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.**

Afin de bénéficier du remboursement des frais avancés par vous avec notre accord, vous devez produire tous les justificatifs propres à établir le bien fondé de votre demande.

**Les prestations qui n'ont pas été demandées préalablement et qui n'ont pas été organisées par nos services, ne donnent pas droit à remboursement ni à indemnité compensatoire.**

### 5. 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.

Nous ne pouvons 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. De plus nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux secours de première urgence.

### DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

#### 1. LES TEXTES RÉGISSANT LE CONTRAT ET LA LOCALISATION DES SOUSCRIPTIONS

Le présent contrat est régi par le Code des assurances, les Conditions Générales, ainsi que les Conditions Particulières.

Les Conditions Générales sont établies en langue française.

S'agissant des transactions effectuées sur Internet, l'espace virtuel constitué par les pages web du site du souscripteur est réputé situé dans l'espace français et les souscriptions qui y sont effectuées sont donc localisées en France, sans préjudice de la protection qu'assure au consommateur la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.

#### 2. LES MODALITÉS DE SOUSCRIPTION, DE PRISE D'EFFET ET DE CESSATION DES GARANTIES

Le contrat peut être souscrit le jour même de votre départ à condition que vous n'ayez pas encore pris votre transport pour vous rendre sur votre lieu de séjour.

Les garanties prennent effet :

- pour la garantie « Assistance au voyageur » : dès que vous avez quitté votre domicile (maximum 48 heures avant la date de départ indiquée aux Conditions Particulières) et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement de la prime.
- Elle cesse dès que vous avez rejoint votre domicile et, au plus tard, 48 heures après la date de retour indiquée aux Conditions Particulières ;
- pour toutes les autres garanties : à 0 heure, le jour du départ indiqué aux Conditions Particulières et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement de la prime.
- Elles cessent à 24 heures le jour de votre retour indiqué aux Conditions Particulières.

#### 3. FACULTÉ DE RÉTRACTATION

Selon l'ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 relative à la commercialisation à distance des services financiers, aucun droit de renonciation ne s'applique aux polices d'assurance de voyage ou de bagages (article L 121-20-16 du Code des assurances).

#### 4. LES ASSURANCES CUMULATIVES

Si vous êtes couvert pour les mêmes garanties auprès d'autres assureurs, vous devez nous en informer et nous communiquer leurs coordonnées ainsi que l'étendue de leurs garanties, conformément à l'article L 121-4 du Code des assurances.

Vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix.

**Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.**

#### 5. 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 possédez 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.

#### 6. LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION À LA SOUSCRIPTION

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 ;
- si votre mauvaise foi n'est pas 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.

#### 7. LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT DU SINISTRE

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

#### 8. LA PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées aux 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 notre société à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à notre société en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ou par la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre.

#### 9. L'ÉVALUATION DES DOMMAGES

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous 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 l'un d'entre nous de nommer son expert ou par 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 lieu du domicile du souscripteur.

Cette désignation est faite sur simple requête signée de nous ou de l'un d'entre nous seulement, l'autre ayant été convoqué par lettre recommandée.

Chacun paye les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, par moitié les honoraires du tiers expert.

#### 10. LE DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

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

#### 11. LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

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

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE  
Pôle Voyages, Loisirs, Mobilité  
Direction Technique / Gestion des réclamations  
Tour Gallieni II – 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.

## **12. L'ADRESSE D'ELVIA**

ELVIA fait élection de domicile au siège de sa succursale en France :  
Tour Gallieni II – 36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet Cedex

Les contestations qui pourraient être élevées contre ELVIA 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.

## **13. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS**

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de toute information vous concernant, qui figurerait dans nos fichiers, en vous adressant à notre siège en France.

## **14. L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

L'organisme chargé du contrôle d'ELVIA est la Commission de Contrôle des Assurances, des Mutuelles et des Institutions de Prévoyance, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

ELVIA  
Une société du groupe Mondial Assistance  
Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet cedex  
Tél : + 33 (0)1 49 93 29 00  
Fax : + 33 (0)1 49 93 29 19  
www.mondial-assistance.fr

Capital social :  
Francs Suisses 25 000 000  
entièrement versé.  
B 582 075 438 RCS BOBIGNY

Société d'assurances de voyages  
et d'assistance.  
Entreprise privée régie par le Code des  
Assurances.

**TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES**

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>ASSISTANCE AU VOYAGEUR</b>		
<b>ASSISTANCE ACCIDENT, MALADIE ET IMPRÉVU</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Assistance Rapatriement :</b></li> <li>- organisation et prise en charge de votre retour ou de votre transport vers un établissement hospitalier</li> <li>- remboursement de vos frais d'hébergement et de ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant jusqu'à votre rapatriement</li> <li>- organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs</li> </ul>	Frais réels  Dans la limite, par jour et par personne assurée, de <b>50 € pendant 7 jours maximum</b>  Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Hospitalisation sur place :</b></li> <li>- prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet :               <ul style="list-style-type: none"> <li>· trajet aller/retour</li> <li>· frais d'hébergement sur place jusqu'à votre rapatriement</li> </ul> </li> <li>- prise en charge des frais de trajet aller/retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs</li> </ul>	Frais réels Dans la limite, par jour, de <b>50 € pendant 7 jours maximum</b>  Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Frais supplémentaires sur place :</b></li> <li>- frais supplémentaires d'hébergement</li> <li>- frais de transport pour reprendre le voyage interrompu</li> </ul>	Dans la limite, par jour et par personne assurée, de <b>50 € pendant 7 jours maximum</b>  Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Frais de recherche et/ou de secours :</b></li> <li>- frais de recherche</li> <li>- frais de secours</li> </ul>	Dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- par personne assurée et par sinistre : <b>1 500 €</b></li> <li>- par personne assurée et par sinistre : <b>1 500 €</b></li> </ul>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Envoi de médicaments sur place</b></li> </ul>	Frais d'envoi	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Mise à disposition d'un chauffeur pour le retour de votre voiture</b></li> </ul>	Frais de voyage et de salaire du chauffeur	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Soutien psychologique :</b></li> <li>- en cas de traumatisme important à la suite d'une maladie ou d'un accident garanti</li> </ul>	Dans la limite de <b>deux entretiens téléphoniques</b> par personne assurée et par période d'assurance	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Assistance retour anticipé :</b></li> <li>- organisation et prise en charge des frais de transport</li> </ul>	Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Assistance « imprévu » :</b></li> <li>- communication avec votre famille</li> <li>- événement imprévu :               <ul style="list-style-type: none"> <li>· réservation d'une chambre d'hôtel, voiture de location ou billet d'avion</li> </ul> </li> <li>- vol de vos papiers d'identité, cartes de crédit, titres de transport :               <ul style="list-style-type: none"> <li>· avance de fonds à l'étranger</li> </ul> </li> <li>· organisation de votre retour ou de la poursuite de votre voyage</li> </ul>	Frais réels  Les frais engagés restent à votre charge  Dans la limite, par personne assurée, par période d'assurance et par sinistre, de <b>1 500 €</b>  Les frais engagés restent à votre charge	Néant

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>ASSISTANCE AU VOYAGEUR (suite)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance complémentaire aux personnes :</b></li> <li>- garde malade</li> <li>- livraison de médicaments</li> <li>- livraison de repas et des courses ménagères</li> <li>- aide ménagère</li> <li>- garde d'enfants :               <ul style="list-style-type: none"> <li>· garde des enfants à votre domicile</li> </ul> </li> <li>ou</li> <li>· mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour un proche</li> <li>ou</li> <li>· mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour vos enfants</li> <li>- soutien pédagogique</li> <li>- garde des animaux domestiques</li> </ul>	Dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>20 heures</b> maximum</li> <li>- frais de livraison</li> <li>- <b>15 jours</b> maximum</li> <li>- <b>20 heures</b> maximum réparties sur 4 semaines</li> <li>- <b>20 heures</b> maximum</li> <li>- billet de train 1ère classe ou billet d'avion classe touriste</li> <li>- billet de train 1ère classe ou billet d'avion classe touriste</li> <li>- <b>15 heures</b> par semaine dans la limite d'un mois</li> <li>- <b>10 jours</b> maximum</li> </ul>	Néant
<b>ASSISTANCE JURIDIQUE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance juridique à l'étranger :</b></li> <li>- remboursement des honoraires d'avocat</li> <li>- avance sur cautionnement pénal</li> </ul>	Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>3 000 €</b></li> <li>- <b>30 000 €</b></li> </ul>	Néant
<b>ASSISTANCE DÉCÈS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance en cas de décès d'une personne assurée :</b></li> <li>- transport du corps</li> <li>- frais funéraires</li> <li>- frais supplémentaires de transport des membres assurés de la famille du défunt ou d'une personne assurée</li> </ul>	Frais réels Dans la limite par personne assurée de <b>2 300 €</b> Frais réels	Néant
<b>FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION D'URGENCE À L'ÉTRANGER</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais médicaux et d'hospitalisation d'urgence à l'étranger :</b></li> <li>- remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires)</li> <li>- remboursement des frais dentaires d'urgence</li> <li>- avance des frais d'hospitalisation</li> </ul>	Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>150 000 €</b></li> <li>- <b>300 €</b></li> <li>- <b>150 000 €</b></li> </ul>	Par sinistre : <b>30 €</b> <hr/> Néant

<b>DOMMAGES AUX BAGAGES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels</b></li> </ul>	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>1 200 €</b> par personne assurée et par sinistre</li> </ul> <p><b>Le montant maximum de la garantie « Dommages aux bagages », y compris le « Vol des objets de valeur » et le « Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour » est de 1 200 € par personne assurée</b></p>	Par personne assurée et par sinistre : <b>30 €</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vol des objets de valeur</b></li> </ul>	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de <b>50%</b> du montant de la garantie « Dommages aux bagages », par personne assurée et par sinistre	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour</b></li> </ul>	Remboursement des biens de première nécessité par personne assurée et par sinistre dans la limite de <b>300 €</b>	Néant

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>VÉHICULE DE REMPLACEMENT</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En cas d'accident ou d'incendie de votre véhicule :</b></li> <li>- votre véhicule est immobilisé immédiatement pendant plus de 48 heures et sa réparation est supérieure à 5 heures</li> </ul>	Mise à disposition d'un véhicule de location de <b>catégorie B pour une durée maximum de 4 jours</b>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En cas de vol de votre véhicule :</b></li> <li>- votre véhicule n'est pas retrouvé dans les 48 heures suivant la déclaration de vol</li> </ul>	Mise à disposition d'un véhicule de location de <b>catégorie B pour une durée maximum de 4 jours</b>	Néant