

# Assurance Voyage

## Notice d'assurance

contrat n° 303.557



■ **Garanties :**

- Retard de train au départ
- Correspondance de train manquée
- Vols de bagages

**Voyages-**  
**sncf.com**

## **Conditions Générales**

Les personnes assurées : les personnes ayant acheté un (des) billet(s) de train (qu'il soit aller simple ou aller/retour) sur [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com) et qui en feront la demande le jour de la réservation.

En réservant un voyage en train sur le site Internet [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com), vous avez souscrit la présente « Assurance Voyage ».

Les garanties de la présente assurance sont assurées par Mondial Assistance International AG, French Branch, Tour Gallieni II, 36 avenue du Général de Gaulle, 93 175 Bagnolet Cedex.

Les garanties de votre contrat, sont régies par le Code des Assurances.

Votre contrat se compose des présentes Conditions Générales, complétées par vos Conditions Particulières (mail de confirmation de votre réservation reprenant les informations relatives à votre voyage).

Ces garanties s'appliquent à tous les voyages, privés ou professionnels, d'une durée maximum de deux mois consécutifs dont les billets de train sont vendus par Voyages-sncf.com.

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

### **SOMMAIRE**

DÉFINITIONS.....	P.3
TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT .....	P.4
TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES .....	P.4
LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES.....	P.5
LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT	
1. RETARD DE TRAIN AU DÉPART .....	P.6
2. CORRESPONDANCE DE TRAIN MANQUÉE.....	P.7
3. VOLS DE BAGAGES .....	P.8
DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES .....	P.10

## 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** : les personnes désignées dans vos Conditions Particulières, à condition que leur domicile fiscal et légal soit situé en Europe.

**NOUS** : Mondial Assistance International, ci-après dénommé MAI, c'est-à-dire l'assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat d'assurance.

**SOUSCRIPTEUR** : la personne qui a accepté les Conditions Générales et Particulières sur le site [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com) et qui doit s'acquitter du montant de la prime.

**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.

**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.

**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 « Retard de train au départ » :**

**RETARD DE TRAIN** : décalage entre l'heure de départ annoncée au passager sur son billet de train et l'heure effective à laquelle le train part.

**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 de train ».

► **Au titre de la garantie « Correspondance de train manquée » :**

**FRAIS SUPPLÉMENTAIRES** : frais de taxi, de rafraîchissement, de repas et d'hôtel.

**PRÉACHEMINEMENT** : partie du trajet ne figurant pas sur le billet délivré par la SNCF, et permettant de rejoindre la gare de départ.

**SEUIL D'INTERVENTION** : nombre d'heures de retard du 1<sup>er</sup> train, indiqué dans le tableau des montants de garanties et des franchises, à partir duquel sont remboursés les frais supplémentaires.

► **Au titre de la garantie « Vols de bagages » :**

**DÉLAISSEMENT** : Fait pour l'assuré de recevoir l'intégralité de l'indemnité moyennant abandon à l'assureur de la chose assurée.

**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.

## TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

Les garanties de votre contrat s'appliquent en Europe.

### TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>RETARD DE TRAIN AU DÉPART</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Remboursement des frais supplémentaires et autres prestations facilitant l'attente, en cas de retard de train au départ</li> </ul>	Par personne assurée et par trajet : <ul style="list-style-type: none"> <li>si pas de justificatif : <b>forfait de 20 €</b></li> <li>si justificatif : <b>avec un maximum de 50 €</b></li> </ul>	<b>Seuil d'intervention :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>supérieur à <b>30 minutes</b> de retard au départ</li> </ul>
<b>CORRESPONDANCE DE TRAIN MANQUÉE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Remboursement des frais supplémentaires de taxi, de repas et d'hôtel en cas de correspondance manquée suite au retard du 1<sup>er</sup> train</li> </ul>	Dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>par personne assurée et par période de garantie : <b>150 €</b></li> </ul>	<b>Seuil d'intervention :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>supérieur à <b>une demi-heure</b> de retard à l'arrivée du 1<sup>er</sup> train et dans le cas où la SNCF n'a pas pu proposer de solution alternative dans les 2 heures suivant l'heure d'arrivée effective du 1<sup>er</sup> train</li> </ul>
<b>VOLS DE BAGAGES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vols de bagages</li> </ul>	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> <li><b>330 €</b> par personne assurée et par sinistre</li> </ul>	Par personne assurée et par sinistre : <b>30 €</b>

## **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 sur-réservation ;
7. votre refus de prendre place à bord de train initialement prévu par l'organisme habilité.

# LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

## RETARD DE TRAIN AU DÉPART

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

En cas de retards au départ du train que vous avez constatés en gare, nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises, le remboursement de vos frais de repas, de rafraîchissement, magazines ou autres prestations que vous avez engagés pour faciliter votre attente :

- sans justificatif : forfait de **20 €** par personne et par trajet,
- avec justificatif(s) : maximum de **50 €** par personne et par trajet.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- **retard de train supérieur à 30 minutes par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur le billet de train.**

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

Sont garantis les retards consécutifs au :

- retard lié aux suspicions d'attentats (arrêt des trains pour vérification suite au plan Vigipirate),
- retard lié au déraillement,
- retard lié à tous autres événements imprévus.

### 2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- 2.1. **les voyages réalisés exclusivement sur Transilien et/ou TER ;**
- 2.2. **au retrait temporaire ou définitif d'un train ordonné par les autorités administratives, ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre voyage ;**
- 2.3. **au manquement du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;**
- 2.4. **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 AU DÉPART DU TRAIN

Vous devez nous déclarer le sinistre **dans les cinq jours ouvrés** à partir du jour de départ du train initialement prévu où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :

**par saisie sur le site dédié de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE :**  
**<http://vs cds-declaration-sinistre.mondial-assistance.fr/bpds/>**

Ce site vous donne accès au site Mondial Assistance France de déclaration de sinistre en ligne. Il vous suffit de compléter l'intégralité du formulaire correspondant. Vous serez informé sur ce site des renseignements nécessaires pour constituer votre dossier de remboursement et notamment :

- une copie du billet de train,
- les justificatifs des dépenses supplémentaires que vous avez effectuées suite au retard de transport,
- un relevé d'identité bancaire.

Il vous appartiendra de nous fournir toute information et tout document demandé lors de cette déclaration.

# CORRESPONDANCE DE TRAIN MANQUÉE

## 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Nous vous remboursons, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, les frais supplémentaires engagés :

- frais de taxi,
- de repas,
- d'hôtel,

Lorsque :

- le retard de votre 1<sup>er</sup> train vous a empêché de pouvoir prendre votre train de correspondance,
- et que la SNCF est dans l'impossibilité de vous proposer une solution de remplacement (train, bus...) dans les 2 heures suivant l'arrivée effective de votre premier train.

Cette garantie vous est acquise uniquement lorsque les deux voyages en train constituent un seul trajet, indivisible, tel que précisé dans le ou les billet(s) délivré(s) par Voyages-sncf.com.

## 2. LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus les retards survenus lors de votre pré acheminement, ainsi que les retards consécutifs:

- 2.1. aux correspondances manquées qui ne seraient pas consécutives au retard du 1<sup>er</sup> train ;
- 2.2. aux retards sur des voyages réalisés exclusivement sur Transilien et/ou TER ;
- 2.3. au retrait temporaire ou définitif d'un train ordonné par les autorités administratives, ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre voyage ;
- 2.4. au manquement du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- 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 CORRESPONDANCE DE TRAIN MANQUÉE

Vous devez nous déclarer le sinistre **dans les cinq jours ouvrés** à partir du jour de départ du train initialement prévu où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :

**par saisie sur le site dédié de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE :**  
<http://vs cds-declaration-sinistre.mondial-assistance.fr/bpds/>

Ce site vous donne accès au site Mondial Assistance France de déclaration de sinistre en ligne. Il vous suffit de compléter l'intégralité du formulaire correspondant. Vous serez informé sur ce site des renseignements nécessaires pour constituer votre dossier de remboursement et notamment :

- la copie de votre/vos titre(s) de transport initialement réservé correspondant à la correspondance manquée,
- les justificatifs originaux des dépenses que vous avez effectuées suite à la correspondance de train manquée
- un relevé d'identité bancaire.

Il vous appartiendra de nous fournir toute information et tout document demandé lors de cette déclaration.

# VOLS DE BAGAGES

## 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

### Vols des bagages, objets et effets personnels

Nous garantissons, pendant vos trajets en train et pendant toute la durée de votre séjour, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises, la disparition des bagages, objets et effets personnels emportés avec vous ou achetés en cours de voyage, et résultant du vol.

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

### 2.1. Montant des garanties

- **vols des bagages :**

Nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises, le vol des bagages que vous transportez avec vous.

### 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

Si vous retrouvez les objets volés, **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 :**
  - soit vous optez pour le délaissement,
  - soit vous optez 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. la détérioration, la destruction ou la perte ;
- 4.2. le vol des bagages, effets personnels et/ou objets de valeurs transportés en dépit de la décision d'une autorité administrative ou en dépit de l'interdiction de transporter certains objets ;
- 4.3. les vols commis sans effraction ou avec usage de fausses clés ;
- 4.4. le vol des biens commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue de ces biens, à l'exception faite du trajet en train ;
- 4.5. les vols des :
  - objets de valeurs,
  - objets électroniques,
  - billets de transport, espèces, titres et valeurs,
  - matériel à caractère professionnel, médicaments, cigarettes, cigares et tabac,
  - consoles de jeux vidéos et leurs accessoires,
  - vêtements et accessoires portés sur vous,
  - lunettes (verres et montures), verres de contact, prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel grave de l'assuré,
  - 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.

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

- **nous contacter :**

**par saisie sur le site dédié de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE :**  
**<http://vscds-declaration-sinistre.mondial-assistance.fr/bpds/>**

Ce site vous donne accès au site Mondial Assistance France de déclaration de sinistre en ligne. Il vous suffit de compléter l'intégralité du formulaire correspondant. Vous serez informé sur ce site des renseignements nécessaires pour constituer votre dossier de remboursement et notamment :

- le contrat d'assurance ou sa photocopie,
- la copie du billet de train,
- le récépissé du dépôt de plainte,
- les factures originales d'achat des articles volés ou, à défaut, les justificatifs de paiement obtenus lors de leurs achats,
- un relevé d'identité bancaire.

Il vous appartiendra de nous fournir toute information et tout document demandé lors de cette déclaration.

# DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

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

Le contrat doit être souscrit :

- **pour toutes les garanties** : au moment de la réservation des billets de train.  
Prise d'effet, durée et cessation des garanties :
- **pour la garantie « Retard de train au départ »** :  
Elle prend effet à l'heure initialement prévue du départ du train indiquée aux Conditions Particulières.  
Elle cesse à l'heure effective du départ du train.
- **pour la garantie « Correspondance de train manquée »** :  
Elle prend effet à l'arrivée effective du 1<sup>er</sup> train.  
Elle cesse à votre arrivée au lieu de destination.
- **pour la garantie « Vols de bagages »** :  
Elle prend effet à l'heure effective de départ du train.  
Elle s'applique durant le trajet en train et pendant toute la durée de votre séjour, hors de votre domicile, et ce pour une durée maximum de deux mois à compter de la date de départ indiquée aux Conditions Particulières.  
Elle cesse à minuit le jour de votre retour indiqué aux Conditions Particulières.

## 2. 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.

## 3. 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.

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

Toute fausse déclaration, omission ou inexactitude lors de la souscription 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.

## 5. LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE NON PAIEMENT

### Le non-paiement des primes

Conformément à l'article L 113-3 du Code des Assurances, en cas de non-paiement de la prime par l'assuré dans les 10 jours suivant l'envoi du relevé de compte, le cachet de la poste faisant foi :

- nous adressons à son dernier domicile ou siège social connu une lettre recommandée de mise en demeure et les garanties sont suspendues 30 jours après l'envoi de cette lettre, le cachet de la poste faisant foi. La suspension de garantie entraîne la non-garantie de tout sinistre, survenu après le 30<sup>ème</sup> jour qui suit l'envoi de notre mise en demeure. Sauf résiliation intervenue entre-temps, la garantie est remise en vigueur le lendemain midi du paiement de l'intégralité des primes, accessoires, frais et intérêts ayant fait l'objet de la mise en demeure, ainsi que des fractions de primes venues à échéance pendant la période de suspension ;
- nous résilions le contrat 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours précité. Le souscripteur en est informé par mention figurant dans la mise en demeure. La résiliation du contrat ne dispense pas le souscripteur du paiement de la prime échue.

## 6. 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.

## **7. 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.

## **8. 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.

## **9. 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.

## **10. MODALITÉS DE REMBOURSEMENT DE VOTRE ASSURANCE**

En cas de modification ou d'annulation de votre(s) billet(s) de train, le remboursement de l'assurance Sérénité sera effectué par virement bancaire.

Vous devez adresser votre demande par courrier à l'adresse suivante :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE  
Service Gestion des réclamations  
DT 001  
54, rue de Londres  
75394 PARIS Cedex 08

Il vous appartient de nous fournir tous les documents permettant de procéder à votre remboursement, à savoir :

- copie des Conditions Particulières (mail de confirmation de votre réservation reprenant les informations relatives à votre voyage),
- RIB.

## **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  
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 DE MAI**

Mondial Assistance International fait élection de domicile en son établissement secondaire :

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

Les contestations qui pourraient être élevées contre MAI 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, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression 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 de MAI est l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

## **Pour déclarer un sinistre d'assurance**

 **Connectez-vous directement  
au site suivant :**

<http://vscds-declaration-sinistre.mondial-assistance.fr/bpds/>

**Ce site vous donne accès au site  
Mondial Assistance France  
de déclaration de sinistre en ligne  
via un bouton**

Mondial Assistance International  
37, rue Taitbout  
75009 Paris

Tél. : 01 49 93 29 00  
Fax : 01 49 93 29 19

Entreprise privée régie par le Code des Assurances  
Capital social : 16 812 500 euros  
RCS PARIS 519 490 080