

Assurance Sérénité

contrat n° 303.557



Garanties :

- Retard de train au départ
- Correspondance de train manquée
- Vols de bagages
- Assistance aux personnes

**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 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, vous avez souscrit la présente « Assurance Sérénité ».

Les garanties de la présente assurance sont assurées par ELVIA, une société du groupe Mondial Assistance, Tour Gallieni II, 36 avenue du Général de Gaulle, 93 175 Bagnolet Cedex.

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 31 jours 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.5
LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES.....	P.6
LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT	
1. RETARD DE TRAIN AU DÉPART	P.7
2. CORRESPONDANCE DE TRAIN MANQUÉE.....	P.8
3. VOLS DE BAGAGES	P.9
4. ASSISTANCE AUX PERSONNES.....	P.11
DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES	P.14

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 : ELVIA, 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 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.

PRÉ ACHEMINEMENT : 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 1er 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, cinématogra-

phique, 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.

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.

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.

CHEVET : lit d'hospitalisation.

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.

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.

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
RETARD DE TRAIN AU DÉPART		
<ul style="list-style-type: none"> Remboursement des frais supplémentaires et autres prestations facilitant l'attente, en cas de retard de train au départ : 	Par personne assurée et par trajet : <ul style="list-style-type: none"> si pas de justificatif : forfait de 10 € si justificatif : avec un maximum de 20 € 	Seuil d'intervention : <ul style="list-style-type: none"> supérieur à 30 minutes de retard au départ
CORRESPONDANCE DE TRAIN MANQUÉE		
<ul style="list-style-type: none"> Remboursement des frais supplémentaires de taxi, de repas et d'hôtel en cas de correspondance manquée suite au retard du 1^{er} train 	Dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> Par personne assurée et par période de garantie : 80 € 	Seuil d'intervention : <ul style="list-style-type: none"> supérieur à une demi-heure de retard à l'arrivée du 1^{er} 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^{er} train
VOLS DE BAGAGES		
<ul style="list-style-type: none"> Vols de bagages 	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> 330 € par personne assurée et par sinistre 	Par personne assurée et par sinistre : 30 €
ASSISTANCE AUX PERSONNES		
<ul style="list-style-type: none"> Assistance Rapatriement : organisation et prise en charge de votre retour ou de votre transport vers un établissement hospitalier 	Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger : remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires) 	Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance : <ul style="list-style-type: none"> 7 000 € 	Par sinistre : 30 €
<ul style="list-style-type: none"> Hospitalisation sur place : prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet : <ul style="list-style-type: none"> > trajet aller/retour > frais d'hôtel 	Frais réels À hauteur de 50 € par nuitée dans la limite de 10 nuitées	À partir de 3 jours d'hospitalisation
<ul style="list-style-type: none"> Assistance en cas de décès d'une personne assurée : transport du corps frais funéraires 	Frais réels Dans la limite, par personne assurée et par sinistre, de 2 500 €	Néant

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 **10 €** par personne et par trajet,
- avec justificatif(s) : maximum de **20 €** 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 accessible par un lien sur le site www.voyages-sncf.com

Ce site vous donne accès au site Mondial Assistance France de déclaration de sinistre en ligne (<http://e.elvia-online.com/bpds/index.jsp>), via un bouton. 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^{er} 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^{er} 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 accessible par un lien sur le site www.voyages-sncf.com

Ce site vous donne accès au site Mondial Assistance France de déclaration de sinistre en ligne (<http://e.elvia-online.com/bpds/index.jsp>), via un bouton. 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
accessible par un lien sur le site www.voyages-sncf.com**

Ce site vous donne accès au site Mondial Assistance France de déclaration de sinistre en ligne (<http://e.elvia-online.com/bpds/index.jsp>), via un bouton. 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 et permettant de justifier le motif de votre annulation.

ASSISTANCE AUX PERSONNES

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 assurance Assistance.

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.

Les frais afférents à ce retour ne sont pas pris en charge par Nous.

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 déchargeriez de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et perdriez 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. Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger

Dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, sous déduction de la franchise figurant dans ce même tableau, **ces frais sont pris en charge à la condition d'avoir acheté un billet à destination de la France ou de l'Europe et de se trouver à l'étranger durant la période de validité du billet (entre la date de départ et la date de retour avec un maximum de 31 jours. Ces frais sont pris en charge jusqu'à 31 jours après la date de départ pour un aller simple).**

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

Si vous engagez hors de France ou hors du pays où vous êtes domicilié en Europe, 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.

Nos remboursements 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.

1.3. 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, sur présentation des justificatifs et dans la limite du montant figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, le trajet aller/retour d'un membre de votre famille resté en Europe afin qu'il se rende à votre chevet et les frais d'hôtel exposés par cette personne ;

1.4. 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.

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 assurance 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, si ces conséquences ont une relation avec le sinistre ;
 - 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, récidives) 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 28^{ème} 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 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 nous contacter ou nous faire contacter par un tiers, dès que votre situation vous laisse supposer 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
OU AU

01 42 99 02 02
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 dans un délai de 2 ans à compter de la survenance du sinistre.

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 1^{ère} classe et/ou en avion classe économique ou encore en taxi, selon la décision de notre assurance 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 1^{ère} classe et/ou d'avion en classe économique, 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.

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 1er 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 31 jours à compter de la date de départ indiquée aux Conditions Particulières. Elle cesse à minuit le jour de votre retour indiqué aux Conditions Particulières.
- **pour la garantie « Assistance aux personnes »** : Elle prend effet dès que vous avez quitté votre domicile (maximum 48 heures avant la date de départ de votre train « Aller » indiquée aux Conditions Particulières) et ce pour une durée maximum de 31 jours à compter de la date de départ indiquée aux Conditions Particulières. Elle cesse dès que vous avez rejoint votre domicile et, au plus tard, 48 heures après la date de retour indiquée 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.

Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.

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^{ème} 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 - Pôle Voyages, Loisirs et Mobilité
Direction Technique / Département Production

Tour Gallieni II - 36, avenue du Général de Gaulle - 93175 BAGNOLET Cedex

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 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 l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.



MONDIAL
ASSISTANCE

Besoin urgent d'assistance

■ **Contactez-nous (24h/24)**
au 00 33 (0)1 42 99 02 02

■ **Veillez nous indiquer :**

Votre N° de contrat
Qui a besoin d'aide ?
Où ? Pourquoi ?
Qui s'occupe du malade ?
Où, quand et comment peut-on le joindre ?

Pour déclarer un sinistre d'assurance

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

www.voyages-sncf.com

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

ELVIA, une société d'assurance du groupe Mondial Assistance
Tour Gallieni II, 36 avenue du Général de Gaulle,
93175 Bagnolet Cedex

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

Entreprise privée régie par le Code des Assurances
Capital social : Francs suisses 25 000 000 entièrement versés
RCS BOBIGNY B582 075 438