

Assureur : ELVIA (une société du groupe Mondial Assistance)
Tour Gallieni II – 36, avenue du Général de Gaulle
93175 Bagnole Cedex

Conditions Générales

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.

Parmi les garanties définies ci-après, celles que vous avez choisies figurent dans vos conditions particulières.

Ses garanties s'appliquent à tous les voyages privés ou professionnels organisés le voyageur auprès duquel ce contrat est souscrit.

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

DEFINITIONS

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

• DEFINITION DES INTERVENANTS AU CONTRAT

ASSURÉ :

La / 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

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 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 « Annulation » :**

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

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

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

TERRITORIALITE DE VOTRE CONTRAT

Les garanties de votre contrat s'appliquent pour des séjours en Europe.

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIE ET DE FRANCHISE

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
ANNULATION		
<ul style="list-style-type: none">Suite à la survenance d'un événement prévu par le contrat	Remboursement des frais d'annulation selon le barème de VOYAGES-SNCF.COM dans la limite de 300 € par personne assurée et de 3 000 € par événement	NEANT

LA GARANTIE DE VOTRE CONTRAT

ANNULATION

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Lorsque vous ne pouvez pas utiliser votre billet, la SNCF maintient à votre charge le prix du billet, au titre de frais d'annulation. Nous vous remboursons le prix du billet que vous avez acquitté. Il est entendu que la déclaration de sinistre peut s'effectuer **au plus tard jusqu'à 1 heure après l'heure du départ reportée sur le billet.**

2. LES EVENEMENTS GARANTIS EN CAS D'ANNULATION

L'annulation, notifiée jusqu'à une heure après votre départ, doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance de l'un des événements suivants empêchant formellement votre départ :

2.1. Une incapacité temporaire ou permanente de :

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants, ainsi que ceux de votre conjoint,

- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous votre tutelle,
- l'employé(e) chargé(e), pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en voyage vos enfants mineurs ou la personne handicapée vivant sous votre toit,
- un autre membre de votre famille à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures,

directement consécutive :

- à une maladie ou à un accident,
- aux suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident qui a été constaté avant la réservation de votre billet SNCF.

Si vous ne pouvez pas établir la réalité de cette incapacité ou si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits, nous pouvons refuser votre demande.

2.2. Le décès de :

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants, ainsi que ceux de votre conjoint,
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous votre tutelle,
- l'employé(e) chargé(e), pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en voyage vos enfants mineurs ou la personne handicapée vivant sous votre toit,
- un autre membre de votre famille.

2.3. Des dommages matériels graves consécutifs à :

- un cambriolage,
- un incendie,
- un dégât des eaux,
- un événement climatique,

nécessitant impérativement votre présence sur place au jour prévu pour votre départ, pour la mise en œuvre des 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.

- 2.4. Votre convocation pour une greffe d'organe pendant la durée de votre voyage.**
- 2.5. Une contre indication de vaccination, des suites de vaccination ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif** nécessaire pour la destination de votre voyage, à condition que celle-ci ait fait l'objet d'un avis médical favorable matérialisé préalablement à la réservation de votre billet SNCF.
- 2.6. Des dommages graves à votre véhicule survenant dans les 48 heures précédant votre départ**, dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur le lieu de votre gare de départ.
- 2.7. Un accident ou une panne de transport survenu lors de votre préacheminement, entraînant un retard supérieur à une heure**, vous ayant fait manquer le départ du train et à condition d'avoir pris vos dispositions pour arriver à la gare au moins une heure avant le départ du train.
- 2.8. Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat.**
- 2.9. L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant la date prévue pour votre départ, à condition qu'il ne s'agisse pas d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.
- 2.10. La modification de la date de vos congés payés par votre employeur.** Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des artisans, des commerçants, des membres d'une profession libérale, des dirigeants ou des représentants légaux d'entreprise. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable à l'inscription au voyage de la part de l'employeur.
- 2.11. Votre convocation par les services de l'Administration, prévue pendant les dates de votre voyage, ayant un caractère impératif, imprévisible et non reportable.**
- 2.12. Votre convocation à un examen de rattrapage dans le cadre d'études supérieures**, à une date se situant pendant la durée de votre voyage assuré et à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat.
- 2.13. Le refus de visa touristique par les autorités du pays de votre voyage**, à condition que vous n'ayez préalablement déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités pour un précédent voyage. Vos démarches doivent avoir été effectuées dans un délai suffisant, permettant aux autorités du pays de prendre position antérieurement à votre départ, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par celles-ci.

- 2.14. Le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de votre voyage, à condition que les démarches pour leur renouvellement soient effectuées immédiatement.
- 2.15. Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager avant ou pendant les dates de votre voyage.
- 2.16. Votre convocation pour une adoption d'enfant prévue après la date de votre départ et avant celle de votre retour mentionnées dans votre commande**, à condition que la convocation n'ait pas été connue de vous au moment de la souscription du présent contrat.
- 2.17. Une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme survenant dans la ou les villes de destination ou de séjour.**

La garantie vous est acquise en cas d'émeute, d'attentat ou d'acte de terrorisme, lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour,
- le ministère des affaires étrangères français déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ou de séjour,
- la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
- aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédant la réservation de votre billet de train SNCF.

- 2.18. Une catastrophe naturelle survenant dans la ou les villes de destination ou de séjour.**

La garantie vous est acquise en cas de catastrophe naturelle, lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour,
- la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
- aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédant la réservation de votre billet de train SNCF.

- 2.19. L'annulation, pour l'un des événements mentionnés ci-dessus (articles 2.1. à 2.18), d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat si, du fait de ce désistement, vous devez voyager seul.**

Cependant, pour les personnes faisant partie du même foyer fiscal, toutes les personnes assurées du foyer fiscal sont couvertes au titre de la garantie « Annulation ».

Dans tous les cas, si vous ne pouvez pas établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations ou si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits, nous pouvons refuser votre demande.

3. LE MONTANT DE LA GARANTIE

Nous vous remboursons, dans la limite des montants indiqués au tableau des montants de garanties et des franchises, le montant du billet non - remboursable.

Les frais de dossiers éventuels ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

- 4.1. toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage ;**
- 4.2. les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre titre de transport et la date de souscription du présent contrat ;**
- 4.3. les pathologies non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du billet SNCF ;**
- 4.4. 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 ;**
- 4.5. tout événement dont la responsabilité pourrait incomber 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 ;**
- 4.6. la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;**
- 4.7. le défaut ou l'excès d'enneigement, sauf lorsqu'il survient dans les stations situées à plus de 1 500 mètres d'altitude, entre le 15 décembre et le 15 avril, et entraîne la fermeture de plus des 2/3 des remontées mécaniques, normalement en service sur le site de votre séjour, pendant au moins deux jours consécutifs, dans les 5 jours qui précèdent votre départ ;**

- 4.8. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, les événements météorologiques ou climatiques survenant en France et n'entraînant pas de dommages matériels graves directs à un bâtiment dont l'assuré à l'usage, dans les mêmes dispositions que celles définies à l'article 2.3.
- 4.9. les procédures pénales dont vous feriez l'objet ;
- 4.10. tout événement survenu entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- 4.11. l'impossibilité technique de la SNCF d'assurer la mise en circulation.
- 4.12. la guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les grèves, les prises d'otage, la manipulation d'armes ;
- 4.13. votre participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf cas de légitime défense ;
- 4.14. tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant;
- 4.15. vos actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide ;
- 4.16. votre consommation d'alcool, de drogue et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé publique, non prescrite médicalement.

5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS D'ANNULATION

Dès la survenance de l'événement empêchant votre départ, vous devez impérativement :

- S'il s'agit d'un billet électronique (format .pdf), remettre à disposition votre place sur le site de **Voyages-sncf.com** immédiatement ou au plus tard 1 heure après l'heure prévue du départ du train, sauf en cas de force majeure. **Voyages-sncf.com** sera tenu informé par ce moyen de votre renonciation à voyager et de la restitution de votre place.

Ou

- S'il s'agit d'un billet adressé par courrier au domicile ou directement retiré auprès des services de la **SNCF**, restituer à ELVIA l'original du ou des titre(s) de transport non utilisé(s).

Vous devez ensuite et au plus tard jusqu'à une heure après l'heure prévue du départ du train, déclarer votre sinistre :

par saisie sur le site dédié d'ELVIA accessible par un lien sur le site Voyages-sncf.com

Ce site vous donne accès au site ELVIA de déclaration de sinistre en ligne, via un bouton. Il vous suffit de compléter l'intégralité du formulaire « Demande de remboursement » qui vous sera présenté.

Vous serez informé sur ce site des renseignements nécessaires pour constituer votre dossier de remboursement.

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.

Si le motif de votre annulation est médical, vous pouvez, si vous le souhaitez, adresser les éléments médicaux, sous pli confidentiel, à l'attention du Médecin conseil d'ELVIA.

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

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

Le contrat doit être souscrit le jour même de la réservation.

La garantie prend effet le lendemain à midi du paiement de la prime et cesse dès le départ du train.

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 DECLARATION A 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.

5. LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DECLARATION 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 entraînent la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

6. 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.

7. L'EVALUATION 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.

8. LE DELAI DE REGLEMENT 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.

9. LES MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS

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

ELVIA, Direction Technique / Gestion des réclamations
Tour Gallieni 2
36, avenue du Général de Gaulle
93 175 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.

10. L'ADRESSE D'ELVIA

ELVIA fait élection de domicile au siège de sa succursale en France :

Tour Gallieni 2
36, avenue du Général de Gaulle
93 175 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.

11. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

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.