

**Les personnes assurées :** Les personnes ayant souscrit le Service Premium auprès d'OPODO et qui en feront la demande le jour de la réservation, à condition que n'ait pas été souscrite une formule Assistance et/ou Multirisque vendues par OPODO.

Assureur : ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE INTERNATIONAL  
Tour Gallieni II – 36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnole Cedex

## Conditions Générales

**Les garanties de ce contrat sont uniquement acquises pour des personnes n'ayant pas souscrit une formule Assistance et/ou Multirisque vendues par OPODO.**

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

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

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

Ces garanties s'appliquent à tous les voyages, privés ou professionnels, d'une durée maximum de 2 mois consécutifs vendus par l'organisme ou l'intermédiaire habilité auprès duquel ce contrat est souscrit.

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

## 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,
- la/les personnes désignées dans vos Conditions Particulières, à condition que leur domicile soit situé en Europe.

**NOUS :** ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE INTERNATIONAL, 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

**DOMICILE** : lieu de résidence habituelle qui détermine l'exercice de vos droits civiques.

**ÉTRANGER** : tout pays à l'exception du pays où vous êtes domicilié.

**EUROPE** : Union Européenne (y compris les collectivités territoriales d'outre-mer suivantes : Guadeloupe, Guyane, Martinique et Réunion), Liechtenstein, les Principautés de Monaco et d'Andorre, Saint-Marin, Suisse, Vatican.

**FRANCE** : France métropolitaine (Corse comprise), Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion.

**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'exclusion 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.

**LIMITE PAR EVENEMENT** : montant maximum garanti pour un même événement donnant lieu à sinistres, quel que soit le nombre d'assurés au contrat.

**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 bagages » :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

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

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>RETARD DE BAGAGES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour</li> </ul>	Remboursement des biens de première nécessité par personne assurée et par sinistre dans la limite de <b>150 €</b>	Néant

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>RETARD D'AVION</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indemnité retard de vol régulier</li> <li>Indemnité retard de vol « charter »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>par heure de retard et par personne : <b>30 €</b></li> <li>par personne et par trajet (aller et/ou retour) : <b>155 €</b></li> </ul>	<b>Seuil d'intervention :</b> - franchise relative par sinistre : <b>2 heures</b> de retard « de départ » - franchise relative par sinistre : <b>4 heures</b> de retard « au départ »

## 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

### RETARD DE BAGAGES

#### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

---

##### **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

##### **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.

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 ».

#### 3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

---

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus le vol, la détérioration, la destruction ou la perte de vos bagages.**

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

---

##### **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.

**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 :**

- **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,
- les factures originales d'achat des biens de première nécessité.

## RETARD D'AVION

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

---

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

Notre garantie intervient uniquement en cas de retard d'avion supérieur à 2 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier ou supérieur à 4 heures sur les vols charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués par l'organisme de voyage à l'assuré.

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

### 2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

---

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

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

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

---

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

- **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**

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

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

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

## DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

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

---

- Le contrat doit être souscrit au plus tard la veille de votre départ.
- Les garanties prennent effet 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.

### 2. 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 112-2-1 du Code des assurances).

### 3. 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.

### 4. 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.

### 5. 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.

### 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. 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  
Service Gestion des réclamations  
DT 001  
54 rue de Londres  
75394 PARIS Cedex 08

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.

## **11. L'ADRESSE D' ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE INTERNATIONAL**

---

ALLIANZ GLOBAL 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 ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE INTERNATIONAL 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.

## **12. 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.

## **13. L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

---

L'organisme chargé du contrôle d'ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE INTERNATIONAL est l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 61 rue Taitbout, 75436