

ASSURANCE VOYAGE

Document d'information d'un produit d'assurance

Assureur : IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 157 000 000 € entièrement libéré, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris, CS 40 000, 79033 Niort Cedex 9, Immatriculée 481 511 632 RCS Niort, Entreprise régie par le Code des Assurances.

Courtier distributeur : Smart Insurance Correduria de Seguros S.L., Société de droit espagnol dont le siège social est situé Calle Alaba, numéro 140, 2º 4ª, Barcelone (08018), Espagne, inscrite au Registre du commerce de Barcelone, inscrite en qualité de courtier d'assurance sous le numéro J3422 au registre administratif des distributeurs d'assurance et de réassurance tenu par la Direction Générale des Assurances et des Fonds de Pension
Produit : *Assurance Voyage Annulation*

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du contrat. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation pré contractuelle et contractuelle.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Le produit *Assurance Voyage Annulation* est destiné à mettre en œuvre des garanties d'assurance au bénéfice des assurés domiciliés en France, lors de voyages d'une durée maximum de 365 jours. Il propose des mesures d'assistance en cas de maladie, accident ou décès et des indemnisations en cas de sinistre avant départ ou pendant leur séjour.



Qu'est-ce qui est assuré ?

LES GARANTIES SYSTEMATIQUEMENT PREVUES :

- ✓ **Annulation** en cas de maladie, accident, décès ou autres causes justifiables

Les garanties précédées d'une coche ✓ sont systématiquement prévues au contrat.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✓ Les voyages supérieurs à 365 jours
- ✓ Les voyageurs au-delà du cinquantième assuré déclaré



Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

PRINCIPALES EXCLUSIONS :

- ! Maladies antérieures et maladies chroniques
- ! L'usage abusif d'alcool et la consommation de drogues et médicaments non prescrits
- ! La pratique d'un sport à titre professionnel ou en compétition,
- ! Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de voyage, quelle qu'en soit la cause

PRINCIPALES RESTRICTIONS :

- ! **Annulation** : dans la limite de 10 000€ /assuré.



Où suis-je couvert ?

- ✓ Les garanties s'appliquent dans le ou les pays de destination indiqué(s) lors de la souscription.
- ✓ Par exception :
- les garanties d'assistance suivantes ne sont pas dues en France : Frais médicaux et hospitalisation ; Recherche et expédition de médicaments, optiques, prothèses ; Transmission de messages urgents ; Vol, perte ou destruction de documents ; Frais de justice et caution pénale.



Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie :

A la souscription du contrat

- Répondre exactement aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire lui permettant d'apprécier les risques qu'il prend en charge,
- Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur,
- Régler la cotisation indiquée au contrat.

En cours de contrat

- Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge ou d'en créer de nouveaux.
- Informer l'assureur des événements suivants, dans les 30 (trente) jours qui suivent leur connaissance : changement d'état civil, changement de domicile, départ hors de France.

En cas de sinistre

- Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre,
- Informer des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre du sinistre,
- En cas de vol, déposer plainte dans les 24 heures auprès des autorités compétentes et fournir l'original de ce dépôt.



Quand et comment effectuer les paiements ?

La cotisation est payable d'avance, lors de la souscription du contrat, auprès du courtier distributeur (représentant de l'assureur). Les paiements sont effectués par carte bancaire.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Le contrat reste en vigueur pendant la période indiquée dans les Conditions Particulières, la durée du Voyage n'excédant pas 365 jours consécutifs.

La garantie « Annulation de voyage » entre en vigueur à minuit le jour de la souscription du contrat d'assurance et prend fin au moment du départ c'est-à-dire dès l'arrivée de l'Assuré au point de rendez-vous fixé par le voyageur, ou, en cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel, dès son arrivée sur le lieu du séjour.



Comment puis-je résilier le contrat ?

Le contrat est conclu pour une durée déterminée sans renouvellement possible et ne peut être résilié ou remboursé une fois qu'il a commencé.

Si l'assurance a été souscrite à distance (par internet) et que la durée de couverture est supérieure à 30 jours, l'Assuré a le droit de se rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la date de début de l'adhésion en envoyant un e-mail à : contact@heymondo.fr



20240222-000005507

CONDITIONS GENERALES DE L'ASSURANCE VOYAGE ANNULATION VALANT NOTICE D'INFORMATION



PREAMBULE

L'Offre **Assurance Voyage ANNULATION** est composée de garanties d'assurance et d'assistance, assurées par IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 157 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4 place de Budapest, 75436 PARIS CEDEX 09.

L'Offre **Assurance Voyage ANNULATION** peut être souscrite par internet par l'intermédiaire de SMART INSURANCE CORREDURIA DE SEGUROS S.L, société enregistrée auprès de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones sous le numéro J3422, C.I.F B-66843798 et dont le siège social est situé Calle Alaba, numéro 140, 2^e 4^a (08018) Barcelone, Espagne, autorisée à opérer en Libre Prestation de Service.

OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les garanties d'assurance et leurs conditions de mise en œuvre accordées par IMA ASSURANCES aux personnes titulaires d'un contrat d'**Assurance Voyage ANNULATION**.

DEFINITIONS

Accident : Evénement soudain, d'origine extérieure au corps humain, involontaire, imprévisible, sans rapport avec une Maladie, qui entraîne des dommages physiques.

Animaux domestiques : Chiens à l'exception des chiens de catégorie 1 (chiens d'attaque) et de catégorie 2 (chiens de garde et de défense), chats, Nouveaux Animaux de Compagnie (lapins, perroquet, perruche, mandarins, canaris, furets, tortues, souris, rats, octodons, chinchillas, hamsters, cochons d'inde, gerbilles et écureuils de Corée).

Assuré : Sont considérés comme Assuré :

- Le Souscripteur s'il souscrit pour son compte,
- La (les) personne (s) physique (s) désignée (s) par le Souscripteur sur le bulletin de souscription, ayant son (leur) Domicile en France métropolitaine, Corse ou dans les DROM (départements et régions d'outre-mer).
Ils doivent être âgés de moins de 75 ans.
Seules 50 personnes au maximum peuvent être assurées sur le même contrat d'assurance.



Assureur / Assisteur : IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 157 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4 place de Budapest, 75436 PARIS CEDEX 09.

Bagages : Ensemble des effets, matériels et marchandises emportées à l'occasion d'un déplacement y compris le matériel audio-vidéo, informatique, électronique, téléphonie, bijoux et autres Objets de valeur définis ci-après et, à l'exception de tout moyen de paiement (notamment argent liquide, devises, chèques, cartes bancaires...), des denrées périssables, de navigation automobile ou de gros électroménager.

Bagage à main : Effets et objets personnels transportés par le bénéficiaire, dans la limite de 30kg, et à l'exception de tout moyen de paiement, des denrées périssables, des bijoux et autres Objets de valeur. Sont assimilés aux Bagages à main les cycles sans moteur (vélos, VTT...).

Effets de première nécessité : Effets vestimentaires et de toilette permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité des effets personnels. Ne sont pas considérés comme des effets de premières nécessités les boissons alcoolisées et le tabac.

Cas de force majeure : Événement exceptionnel imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du code civil, empêchant l'exécution de tout ou partie d'une garantie.

Catastrophe naturelle : Phénomène d'origine naturelle, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics du pays de survenance.

Conjoint : L'époux ou l'épouse de l'Assuré, non séparé(e) de corps légalement, le concubin ou toute personne ayant signé un PACS avec l'Assuré et vivant sous le même toit que celui-ci.

Domicile : Demeure légale et officielle d'habitation déclarée à la souscription. Le Domicile est situé en France, y compris la Corse, les DROM. L'adresse fiscale est considérée comme l'adresse du Domicile en cas de litige.

Domaine skiable autorisé : Domaine des pistes et du hors-piste de la station dès lors qu'il n'existe pas d'interdiction signalée par la commune ou les services préfectoraux, par voie d'affichage, de balisage (interdiction de skier sur certaines zones ou interdiction liée aux conditions météo).

Epidémie : Apparition et propagation d'une maladie infectieuse contagieuse qui frappe en même temps et en un même endroit un grand nombre de personnes déclarée par un représentant de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.

Etranger : Pays autre que celui du Domicile de l'Assuré.

France : Sont assimilés à la France, la France métropolitaine, l'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte).



Hospitalisation : Le fait de recevoir des soins dans un établissement hospitalier pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée. Est considéré comme établissement hospitalier : un hôpital ou une clinique habilitée à pratiquer des actes et des traitements auprès des personnes malades ou accidentées, possédant les autorisations administratives locales autorisant ces pratiques ainsi que le personnel nécessaire.

Maladie : Toute Altération soudaine et imprévisible de la santé survenue pendant la période de validité du contrat et constatée par une Autorité Médicale habilitée et ayant nécessité une prescription pendant cette même période.

Maladie préexistante ou chronique : Toute maladie dont souffre l'Assuré avant la souscription du Contrat ou au début de chaque Voyage couvert par celui-ci et qui peut affecter l'une des garanties d'assurance ou d'assistance présentes dans le Contrat.

Membres de la famille : Conjoint de droit ou de fait, et les parents de l'Assuré (ascendant ou descendant en ligne directe, frère ou sœur) du 1er et du 2ème degré (grands-parents ou petits-enfants).

Objets de valeur : Toute l'argenterie, les tableaux, les œuvres d'art et tous les types de collections d'art, ainsi que les fourrures de qualité.

Proche : Toute personne désignée par l'Assuré et domiciliée en France. Membres de la famille ou les beaux-frères et belles-sœurs, les neveux et nièces de l'Assuré ou de son Conjoint de droit ou de fait.

Sinistre : Tout événement soudain, accidentel, imprévisible et indépendant de la volonté de l'Assuré, dont les conséquences dommageables sont couvertes par les garanties du présent contrat. Tous les dommages résultant d'une même cause sont réputés constituer un seul et même Sinistre.

Souscripteur : Personne physique et/ou morale domiciliée en France ayant souscrit le contrat.

Tiers : Toute personne autre que l'Assuré, les Membres de sa famille tels que définis au contrat, ainsi que les ascendants et les descendants des Membres de la famille. Entrent également sous cette définition, les personnes assumant à titre occasionnel et gratuit la garde des enfants de l'Assuré ou celle de ses Animaux et les employés au service de l'Assuré.

Vol : Vol d'objets mobiliers d'autrui, faisant suite à des menaces ou violences à l'encontre de l'Assuré.

Voyage : Tout déplacement effectué à titre privé, à plus de 35 km du Domicile de l'Assuré de plus de 24 heures ou incluant une nuit effectuée en dehors du Domicile de l'Assuré dès qu'il quitte celui-ci et jusqu'à son retour à la fin du voyage.

1. VIE DU CONTRAT



1.1 DUREE ET PRISE D'EFFET DU CONTRAT

Le présent contrat entre en vigueur 72h après la date de souscription mentionnée sur les Conditions Particulières du contrat, celle-ci ne pouvant être postérieure à la date du début du Voyage.

Le contrat reste en vigueur pendant la période indiquée dans les Conditions Particulières et prend fin au moment du départ c'est-à-dire dès l'arrivée de l'Assuré au point de rendez-vous fixé par le voyageur, ou, en cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel, dès son arrivée sur le lieu du séjour.

La durée du Voyage n'excédant pas 365 jours consécutifs.

Dans tous les cas, la souscription au Contrat « Annulation » n'est plus possible après le départ en Voyage.

1.2 SIGNATURE

La souscription est validée par la signature électronique du Souscripteur.

La signature électronique désigne tout procédé technique répondant aux exigences du règlement eIDAS, et utilisé pour identifier le Souscripteur et recueillir son consentement à la souscription du présent contrat, en garantissant le lien entre l'identité du Souscripteur et le contrat signé.

Le Souscripteur accepte expressément que, dans l'éventualité de l'utilisation du service de signature électronique conformément à ce qui précède, le fichier de preuve et l'ensemble des éléments qu'il contient, relatifs à cette utilisation, sont admissibles devant les tribunaux et fait preuve des données et des faits qu'il contient.

1.3 RESILIATION

L'Assureur peut résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au Domicile du Souscripteur mentionné aux Conditions Particulières :

- À défaut de paiement de la prime dans les dix jours de son échéance, l'Assureur peut suspendre les garanties trente jours après mise en demeure du Souscripteur. Quarante jours après l'envoi de la mise en demeure et à défaut de paiement, le contrat est automatiquement résilié ;
- En cas de déclaration du risque inexacte ou de non-déclaration d'aggravation du risque selon les modalités prévues par les articles L.113-4 et L.113-9 du Code des Assurances.

1.4 SUBROGATION

IMA ASSURANCES est subrogée à concurrence du coût de l'assurance accordée, dans les droits et actions d'un Assuré contre les Tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à une prise en charge par IMA ASSURANCES, c'est-à-dire qu'IMA ASSURANCES effectue, en lieu et place de l'Assuré, les poursuites contre la partie responsable si elle l'estime opportun.



1.5 PRESCRIPTION

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1) En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où IMA ASSURANCES en a eu connaissance ;
- 2) En cas de Sinistre, que du jour où les Assurés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des Assurés contre IMA ASSURANCES a pour cause le recours d'un Tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre les Assurés ou a été indemnisé par ces derniers.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- La reconnaissance non équivoque par IMA ASSURANCES du droit à garantie des Assurés ;
- La demande en justice, même en référé ;
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre ou de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressés par IMA ASSURANCES aux Assurés en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les Assurés à IMA ASSURANCES en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, IMA ASSURANCES et les Assurés ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

1.6 PRIME

1.6.1 A la souscription

Le Souscripteur doit régler, au jour de la souscription, la prime totale mentionnée aux Conditions Particulières. Le règlement est effectué le jour de la souscription, en carte bancaire,

Le Souscripteur s'engage à notifier par écrit à IMA ASSURANCES toute modification de ses coordonnées bancaires pouvant nuire au paiement de la prime.

1.6.2 Non-paiement de la prime

Le non-paiement de la prime dans les délais impartis entraîne la suspension des garanties et la résiliation du contrat dans les conditions de l'article 1.3.



Si le paiement de la prime ainsi que de toute somme ayant fait l'objet de la mise en demeure visée au 1.3 est effectué pendant la période de suspension du contrat, le contrat reprend effet le lendemain à midi du jour du paiement.

Si le paiement de la prime est effectué après la résiliation du contrat, la prime reste acquise à IMA ASSURANCES à titre d'indemnité.

1.7 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

IMA ASSURANCES, collecte, en qualité de Responsable de Traitement, les catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription, la gestion et l'exécution du contrat:

- des données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat : état civil, pièces justifiant l'identité et les coordonnées ;
- des données relatives à la situation familiale ;
- des données nécessaires à l'appréciation du risque ;
- des données nécessaires à la passation, l'application du contrat et à la gestion des Sinistres ;
- des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices ;
- des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés ;
- et suite au recueil de votre consentement des données médicales.

Ces données sont utilisées par IMA ASSURANCES pour la stricte exécution des services et notamment pour :

1. La passation des contrats ;
2. La gestion des contrats ;
3. L'exécution des contrats ;
4. L'élaboration des statistiques et études actuarielles ;
5. L'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux ;
6. Les opérations relatives à la gestion des clients et notamment le suivi de la relation client (ex : passation d'enquête de satisfaction) ;
7. Les opérations de réassurance du risque ;
8. La mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption ;
9. La gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;
10. L'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives.

Ces données peuvent être transmises aux intermédiaires d'assurance et prestataires d'IMA ASSURANCES chargés de la gestion du portefeuille. Celles nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assurance sont transmises aux prestataires d'IMA ASSURANCES chargés de l'exécution de ces garanties, en particulier PRESTIMA, ainsi qu'à toute autorité pour l'obtention des autorisations nécessaires. Elles sont susceptibles d'être transmises hors de l'Union Européenne. Elles peuvent être accessibles ou transmises aux sous-traitants techniques d'IMA



ASSURANCES pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques. Ces données ne sont en aucun cas cédées à un tiers à des fins commerciales.

Des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués par IMA ASSURANCES pour des besoins de formation, d'amélioration de la qualité et de prévention des litiges. Ces enregistrements sont destinés aux seules personnes habilitées par le Responsable de Traitement. L'appelant peut s'y opposer en le signalant au conseiller lors du contact téléphonique.

Ces données sont conservées pendant la durée de la relation assurantielle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques.

Chaque Bénéficiaire peut, à tout moment, retirer son consentement au traitement de ses données personnelles de santé auprès du Délégué à la Protection des Données : Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 Niort / dpo@ima.eu. Dans ce cas, il ne pourra bénéficier d'une partie de la couverture d'assurance.

Dans les conditions prévues par la loi, chaque Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité et d'opposition pour motif légitime. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès d'IMA ASSURANCES, aux coordonnées suivantes : Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 Niort – dpo@ima.eu.

Chaque Bénéficiaire du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il considère que le traitement de données à caractère personnel constitue une violation des dispositions légales.

1.8 RECLAMATIONS LIEES A UN SINISTRE ET MEDIATION

Une réclamation est une déclaration actant d'un mécontentement concernant les garanties d'assistance mises en œuvre, ou la relation avec l'Assisteur au cours de cette mise en œuvre (une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation).

En cas de réclamation, les Assurés peuvent contacter le Service Consommateur de l'Assisteur par courriel depuis le site www.ima.eu, Réclamations ou par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9.

Le Service Consommateur s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix jours ouvrables suivant son envoi, et à y apporter une réponse dans un délai de deux mois maximum.

Si le désaccord persiste après la réponse du Service Consommateur ou en l'absence de réponse dans le délai réglementaire, les Assurés peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : www.mediation-assurance.org ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09. La demande auprès du médiateur doit être introduite dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite.



1.9 DEMANDES DE MODIFICATIONS

Pour toutes demandes de modification du contrat (changement de dates de Voyage, d'adresse, ajout ou suppression d'un Assuré, ajout ou suppression d'une garantie optionnelle ...), le Souscripteur s'engage à communiquer à SMART INSURANCE les modifications à prendre en compte par écrit le plus tôt possible. En cas de non-respect de cette obligation, IMA ASSURANCES se réserve le droit de suspendre les garanties couvertes par le présent contrat.

1.10 DROIT APPLICABLE

Le présent contrat est soumis au droit français.

1.11 FACULTE DE RETRACTATION

Pour toute souscription à distance d'un contrat d'assurance pour une durée de couverture supérieure à 1 mois et conformément à l'article L.112-2-1 du code des assurances, le Souscripteur dispose de 14 jours calendaires révolus pour se rétracter du présent contrat sans communiquer de motif particulier ni à payer de pénalités. Ce délai court à compter de la conclusion du contrat ou de la réception des documents contractuels. Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du Souscripteur avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation. Dans ce cas, la prime totale est due.

Cette faculté de rétractation s'exerce par l'envoi d'un mail à l'adresse suivante : contact@heymondo.fr au plus tard le quatorzième jour qui suit la date de souscription sur la base du modèle suivant

Je soussigné(e) (nom et prénom du Souscripteur)
.....

Adresse :Code postal :
.....Ville :

Déclare, par la présente, annuler ma souscription au contrat « Assurance Voyage Annulation »
passée en date du Date :
Signature

2. LES GARANTIES D'ASSURANCE

2.1.1 Domaine d'application

2.1.1 Validité de la garantie

Les garanties du contrat s'appliquent à minuit le jour de la date mentionnée sur les Conditions Particulières (celle-ci ne pouvant être postérieure à la date du début du Voyage) et jusqu'au moment du départ en Voyage.

Le montant du Sinistre ne pourra en aucun cas dépasser 10 000€ par personne couverte.

2.1.2 Territorialité



Les garanties s'appliquent dans le monde entier, y compris en France.

Sont exclus, dans tous les cas, les pays qui, bien qu'inclus dans la territorialité, se trouvent, pendant le Voyage, en état de guerre, d'insurrection ou de conflits guerriers de tout type, même s'ils n'ont pas été officiellement déclarés comme tels. La guerre est définie comme une opposition armée, déclarée ou non, d'un état envers un autre état. Sont aussi considérés comme guerre étrangère une invasion, un état de siège. Si un Accident a lieu, il appartient à l'Assuré de prouver que le Sinistre résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre civile et / ou étrangère.

La couverture d'assurance et le paiement d'indemnités ne sont dus que dans la mesure où ils ne sont pas contraires aux sanctions économiques, commerciales ou financières, ou aux embargos décidés par tout Etat ou toutes organisations supranationales à l'encontre d'autres États, de personnes physiques, de personnes morales ou d'entités de droit public ou de droit privé.

2.1.3 Mise en œuvre de la prestation garantie

Pour toute demande de remboursement de frais engagés suite à l'Annulation du Voyage, l'Assisteur est joignable du lundi au vendredi de 9h à 15h sur appel téléphonique aux numéros suivants : 05.49.16.36.69 (depuis l'Étranger le +33.5.49.16.36.69) ou par e-mail à l'adresse suivante travel.remboisement@ima.eu.

Il vous sera demandé les informations suivantes :

- nom(s) et prénom(s),
- le numéro de contrat,
- Ainsi que le motif de l'Annulation du Voyage.

Les garanties d'assistance sont mises en œuvre par l'Assisteur ou en accord préalable avec lui. **IMA ASSURANCES se réserve le droit de refuser une demande de remboursement si elle n'a pas été informé au préalable du Sinistre de l'Assuré.** IMA ASSURANCES communiquera à l'Assuré la procédure à suivre. Si l'Assuré agit contrairement aux dispositions communiquées, les frais occasionnés resteront à sa charge.

Dans tous les cas, IMA ASSURANCES se réserve le droit de demander à l'Assuré tout justificatif nécessaires pour étudier la demande de remboursement. En l'absence de ces éléments, IMA ASSURANCES sera en droit de demander le remboursement de tous les frais exposés, si la mise en œuvre a précédé la réception des justificatifs.

Le remboursement ou, le cas échéant, l'indemnité est exigible dans le mois suivant la date de remboursement ou, le cas échéant, la date d'indemnisation. Le remboursement n'est pas dû dans le cas où le titulaire du titre de transport a été empêché d'exercer son droit au remboursement.

Les prestations non garanties qu'IMA ASSURANCES accepterait de mettre en œuvre à la demande d'un Assuré sont considérées comme une avance de fonds remboursable par l'Assuré de la garantie dans un délai d'un mois à compter de la déclaration de Sinistre.



3. DESCRIPTIF DE LA GARANTIE ANNULATION DE VOYAGE

Frais d'Annulation de Voyage non démarré

IMA ASSURANCES garantit, dans la limite de 10 000€ par Voyage, le remboursement des frais liés à l'annulation de Voyage facturés par l'organisateur de voyage en application des conditions particulières de vente, déduction faite des frais de visa, de la prime d'assurance et des frais de dossier, et sous réserve que l'annulation ait lieu avant le début du Voyage et que l'Assuré ne puisse pas partir pour une des causes garanties par le présent contrat et détaillée ci-après :

1. **En cas de Maladie grave (maladie ayant entraîné une Hospitalisation dans les 12 jours précédant le Voyage), d'Accident ou de décès ayant eu lieu dans le mois précédant le départ de :** L'Assuré, son Conjoint, ses ascendants, descendants jusqu'au 3ème degré, parents, enfants, frères et sœurs, grands-parents, oncles, tantes, neveux et nièces, beaux-frères, belles-sœurs, gendre, belle-fille, beaux-parents, arrière-grands-parents, arrières petits-enfants.

IMA ASSURANCES n'interviendra jamais si la personne qui motive l'annulation était hospitalisée au moment de l'achat du Voyage.

- Incluant les cas d'infection à la Covid 19 après la souscription du contrat d'assurance et empêchant l'Assuré de voyager aux dates prévues.
 - Incluant les cas de décès dû à la Covid 19 d'un Membre de la famille de l'Assuré (ayant eu lieu après la souscription du contrat et empêchant l'Assuré de voyager aux dates prévues).
2. En raison des effets secondaires subis par l'Assuré en raison du vaccin contre le coronavirus, autorisé par l'OMS.
 3. En cas d'accouchement prématuré.
 4. En cas de Maladie d'un enfant de l'Assuré de moins de 48 mois, quel qu'elle soit.
 5. En cas de dommages graves (incendie, Vol, inondation) au Domicile de l'Assuré ou aux locaux professionnels s'il est chef d'entreprise.
 6. En cas de licenciement de l'Assuré pour motif non disciplinaire et sous réserve que l'Assuré n'en ait pas connaissance avant la souscription du présent contrat.
 7. En cas de prise de poste de l'Assuré dans une nouvelle entreprise sous réserve que la souscription du contrat ait eu lieu au préalable et que l'Assuré n'en ait pas eu connaissance avant la date de réservation du Voyage y compris en cas d'octroi d'un emploi ou d'un stage par Pôle emploi pour l'Assuré inscrit au chômage sous réserve que l'Assuré n'en ait pas connaissance avant la souscription du présent contrat.
 8. En cas de convocation de l'Assuré comme témoin ou juré devant un Tribunal. **Seront exclus les cas où les convocations ont eu lieu pour des procédures engagés avant le Voyage et la souscription du présent contrat.**
 9. En cas de convocation de l'Assuré pour la tenue d'un bureau de vote pendant des élections ayant lieu pendant les dates prévues du Voyage.
 10. En cas de convocation à un concours officiel pour devenir fonctionnaire dans l'administration française. **Les examens qui ont des dates de convocation antérieures à la souscription du contrat ou à ceux où l'Assuré aurait décidé d'y participer après la souscription du contrat sont exclus de la garantie.**

11. L'annulation d'un seul accompagnant de l'Assuré, inscrit pour le même Voyage et Assuré sur le présent contrat, sous réserve que l'annulation soit couverte pour l'une des causes énumérées dans la présente garantie et obligeant l'Assuré à voyager seul.
12. En cas d'actes de piraterie aérienne, terrestre ou navale, qui empêchent l'Assuré de commencer ou de poursuivre son Voyage.
13. Le Vol de documents ou de Bagages empêchant l'Assuré de commencer le Voyage.
14. En cas d'imposition supplémentaire et non initialement prévue dont le montant est supérieur à 600€ et empêchant l'Assuré de réaliser le Voyage réservé préalablement.
15. En cas de mutation professionnelle contrainte et de plus de 3 mois obligeant l'Assuré à changer de lieu de travail et de Domicile.
16. En cas de plan social de l'entreprise de l'Assuré entraînant une réduction partielle ou totale du temps de travail.
17. L'appel imprévisible pour une intervention chirurgicale non prévue de l'Assuré, d'un Membre de sa famille nécessitant la présence de l'Assuré à son chevet ou d'un collègue de travail dans le cas où celui-ci ne peut être remplacé que par l'Assuré du fait de sa fonction clé.
18. Les complications d'une grossesse ou les suites d'une fausse couche qui nécessitent sur justificatif médical du repos et l'impossibilité de voyager aux dates prévues.
19. La déclaration officielle d'une zone sinistrée sur le lieu de villégiature ou de destination du voyage. Est également compris la déclaration officielle de la zone de transit en zone sinistrée à condition qu'elle soit le seul accès possible au lieu de destination du Voyage.
20. En cas de gain d'un Voyage similaire par tirage au sort ayant lieu devant un commissaire de justice.
21. La détention par la police pour des raisons non pénales.
22. L'adoption d'un enfant ayant lieu pendant les dates prévues du Voyage.
23. La convocation devant le tribunal pour une procédure de divorce à condition que cette date ne soit pas connue avant la souscription du présent contrat.
24. Une prolongation non prévue lors de la souscription du présent contrat du contrat de travail de l'Assuré.
25. L'octroi d'une bourse officielle empêchant l'Assuré de voyager aux dates prévues.
26. L'appel imprévisible d'un médecin pour une transplantation d'organe de l'Assuré ou d'un Membre de sa famille nécessitant la présence de l'Assuré à son chevet.
27. La signature de documents officiels sur convocation d'une administration publique officielle pendant les dates du Voyage.
28. Si l'entreprise où l'Assuré est salarié est déclaré officiellement en cessation de paiement ou plan de sauvegarde et que cette décision ne soit pas antérieure à la souscription du présent contrat.
29. Une panne du véhicule de l'Assuré rendant impossible le début du Voyage. La panne doit avoir lieu au moins 8 heures avant le départ et les réparations nécessaires doivent être supérieures à 600€.
30. La réquisition urgente et imprévisible de l'Assuré par les Forces Armées, Police ou Pompiers rendant impossible la réalisation du Voyage.
31. La réception d'une amende suite à une infraction du Code de la Route supérieure à 600€, sous réserve que l'infraction ait été commise après la souscription du présent contrat.
32. L'annulation du Voyage suite à un retard de la compagnie de transport de plus de 24 heures et entraînant une perte du séjour contracté. Les frais d'annulation viendront en complément de ceux perçus par la compagnie de transport.
33. Une interdiction délivrée par une autorité compétente de se rendre dans le pays initialement prévu.



34. Le non-octroi d'un visa. Ce motif est exclu si l'Assuré n'a pas réalisé les démarches nécessaires dans les délais et modalités préconisées.
35. En raison du retrait du permis de conduire de l'Assuré et qu'aucune autre personne ne soit en capacité de le remplacer.
36. Suite à l'annulation de la cérémonie de mariage, à condition que le Voyage assuré soit un voyage de noces.
37. En raison de la perte, du Vol, d'une Maladie grave ou du décès de l'Animal de compagnie de l'Assuré.
38. En raison de l'annulation de l'événement ou du concert qui était la raison principale du Voyage couvert.
39. En raison d'un attentat sur la destination du Voyage, l'attentat étant défini comme tout acte de violence, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays de déplacement, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et reconnu comme tel par le Ministère des Affaires Etrangères Français.
40. En cas de Vol du véhicule de l'Assuré dans les 48 heures précédant le départ qui l'empêche de commencer son Voyage.
41. En cas de quarantaine obligatoire (confinement obligatoire, sur ordre ou directive officielle d'un gouvernement, d'une autorité publique ou réglementaire, ou d'un capitaine d'un navire commercial sur lequel vous séjournez pendant votre voyage, visant à stopper la propagation d'une Maladie contagieuse à laquelle vous ou un compagnon de voyage a été exposé) qui rend impossible pour l'Assuré de voyager aux dates prévues.
42. En cas d'impossibilité pour l'Assuré de que celui-ci décide de céder son Voyage à une tiers personne, les coûts de cession ou de modification du Voyage de l'Assuré, résultant d'une cause couverte par l'assurance (à condition que les frais de modification soient inférieurs aux frais d'annulation du voyage).

Pour que la Garantie Annulation de Voyage soit valide, l'Assuré doit l'avoir souscrite avant le départ en voyage et après un délai de carence de 72h à compter de la souscription. Le fait générateur qui entraîne l'annulation du voyage doit toujours être postérieure à la date de souscription du présent contrat.

L'Assuré est tenu d'informer immédiatement l'organisateur du Voyage et l'Assureur.

En cas d'annulation pour raison médicale, l'impossibilité de voyager doit être constatée et justifiée par une autorité médicale compétente en établissant un certificat de contre-indication à voyager.

Les frais remboursés par IMA ASSURANCES seront uniquement les frais applicables au jour de la survenance de l'événement donnant lieu à l'annulation. IMA ASSURANCES ne remboursera pas les frais générés suite à la déclaration tardive de l'évènement.

Afin que l'Assureur puisse étudier la demande de remboursement, l'Assuré s'engage à fournir les documents demandés par IMA ASSURANCES, comme :

- La facture acquittée des frais d'annulation remise par l'organisateur du Voyage,
- La copie du barème des frais d'annulation applicable,
- Un certificat médical ou d'Hospitalisation précisant la nature, la gravité, l'antériorité de la Maladie ou l'Accident ainsi que des ses conséquences prévisibles, les photocopies des ordonnances relatives au traitement suivi, aux médicaments prescrits et aux analyses ou autres examens pratiqués.
- Le certificat de décès, en cas d'annulation pour ce motif,
- Un justificatif du lien de parenté (copie du livret de famille, ...) lorsque la personne qui motive l'annulation n'est pas l'Assuré,



- Tout document officiel établissant de la gravité des dommages cause de l'annulation,
- Les factures acquittées (billets de transports ...),
- Le bulletin d'adhésion indiquant la souscription de la garantie Annulation,
- Tout autre document que l'Assureur jugera nécessaire pour instruire le dossier.

En cas d'Accident grave, il appartient à l'Assuré d'en préciser les causes et circonstances, de même que les noms et adresses des responsables et des témoins. L'Assuré devra enfin, sous peine de déchéance, sauf opposition justifiée, permettre l'accès de son dossier médical au médecin de l'Assureur.

Exclusions spécifiques à la garantie annulation

Outre les exclusions générales, ne sont jamais garantis :

- Une Maladie ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une Hospitalisation, entre la date d'achat du Voyage et la date de souscription du présent contrat,
- Tout événement ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une Hospitalisation au cours des 30 jours précédant la souscription de la garantie.
- Le suicide de l'Assuré, la tentative de suicide de l'Assuré, l'automutilation de l'Assuré,
- La grossesse ainsi que les complications de grossesse lorsque la personne est enceinte de plus de 24 semaines au moment de l'inscription au Voyage,
- Les Voyages ayant pour objet la réalisation d'une fécondation in vitro, sa préparation, son traitement et ses conséquences,
- Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme,
- Un taux d'alcool supérieure à la limite autorisée ou l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits par une autorité médicale compétente,
- Les Maladies psychiques, mentales ou nerveuses qui n'entraînent pas d'Hospitalisation supérieure à 4 jours,
- L'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation du Voyage ou de la souscription du contrat,
- Les Voyages ayant pour objet : les traitements esthétiques, une cure thermale, une cure de sommeil ou une cure de désintoxication,
- Tous les actes intentionnels à l'origine de l'annulation,
- Tout motif qui mène à l'annulation et qui était connu au moment de l'inscription au Voyage,
- Les épidémies / pandémies / mise en quarantaine autre que pour la Covid 19, la pollution, les grèves, les Cas de force majeure, les catastrophes naturelles visées par la loi 82-600 du 13 juillet 1982 modifiée,
- Les Maladies ou Accidents non consolidés ou ceux faisant, compte tenu de leur évolution, l'objet de soins constants,
- Les Maladies ou Accidents dont les séquelles peuvent, sur avis médical, contre-indiquer certains déplacements,
- Tout Voyage acheté par l'Assuré alors que c'était contre indiqué par son médecin
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, des documents indispensables au Voyage, à savoir : des titres de transport, du carnet de vaccination,

- Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de voyage, quelle qu'en soit la cause,
- Les annulations résultant d'exams périodiques de contrôle et d'observation.

4. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

4.1 Limitation de responsabilité

L'Assisteur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Assuré à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

L'Assisteur ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

En cas de Sinistre, IMA ASSURANCES n'assume aucune responsabilité pour les décisions et les actions prises par l'Assuré et en contradiction à ses instructions ou à celles de son équipe médicale.

IMA ASSURANCES assumera la prise en charge des frais décrits dans les Conditions Générales et dans les limites établies.

Des événements ayant la même cause et la même survenance seront considérés comme un seul et même Sinistre.

IMA ASSURANCES remboursera les frais engagés par l'Assuré et couvert par le contrat dans les 40 jours à compter de la déclaration de Sinistre et de l'envoi des documents justificatifs nécessaires au traitement de la demande de remboursement.

4.2 Circonstances exceptionnelles

L'Assisteur s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont il dispose pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans la convention.

Cependant, il est entendu que son engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat, compte tenu du contexte dans lequel pourraient s'effectuer les garanties.

A ce titre, l'Assisteur ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, la réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tous les actes de sabotage ou de terrorisme, les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, la restriction à la libre circulation des biens et des personnes quelle que soit l'autorité compétente qui l'impose, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, les zones géographiques à risques sanitaires, tous les Cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

4.3 Fausse déclaration



La fausse déclaration intentionnelle de l'Assuré, lors de la survenance d'un événement garanti entraîne la perte du droit à garantie. Il appartient à l'Assisteur d'établir le caractère frauduleux de la déclaration.

5. EXCLUSIONS APPLICABLES A TOUTES LES GARANTIES

- Les garanties et prestations qui n'ont pas été demandées à IMA ASSURANCES et qui n'ont pas été exécutées par ou avec son accord, sauf en Cas de force majeure ou d'impossibilité matérielle avérée.
- Les Sinistres causés par la fraude ou la mauvaise foi de l'Assuré.
- Sont expressément exclus les Sinistres survenus en cas de terrorisme, de guerres (civiles ou étrangères) déclarées ou non, de manifestations et mouvements populaires, de mouvements populaires, de sabotages, de troubles civils et de soulèvements.
- Lorsque l'accès à un pays est empêché par un gouvernement étranger.
- Les Sinistres résultant de la participation de l'Assuré à des paris, défis ou combats, sauf en cas de légitime défense.
- Les Sinistres résultant de la dépression, de l'anxiété, du stress et des troubles mentaux ou nerveux.
- Les Sinistres résultant de la consommation d'alcool au-delà de la limite autorisée, de drogues et de stupéfiants, à moins qu'ils n'aient été prescrits par un médecin et consommés de la manière indiquée par celui-ci.
- Tout effet d'une source de radioactivité, ainsi que l'inobservation consciente des interdictions officielles.
- Les expéditions sportives en mer, en montagne ou dans le désert.
- Les Sinistres causés par l'irradiation résultant de la transmutation ou de la désintégration nucléaire ou ceux liés à la radioactivité de toute nature, ainsi que ceux liés à des agents biologiques ou chimiques.
- Les frais ou dépenses encourus par l'Assuré à la suite d'une réclamation faite auprès d'un tour opérateur, d'une agence de voyage, d'une compagnie aérienne ou de l'Assureur.
- Toute perte économique récupérable au titre d'une autre assurance. En cas de récupération partielle au titre d'une autre assurance, la présente garantie couvrira la différence jusqu'à concurrence de la limite maximale d'indemnisation.
- Les frais de restaurant et d'hôtel autres que ceux couverts par le contrat.
- Les Sinistres causés par les tremblements de terre, les raz-de-marée, les inondations extraordinaires, les éruptions volcaniques, les tempêtes cycloniques atypiques et les chutes de corps sidéraux et d'aérolithes.
- Les incidents survenus au cours de voyages en croisière.

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT AU TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES DE SANTE

La mise en œuvre des garanties d'assurance et d'assistance médicales nécessite la collecte et le traitement de données de santé.

Conformément à l'article 1.7 des Conditions Générales, ces données sont utilisées par IMA ASSURANCES pour :

- l'exécution des contrats ;
- l'élaboration des statistiques et études actuarielles ;
- l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux ;
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption ;
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;
- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives.

La fourniture de vos données de santé est nécessaire à l'exécution du contrat ; en leur absence, IMA ASSURANCES ne pourra traiter votre demande d'assurance et d'assistance médicale et sera dans l'impossibilité de vous fournir le service demandé.

Elles sont conservées pendant la durée de la relation assurantielle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques.

Les données de santé nécessaires à l'exécution des prestations dont vous bénéficiez sont transmises à des professionnels du corps médical tiers ainsi qu'aux sous-traitants d'IMA ASSURANCES – notamment PRESTIMA - assurant les services et ayant besoin d'en connaître pour les besoins du contrat, dans le respect des obligations tenant au secret médical. Elles sont susceptibles d'être transmises hors de l'Union Européenne. Elles peuvent être accessibles ou transmises aux sous-traitants techniques d'IMA ASSURANCES pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

Des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués par PRESTIMA pour des besoins de formation, d'amélioration de la qualité et de prévention des litiges. Ces enregistrements sont destinés aux seules personnes habilitées. Vous pouvez vous y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

Dans les conditions prévues par la loi, vous disposez des droits d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, d'opposition et de portabilité. Vous pouvez les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès d'IMA ASSURANCES aux coordonnées suivantes : Déléguée à la Protection des Données – Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 Niort – dpo@ima.eu.

Vous pouvez, à tout moment, retirer votre consentement au traitement de vos données de santé aux coordonnées ci-dessus. Cette action peut cependant avoir des conséquences sur la mise en œuvre des garanties par IMA ASSURANCES qui sera alors dans l'incapacité de faire droit à vos demandes.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant constitue une violation des dispositions légales.

Je reconnais avoir été informé des modalités de traitement de mes données personnelles de santé et consens à leur traitement par IMA ASSURANCES pour les besoins de l'exécution du contrat.

Signature :

FICHE DE CONSEIL

Récapitulatif de vos exigences et besoins :

Votre pays de résidence habituelle est la France.

Vous souhaitez vous assurer pour faire un voyage en France ou à l'étranger, d'une durée inférieure à 365 jours consécutifs.

Vous souhaitez n'assurer qu'un seul voyage.

La zone de destination, les dates de votre voyage, et le nom des personnes à assurer au titre de votre contrat sont indiqués dans vos Conditions Particulières. Nous vous invitons à vérifier l'exactitude de ces informations.

Vous souhaitez être garanti contre le(s) risque(s) signalé(s) par un ✓ :

- L'annulation de voyage ✓

COHERENCE DE VOS EXIGENCES ET BESOINS AVEC LE PRODUIT D'ASSURANCE :

Compte tenu de vos exigences et besoins, nous vous proposons le produit Voyage Annulation. Ce produit est cohérent avec vos exigences et besoins pour les raisons suivantes :

- Annulation de voyage en cas de maladie, accident, décès ou autres causes justifiables : dans la limite du montant sélectionné sur notre site internet qui ne peut excéder 10 000 € /voyage/personne.

Ce produit s'adresse aux personnes de moins de 75 ans qui voyagent en dehors de leur pays de résidence habituelle, pour une période maximale de 365 jours.

Les informations ci-dessus se basent sur le document d'information sur le produit d'assurance. Nous vous invitons à le consulter.

IMPORTANT : Les modalités d'application du produit d'assurance et des garanties sont détaillées dans les conditions générales et les conditions particulières correspondantes. Ces dernières précisent notamment les montants et limites de garanties ainsi que les exclusions applicables.

Ce produit est assuré par **IMA ASSURANCES** – Société Anonyme au capital social de 157.000.000 € – SIREN 481 511 632 RCS Niort, Siège social : 118, avenue de Paris – CS 40 000 – 79033 Niort Cedex 09. Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest 75436 Paris Cedex 09 09.



RECLAMATION :

Si vous n'êtes pas satisfait des services proposés par Smart Insurance Correduria de Seguros S.L., vous pouvez adresser une réclamation selon les modalités suivante :

- Par courriel : reclamation@heymondo.fr
- Par courrier : Smart Insurance Correduria de Seguros S.L., Calle Alaba, numéro 140, 2^o 4^a, Barcelone, (08018), Espagne.

Smart Insurance Correduria de Seguros S.L. dispose de 10 jours ouvrables pour accuser réception de votre réclamation et de 2 mois pour vous répondre.

Méiateur de la consommation : En cas d'absence de réponse dans le délai de 2 mois ou si la réponse apportée ne vous convient pas, vous pourrez contacter par internet ou par voie postale La Médiation de l'Assurance, à l'adresse suivante :

- Par internet : <https://formulaire.mediation-assurance.org/> ;
- Par voie postale : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441, Paris Cedex 09.

Si la réponse du médiateur ne vous satisfait pas, vous serez libre de saisir le tribunal compétent.