

1. WORLD MED ASSISTANCE (WMA) est une Société à Responsabilité Limitée immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° 803740356. Dans les présentes conditions générales la SARL World Med Assistance est définie par le sigle WMA.
2. Toutes prestations ou demandes de prestations impliquent l'acceptation des présentes conditions générales de vente.
3. Les prestations sont facturées selon l'estimation réalisée, transmise et acceptée par le client. Tous les prix, montants et paiements mentionnés dans les documents WMA sont stipulés en Euro (€).
4. Les prestations sont réalisées selon les caractéristiques détaillées dans l'estimation. Selon les informations qui sont susceptibles d'évoluer (données médicales, météorologie...) WMA peut décider unilatéralement de modifier les conditions d'exécution de la prestation (accompagnement médical, ajournement de la prestation, type d'appareil...).
5. Nos médecins et infirmiers ont le droit de refuser la prise en charge d'un patient si sa situation médicale réelle est substantiellement différente de celle qui est renseignée dans le rapport médical et que celle-ci met la vie du patient en danger en cas de rapatriement. Dans ce cas, le prix complet de la mission sera néanmoins facturé au client. WMA le notifiera au client et procédera en accord avec celui-ci.
6. Avion sanitaire uniquement : toute période passée au sol (ground time) excédant 2 heures qui ne peut être imputée à WMA, sera facturée 400,00 € (hors TVA) par heure entamée.
7. Une nuit à l'étranger (overnight) non prévue pour l'équipage et l'équipe médicale sera facturée au prix coûtant, mais au minimum 600,00 € (hors TVA).
8. Si le plan de vol ou trajet tel que planifié initialement doit être changé pour des raisons qui sont au-delà du contrôle de WMA (par ex. conditions météorologiques imprévues, fermeture d'aéroport, de routes...) les coûts supplémentaires en découlant seront facturés au Client.
9. Si les retards se produisent pour des raisons inattendues (par ex. pour des raisons d'ordre technique), excepté en cas de négligence grossière et intentionnelle, WMA a le droit de changer le plan de vol ou trajet en conséquence. Si cela entraîne un retard excédant 12 heures le client a le droit d'annuler la mission sans frais d'annulation. Dans un tel cas seulement les coûts survenus lors de la préparation seront facturés au client.
10. Si pendant le rapatriement ou le transport l'état du patient se dégrade et qu'un atterrissage ou arrêt intermédiaire pour son hospitalisation est nécessaire, tous les frais supplémentaires encourus seront facturés au client. En outre WMA ne sera pas responsable des frais ainsi encourus à l'hôpital.
11. Si les retards qui sont en dehors de la responsabilité de WMA, incluent des frais supplémentaires (par ex. l'arrêt nocturne, frais d'aéroport supplémentaires la nuit, ...), ces derniers seront facturés au Client.
12. La responsabilité de WMA est limitée à la négligence grossière et intentionnelle. Le transport de passagers, bagages ou chargements est exécuté conformément aux règlements de la Convention de Varsovie. WMA ne prend aucune responsabilité pour les incidents découlant d'un cas de force majeure par ex. grève, guerre, ou sabotage.
13. Bagages: Avion sanitaire : 2 bagages de 23kg chacun maximum. Avion de ligne en classe économique : 1 bagage de 23 kg par passager. Avion de ligne en classe affaires : 23 bagages de 32kg chacun par personne. Avion de ligne en civière : modalités particulières. WMA ne sera pas responsable des bagages restant sur place. WMA attire l'attention du Client sur le fait que l'équipage a le droit de vérifier le contenu des bagages pour des raisons de sécurité régies par la loi aérienne.
14. Passager supplémentaire: un accompagnateur sera uniquement accepté avec l'approbation préalable de WMA et de l'équipage sous réserve que cela ait été prévu dans l'estimation. Tout passager supplémentaire non prévu dans les préparatifs de la mission entraînera une majoration de l'estimation de 15% minimum.
15. Politique d'Annulation: si la mission est annulée entre la confirmation et jusqu'à 36 heures avant le décollage planifié, 25% du prix cité plus les frais encourus seront facturés au Client. Si la mission est annulée dans les 24 heures qui précèdent le décollage planifié, 50% du prix cité plus les frais encourus seront facturés au Client. Si l'avion a déjà décollé, les minutes de vol réelles ainsi que les frais encourus (mais au moins 50% du prix cité) seront facturés.
16. Paiement: pour les particuliers et organismes ne disposant pas de convention avec WMA, le prix de la prestation, tel que défini dans l'estimation, doit avoir été réglé à 100% avant le déclenchement des opérations. Pour les entreprises ou les organismes disposant d'une autorisation de paiement différé, les factures sont à régler dans un délai de 30 jours courant dès la réception de la facture. Si un réajustement est nécessaire concernant des frais supplémentaires, celui-ci est à régler dans les mêmes conditions que mentionnées ci-dessus. Les frais de dossier sont réputés acquis par WMA et non remboursables.
17. Après la confirmation écrite, la prestation reste sujette aux droits de circulation et à toutes les approbations gouvernementales nécessaires.
18. Tous les préavis et autres communications entre les Parties se feront sous forme écrite (par lettre recommandée avec accusé de réception, emails avec accusé de réception ou par fax avec accusé de réception).
19. Le client ou le patient est tenu et il est de sa responsabilité de se procurer tous les documents, visas et permis particuliers nécessaires à son rapatriement et, le cas échéant et à celui de ses accompagnants ainsi que de se conformer à la réglementation applicable des Etats (de départ, de destination et de transit). WMA peut se charger de ses formalités mais cette assistance ne peut faire supporter à WMA une quelconque responsabilité à ce sujet. En tout état de cause WMA ne saurait être tenue responsable des conséquences que subirait le client ou le patient en cas d'inobservation des obligations visées à l'article 19.
20. Les passagers sont tenus de présenter tous les documents d'entrée, de sortie et de transit, ainsi que les documents sanitaires et autres documents exigés par la réglementation en vigueur dans les Etats de départ, de destination et de transit. Les passagers sont par ailleurs tenus de transmettre à WMA et/ou de lui permettre de prendre copie de ces documents, si besoin est, ou de relever les informations contenues dans ceux-ci. WMA se réserve le droit de refuser le transport si les passagers ne se conforment pas à la réglementation applicable ou si WMA émet des doutes sur la validité des documents présentés. WMA ne saurait être tenue pour responsable des conséquences (notamment pertes ou frais) que les passagers subiraient pour ne pas s'être conformé à la réglementation applicable.

21. Si l'admission sur un territoire est refusée à un passager, celui-ci devra acquitter tous frais et toutes amendes qui seraient imposés de ce fait par les autorités locales à WMA, ainsi que le Tarif TTC du transport à effectuer dans l'hypothèse où WMA devrait par suite d'une injonction gouvernementale le ramener à son point d'origine ou ailleurs. Le billet acquis pour le transport jusqu'à la destination dont l'entrée sur le territoire aura été refusée ne sera pas remboursé par WMA.
22. Si WMA doit payer ou consigner le montant d'une amende ou d'une pénalité ou engager des dépenses de toutes sortes par suite de l'inobservation, volontaire ou non, par le ou les passager(s) du droit en vigueur dans les Etats concernés, ou par suite du défaut de présentation des documents exigés, ou encore de la présentation de documents non conformes, le passager devra, à la demande de WMA, rembourser les montants ainsi versés ou consignés et les débours occasionnés. WMA peut utiliser à cette fin toute somme qui lui a été versée pour les transports non effectués ou toute somme appartenant au passager dont WMA est détenteur.
23. Les passagers sont tenus de se soumettre aux contrôles de sûreté (et de sécurité) exigés par les autorités gouvernementales ou aéroportuaires ainsi qu'à la demande de WMA. WMA ne peut voir sa responsabilité engagée pour avoir refusé de transporter un passager, notamment dans l'hypothèse où ce refus est basé sur l'intime conviction que la loi, la réglementation et/ou les exigences applicables nécessitaient ce refus.
24. A bord de l'appareil, un Passager ne doit pas avoir un comportement de nature à gêner, incommoder, menacer ou mettre en danger une ou des personnes, des biens ou l'appareil lui-même. A ce titre, le Passager ne doit pas empêcher l'équipage de remplir ses fonctions et doit se soumettre aux consignes, instructions et recommandations de celui-ci visant à assurer la sécurité et la sûreté de l'appareil, le bon déroulement du vol. Si le Passager ne se conforme pas aux termes du présent article, WMA peut être amenée, conformément aux dispositions législatives et réglementaires, à prendre toute mesure adaptée et raisonnablement nécessaire. A cet effet, WMA pourra notamment procéder au débarquement du Passager et/ou recourir à des mesures de contrainte à tout moment du vol.
25. Certains frais, de nature imprévisible, et nécessaires au bon déroulement de la mission peuvent être facturés au Client ; notamment lors de l'utilisation d'avion sanitaire : un vol au niveau de pressurisation marine (sea-level) non-planifié augmente le prix général de 20% sur le secteur ou le patient est transporté à ce niveau ; les coûts de dégivrage qui surviennent hors de la base lors d'une mission seront facturés séparément au client.
26. Au cas où une partie des conditions générales est frappé de nullité, les paragraphes restants ne sont pas affectés par cette nullité. Les litiges résultants ou provenant du présent accord seront soumis aux juridictions françaises. La législation française est applicable.
27. En cas de litige les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. Dans l'impossibilité d'une solution amiable, chaque partie se réserve le droit de saisir les juridictions compétentes. Seul le Tribunal de Commerce de Paris (France) sera compétent.