

Conditions Générales : Solution Vacances Groupe Pack Standard

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 de groupes d'au moins 10 personnes, d'une durée maximum de 2 mois consécutifs, non renouvelable pour un même voyage, vendus par l'organisme ou l'intermédiaire habilité.

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 : les personnes désignées dans vos Conditions Particulières à condition que leur domicile soit situé en Europe.

NOUS : AGA International ci-après dénommée par son nom commercial Mondial Assistance, 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) et Suisse.

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.

GROUPE : ensemble composé d'un minimum de 10 personnes, figurant sur le même bulletin d'inscription au voyage et voyageant ensemble.

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 « Annulation Classique » :**

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, impliquant, au jour de l'annulation, la cessation de toute activité y compris professionnelle, et ayant donné lieu à une constatation et un suivi par un médecin, ainsi qu'à l'observation d'un traitement médicamenteux.

► **Au titre de la garantie « Dommages aux bagages » :**

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.

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 « Assistance au voyageur » :**

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

FRAIS DE RECHERCHE : frais des opérations effectuées par les sauveteurs ou les organismes de secours, autres que vos compagnons de voyage, se déplaçant spécialement à l'effet de vous rechercher en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.

FRAIS DE SECOURS : frais de transport après accident (alors que vous êtes localisé) depuis le point où survient l'accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.

FRAIS D'HÉBERGEMENT : frais supplémentaires d'hôtel et de téléphone avec nous, consécutifs à un événement garanti, à l'exclusion de tous frais de restauration et de boisson.

FRAIS FUNÉRAIRES : frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cerceuil du modèle le plus simple, nécessaires au transport et conformes à la législation locale, à l'exclusion des frais d'inhumation, d'embaumement et de cérémonie.

FRAIS MÉDICAUX : frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une pathologie.

HOSPITALISATION D'URGENCE : séjour de plus de 48 heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est à dire non programmée et ne pouvant être reportée.

MALADIE : toute altération de votre santé constatée par une autorité médicale compétente.

MÉDECIN : toute personne titulaire d'un diplôme de médecine légalement reconnu dans le pays où elle exerce habituellement son activité professionnelle.

TRAJET : itinéraire parcouru jusqu'au lieu de destination indiqué sur le billet ou le bulletin d'inscription au voyage, quel que soit le nombre de vols empruntés, qu'il s'agisse du trajet aller ou du trajet retour.

URGENCE MÉDICALE : événement médical inopiné.

► **Au titre de la garantie « Responsabilité civile vie privée à l'étranger » :**

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

AYANT DROIT : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.

DOMMAGE CORPOREL : toute atteinte corporelle (blessure, décès) subie involontairement par une personne physique.

DOMMAGE IMMATÉRIEL CONSÉCUTIF : tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéfice et qui est la conséquence directe ou indirecte d'un dommage corporel ou matériel garanti.

DOMMAGE MATÉRIEL : toute détérioration ou destruction accidentelle d'un bien, ainsi que tout dommage subi par un animal domestique.

RESPONSABILITÉ CIVILE : obligation de réparer les conséquences d'un dommage causé à un tiers par son fait ou du fait des personnes dont on est responsable ou du fait des choses dont on a la garde.

TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

Les garanties s'appliquent dans le pays ou les pays de destination mentionné(s) aux Conditions Particulières, pour des voyages n'excédant pas deux mois consécutifs, non renouvelables.

Pays exclus de toutes les garanties : Afghanistan, Irak.

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

ANNULATION CLASSIQUE

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Lorsque vous annulez votre réservation, l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage peut maintenir à votre charge tout ou partie du prix des prestations, appelés frais d'annulation ; ces frais sont d'autant plus élevés que la date de départ est proche. Ils sont calculés selon un barème précisé dans les Conditions Générales de vente de votre voyage.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés, sous déduction de la franchise dont le montant figure au tableau des montants de garanties et des franchises.

2. LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN CAS D'ANNULATION

L'annulation, notifiée avant 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,
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous votre tutelle, directement consécutive :
- à une maladie ou à un accident,
- aux complications de grossesse jusqu'à la 28^{ème} semaine.

Il appartient à l'assuré de prouver tous les éléments constitutifs de l'incapacité temporaire ou de l'incapacité permanente telle que définie dans le présent contrat. Si vous ne pouvez établir par ceux-ci, la survenance au moment de l'annulation de l'incapacité temporaire ou permanente, nous pouvons refuser votre demande.

2.2. Le décès de :

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants,
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous votre tutelle.

2.3. L'annulation, pour l'un des événements mentionnés ci-dessus (articles 2.1. à 2.2.), 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 ou à deux.

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 Classique ».

IMPORTANT :

En matière de location, notre garantie est accordée à la condition que la location soit totalement libérée.

L'ensemble des prestations touristiques couvertes par le présent contrat, qu'elles soient complémentaires ou successives, constitue un seul et même voyage, pour lequel il n'est retenu qu'une seule date de départ : celle mentionnée par l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage comme marquant le début des prestations assurées.

3. LE RETARD DE DÉPART

Si votre empêchement est consécutif à l'un des événements mentionnés ci-dessus et ne provoque qu'un retard de départ, nous vous permettons de rejoindre votre destination initiale de voyage, si votre titre de transport n'est pas valable.

Vous devez nous informer immédiatement, sous peine de non garantie. Nous nous chargeons d'organiser votre nouveau départ.

Cette garantie est limitée au montant des frais que nous aurions pris en charge si vous aviez annulé votre voyage le jour où vous avez eu connaissance de l'empêchement.

Vous devez nous restituer les titres de transport non utilisés.

4. 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 des frais d'annulation facturés par l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage, en application du barème contractuel figurant dans ses Conditions Générales de vente.

Les frais d'annulation facturés sont remboursés dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises par personne assurée, sans toutefois dépasser le plafond par événement.

Concernant les forfaits, les frais de service sont remboursables, selon les mêmes conditions, dans la mesure où ils font partie du montant assuré, déclaré lors de la souscription du présent contrat.

Concernant les vols secs, les frais de service sont remboursables dans leur totalité, dans la mesure où ils font partie du montant assuré, déclaré lors de la souscription du présent contrat.

Les frais de pourboire, de visa, les taxes aériennes et les autres frais en dehors des frais de service, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

En cas d'annulation d'une partie seulement de personnes assurées, nous prenons en charge les loyers correspondant à leur participation afin de permettre aux autres membres assurés de bénéficier de leur séjour, sous réserve que les personnes qui annulent ne soient pas remplacées. Si vous choisissez de modifier vos dates de voyage, plutôt que d'annuler votre voyage, en raison de la survenance de l'un des événements garantis, nous vous remboursons les frais de modification.

Notre indemnisation est toujours limitée au montant des frais qui vous auraient été facturés si vous aviez informé l'organisme ou l'intermédiaire habilité, le jour de la survenance de l'événement.

Une franchise par personne assurée (ou par dossier pour les locations et traversées maritimes), dont le montant figure dans le tableau des montants de garanties et des franchises, est toujours déduite de l'indemnité qui vous est due.

5. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :

- 5.1. 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 de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- 5.2. les pathologies non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour ;
- 5.3. les complications de grossesse au-delà de la 28^{ème} semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro ;
- 5.4. l'oubli de vaccination ou de traitement préventif nécessaire pour la destination de votre voyage ;
- 5.5. les épidémies, les pandémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;
- 5.6. tout événement survenu entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat.

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

En cas de sinistre, vous devez avertir l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage de votre désistement par les moyens les plus rapides (fax, mail, déclaration contre récépissé) dès la survenance d'un événement garanti empêchant votre départ.

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 de votre annulation et d'évaluer le montant de votre indemnisation.

Si le motif de votre annulation est médical, vous pouvez, si vous le souhaitez, communiquer les éléments médicaux, sous pli confidentiel, à l'attention du médecin conseil de l'assureur.

DOMMAGES AUX BAGAGES

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

1.1. Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels

Nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises, la disparition et/ou la détérioration accidentelles subies par les bagages, objets et effets personnels emportés avec vous ou achetés en cours de voyage, et résultant de :

- destruction totale ou partielle,
- perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, dès lors que les bagages, objets et effets personnels emportés avec vous ou achetés en cours de voyage, lui ont été confiés,
- vol, sous réserve des dispositions spécifiques au vol des objets de valeur prévues à l'article 1.2.

Cas particuliers :

- **Détériorations accidentelles subies par le matériel photographique ou cinématographique :**
nous garantissons les détériorations accidentelles subies par le matériel photographique ou cinématographique lorsque ces objets sont endommagés à l'occasion d'un accident corporel subi par vous.

- **Vol dans un véhicule :**

Nous garantissons, suite à une effraction de votre véhicule entre 7 heures et 22 heures (heure locale), le vol des objets transportés à l'abri des regards dans le coffre.

Le véhicule doit être non décapotable, entièrement fermé à clé, vitres et toit ouvrant clos.

Il vous appartient d'apporter la preuve de l'effraction du véhicule ainsi que la preuve de l'heure à laquelle le vol a été commis.

1.2. Vol des objets de valeur

Nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises, le vol des objets de valeur que vous portez sur vous ou que vous utilisez ou que vous avez remis en consigne individuelle ou en dépôt au coffre de l'hôtel.

2. L'ÉVALUATION ET L'INDEMNISATION DES DOMMAGES

2.1. Montant des garanties

- **Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels**
La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée, figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, pour l'ensemble des sinistres survenus au cours de la période d'assurance.

- **Vol des objets de valeur**

L'indemnisation en cas de vol des objets de valeur, ne peut excéder 50% du montant de la garantie « Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».

2.2. Calcul de l'indemnité

L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté et dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

Elle est estimée de gré à gré et ne peut jamais excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects.

Nous renonçons à l'application de la règle proportionnelle de capitaux prévue par l'article L 121-5 du Code des assurances.

3. SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS

Si vous retrouvez les objets volés ou perdus, vous devez nous en aviser par lettre recommandée dès que vous en êtes informé :

- **si nous ne vous avons pas encore indemnisé**, vous devez reprendre possession de ces objets et si la garantie vous est acquise, nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- **si nous vous avons déjà indemnisé**, vous pouvez opter soit pour le délaissement, soit pour la reprise de ces objets moyennant restitution de l'indemnité que nous vous avons réglée, sous déduction des détériorations ou manquants éventuels. Toutefois, dès lors que vous ne demandez pas à reprendre possession de ces objets dans un délai de 15 jours à compter de la date à laquelle vous avez été avisé qu'ils ont été retrouvés, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- 4.1. le vol, la détérioration, la destruction ou la perte :
 - consécutif à la décision d'une autorité administrative ou à l'interdiction de transporter certains objets,
 - survenu au cours de déménagements ;
- 4.2. la destruction totale ou partielle, la détérioration et la perte des objets de valeur, de quelque nature que ce soit y compris pendant l'acheminement par une entreprise de transport ;
- 4.3. les vols commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions ;
- 4.4. les vols commis sans effraction ou avec usage de fausses clés ;
- 4.5. le vol des biens commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue de ces biens ;
- 4.6. la destruction résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés ;
- 4.7. la destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre ;
- 4.8. les pertes, oublis ou objets égarés par votre fait ou par celui des personnes vous accompagnant ;
- 4.9. les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches ;
- 4.10. les dommages résultant d'accidents de fumeurs ;
- 4.11. les vols survenus en camping, sous toile de tente ;
- 4.12. les dommages subis par :
 - les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés,
 - le matériel à caractère professionnel, les collections de représentant, les marchandises, le matériel médical et les médicaments, les denrées périssables, les vins et spiritueux, les cigarettes, cigares et tabac,
 - tout matériel et équipement de ski alpin, de fond ou nautique (skis, monoskis, surfs, wake, bâtons, chaussures, ...), les planches à voile, le matériel de golf, les bouteilles de plongée, les vélos, les parapentes, parachutes, ailes volantes, les bateaux, les accessoires automobiles, les objets meublants de caravanes, camping-cars ou de bateaux,
 - les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les objets de collection,
 - les consoles de jeux vidéo et leurs accessoires,
 - les vêtements et accessoires portés sur vous,
 - les lunettes (verres et montures), verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel grave de l'assuré,
 - les animaux.

5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez :

- **En cas de vol :** déposer plainte, dans les 48 heures, auprès des autorités de police les plus proches du lieu du délit.
- **En cas de destruction totale ou partielle :** faire constater les dommages, par écrit, par une autorité compétente ou par le responsable ; à défaut par un témoin.
- **En cas de perte ou destruction partielle ou totale par une entreprise de transport :** faire établir impérativement un constat par le personnel qualifié de cette entreprise.

Dans tous les cas, vous devez :

- prendre toutes mesures de nature à limiter les conséquences du sinistre ;
- **nous déclarer le sinistre, par lettre recommandée, dans les cinq jours ouvrés** où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure ; ce délai est ramené à 48 heures en cas de vol.

En cas d'inobservation du délai de déclaration, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité ;

- **nous contacter :**

- 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,
- le récépissé du dépôt de plainte,
- le constat de dommage ou perte établi par le transporteur,
- les factures originales d'achat, de réparation ou de remise en état,
- des photographies (pour les objets de valeur),
- le justificatif de l'effraction du véhicule.

ASSISTANCE AU VOYAGEUR

1. L'OBJET DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Dès lors que vous faites appel à notre assistance, les décisions relatives à la nature, à l'opportunité et à l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement à notre service Assistance.

➤ ASSISTANCE ACCIDENT, MALADIE

1.1. Assistance Rapatriement

Si votre état de santé nécessite un rapatriement, nous vous assistons de la façon suivante.

- **Organisation et prise en charge de votre retour ou de votre transport vers un établissement hospitalier**

Nous organisons et prenons en charge le retour à votre domicile en Europe ou le transport vers l'établissement hospitalier le plus proche de celui-ci et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par votre état de santé.

- **Organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs**

Nous organisons et prenons également en charge, après accord de notre service médical, le voyage d'une personne assurée se trouvant avec vous sur place pour lui permettre de vous accompagner et/ou le retour au domicile des enfants mineurs qui voyageaient avec vous si aucun membre majeur de votre famille n'est présent sur place à leur côté et si votre rapatriement a lieu plus de 24 heures avant la date de leur retour initial.

IMPORTANT :

Les décisions sont prises en considération de votre seul intérêt médical, et appartiennent exclusivement aux médecins de Mondial Assistance en accord avec les médecins traitant locaux.

Nos médecins se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec votre médecin traitant habituel, afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à votre état de santé.

Votre rapatriement est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.

Si vous refusez de suivre les décisions prises par notre service médical, vous nous déchargerez de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et perdrez tout droit à prestation et indemnisation de notre part.

Par ailleurs, nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

Femmes enceintes : En raison des risques pouvant mettre en danger la santé des femmes ayant atteint un stade avancé dans leur grossesse, les compagnies aériennes appliquent des restrictions, différentes selon les compagnies, et susceptibles d'être modifiées sans préavis : examen médical au maximum 48 heures avant le départ, présentation d'un certificat médical, demande de l'accord médical de la compagnie...

En cas de nécessité, et sous réserve des conditions exposées ci-dessus, nous organisons votre transport par avion à la condition expresse que les médecins et/ou les compagnies aériennes ne s'y opposent pas.

1.2. Hospitalisation sur place

- **Prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet**

Si vous êtes hospitalisé sur place **plus de 7 jours, ou plus de 48 heures** si vous êtes mineur ou handicapé et qu'aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagnait pendant votre séjour :

- nous prenons en charge le trajet aller/retour d'un membre de votre famille resté en Europe afin qu'il se rende à votre chevet ;
- nous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite du montant figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, les frais d'hébergement exposés par cette personne **jusqu'au jour de votre rapatriement éventuel.**

Cette prestation ne se cumule pas avec la garantie « Organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs ».

1.3. Frais de recherche et/ou de secours

Nous vous remboursons les frais de recherche en mer ou en montagne et/ou les frais de secours engagés par personne assurée dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, sans toutefois dépasser le plafond par événement.

1.4. Envoi de médicaments sur place

Si vous séjournez à l'étranger et que vous avez besoin de médicaments introuvables sur place :

- **sous réserve de l'accord de votre médecin traitant prescripteur**, nous prenons en charge l'envoi de médicaments introuvables sur place, s'ils sont indispensables à un traitement curatif en cours, à condition qu'aucun médicament équivalent ne puisse vous être prescrit sur place et que les règlements sanitaires ou douaniers nationaux ou internationaux ne s'opposent pas à une telle expédition ;
- nous nous faisons parvenir ces produits dans les meilleurs délais. Toutefois, nous ne pouvons être tenus pour responsables des délais imputables aux organismes de transport sollicités ni d'une éventuelle indisponibilité des médicaments.

Vous vous engagez à nous rembourser ces médicaments dans un délai de trois mois à compter de leur réception. Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger, en outre, des frais et intérêts légaux.

1.5. Assistance retour anticipé

Nous organisons et prenons en charge, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour votre retour en Europe ne peuvent pas être utilisés :

- soit votre retour à domicile et, si nécessaire, celui des membres de votre famille assurés, et vous accompagnant,
- soit le trajet aller/retour d'une des personnes assurées au titre du présent contrat, et figurant sur le même bulletin de souscription.

Vous pouvez bénéficier de cette prestation dans les cas suivants :

- **en cas de maladie ou d'accident, entraînant une hospitalisation d'urgence, débutant pendant la durée de votre séjour** et engageant le pronostic vital selon avis de notre service médical, de votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, de votre tuteur légal, de la personne placée sous votre tutelle, ne participant pas au voyage ;
- **afin d'assister aux obsèques, suite au décès de votre conjoint de droit ou de fait**, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, de votre tuteur légal, de la personne placée sous votre tutelle, ne participant pas au voyage et vivant en Europe ;
- **en cas de dommages matériels consécutifs** à un cambriolage, un incendie, un dégât des eaux ou un événement climatique, rendant votre présence sur place indispensable pour la mise en œuvre de mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant à plus de 50% votre résidence principale ou secondaire.

➤ ASSISTANCE JURIDIQUE

1.6. Assistance juridique à l'étranger

- **Remboursement des honoraires d'avocat**

Lorsqu'une action judiciaire est engagée contre vous, nous vous remboursons les honoraires de votre avocat, sur présentation des justificatifs et dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, dans la mesure où :

- le litige n'est pas relatif à votre activité professionnelle,

- le litige n'est pas relatif à l'usage ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur,
- les faits reprochés ne sont pas, selon la législation du pays où vous séjournez, susceptibles de sanctions pénales.

- **Avance sur cautionnement pénal**

Si vous êtes incarcéré ou menacé de l'être, à condition que les poursuites dont vous faites l'objet ne soient pas motivées par :

- le trafic de stupéfiants et/ou de drogues,
 - votre participation à des mouvements politiques,
 - toute infraction volontaire à la législation du pays où vous séjournez, nous vous avançons, dans la limite indiquée au tableau des montants de garanties et des franchises, le montant de la caution pénale légalement exigible.
- Dans ce cas, vous disposez d'un délai de trois mois, à compter de la mise à disposition de la somme, pour nous rembourser cette avance.
- Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger en outre des frais et intérêts légaux.

➤ ASSISTANCE DÉCÈS

1.7. Assistance en cas de décès d'une personne assurée

En cas de décès d'une personne assurée, nous organisons et prenons en charge :

- **le transport du corps** du lieu de mise en bière au lieu d'inhumation en Europe,
- **les frais funéraires**, dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

➤ FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION D'URGENCE À L'ÉTRANGER

1.8. Frais médicaux et d'hospitalisation d'urgence à l'étranger

Dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, et sous déduction de la franchise figurant dans ce même tableau :

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

Si vous engagez hors de France ou hors du pays où vous êtes domicilié, des frais médicaux ou d'hospitalisation sur prescription médicale, nous vous remboursons les frais restant à votre charge (hors frais dentaires) après intervention de votre organisme social de base, de votre mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

- **Remboursement des frais dentaires d'urgence**

Nous vous remboursons également les frais dentaires d'urgence restant à votre charge après intervention de votre organisme social de base, de votre mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

Pour bénéficier de ces remboursements, vous devez relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie.

- **Avance des frais d'hospitalisation**

En cas d'hospitalisation, nous pouvons procéder à l'avance des frais, par règlement direct au centre hospitalier dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

Dans ce cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de trois mois à compter de la date de votre retour de voyage.

Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger, en outre, des frais et intérêts légaux.

Nos remboursements et/ou avances cessent le jour où notre service médical estime que votre rapatriement est possible.

Dans tous les cas, vous vous engagez à présenter votre demande de remboursement auprès de votre organisme social de base, de votre mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance auquel vous pouvez prétendre.

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- **Au titre de l'ensemble des garanties assistance :**
 - 2.1. les frais engagés sans l'accord préalable de notre service Assistance ;
 - 2.2. les conséquences des maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue ou d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire, dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
 - 2.3. les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle vous êtes en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
 - 2.4. les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;
 - 2.5. les conséquences des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place ;
 - 2.6. l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
 - 2.7. les conséquences :
 - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - de l'exposition à des agents incapacitants,
 - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
 - qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays où vous séjournez ;
 - 2.8. votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
 - 2.9. votre inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par vous des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
 - 2.10. les conséquences d'un accident survenu lors de la pratique par vous d'un sport aérien (y compris, delta-plane, parapente, planeur) ou de l'un des sports suivants : skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme avec passage en cordée, varapong, plongée sous-marine avec appareil autonome, spéléologie, saut à l'élastique, parachutisme ;
 - 2.11. les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que les frais de restauration et toute dépense pour laquelle vous ne pourriez produire de justificatif.
- **Au titre de la garantie « Frais médicaux et d'hospitalisation d'urgence à l'étranger », sont en outre, exclus :**
 - 2.12. les frais de cure thermique, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de « confort » ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute ;
 - 2.13. les frais d'implant, de prothèse, d'appareillage et d'optique ;
 - 2.14. les frais de vaccination ;
 - 2.15. les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
 - 2.16. les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

3.1. Pour une demande d'assistance

Vous devez nous contacter ou nous faire contacter par un tiers, dès que votre situation vous laisse supposer un retour anticipé ou des dépenses entrant dans le champ de notre garantie.

Nos services se tiennent à votre disposition 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :

par téléphone au **01 42 99 02 02**
ou au n° **33 1 42 99 02 02**, si vous êtes hors de France

Il vous sera attribué immédiatement un numéro de dossier et nous vous demanderons de :

- nous préciser votre numéro de contrat,
- nous indiquer votre adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre, ainsi que les coordonnées des personnes qui s'occupent de vous,
- permettre à nos médecins l'accès à toutes les informations médicales qui vous concernent, ou qui concernent la personne qui a besoin de notre intervention.

3.2. Pour une demande de remboursement

Afin de bénéficier du remboursement des frais avancés par vous avec notre accord, vous devez nous communiquer tous les justificatifs permettant d'établir le bien fondé de votre demande.

Les prestations qui n'ont pas été demandées préalablement et qui n'ont pas été organisées par nos services, ne donnent pas droit à remboursement ni à indemnité compensatoire.

3.3. Pour la prise en charge d'un transport

Lorsque nous organisons et prenons en charge un transport au titre de nos garanties, celui-ci est effectué en train 1ère classe et/ou en avion classe touriste ou encore en taxi, selon la décision de notre service Assistance.

Dans ce cas, nous devenons propriétaires des billets initiaux et vous vous engagez à nous les restituer ou à nous rembourser le montant dont vous avez pu obtenir le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ces titres de transport.

Lorsque vous ne détenez pas initialement de billet retour, nous vous demandons le remboursement des frais que vous auriez exposés, en tout état de cause, pour votre retour, sur la base de billets de train 1ère classe et/ou d'avion en classe touriste, à la période de votre retour anticipé, avec la compagnie qui vous avait acheminé à l'aller.

4. CADRE DE NOS INTERVENTIONS D'ASSISTANCE

Nous intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux et nos prestations sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes.

Par ailleurs, nous ne pouvons être tenus pour responsables des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, restrictions de la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité ou de tout autre cas fortuit.

**RESPONSABILITÉ CIVILE
VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER**

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Lors de voyages n'excédant pas deux mois, nous garantissons les conséquences financières de la responsabilité civile que vous pouvez encourir, en application de la législation ou de la jurisprudence du pays dans lequel vous vous trouvez, en raison des dommages :

- corporels,
- matériels,
- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis, résultant d'un accident survenu au cours de votre vie privée et causés à un tiers par :
 - votre fait,
 - le fait de personnes dont vous répondez,
 - le fait des choses ou des animaux dont vous avez la garde.

2. LA SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE

La garantie vous est acquise pour vos voyages hors de France et uniquement dans les pays où vous ne bénéficiez pas d'une assurance de votre responsabilité civile souscrite par ailleurs.

3. LES MONTANTS DE GARANTIE

Les garanties sont accordées dans la limite des plafonds figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, étant entendu que :

- la limite par événement figurant au tableau des montants de garanties et des franchises constitue le montant maximum garanti pour un même événement, tous dommages confondus : corporels, matériels et immatériels directement consécutifs,
- une franchise par sinistre, dont le montant est indiqué au tableau des montants de garanties et des franchises, reste dans tous les cas à votre charge.

4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclues les conséquences :

- 4.1. des dommages causés aux membres de votre famille, à vos préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions ou à toute autre personne ayant la qualité d'assuré au titre du présent contrat ;
- 4.2. des dommages causés aux animaux ou aux objets qui vous appartiennent ou qui vous sont loués, prêtés ou confiés ;
- 4.3. des dommages causés par :
 - tout véhicule terrestre à moteur répondant à la définition de l'article L 211-1 du Code des assurances,
 - tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur,
 - tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale ;
- 4.4. des dommages résultant de la pratique de la chasse, de tous sports mécaniques (automobile, motocyclette et plus généralement tout véhicule terrestre à moteur), de tous sports aériens ;
- 4.5. des dommages causés aux tiers et résultant de l'organisation, la préparation ou la participation à une compétition organisée sous l'égide d'une fédération sportive, soumise à autorisation administrative ou à une obligation d'assurance légale ;
- 4.6. des dommages occasionnés au cours de votre activité professionnelle ou lors de votre participation à une activité organisée par une association loi de 1901, une institution ou une collectivité ;
- 4.7. de votre responsabilité contractuelle ;
- 4.8. de la responsabilité que vous pouvez encourir en raison d'un incendie, d'une explosion ou d'un dégât des eaux.

En outre, les amendes ainsi que toutes condamnations pécuniaires prononcées à titre de sanction et ne constituant pas la réparation directe d'un dommage corporel ou matériel ne sont jamais garanties.

5. LES MODALITÉS D'APPLICATION DANS LE TEMPS

Le fonctionnement de la garantie dans le temps est précisé par la loi n° 2003-706 du 1^{er} août 2003.

La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

6. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous ne devez accepter aucune reconnaissance de responsabilité, ni aucune transaction sans notre accord. Toutefois, l'aveu d'un fait matériel ou l'exécution d'un simple devoir d'assistance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité.

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

- **directement sur notre site Internet :**
<https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>
- **ou par courrier à l'adresse suivante :**
MONDIAL ASSISTANCE
Service Gestion des Sinistres
DT 001
54 rue de Londres
75394 Paris cedex 08

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

En cas de procédure engagée contre vous, vous nous donnez tout pouvoir pour diriger le procès et exercer toute voie de recours devant les juridictions civiles ou pour nous associer à votre défense et exercer les voies de recours sur les intérêts civils devant les juridictions pénales.

Vous devez nous transmettre dès réception, toute convocation, assignation, acte extrajudiciaire et pièce de procédure qui vous serait adressé ou signifié.

En cas de retard dans la transmission de ces pièces, nous pouvons vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice subi par nous (article L 113-11 du Code des assurances).

Si vous manquez à vos obligations postérieurement au sinistre, nous indemnisons les tiers lésés ou leurs ayants droit, mais nous pouvons agir contre vous pour recouvrer les sommes versées.

7. LES DISPOSITIONS PRÉVUES EN CAS D'ATTRIBUTION D'UNE RENTE À UNE VICTIME PAR UNE DÉCISION JUDICIAIRE

Si une acquisition de titres est ordonnée pour sûreté du versement d'une rente, nous constituons cette garantie à hauteur du montant de notre prise en charge.

Si aucune garantie n'est ordonnée, la valeur de la rente en capital est calculée d'après les règles applicables pour le calcul de la réserve mathématique de cette rente. Si cette valeur est inférieure au montant de notre garantie, la rente est intégralement à notre charge. Si elle est supérieure, seule la partie de la rente correspondant, en capital, au montant de notre garantie est à notre charge.

INTERRUPTION DE SÉJOUR

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, le versement d'une indemnité, lorsque votre séjour est interrompu ou lorsque votre billet retour n'a pas été utilisé pour l'un des motifs suivants :

- votre rapatriement médical, organisé par nos soins ou par une autre société d'assistance,
- votre retour anticipé à la suite d'un événement couvert par l'article 1.5 de la garantie « Assistance au voyageur » et organisé par nos soins ou par une autre société d'assistance,
- votre hospitalisation sur place.

2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés et au nombre de personnes ayant effectivement libéré les lieux du séjour.

L'indemnité est remboursée dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises par personne assurée, sans toutefois dépasser le plafond par événement. L'indemnité est calculée à compter du lendemain du jour où survient l'événement (rapatriement médical, retour anticipé, hospitalisation sur place) qui y donne naissance.

Seront déduits de la base de calcul, les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, de transport aller et retour, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisme de voyage.

• Pour les séjours hôteliers

L'indemnité est calculée sur la base du prix par personne des prestations terrestres non utilisées du séjour assuré, dans la limite par personne et par événement des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, et déduction faite des remboursements ou compensations accordés par les prestataires de votre voyage.

Si le séjour a été interrompu par votre hospitalisation sur place, l'indemnité est calculée, à compter du jour suivant l'hospitalisation, sur la base des frais de séjour de vous-même et de la personne ayant bénéficié de la prestation frais d'hébergement de la garantie « Assistance au voyageur ». L'indemnité est calculée dans la limite par personne et par événement des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, et déduction faite des remboursements ou compensations accordées par les prestataires de votre voyage.

• Pour les locations

L'indemnité est calculée sur la base du prix de la location assurée, dans la limite par personne et par événement des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, étant entendu que la location doit être entièrement libérée.

Si le séjour a été interrompu par votre hospitalisation sur place, l'indemnité est calculée, à compter du jour suivant l'hospitalisation, sur la base des frais de location de vous-même et de la personne ayant bénéficié de la prestation frais d'hébergement de la garantie « Assistance au voyageur ». L'indemnité est calculée dans la limite par personne et par événement des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, étant entendu que la location doit être entièrement libérée.

• Pour les vols secs

L'indemnité est calculée sur la base du prix des billets non utilisés, dans la limite figurant au tableau des montants de garanties et des franchises. Lorsque votre billet d'avion initial est utilisé dans le cadre de votre rapatriement, nous vous indemnisons dans la limite prévue pour les vols secs.

L'indemnité versée pour les vols secs ne se cumule pas avec l'indemnité pour les séjours hôteliers et les locations.

3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- 3.1. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;
- 3.2. les catastrophes naturelles survenant à l'étranger ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel et celles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982.

4. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Dès lors que vous faites appel à notre assistance et que nous vous donnons l'accord pour bénéficier de votre garantie « Interruption de séjour », vous devez effectuer votre demande de remboursement des prestations non utilisées du fait de cette interruption :

par téléphone au 01 42 99 08 83
du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 17 h 30

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 votre demande et l'évaluation du montant de votre préjudice, notamment :

- bulletin d'inscription au voyage,
- factures de l'organisateur,
- et tout autre justificatif à notre demande.

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

1. LES TEXTES RÉGISSANT LE CONTRAT ET LA LOCALISATION DES SOUSCRIPTIONS

Le présent contrat est régi par le Code des assurances, les Conditions Générales, ainsi que les Conditions Particulières.

Les Conditions Générales sont établies en langue française.

S'agissant des transactions effectuées sur Internet, l'espace virtuel constitué par les pages web du site www.mondial-assistance.fr est réputé situé dans l'espace français et les souscriptions qui y sont effectuées sont donc localisées en France, sans préjudice de la protection qu'assure au consommateur la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.

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

Le contrat doit être souscrit :

- **pour les formules « Assurance » et « Multirisque »** : le jour même de la réservation ou au plus tard avant que la grille des frais d'annulation prévue par l'organisme ou l'intermédiaire habilité n'ait commencé, et dans tous les cas, au plus tard le jour du paiement du premier acompte du voyage ;
- **pour la formule « Assistance »** : avant le départ, à condition de ne pas avoir pris de moyen de transport pour se rendre sur le lieu de séjour.

Les garanties prennent effet :

- **pour la garantie « Annulation Classique »** : le lendemain à midi du paiement de la prime.
Elle cesse dès le début de votre séjour ;
- **pour la garantie « Assistance au voyageur »** : dès que vous avez quitté votre domicile (maximum 48 heures avant la date de départ indiquée aux Conditions Particulières) et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement de la prime.
Elle cesse dès que vous avez rejoint votre domicile et, au plus tard, 48 heures après la date de retour indiquée aux Conditions Particulières ;
- **pour toutes les autres garanties** : 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.

La garantie « **Annulation Classique** » ne se cumule pas avec les autres garanties.

3. 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).

4. LES ASSURANCES CUMULATIVES

Si vous êtes couvert pour les mêmes garanties auprès d'autres assureurs, vous devez nous en informer et nous communiquer leurs coordonnées ainsi que l'étendue de leurs garanties, conformément à l'article L 121-4 du Code des assurances.

Vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix.

Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.

5. 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 possédez 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.

6. LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION À LA SOUSCRIPTION

- Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du contrat dans les conditions prévues par l'article L 113-8 du Code des assurances.
- L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie est sanctionnée dans les conditions prévues par l'article L 113-9 du Code des assurances :
 - si elle constatée avant tout sinistre : l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime, soit de résilier le contrat sous dix jours par lettre recommandée, en remboursant la part de prime trop perçue.
 - si la constatation n'a lieu qu'après le sinistre : l'assureur peut réduire l'indemnité en proportion du montant de la prime payée par rapport au montant de la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

7. 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.

8. 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 à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Concernant la garantie « Responsabilité civile vie privée à l'étranger », le délai ne court qu'à compter du jour où un Tiers porte à la connaissance de l'assuré son intention d'obtenir l'indemnisation de la part de l'assuré, à la condition que son action ne soit pas prescrite, conformément à l'article 2226 du Code civil.

Conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, la prescription s'interrompt par :

- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité,
- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre,
- les causes ordinaires d'interruption de la prescription.

9. 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.

10. 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.

11. LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Lorsqu'un assuré est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, l'adresse à retenir pour adresser une réclamation est la suivante :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS
Service Traitement des Réclamations
TSA 20043
75379 Paris cedex 08

Un accusé de réception parviendra à l'assuré dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'assureur le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de l'assureur ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, l'assuré peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA)
BP 290
75425 Paris cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFSA ont mis en place un dispositif permettant aux assurés et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la **Charte de la Médiation** de la FFSA.

12. L'ADRESSE DE AGA INTERNATIONAL

AGA International fait éléction de domicile en son établissement secondaire :

Tour Gallieni II
36 avenue du Général de Gaulle
93175 Bagnole Cedex

Les contestations qui pourraient être élevées contre AGA 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.

13. 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.

14. L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'organisme chargé du contrôle de AGA International est l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 61 rue Taitbout, 75436 Paris cedex 09.

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
ANNULATION CLASSIQUE		
<ul style="list-style-type: none"> Suite à la survenance d'un événement prévu par le contrat 	Remboursement des frais d'annulation prévu aux Conditions Générales de vente, dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> 5 000 € par personne assurée, et 32 000 € par événement, quel que soit le nombre de personnes assurées. 	Par personne assurée : 30 €
DOMMAGES AUX BAGAGES		
<ul style="list-style-type: none"> Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels 	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> - 750 € par personne assurée et par sinistre Le montant maximum de la garantie « Dommages aux bagages », y compris le « Vol des objets de valeur » est de 750 € par personne assurée et par sinistre.	Par personne assurée et par sinistre : 30 €
<ul style="list-style-type: none"> Vol des objets de valeur 	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de 50% du montant de la garantie « Dommages aux bagages », par personne assurée et par sinistre.	
ASSISTANCE AU VOYAGEUR		
ASSISTANCE ACCIDENT, MALADIE		
<ul style="list-style-type: none"> Assistance Rapatriement : - organisation et prise en charge de votre retour ou de votre transport vers un établissement hospitalier - organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs 	Frais réels Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> Hospitalisation sur place : - prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet : <ul style="list-style-type: none"> · trajet aller/retour · frais d'hébergement sur place jusqu'à votre rapatriement 	Frais réels Dans la limite, par jour, de 50 € jusqu'au rapatriement de l'assuré avec un maximum de 7 jours	Néant
<ul style="list-style-type: none"> Frais de recherche et/ou de secours : - frais de recherche - frais de secours 	Dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - par personne assurée et par sinistre : 1 500 € - par événement : 7 500 € - par personne assurée et par sinistre : 1 500 € - par événement : 7 500 € 	Néant
<ul style="list-style-type: none"> Envoi de médicaments sur place 	Frais d'envoi	Néant
<ul style="list-style-type: none"> Assistance retour anticipé : - organisation et prise en charge des frais de transport 	Frais réels	Néant
ASSISTANCE JURIDIQUE		
<ul style="list-style-type: none"> Assistance juridique à l'étranger : - remboursement des honoraires d'avocat - avance sur cautionnement pénal 	Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance : <ul style="list-style-type: none"> - 3 000 € - 30 000 € 	Néant

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
ASSISTANCE AU VOYAGEUR (suite)		
ASSISTANCE DÉCÈS		
<ul style="list-style-type: none"> Assistance en cas de décès d'une personne assurée : <ul style="list-style-type: none"> - transport du corps - frais funéraires 	Frais réels Dans la limite par personne assurée de 2 300 €	Néant
FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION D'URGENCE À L'ÉTRANGER		
<ul style="list-style-type: none"> Frais médicaux et d'hospitalisation d'urgence à l'étranger : <ul style="list-style-type: none"> - remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires) - remboursement des frais dentaires d'urgence - avance des frais d'hospitalisation 	Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance : <ul style="list-style-type: none"> - 75 000 € - 300 € - 75 000 € 	Par sinistre : 30 € Néant

RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER		
<ul style="list-style-type: none"> Dommages corporels et immatériels consécutifs 	Dans la limite, par sinistre, de 4 500 000 €	Par sinistre : 75 €
<ul style="list-style-type: none"> Dommages matériels et immatériels consécutifs 	Dans la limite, par sinistre, de 45 000 €	
<ul style="list-style-type: none"> Tous dommages confondus : corporels, matériels et immatériels consécutifs 	Dans la limite, par événement, de 4 500 000 €	

INTERRUPTION DE SÉJOUR		
<ul style="list-style-type: none"> Lorsque votre séjour est interrompu pour l'un des motifs précisés aux Conditions Générales : <ul style="list-style-type: none"> - séjours hôteliers, locations Lorsque votre billet retour n'est pas utilisé pour l'un des motifs précisés aux Conditions Générales : <ul style="list-style-type: none"> - vols secs : billets non utilisés 	Versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés (transport non compris), dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - par personne assurée : 5 000 € - par événement : 32 000 € Remboursement du billet non utilisé, dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - 50% du prix du billet d'avion aller/retour 	Néant