

# Notice d'assurance

Contrat n° 302 991



**How can we help?\***

\* Besoin d'aide ?

## NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GÉNÉRALES AU CONTRAT N° 302991

Cher client,

Compte tenu du type de prestation(s) que vous achetez et des informations que vous nous avez communiquées, nous vous recommandons la souscription du présent contrat d'assurance. Ce contrat se compose des Conditions Générales présentées ci-après, complétées par le contrat de vente de la prestation assurée qui vous est remis lors de votre souscription.

Avant de souscrire ce contrat d'assurance, nous vous invitons à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions Générales. Elles vous précisent vos droits et obligations et ceux de l'Assureur et répondent aux questions éventuelles que vous vous posez.

### QUI EST L'ASSUREUR ?

**À partir du 01/03/2016**, AGA International devient AWP P&C :

Siège social : 7 rue Dora Maar, 93 400 Saint-Ouen

Capital social : 17.287.285 euros

519 490 080 RCS Bobigny

Entreprise privée régie par le Code des assurances

### A QUI S'ADRESSE CE CONTRAT ?

Ce contrat s'adresse à toute personne ayant réservé une Traversée Maritime commercialisée au guichet ou sur la plateforme téléphonique de CORSICA FERRIES ou sur le site [www.corsica-ferries.fr](http://www.corsica-ferries.fr) et qui en feront la demande au moment de la réservation pour les formules 1 et 2 et au plus tard à la clôture de l'embarquement pour la formule 3.

La Formule 4 s'adresse aux personnes ayant souscrit préalablement la Formule 3 et qui en feront la demande au plus tard sept (7) jours avant la clôture de l'embarquement. La Formule 4 est commercialisée par mail d'invitation envoyé par CORSICA FERRIES.

### QUELLE(S) SONT LES CONDITION(S) POUR BÉNÉFICIER DE CE CONTRAT ?

Vous devez avoir votre Domicile en Europe.

### QUELLE EST LA DATE D'EFFET ET LA DURÉE DE VOTRE CONTRAT ?

Le contrat est valable à compter de la date de souscription pour tout Voyage privé, d'une durée maximum de deux (2) mois consécutifs et vendu par l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité auprès duquel ce contrat est souscrit. Les garanties s'appliquent selon les conditions prévues aux « Dispositions Administratives ».

Quelles sont les garanties prévues au contrat ?

- Ce sont, parmi les garanties listées ci-après, celles correspondant à la formule souscrite et qui figurent dans vos Conditions Particulières pour lesquelles vous avez acquitté la prime correspondante. Le contrat comporte les formules avec les garanties suivantes :

	Formule 1 Annulation	Formule 2 Multirisque	Formule 3 Assistance	Formule 4 Multirisque Intégrale
Annulation ou Modification	■	■		
Annulation ou Modification Intégrale				■
Dommages aux bagages		■	■	■
Assistance au voyageur		■	■	■
Assistance au voyageur Intégrale				■
Assistance au véhicule		■	■	■
Retour tranquille				■
Bateau manqué				■
Conciergerie				■
SOS objets oubliés				■

- Pour connaître les montants et plafonds de prise en charge ainsi que les franchises relatives à chacune des garanties, nous vous invitons à vous référer au Tableau des garanties. Ce tableau est complété par la liste des exclusions générales ainsi que les exclusions spécifiques à chacune des garanties.

## POINTS D'ATTENTION

- Vous pouvez ou non disposer d'un droit de renonciation suite à la souscription de ce contrat d'assurance. Les conditions et modalités d'exercice de cette faculté sont détaillées dans les « Dispositions Administratives » des Conditions Générales à l'article 3 « Faculté de renonciation ».
- Afin d'éviter la multi-assurance, conformément à l'article L112-10 du Code des assurances :

**Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :**

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

**Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.**

**Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat à l'article 3 « Faculté de renonciation ».**

- La qualité de service et la satisfaction de nos clients sont au centre de nos préoccupations. Si toutefois nos services ne vous avaient pas donné entière satisfaction, vous pouvez nous contacter selon les termes prévus dans les « Dispositions Administratives » des Conditions Générales à l'article 12 « Modalités d'examen des réclamations ».

### Besoin urgent d'assistance médicale

- ▶ **Contactez-nous (24/24)  
Au 00 33 (0)1 42 99 02 02**
- ▶ **Veillez nous indiquer :**  
Votre N° de contrat  
Qui a besoin d'aide ?  
Où ? Pourquoi ?  
Qui s'occupe du malade ?  
Où, quand et comment peut-on le joindre?

### Demande d'indemnisation

- ▶ Pour enregistrer immédiatement votre demande d'indemnisation, connectez-vous sur :  
**<https://indemnisation.mondial-assistance.fr>**
- ▶ Si vous ne disposez pas d'un accès Internet, contactez-nous (fuseau horaire France métropolitaine):  
au 00 33 (0)1 42 99 03 95  
de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi

Le contrat est établi en langue française et soumis à la loi française. Les garanties du contrat, **à l'exception des garanties d'assistance**, sont régies par le Code des assurances.

## TABLE DES MATIERES

DÉFINITIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES .....	6
TERRITORIALITÉ DU CONTRAT .....	8
TABLEAU DES GARANTIES .....	8
EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES .....	15
GARANTIES DU CONTRAT .....	16
ANNULATION OU MODIFICATION - FORMULE 1 ET 2 .....	16
DOMMAGES AUX BAGAGES - FORMULE 2 ET 3 .....	20
ASSISTANCE AU VOYAGEUR - FORMULE 2 ET 3 .....	25
ASSISTANCE AU VÉHICULE - FORMULE 2 ET 3 .....	32
GARANTIES DE LA FORMULE 4 : MULTIRISQUE INTÉGRALE .....	35
ANNULATION OU MODIFICATION INTÉGRALE - FORMULE 4 .....	35
ASSISTANCE AU VOYAGEUR INTÉGRALE - FORMULE 4 .....	40
RETOUR TRANQUILLE - FORMULE 4 .....	44
BATEAU MANQUÉ - FORMULE 4 .....	45
CONCIERGERIE - FORMULE 4 .....	48
SOS OBJET OUBLIÉ - FORMULE 4 .....	49
DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES .....	51

## DÉFINITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Les termes commençant par une majuscule dans le présent contrat sont définis soit dans le présent chapitre, soit au début de chaque garantie.

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

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

**AGRESSION** : toute atteinte corporelle ou menace d'atteinte corporelle, provenant de l'action d'un Tiers.

**ANIMAUX DE COMPAGNIE** : Sont considérés comme animaux de compagnie uniquement les chats et chiens dont l'Assuré à la Garde, à l'exclusion de tout autre animal. Pour être couvert par les garanties, l'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. **Sont exclus les chiens de 1ère et de 2nde catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).**

**ASSURÉ(S)** : la/les personne(s) inscrite(s) sur le contrat de vente de la prestation assurée à condition que son/leur Domicile soit situé en Europe.

**ASSUREUR** : AGA INTERNATIONAL (**À partir du 01/03/2016**, AGA International devient AWP P&C), ci-après dénommée par son nom commercial Mondial Assistance, c'est-à-dire l'Assureur auprès duquel ce contrat d'assurance a été souscrit.

**CATASTROPHE NATURELLE** : événement d'origine naturelle provoqué par l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les autorités du pays de survenance.

**CONCUBINS NOTOIRES** : couple de personnes ni mariées, ni pacées mais pouvant prouver à l'appui d'un justificatif de domicile commun (certificat de concubinage ou, à défaut, taxe d'habitation, facture d'électricité, gaz, eau, assurance, quittance de loyer,...) qu'elles vivent sous le même toit depuis le jour de la souscription du présent contrat et au moment de l'Événement garanti.

**DÉPART** : jour et heure prévus du début du Voyage et ou des prestations réservées et assurées.

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

**DOMICILE** : lieu de résidence habituelle situé en Europe qui détermine l'exercice des droits civiques de l'Assuré.

**EFFRACTION** : forcement, dégradation ou destruction d'un dispositif antivol.

**ÉTRANGER** : tout pays à l'exception du pays où l'Assuré est domicilié ainsi qu'à l'exclusion des Pays non couverts.

**EUROPE** : territoires des états membres de l'Union Européenne, situés en Europe géographique, ainsi que les territoires et pays suivants : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Liechtenstein, Principautés de Monaco et d'Andorre, Saint-Martin, Suisse, Vatican.

**Les Açores, Canaries et Madère ne font pas partie de cette définition.**

**ÉVÉNEMENT ALÉATOIRE** : toute circonstance imprévisible, extérieure à l'Assuré et indépendante de sa volonté.

**ÉVÉNEMENT GARANTI** : tout événement ouvrant droit à garantie et prévu à chaque garantie souscrite au présent contrat.

**FRAIS DE SERVICE** : frais exigés lors de la réservation d'un voyage et facturés par l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité.

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

**FRANCE MÉTROPOLITAINE** : territoire européen de la France (y compris les îles situées dans l'océan Atlantique, la Manche et la mer Méditerranée), à l'exclusion de tout département, région, collectivité, territoire et pays d'Outre-Mer.

**FRANCHISE** : part du préjudice laissée à la charge de l'Assuré dans le règlement du sinistre. Les montants de Franchise se rapportant à chaque garantie sont précisés au Tableau des garanties.

**GARDE DE L'ANIMAL DE COMPAGNIE** : détention des pouvoirs d'usage, de contrôle et de direction sur l'Animal de compagnie.

**GUERRE CIVILE** : lutte armée, au sein d'un même État, opposant entre eux différents groupes identifiables par leur appartenance ethnique, religieuse, communautaire ou idéologique, ou opposant au moins l'un de ces groupes aux forces armées régulières de cet État.

**GUERRE ÉTRANGÈRE** : engagement armé, déclaré ou non, d'un État vis-à-vis d'un ou plusieurs autres États ou d'une force armée irrégulière et extérieure, motivé notamment par un différend géographique, politique, économique, racial, religieux ou écologique.

**LIMITE PAR ÉVÉNEMENT GARANTI** : montant maximum garanti pour un événement ouvrant droit à garantie, quel que soit le nombre d'Assurés au présent contrat.

**LITIGE** : situation conflictuelle opposant l'Assuré à un Tiers conduisant à faire valoir un droit, à résister à une prétention ou à se défendre devant toute juridiction.

**MALADIE** : toute altération de l'état de santé d'une personne constatée par un Médecin.

**MALADIE DE L'ANIMAL DE COMPAGNIE** : Altération subite de l'état de santé, médicalement constatée de l'Animal de compagnie.

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

**ORGANISME OU INTERMEDIAIRE HABILITÉ** : professionnel du voyage, professionnel du transport ou distributeur de la prestation assurée.

**PAYS NON COUVERTS** : Corée du Nord. La liste, mise à jour, de l'ensemble des Pays non couverts est disponible sur le site de Mondial Assistance à l'adresse suivante : [www.mondial-assistance.fr/content/159/fr/pays-exclus](http://www.mondial-assistance.fr/content/159/fr/pays-exclus).

**PERIODE D'ASSURANCE** : période de validité du présent contrat.

**PRESCRIPTION** : période au-delà de laquelle aucune réclamation ou action n'est plus recevable.

**SEUIL D'INTERVENTION** : durée, montant ou pourcentage minimal qui déclenche la prise en charge de l'Assureur ou la mise en œuvre de sa garantie.

**SOUSCRIPTEUR** : le signataire du contrat de vente de la prestation assurée qui s'engage, de ce fait, à régler la prime d'assurance correspondante.

**SUBROGATION** : action par laquelle l'Assureur se substitue dans les droits et actions de l'Assuré contre l'éventuel responsable de ses dommages afin d'obtenir le remboursement des sommes que l'Assureur a réglées à l'Assuré à la suite d'un Événement garanti.

**TIERS** : toute personne physique ou morale, autre que l'Assuré lui-même.

**VOL CARACTÉRISÉ** : vol commis avec Effraction ou Agression, matérialisé par un dépôt de plainte circonstancié.

**VOYAGE** : transport et/ou séjour prévu(s) pendant la période de validité du présent contrat.

## TERRITORIALITÉ DU CONTRAT

Les garanties « Annulation ou Modification » et « Annulation ou Modification intégrale » s'appliquent pour tout Voyage en Europe, à l'**exclusion des Pays non couverts**.

Les garanties « Dommages aux Bagages », « Assistance au voyageur », « Assistance au voyageur Intégrale », « Bateau manqué » et « SOS objets oubliés » s'appliquent dans le ou les pays visité(s) pendant le Voyage organisé par l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité et mentionnés au contrat de vente de la prestation assurée, à l'**exclusion des Pays non couverts**.

La garantie « Assistance au véhicule » s'applique dans les pays de la carte verte, à l'**exclusion des Pays non couverts**.

Les garanties « Retour tranquille » et « Conciergerie », s'appliquent pour tout Voyage en France métropolitaine.

## TABLEAU DES GARANTIES

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>ANNULATION OU MODIFICATION - FORMULE 1 ET 2</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Suite à la survenance d'un Événement garanti</b> (sauf ceux stipulés ci-dessous)</li></ul>	Remboursement des frais d'annulation selon le barème ci-dessous : <ul style="list-style-type: none"><li>• de l'inscription à 31 jours du départ : 10% du prix du voyage,</li><li>• de 30 à 2 jours du départ : 20% du prix du voyage,</li><li>• moins de 2 jours du départ : 50% du prix du voyage,</li><li>• moins de 1 heure avant le départ ou après l'enregistrement : 100% du prix du voyage.</li></ul> et dans les limites suivantes :	Néant
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Suite à la suppression ou la modification de la date des congés par l'employeur</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• en cas d'Annulation :<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>6 500 €</b> par personne assurée, et</li><li>• <b>32 000 €</b> par Événement garanti pour l'ensemble des personnes assurées au titre du présent contrat, dans la limite du montant total des frais d'annulation</li></ul></li><li>ou</li><li>• <b>6 500 €</b> par dossier (traversée maritime)</li></ul> en cas de Modification : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>300 €</b> par personne assurée ou par dossier (traversée maritime)</li></ul>	<b>20 %</b> du montant des frais d'annulation garanti.

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
---------------------	----------------------------------	-------------------------------------

#### ANNULATION OU MODIFICATION INTÉGRALE - FORMULE 4

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Suite à la survenance d'un Événement garanti</b> (sauf ceux stipulés ci-dessous)</li> </ul>	Remboursement des frais d'annulation selon le barème ci-dessous : <ul style="list-style-type: none"> <li>• de l'inscription à 31 jours du départ : 10% du prix du voyage et des prestations réservées,</li> <li>• de 30 à 2 jours du départ : 20% du prix du voyage et des prestations réservées,</li> <li>• moins de 2 jours du départ : 50% du prix du voyage et des prestations réservées,</li> <li>• moins de 1 heure avant le départ ou après l'enregistrement : 100% du prix du voyage et des prestations réservées.</li> </ul>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Suite à la suppression ou la modification de la date des congés par l'employeur</b></li> </ul>	et dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• en cas d'Annulation :</li> <li>• <b>6 500 €</b> par personne assurée, et</li> <li>• <b>32 000 €</b> par Événement garanti pour l'ensemble des personnes assurées au titre du présent contrat, dans la limite du montant total des frais d'annulation</li> </ul> ou <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>6 500 €</b> par dossier (location d'hébergement ou traversée maritime)</li> </ul> en cas de Modification : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>300 €</b> par personne assurée ou par dossier (location d'hébergement ou traversée maritime)</li> </ul>	20 % du montant des frais d'annulation garanti.

#### DOMMAGES AUX BAGAGES (\*) - FORMULE 2 ET 3

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dommages aux Biens garantis pendant leur acheminement et pendant le Séjour</b></li> </ul>	Indemnisation dans les limites de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>500 €</b> par personne assurée et par Période d'assurance et</li> <li>• <b>5 000 €</b> par Événement garanti pour l'ensemble des personnes assurées</li> </ul>	Franchise par personne assurée et par Période d'assurance : <b>30 €</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vol des Objets de valeur</b></li> </ul>	Indemnisation dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>50 %</b> du montant de la garantie « Dommages aux bagages », par personne assurée et par Période d'assurance</li> </ul>	

(\*) Le montant maximum de la garantie « Dommages aux bagages » y compris le « Vol des Objets de valeur », est de 500 € par personne assurée et par Période d'assurance et sans excéder 5 000 € par Événement garanti pour l'ensemble des personnes assurées au titre du présent contrat.

PRESTATIONS OU REMBOURSEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIE	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
--	---------------------------------	-------------------------------------

#### ASSISTANCE AU VOYAGEUR - FORMULE 2 ET 3

##### ASSISTANCE PENDANT LE VOYAGE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance Rapatriement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organisation et prise en charge du retour de l'Assuré à son Domicile ou de son transport vers un établissement hospitalier</li> <li>- organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré</li> </ul> </li> </ul>	Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance des enfants mineurs non émancipés de l'Assuré ou de ses enfants majeurs handicapés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organisation et prise en charge du retour au Domicile des enfants mineurs non émancipés ou majeurs handicapés de l'Assuré lorsque ce dernier est rapatrié</li> </ul> </li> </ul>	Frais réels	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Visite d'un proche en cas d'hospitalisation de l'Assuré à l'Étranger</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>prise en charge des frais permettant à un membre de la famille de se rendre au chevet de l'Assuré :</li> <li>- trajet aller/retour</li> </ul> </li> </ul>	Frais réels	Franchise par Période d'assurance : <b>30 €</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais d'hospitalisation d'urgence à l'Étranger (*)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'Assuré est affilié à un régime social de base :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• règlement direct sous réserve du remboursement par l'Assuré des sommes perçues des organismes sociaux</li> </ul> </li> <li>- l'Assuré n'est pas affilié à un régime social de base :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• avance</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> (*) Non cumul des montants maximum prévus pour la garantie « Frais d'hospitalisation d'urgence à l'Étranger » et la garantie « Frais médicaux d'urgence, réglés à l'Étranger par l'Assuré (y compris Frais de soins dentaires urgents) ».	Dans les limites suivantes, par personne assurée et par Période d'assurance : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 000 €</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais médicaux d'urgence, réglés à l'Étranger par l'Assuré (*)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- remboursement des Frais médicaux d'urgence restant à la charge de l'Assuré (hors Frais de soins dentaires urgents)</li> </ul> </li> </ul> (*) Non cumul des montants maximum prévus pour la garantie « Frais médicaux d'urgence, réglés à l'Étranger par l'Assuré (y compris Frais de soins dentaires urgents) » et la garantie « Frais d'hospitalisation d'urgence à l'Étranger ».	Dans les limites suivantes, par personne assurée et par Période d'assurance : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 000 €</b></li> </ul>	Franchise par Période d'assurance : <b>30 €</b>

PRESTATIONS OU REMBOURSEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIE	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais de secours</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans la limite par personne assurée et par Période d'assurance : <b>800 €</b></li> </ul>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance en cas de décès de l'Assuré</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- transport du corps</li> <li>- Frais funéraires</li> <li>- frais supplémentaires de transport des membres de la famille assurés ou d'un accompagnant assuré</li> </ul> </li> </ul>	Frais réels Dans la limite, par personne assurée de <b>1 600 €</b> Frais réels	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mise à disposition d'un chauffeur pour le retour du véhicule de l'Assuré</b></li> </ul>	Salaire et frais de voyage du chauffeur avec un maximum de <b>3 jours</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance juridique à l'Étranger</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- remboursement des honoraires d'avocat</li> <li>- avance sur cautionnement pénal</li> </ul> </li> </ul>	Dans les limites suivantes, par personne assurée et par Période d'assurance : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1 600 €</b></li> <li>• <b>8 000 €</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance pour le retour anticipé</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organisation et prise en charge des frais de transport</li> </ul> </li> </ul>	Frais réels	

#### ASSISTANCE APRÈS LE VOYAGE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Domicile inhabitable</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en charge d'un séjour à l'hôtel</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans la limite, par personne assurée et par nuit, de <b>50 €</b> pendant <b>2 nuits maximum</b></li> </ul>	Néant
--	---	-------

#### ASSISTANCE AU VOYAGEUR INTÉGRALE - FORMULE 4

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance aux Animaux de compagnie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- garde des Animaux de compagnie en cas d'hospitalisation de l'Assuré</li> <li>- garde des Animaux de compagnie en cas de décès de l'Assuré</li> <li>- hospitalisation de l'Animal de compagnie</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de garde, nourriture comprise et/ou transport dans la limite de <b>300 €</b></li> <li>• billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou billet d'avion classe touriste ou billet de bateau économique</li> <li>• billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou billet d'avion classe touriste ou billet de bateau économique</li> </ul>	Néant
---	--	-------

PRESTATIONS OU REMBOURSEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIE	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance complémentaire aux personnes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- garde malade</li> <li>- livraison de médicaments</li> <li>- livraison de repas et des courses ménagères</li> <li>- aide-ménagère</li> <li>- garde d'enfants au Domicile de l'Assuré</li> <li>ou               <ul style="list-style-type: none"> <li>• mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion ou de bateau pour un proche de l'Assuré</li> </ul> </li> <li>ou               <ul style="list-style-type: none"> <li>• mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion ou de bateau pour vos enfants</li> </ul> </li> <li>- soutien pédagogique</li> <li>- garde des animaux domestiques : garde par un professionnel (frais de nourriture inclus)</li> </ul> </li> </ul>	Dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>20 heures maximum</b></li> <li>• <b>1 livraison par Période d'assurance</b></li> <li>• <b>1 livraison par semaine pendant 2 semaines maximum</b></li> <li>• <b>20 heures maximum</b> réparties sur 4 semaines</li> <li>• <b>20 heures maximum</b></li> <li>• billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou billet d'avion classe touriste ou billet de bateau économique</li> <li>• billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou billet d'avion classe touriste ou billet de bateau économique</li> <li>• <b>15 heures par semaine</b> tout cours confondu <b>dans la limite d'un mois maximum</b></li> <li>• <b>10 jours maximum</b> dans la limite de <b>230 €</b>, quel que soit le nombre d'animaux</li> </ul>	Néant

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
---------------------	----------------------------------	-------------------------------------

#### ASSISTANCE AUX VÉHICULE - FORMULE 2 ET 3

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance des voitures de tourisme et des deux roues</b></li> <li>• <b>Le véhicule de l'Assuré est volé</b></li> <li>• <b>Assistance des caravanes</b></li> <li>• <b>La caravane de l'Assuré volée est retrouvée après son retour</b></li> </ul>	Les montants et limites de garantie sont indiqués dans le corps de la garantie.	Néant
---	---	-------

#### RETOUR TRANQUILLE - FORMULE 4

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mise en relation avec des prestataires de service pour faciliter le retour au domicile</b></li> </ul>	Le coût des prestations reste à la charge de l'Assuré	Néant
---	---	-------

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>BATEAU MANQUÉ - FORMULE 4</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Suite à la survenance d'un Événement garanti</b></li> </ul>	Remboursement du nouveau titre de transport pour un départ dans les 24 heures suivant l'heure initialement prévue, dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les transports vendus seuls : <b>50%</b> du prix du transport aller/retour assuré, dans la limite de <b>2 000 €</b> par personne assurée et <b>10 000 €</b> par Événement garanti pour l'ensemble des personnes assurées au titre du présent contrat</li> </ul> Prise en charge des frais de bouche et d'une (1) nuit d'hôtel pour trois (3) heures d'attente minimum et dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en charge des frais de bouche dans la limite de <b>30 €</b> par personne assurée et <b>150 €</b> par Événement</li> <li>• Prise en charge d'une nuit d'hôtel dans la limite de <b>80 €</b> par personne assurée et <b>400 €</b> par événement</li> </ul>	Néant

GARANTIES	DETAILS	MONTANT
-----------	---------	---------

<b>CONCIERGERIE - FORMULE 4</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Organiser les voyages</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherche de tout moyen de transport : avion, train, bateau, véhicule de location...</li> <li>• Recherche d'hôtels, appartements, de séjours...</li> <li>• Recherche de prestataires pour l'organisation de voyages sur mesure</li> </ul>	Frais à la charge de l'Assuré
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Trouver un restaurant</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseils dans le choix d'un restaurant</li> <li>• Réservation de table</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Organiser les sorties</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information et recherche de places de Spectacles (opéra, théâtre, concerts), de Sports, de Musées et expositions</li> <li>• Organisation de séjours VIP sur les événements sportifs et culturels</li> <li>• Informations sur les boîtes de nuit et clubs, réservations</li> </ul>	

GARANTIES	DETAILS	MONTANT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Autres services</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherche de taxis</li> <li>• Interprétariat de dépannage par téléphone</li> <li>• Organisation de soirée</li> <li>• Recherche d'artisans : serruriers, plombiers, électriciens ...</li> <li>• Livraison de fleurs</li> <li>• Recherche de cadeaux et d'objets rares</li> <li>• Transmission d'informations, communication de résultats sportifs</li> <li>• Recherche de véhicules de prestige ou avec chauffeur</li> </ul>	Frais à la charge de l'Assuré
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Répondre aux demandes de renseignements</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner des renseignements touristiques : lieux à visiter, activités possibles ...</li> <li>• Procurer des conseils, des adresses et des numéros de téléphone utiles en cas d'incident lors d'un voyage</li> <li>• Donner des renseignements divers : renseignements téléphoniques, adresses, guidage, recherches simples sur internet.</li> </ul>	

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
---------------------	----------------------------------	-------------------------------------

<b>SOS OBJET OUBLIÉ - FORMULE 4</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance « SOS objet oublié » :</b> Envoi d'un objet oublié à l'Assuré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remboursement des frais d'envoi dans la limite de <b>50 €</b> et d'un seul objet oublié par Assuré</li> </ul>	Néant

## EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions particulières figurant au niveau de chaque garantie, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, ne sont pas assurées les conséquences des circonstances et événements suivants :

1. les dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par l'Assuré ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré (article L113-1 alinéa 2 Code des assurances), sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
  2. les condamnations pénales dont l'Assuré ferait l'objet ;
  3. le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré ;
  4. les dommages consécutifs à :
    - la consommation d'alcool par l'Assuré et/ou,
    - l'absorption par l'Assuré de médicaments, drogues ou substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;
  5. sauf dispositions contraires figurant dans les garanties, les dommages résultant de la Guerre, Civile ou Étrangère, des actes de terrorisme, des émeutes, mouvements populaires, coups d'état, prises d'otage, ou de la grève ;
  6. l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport et le traitement des déchets radioactifs, l'utilisation d'une source ou d'un corps radioactif, l'exposition à des radiations ionisantes, la contamination de l'environnement par des agents radioactifs, l'accident ou dysfonctionnement survenu sur un site opérant des transformations du noyau de l'atome ;
  7. les événements dont la responsabilité pourrait incombent soit à l'organisateur du Voyage en application du titre Ier de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, soit au transporteur, hormis dispositions contraires figurant dans les garanties ;
  8. le non-respect par l'Assuré des règles de sécurité imposés par le transporteur ou de tout règlement édicté par les autorités locales ;
  9. le non-respect par l'Assuré des interdictions décidées par les autorités locales ;
  10. la restriction à la libre circulation des personnes et des biens, la fermeture d'aéroport, la fermeture des frontières.
- En outre, sont également exclus :
11. les dommages survenus antérieurement à la souscription du présent contrat ;
  12. les conséquences :
    - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
    - de l'exposition à des agents biologiques infectants, chimiques type gaz de combat, incapacitants, radioactifs, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales,
- de la pollution naturelle et/ou humaine.

## GARANTIES DU CONTRAT

### ANNULATION OU MODIFICATION - FORMULE 1 ET 2

#### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

**ANNULATION** : désistement de l'Assuré, ferme et définitif, de la Traversée Maritime et formulé auprès de l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité.

**CONTRÔLE DE L'ÉVOLUTION** : nouvelle consultation médicale et/ou réalisation d'examens médicaux complémentaires.

**MODIFICATION** : report par l'Assuré de la Traversée Maritime, sous réserve que ce report s'effectue avant son Départ et concerne au moins la date du Voyage aller.

Les définitions des termes communs à toutes les garanties figurent au chapitre « Définitions Communes à toutes les garanties », au début du présent contrat.

#### 1. OBJET DE LA GARANTIE

Lorsque l'Assuré annule ou modifie sa réservation, l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité de son Voyage peut maintenir à sa charge tout ou partie du prix des prestations, appelés « frais d'annulation ou de modification » ; ces frais sont d'autant plus élevés que la date de Départ est proche. Ils sont calculés selon le barème figurant au Tableau des garanties.

L'Assureur rembourse à l'Assuré le montant des frais d'annulation ou de modification facturés, sous déduction de la Franchise dont le montant figure au Tableau des garanties.



#### IMPORTANT

En matière de location d'hébergement, la garantie est accordée sous réserve que la location ne soit pas mise à disposition de l'un des Assurés du présent contrat aux dates prévues. 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 sur le contrat de vente du Voyage comme marquant le début des prestations.

#### 2. ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN CAS D'ANNULATION OU MODIFICATION

L'Annulation ou la Modification doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des événements garantis suivants empêchant formellement le Départ de l'Assuré :

##### ► Évènements médicaux :

- 2.1. Une Maladie, y compris liée à l'état de grossesse, un Accident corporel, ainsi que les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une Maladie ou d'un Accident corporel qui a été constaté avant la réservation du Voyage, impliquant obligatoirement :
  - soit, une hospitalisation depuis le jour de l'Annulation/Modification jusqu'au jour du Départ initialement prévu,
  - soit,
    - la cessation de toute activité professionnelle, ou le maintien à domicile si la personne ne travaille pas, depuis le jour de l'Annulation/Modification jusqu'au jour du Départ initialement prévu,

et

  - une consultation médicale, ainsi que l'observation d'un traitement médicamenteux dès le jour de l'Annulation/Modification, ou la réalisation d'examens médicaux prescrits par un Médecin, avec dans tous les cas, la prise en charge de tous ces actes par l'un des organismes d'assurance maladie auxquels l'Assuré est affilié,



survenant à :

- l'Assuré, son conjoint, Concubin notoire, ou partenaire de P.A.C.S., ses ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de son conjoint, Concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S.,
- ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous sa tutelle.

► **Événements familiaux :**

**2.2. La convocation de l'Assuré pour une adoption d'enfant** pendant la durée de son Voyage, à condition qu'il n'ait pas eu connaissance de la convocation au moment de la réservation.

**2.3. Le décès de :**

- l'Assuré, son conjoint ou Concubin notoire, ou partenaire de P.A.C.S., ses ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de son conjoint, Concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S.,
- ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous sa tutelle,

**et à condition que le domicile du défunt ne soit pas le lieu de destination du Voyage.**

► **Événements professionnels ou dans le cadre des études :**

**2.4. La convocation de l'Assuré à un examen de rattrapage dans le cadre de ses études**, à une date se situant pendant la durée du Voyage et à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la réservation.

La garantie s'applique également lorsque l'Assuré redouble son année scolaire, à condition que le redoublement n'ait pas été connu au moment de la réservation du Voyage et que la nouvelle année scolaire débute pendant les dates du Voyage.

**2.5. Le licenciement économique de l'Assuré ou celui de son conjoint, Concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S.**, à condition que la convocation à l'entretien individuel préalable en rapport n'ait pas été reçue avant le jour de la réservation du Voyage.

**2.6. L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates du Voyage, alors que l'Assuré était inscrit en tant que demandeur d'emploi.

La garantie s'applique également lorsque l'Assuré occupe déjà un emploi sous contrat à durée déterminée au moment de la réservation du Voyage,

**et à condition que ce contrat soit :**

- requalifié en contrat à durée indéterminée ou
- renouvelé au lendemain de la date de fin de contrat pour une période minimum de trois (3) mois consécutifs.

**2.7. La suppression ou la modification, par l'employeur de l'Assuré de la date des congés payés qu'il lui avait accordée préalablement à l'inscription au Voyage. La garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou supprimer leurs congés n'est pas nécessaire (ex : les cadres dirigeants, responsables et représentants légaux d'entreprise).**

**L'indemnité est réglée déduction faite de la Franchise spécifique figurant au Tableau des garanties.**

**Cette Franchise s'applique également aux personnes inscrites au Voyage en même temps que l'Assuré qui a annulé ou modifié le Voyage.**

**La garantie ne s'applique pas quand le Souscripteur du présent contrat est l'entreprise qui modifie les congés.**

**2.8. La mutation professionnelle de l'Assuré**, non disciplinaire, imposée par son employeur, l'obligeant à déménager dans les huit (8) jours avant le début de son Voyage ou pendant la durée de celui-ci et à condition que la mutation n'ait pas été connue au moment de la réservation du Voyage.

► **Événements matériels :**

**2.9. Des Dommages matériels graves consécutifs à :**

- un cambriolage avec Effraction,
- un incendie,
- un dégât des eaux,
- un événement climatique, météorologique, ou naturel, à l'exclusion des Catastrophes naturelles,

affectant directement les biens immobiliers suivants :

- la résidence principale ou secondaire de l'Assuré,
- son exploitation agricole,
- ses locaux professionnels si l'Assuré est artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou s'il exerce une profession libérale

**et nécessitant sa présence sur place à une date se situant pendant la période de son Voyage pour effectuer les démarches administratives liées au dommage ou la remise en état du bien immobilier endommagé.**

**2.10. Des dommages graves au véhicule de l'Assuré nécessitant l'intervention d'un professionnel et survenant dans les quarante-huit (48) heures précédant son Départ**, dans la mesure où le véhicule ne peut plus être utilisé pour se rendre sur le lieu de destination.

► **Autres événements :**

**2.11. La convocation de l'Assuré pour une greffe d'organe pendant la durée du Voyage.**

**2.12. La convocation de l'Assuré à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal, en tant que témoin ou juré d'assises.**

**2.13. L'Annulation ou la Modification des accompagnants assurés restant seuls ou à deux à voyager du fait de l'Annulation/Modification garantie de l'un des Assurés**, à la condition que tous soient assurés au titre du présent contrat et figurent sur le même contrat de vente du Voyage.

**Cependant, toutes les personnes assurées faisant partie du même foyer fiscal ou pouvant justifier entre elles d'un lien de parenté en ligne directe, sont couvertes au titre de la garantie « Annulation ou Modification ».**

### **3. MONTANT DE LA GARANTIE**

L'Assureur rembourse, dans la limite des montants indiqués au Tableau des garanties, le montant des frais d'Annulation ou de Modification facturés par l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité de son Voyage.

Les frais d'Annulation ou de Modification facturés sont remboursés dans les limites fixées au Tableau des garanties, sans toutefois dépasser la limite par personne assurée (ou par dossier pour les locations d'hébergement ou les traversées maritimes) et la Limite par Événement garanti.

**L'indemnisation de l'Assureur est limitée au montant des frais qui auraient été facturés à l'Assuré s'il avait informé l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité, le jour de la survenance de l'Événement garanti.**

**L'indemnisation de l'Assureur ne peut en aucun cas dépasser le prix du Voyage assuré, déclaré lors de la souscription du présent contrat.**

**Les frais de pourboire, de dossier, de visa et les autres frais**, à l'exception des Frais de service, **ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.**

Les Frais de service sont remboursables en totalité, dans la mesure où ils font partie du montant assuré, déclaré lors de la souscription du présent contrat.

**En cas de Modification en raison de la survenance de l'un des Événements garantis, l'Assureur rembourse à l'Assuré ses frais de Modification dans la limite fixée au Tableau des garanties. Si l'Assuré modifie puis annule le Voyage, ses frais d'annulation seront pris en charge déduction faite des frais de modification déjà remboursés par l'Assureur.**

Lorsque l'Assuré annule ou modifie ses dates de Voyage suite à un Événement garanti, l'Assureur prend en charge le supplément single de l'accompagnant restant seul à voyager et assuré par le même contrat, dans la limite des frais d'annulation qui lui auraient été facturés s'il avait lui-même annulé.

Une Franchise par personne assurée (ou par dossier pour les traversées maritimes), dont le montant figure dans le Tableau des garanties, est déduite de l'indemnité qui est due.

### **4. EXCLUSIONS DE GARANTIE**

**Outre les « Exclusions Communes à toutes les garanties » figurant au début du présent contrat, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :**

- 4.1. les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une Maladie ou d'un Accident corporel qui ont été constatées avant la réservation du Voyage ;**
- 4.2. les Maladies ou Accidents corporels 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 la réservation du Voyage et la date de souscription du présent contrat ;**
- 4.3. les Maladies ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation du Voyage ;**
- 4.4. les Accidents corporels survenus ou ayant donné lieu à un acte chirurgical, une rééducation, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation du Voyage ;**
- 4.5. l'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro ;**
- 4.6. les contre-indications médicales au Voyage non consécutives à une Maladie, y compris liée à l'état de grossesse, ou à un Accident corporel, selon les conditions prévues par l'article 2.1 de la présente garantie ;**

4.7. les Catastrophes naturelles ;

4.8. tout Événement garanti survenu entre la date de réservation du Voyage et la date de souscription du présent contrat.

## 5. CE QUE L'ASSURÉ DOIT FAIRE EN CAS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION

L'Assuré doit avertir l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité du Voyage de son Annulation ou de sa Modification dès la survenance d'un Événement garanti empêchant le Départ prévu.

L'Assuré doit ensuite déclarer le sinistre à l'Assureur **dans les cinq (5) jours ouvrés** à compter du jour où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :



Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé de déclarer le sinistre depuis le site internet suivant : <https://indemnisations.mondial-assistance.fr>

Un code d'accès confidentiel permet de suivre l'évolution du dossier 24/24.

L'Assuré, peut également contacter l'Assureur par mail à l'adresse suivante :

- [reglement.assurance@mondial-assistance.fr](mailto:reglement.assurance@mondial-assistance.fr)

ou par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 (Fuseau horaire France métropolitaine) :

- Depuis la France (if the Insured's current location is in France)

- n° 01 42 99 03 95 pour les francophones

- n° 01 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

- Hors de France (if the Insured's current location is not in France)

- n° 00 33 1 42 99 03 95 pour les francophones

- n° 00 33 1 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

Passé ce délai, si l'Assureur subit un préjudice du fait cette déclaration tardive, l'Assuré perd tout droit à indemnité.

## 6. JUSTIFICATIFS À FOURNIR



### IMPORTANT

Il appartient à l'Assuré de prouver que toutes les conditions requises pour la mise en œuvre de la présente garantie « Annulation ou Modification » sont réunies à l'appui des pièces justificatives visées ci-dessous.

Ces documents et toutes les informations fournies par l'Assuré permettront de justifier le motif de son Annulation ou de sa Modification et d'évaluer le montant de son indemnisation.

Si le motif de son Annulation ou Modification est médical, l'Assuré peut, s'il le souhaite, communiquer les éléments médicaux, sous pli confidentiel, à l'attention du médecin conseil de l'Assureur.

En cas d'absence de justificatifs ou si les justificatifs fournis ne prouvent pas la matérialité de l'Événement garanti invoqué, l'Assureur est en droit de refuser la demande d'indemnisation de l'Assuré.

### ÉVÉNEMENTS GARANTIS

### JUSTIFICATIFS À FOURNIR

#### DANS TOUS LES CAS

- la confirmation de réservation des prestations assurées,
- la facture des frais d'annulation ou de modification des prestations assurées,
- le cas échéant, le document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'Annulation ou de la modification (copie du livret de famille, certificat de concubinage,...),
- un R.I.B.,
- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de l'Assureur.

#### En cas de Maladie, y compris liée à l'état de grossesse ou d'Accident corporel

- le cas échéant, les ordonnances du traitement médicamenteux,
- le cas échéant, le compte rendu des examens,
- le cas échéant, la copie de l'arrêt de travail,
- le cas échéant, le bulletin d'hospitalisation,
- après examen du dossier et à la demande de l'Assureur : les bordereaux de remboursements de l'organisme d'assurance maladie auquel l'Assuré est affilié.

### ÉVÉNEMENTS GARANTIS

### JUSTIFICATIFS À FOURNIR

#### En cas de convocation pour une adoption d'enfant

- la copie de la convocation officielle.

#### En cas de décès

- la copie du certificat de décès,
- le cas échéant, les coordonnées du notaire en charge de la succession de l'Assuré décédé.

#### En cas d'examen de rattrapage

- la copie de la convocation à l'examen de rattrapage,
- la copie de l'ajournement ou du relevé de notes établissant l'ajournement.

#### En cas de licenciement économique

- la copie de la lettre de convocation à l'entretien préalable de licenciement,
- la copie de la lettre signifiant le licenciement économique.

#### En cas d'obtention d'emploi

- le justificatif récent de demandeur d'emploi ou d'inscription à Pôle Emploi,
- la copie de la lettre d'embauche ou du contrat de travail.

#### En cas d'obtention de stage rémunéré

- le justificatif récent de demandeur d'emploi ou d'inscription à Pôle Emploi,
- la copie de la convention de stage rémunéré.

#### En cas de suppression ou de modification des congés payés par l'employeur

- la copie de l'accord préalable des congés payés,
- la copie du bulletin de salaire sur lequel figure le récapitulatif des congés payés pour le mois du Voyage annulé/modifié.

#### En cas de mutation professionnelle

- la copie de l'avenant signé au contrat de travail de l'Assuré, mentionnant la date et le lieu de la mutation.

#### En cas de Dommages matériels graves

- l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur multirisques habitation,
- en cas de cambriolage, la copie du dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police.

#### En cas de dommages graves au véhicule

- l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur automobile,
- ou la copie de la facture de réparation et/ou de remorquage du véhicule.

#### En cas de convocation pour une greffe d'organe

- la copie de la convocation.

#### En cas de convocation par un tribunal

- la copie de la convocation.

## DOMMAGES AUX BAGAGES - FORMULE 2 ET 3

### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

**BIENS GARANTIS** : bagages ainsi que leur contenu, y compris les Effets personnels et les Objets de valeur, appartenant à l'Assuré, emportés pour le Voyage et/ou acquis au cours du Voyage.

**EFFETS PERSONNELS** : objets, vêtements, bijoux, accessoires, ainsi que leur contenu, que l'Assuré portait sur lui au moment de l'Événement garanti.

**OBJETS DE VALEUR** : tout objet, autre qu'un vêtement, d'une valeur d'achat unitaire supérieure à deux cent cinquante (250) €.

**SEJOUR** : période de la garantie en dehors de l'acheminement de l'Assuré et de ses Biens garantis.

**SOCIÉTÉ DE TRANSPORT** : compagnie aérienne, maritime, ferroviaire, ou autre prestataire, responsable notamment de l'acheminement des Biens garantis à l'occasion du Voyage de l'Assuré.

**VÉTUSTÉ** : dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du dommage. Sauf stipulation contraire au contrat, la Vétusté appliquée pour le calcul de l'indemnité due est de 1% par mois dans la limite de 80% du prix initial d'achat.

Les définitions des termes communs à toutes les garanties figurent au chapitre « Définitions Communes à toutes les garanties », au début du présent contrat.

## 1. OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit, dans les limites figurant au Tableau des garanties, les dommages subis par les Biens garantis à l'occasion du Voyage de l'Assuré.

## 2. DOMMAGES GARANTIS

### 2.1. Pendant l'acheminement des Biens garantis par une Société de transport

#### • Détérioration ou perte des Biens garantis pendant leur acheminement

Lorsqu'à l'occasion de son Voyage, l'Assuré confie ses Biens garantis à une Société de transport, l'Assureur garantit leur détérioration ou leur perte survenue pendant leur acheminement en compartiment à bagages, dans la limite des montants figurant au Tableau des garanties et sous déduction de la Franchise figurant dans ce même tableau.



#### IMPORTANT

Dès qu'il en a connaissance, l'Assuré doit déclarer la détérioration ou la perte de son bagage auprès de la Société de transport en charge de l'acheminement afin d'obtenir le Constat d'Irrégularité Bagages (P.I.R) qu'il devra transmettre à l'Assureur, accompagné des justificatifs d'achat originaux des Biens garantis concernés.

L'indemnité éventuellement versée par la Société de transport sera déduite du montant du dommage.

### 2.2. Dommages garantis pendant le Séjour

L'Assureur garantit, sur présentation des justificatifs d'achat originaux et dans la limite des montants indiqués au Tableau des garanties, la détérioration accidentelle ou le Vol caractérisé des Biens garantis emportés ou achetés au cours du Voyage, **sous réserve des circonstances particulières ci-après** :

#### • Vol des Objets de valeur

L'Assureur garantit, dans la limite des montants indiqués au Tableau des garanties, le vol des Objets de valeur uniquement lorsque l'Assuré les porte sur lui, les utilise sous sa surveillance directe, ou les a remis en consigne individuelle avec remise de contre marque.

#### • Vol dans un véhicule

L'Assureur garantit le vol des Biens garantis placés à l'abri des regards dans le coffre arrière d'un véhicule uniquement si les conditions suivantes sont réunies :

- l'Effraction du véhicule de l'Assuré a lieu entre 7 heures et 22 heures (heure locale) ;
- le véhicule est entièrement fermé à clé, vitres et éventuel toit ouvrant totalement clos.

Il appartient à l'Assuré d'apporter la preuve de l'Effraction du véhicule ainsi que la preuve du vol commis pendant les heures garanties.

## 3. INDEMNISATION DES DOMMAGES

### 3.1. Montant de la garantie

La garantie est accordée à concurrence des plafonds de garantie figurant au Tableau des garanties, déduction faite de la Franchise, dont le montant figure également au Tableau des garanties.

Le ou les événement(s) suivant(s) sont indemnisé(s) dans les conditions précisées ci-dessous :

#### • Vol des Objets de valeur

L'indemnité due en cas de vol des Objets de valeur, ne peut excéder 50% du montant de la garantie « Dommages aux Bagages ».



#### IMPORTANT

Pour un même Voyage, le cumul des plafonds prévus pour les événements ci-dessus ne peut excéder le plafond total de la garantie « Dommages aux bagages » figurant au Tableau des garanties.

### 3.2. Évaluation des dommages

- L'indemnité due est calculée sur la base du justificatif d'achat original produit par l'Assuré, ou à défaut sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature, sous déduction de la Vétusté, et dans la limite des plafonds figurant au Tableau des garanties.
- Les bijoux, montres, perles, pierres précieuses et objets façonnés avec du métal précieux, sont indemnisés uniquement sur présentation du justificatif d'achat original ou à défaut sur présentation de l'estimation certifiée par un expert agréé. Aucune Vétusté ne sera appliquée.
- Le matériel lié à l'image et au son ainsi que ses accessoires sont indemnisés sur présentation du justificatif d'achat original, sur la base de leur valeur au jour du dommage, estimée selon leur cote officielle sur le marché de l'occasion.
- L'indemnité due en cas de détérioration d'un Bien garanti, lorsqu'il est réparable, est calculée sur la base de la facture de réparation.

Dans tous les cas, l'indemnité due est estimée de gré à gré et ne peut jamais excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les Dommages immatériels consécutifs tels que les frais de transport ou les frais téléphoniques.

## 4. SI L'ASSURÉ RETROUVE LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS

Si les Biens garantis de l'Assuré sont retrouvés, **il doit en aviser l'Assureur par mail à l'adresse [reglement.assurance@mondial-assistance.fr](mailto:reglement.assurance@mondial-assistance.fr) dès qu'il en est informé.**

En cas de restitution de ses Biens garantis, l'Assuré s'engage à ne déclarer à l'Assureur que les objets manquants ou détériorés.

Si l'Assuré a déjà été indemnisé par l'Assureur, il devra rembourser à l'Assureur l'indemnité versée, sous déduction de l'indemnité en rapport avec les objets éventuellement manquants ou détériorés.

## 5. EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les « Exclusions Communes à toutes les garanties » figurant au début du présent contrat (hormis l'article 7), ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclus :

#### ► Les circonstances suivantes :

- 5.1. le vol, la détérioration ou la perte, consécutif à la décision d'une autorité administrative ou à l'interdiction de transporter certains objets ;
- 5.2. le retard, la détérioration ou la perte, survenu(s) à l'occasion d'un transport aérien opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelles que soient sa provenance et sa destination ;
- 5.3. les vols commis par les personnes assurées ou par les membres de la famille de l'Assuré (ascendants, descendants, conjoint, Concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S) ou avec leur complicité, ou par le personnel de l'Assuré dans l'exercice de ses fonctions ;
- 5.4. les vols commis sans Effraction avec usage de fausses clés ;
- 5.5. le vol des Biens garantis dans un lieu ouvert au public, en l'absence de leur surveillance continue par l'Assuré ;
- 5.6. le vol des Biens garantis placés sous une toile de tente ;
- 5.7. les pertes, autres que celles du fait du transporteur visées à l'article 2.1 de la présente garantie, les oublis, les objets égarés par le fait de l'Assuré ou du fait d'un Tiers ;
- 5.8. la détérioration et la perte des Objets de valeur, de quelque nature que ce soit ;
- 5.9. la détérioration résultant du vice propre du Bien garanti ou de son usure normale ;
- 5.10. la détérioration d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, porcelaine ou albâtre ;
- 5.11. les détériorations résultant d'Accidents de fumeurs, d'éraflures, de rayures ou de taches, du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives, faisant partie des bagages assurés ;
- 5.12. les Dommages immatériels consécutifs ;
- 5.13. les dommages consécutifs à un événement naturel tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée (ou tsunami), une inondation, une avalanche, ou un autre cataclysme ;

#### ► Les biens suivants :

- 5.14. les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés ;

- 5.15. le matériel affecté par nature ou par destination à l'exercice professionnel de l'Assuré, les collections de représentant, les marchandises, le matériel médical et les médicaments, les denrées périssables, les vins et spiritueux, les cigarettes, cigares et tabac ;
- 5.16. tout Matériel de sport ou de loisir ainsi que les étuis, boîtiers, sacs, sacoches ou housses renfermant ce matériel, les instruments de musique ;
- 5.17. les objets d'art ou de fabrication artisanale, les tapis, les antiquités, les objets de culte, les objets de collection ;
- 5.18. les lunettes (verres et montures), les lentilles de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un Accident corporel de l'Assuré ;
- 5.19. les animaux ;
- 5.20. tous les véhicules ou appareils à moteur ainsi que leurs accessoires, les caravanes et les remorques ;
- 5.21. les embarcations de plaisance à voile ou à moteur, y compris les jet-ski ;
- 5.22. le matériel informatique et les téléphones portables.

## 6. CE QUE L'ASSURÉ DOIT FAIRE EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré doit :

- En cas de vol : déposer plainte, dans les quarante-huit (48) heures, auprès des autorités de police les plus proches du lieu du sinistre.
- En cas de détérioration accidentelle : faire constater les dommages, par écrit, par une autorité compétente la plus proche du lieu du sinistre, à défaut par un témoin.
- En cas de perte ou de détérioration par une Société de transport : faire établir impérativement et immédiatement un Constat d'Irrégularité Bagages (P.I.R.) par le personnel qualifié de cette société.

Dans tous les cas, il doit :

- prendre toutes mesures de nature à limiter les conséquences du sinistre ;
- déclarer le sinistre à l'Assureur dans les cinq (5) jours ouvrés à compter du jour où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure ; ce délai est ramené à quarante-huit (48) heures en cas de vol.



Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé de déclarer le sinistre depuis le site internet suivant : <https://indemnisation.mondial-assistance.fr>

Un code d'accès confidentiel permet de suivre l'évolution du dossier 24/24.

L'Assuré, peut également contacter l'Assureur par mail à l'adresse suivante :

- [reglement.assurance@mondial-assistance.fr](mailto:reglement.assurance@mondial-assistance.fr)

ou par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 (Fuseau horaire France métropolitaine) :

- Depuis la France (if the Insured's current location is in France)
  - n° 01 42 99 03 95 pour les francophones
  - n° 01 42 99 03 97 for the non French speaking Insured
- Hors de France (if the Insured's current location is not in France)
  - n° 00 33 1 42 99 03 95 pour les francophones
  - n° 00 33 1 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

Passé ce délai, si l'Assureur subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, il perd tout droit à indemnité.

## 7. JUSTIFICATIFS À FOURNIR



### IMPORTANT

Il appartient à l'Assuré de prouver que toutes les conditions requises pour la mise en œuvre de la présente garantie «Dommage aux bagages» sont réunies à l'appui des pièces justificatives visées ci-dessous.

Ces documents et toutes les informations fournies par l'Assuré permettront de justifier le dommage aux bagages et d'évaluer le montant de l'indemnisation due.

En cas d'absence de justificatifs ou si les justificatifs fournis ne prouvent pas la matérialité du dommage subi, l'Assureur est en droit de refuser la demande d'indemnisation de l'Assuré.

## ÉVÉNEMENTS GARANTIS

## JUSTIFICATIFS À FOURNIR

### DANS TOUS LES CAS

- la confirmation de réservation du Voyage,
- un R.I.B.,
- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de l'Assureur.

### En cas de dommages pendant l'acheminement des Biens garantis par une Société de transport

- Dans tous les cas :
- l'original du Constat d'Irrégularité Bagages (P.I.R.) établi par le service Bagages de la Société de transport,
  - le ticket original d'enregistrement du (des) bagage(s) concerné(s).

### En cas de détérioration

### Lorsque le Bien garanti est réparable :

- la facture originale des réparations du Bien garanti détérioré accompagné de la copie de la facture initiale d'achat de ce Bien garanti.

### Lorsque le Bien garanti est irréparable :

- le certificat d'un professionnel habilité attestant du caractère irréparable du Bien garanti détérioré accompagné de la facture d'achat originale du Bien garanti.

### En cas de perte

- les factures d'achat originales des Biens garantis disparus.

### En cas de dommages causés aux Biens garantis pendant le Séjour

### En cas de vol des Biens garantis

### Dans tous les cas :

- le dépôt de plainte circonstancié établi auprès des autorités de police les plus proches du lieu du sinistre
- les factures d'achat originales des Biens garantis.

### En cas de vol d'Objets de valeur :

- les photos et/ou attestations d'estimation certifiées par un expert agréé lorsqu'il s'agit de bijoux, montres, perles, pierres précieuses et objet façonnés avec du métal précieux.

### En cas de vol dans un véhicule :

- l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur automobile ou l'état descriptif du véhicule au jour de la restitution du véhicule auprès la société de location.

### En cas de détérioration accidentelle totale ou partielle des bagages

### Dans tous les cas :

- l'attestation établie par une autorité compétente la plus proche du lieu du sinistre,
- le témoignage écrit de l'accompagnateur ou d'un tiers et/ou un certificat médical si le dommage s'est produit lors d'un Accident corporel de l'Assuré.

### Lorsque le Bien garanti est réparable :

- la facture originale des réparations du Bien garanti détérioré accompagné de la copie de la facture d'achat de ce Bien garanti.

### Lorsque le Bien garanti est irréparable :

- le certificat d'un professionnel habilité attestant du caractère irréparable du Bien garanti détérioré accompagné de la facture d'achat originale de ce Bien garanti.

## ASSISTANCE AU VOYAGEUR - FORMULE 2 ET 3

### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

**FRAIS DE SECOURS** : frais de transport consécutifs aux opérations de recherche (après localisation de l'Assuré) depuis le point où survient l'Accident jusqu'à la structure médicale la plus proche.

**FRAIS D'HÉBERGEMENT** : frais supplémentaires d'hôtel et de téléphone avec Mondial Assistance, à l'exclusion de tout 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 cercueil du modèle le plus simple, nécessaires au transport et conformes à la législation locale, à l'exclusion des frais d'inhumation (ou de crémation), 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 Maladie.

**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.

**IMMOBILISATION** : maintien total au Domicile, ci-après « Immobilisation à Domicile » ou au lieu de résidence du séjour, consécutif à la visite d'un Médecin et à la délivrance d'un certificat médical.

**TRAJET** : itinéraire parcouru depuis le lieu de départ et jusqu'au lieu de destination indiqué sur le titre de transport quel que soit le mode et le nombre de transports empruntés.

Les définitions des termes communs à toutes les garanties figurent au chapitre « Définitions Communes à toutes les garanties », au début du présent contrat.

### CONSEILS AUX VOYAGEURS

- **Avant le voyage** :
  - vérifier que le présent contrat couvre la destination choisie et la durée du Voyage envisagé ;
  - se renseigner sur les pièces d'identité obligatoires à l'entrée du pays visité (carte d'identité, passeport, visa) et sur les conditions sanitaires ;
  - se munir des justificatifs nécessaires (carnet de vaccination et assurance frais médicaux) ;
  - se procurer auprès de sa Caisse d'Assurance Maladie les documents à emporter pour la prise en charge des frais médicaux pendant le Voyage : Carte Européenne d'Assurance Maladie ou formulaire spécifique, selon les pays ;
  - en cas de suivi d'un traitement, prévoir une quantité de médicaments suffisante et supérieure à celle prévue pour la durée du Voyage, en cas de retour différé notamment.
- **Pendant le voyage** :
  - conserver ses médicaments et l'ordonnance de prescription dans ses bagages à main afin d'éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte des bagages confiés au transporteur ;
  - conserver séparément les photocopies recto-verso de ses papiers d'identité et de ses moyens de paiement. Ces photocopies seront utiles en cas de perte ou de vol.



### IMPORTANT

#### • Enfants mineurs

Certains types de séjours ou certaines destinations sont inadaptés pour les très jeunes enfants. Compte tenu des risques d'affection liés à la durée et les conditions de transport, la situation sanitaire ou encore le climat, il convient de consulter le médecin traitant ou le pédiatre lors du projet de Voyage.

Chaque enfant mineur voyageant seul ou accompagné doit être muni de ses papiers d'identité en cours de validité.

**Dans tous les cas, lors d'un éventuel rapatriement de l'enfant mineur, Mondial Assistance ne pourra être tenue responsable du retard occasionné pour régulariser sa situation administrative.**

#### • 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 si leur contrat le prévoit, les sociétés d'assistance organisent et prennent en charge le transport par avion à la condition expresse que les médecins et/ou les compagnies aériennes ne s'y opposent pas.

## 1. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

### ASSISTANCE PENDANT LE VOYAGE

Dès lors que l'Assuré fait appel au service Assistance de Mondial Assistance, les décisions relatives à la nature, à l'opportunité et à l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement à Mondial Assistance.

#### ► Assistance en cas de Maladie, Accident corporel ou décès de l'Assuré

##### 1.1. Assistance Rapatriement

Si l'état de santé de l'Assuré nécessite un rapatriement, Mondial Assistance intervient de la façon suivante :

- **Organisation et prise en charge du retour de l'Assuré à son Domicile ou de son transport vers un établissement hospitalier**

Mondial Assistance organise et prend en charge le retour de l'Assuré à son Domicile en Europe ou son transport vers l'établissement hospitalier le plus proche de celui-ci et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé.

Dans ce cas, si l'Assuré le souhaite, Mondial Assistance peut organiser ensuite, dès que son état de santé le permet, le retour à son Domicile en Europe.

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

Lorsque le rapatriement de l'Assuré a lieu plus de vingt-quatre (24) heures avant la date de son retour initial, Mondial Assistance organise et prend en charge, après accord de son service médical, le retour au Domicile de l'une des personnes assurées qui voyageaient avec lui, à condition que les moyens initialement prévus pour son voyage retour ne soient pas utilisables ou modifiables.



## IMPORTANT

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical de l'Assuré et appartiennent exclusivement aux médecins de Mondial Assistance en accord avec les médecins traitants locaux.

Les Médecins de Mondial Assistance se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec le Médecin traitant habituel de l'Assuré afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à son état de santé.

Le rapatriement de l'Assuré 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.

Seuls, l'intérêt médical de l'Assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen de transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuelle.

Si l'Assuré refuse de suivre les décisions prises par le service médical de Mondial Assistance, il dégage Mondial Assistance de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation et indemnisation de la part de Mondial Assistance.

Par ailleurs, Mondial Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais couverts au titre de la garantie « Frais de secours ».

### 1.2. Assistance des enfants mineurs non émancipés de l'Assuré ou de ses enfants majeurs handicapés

- Organisation et prise en charge du retour au Domicile des enfants mineurs non émancipés ou majeurs handicapés de l'Assuré

Lorsque l'état de santé de l'Assuré nécessite son rapatriement, Mondial Assistance organise et prend également en charge, après accord de son service médical, les frais de transport pour le retour au Domicile de ses enfants, mineurs non émancipés ou majeurs handicapés, qui voyageaient avec lui et si aucun autre membre majeur de sa famille n'est présent sur place à leurs côtés.

### 1.3. Visite d'un proche en cas d'hospitalisation de l'Assuré à l'Étranger

Lorsque l'Assuré est hospitalisé à l'Étranger plus de sept (7) jours, ou plus de quarante-huit (48) heures s'il est mineur ou handicapé et qu'aucun membre majeur de sa famille ne l'accompagnait pendant son séjour :

- Mondial Assistance organise et prend en charge le Trajet aller/retour d'un membre de sa famille resté en Europe afin qu'il se rende à son chevet ;

### 1.4. Frais d'hospitalisation d'urgence à l'Étranger

- Lorsque l'Assuré est affilié à un régime social de base, ou à un organisme d'assurance ou de prévoyance :

En cas d'Accident corporel et/ou de Maladie nécessitant l'hospitalisation de l'Assuré à l'Étranger, Mondial Assistance peut régler directement les frais d'hospitalisation imprévus et urgents, après accord de son service médical et dans la limite des montants figurant au Tableau des garanties.

Dans ce cas, l'Assuré se doit obligatoirement d'effectuer toutes les démarches nécessaires au remboursement de ces frais auprès de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance et à ce titre de reverser immédiatement à Mondial Assistance toute somme perçue.

A défaut, Mondial Assistance sera en droit d'exiger des frais et intérêts légaux.

Pour bénéficier de cette prestation, l'Assuré doit relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie.

Cette prestation cesse le jour où le service médical de Mondial Assistance estime que le rapatriement de l'Assuré est possible.

- Lorsque l'Assuré n'est pas affilié à un régime social de base, ou à un organisme d'assurance ou de prévoyance :

En cas d'Accident corporel et/ou de Maladie nécessitant l'hospitalisation de l'Assuré à l'Étranger, Mondial Assistance peut procéder à l'avance des frais d'hospitalisation imprévus et urgents, des soins prescrits en accord avec le service médical de Mondial Assistance, dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties.

Dans ce cas, l'Assuré s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de son retour de Voyage. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.

Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.

Cette prestation cesse le jour où le service médical de Mondial Assistance estime que le rapatriement de l'Assuré est possible.

### 1.5. Frais médicaux d'urgence, réglés à l'Étranger par l'Assuré



## IMPORTANT

Si l'Assuré a réglé des Frais médicaux d'urgence à l'Étranger, Mondial Assistance rembourse ces Frais dans la limite du Tableau des garanties.

Pour bénéficier de ce remboursement, l'Assuré doit relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie le couvrant au titre des Frais médicaux survenant à l'Étranger, pendant toute la durée du présent contrat.

L'Assuré doit être en mesure de présenter à Mondial Assistance les originaux des bordereaux de remboursement ou des courriers de refus des organismes dont il dépend.

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

- Remboursement de Frais médicaux d'urgence restant à la charge de l'Assuré (hors Frais de soins dentaires urgents)

Lorsque l'Assuré engage à l'Étranger, des Frais médicaux ou d'hospitalisation sur prescription médicale, Mondial Assistance lui rembourse les frais restant à sa charge (hors Frais de soins dentaires urgents) après intervention de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

### 1.6. Frais de secours

A réception de la facture originale acquittée par l'Assuré, Mondial Assistance lui rembourse les Frais de secours correspondant aux opérations mises en place à l'occasion de la disparition ou d'un Accident corporel de l'Assuré, dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties.

### 1.7. Assistance en cas de décès de l'Assuré

En cas de décès de l'Assuré, Mondial Assistance organise et prend en charge :

- le transport du corps du lieu du décès jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation (ou de crémation) en Europe,
- les Frais funéraires, dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties,
- les frais supplémentaires de transport des membres assurés de la famille du défunt ou d'une personne assurée, l'accompagnant, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour en Europe ne peuvent plus être utilisés du fait de ce décès.

### 1.8. Mise à disposition d'un chauffeur pour le retour du véhicule de l'Assuré

Lorsqu'à la suite d'une Maladie ou d'un Accident corporel garanti, l'état de santé de l'Assuré ne lui permet plus de conduire son véhicule pour rejoindre son Domicile en Europe et qu'aucun des passagers qui l'accompagnait ne peut le remplacer, Mondial Assistance met à sa disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à son Domicile en Europe par l'itinéraire le plus rapide.

Les frais de parking et/ou de gardiennage du véhicule dans l'attente de l'arrivée du chauffeur restent à la charge de l'Assuré.

Les frais d'hôtellerie et de restauration de l'Assuré, ainsi que les frais de carburant, de péage et de stationnement restent à la charge de l'Assuré.

Cette garantie est accordée à l'Assuré si sa voiture est en parfait état de marche, répond aux règles du Code de la route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire.

## ► Assistance juridique

### 1.9. Assistance juridique à l'Étranger

- Remboursement des honoraires d'avocat

Lorsqu'une action judiciaire est engagée contre l'Assuré à la suite d'un Accident survenu au cours de son Voyage, Mondial Assistance lui rembourse les honoraires de son avocat, sur présentation des justificatifs et dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties et, dans la mesure où :

- le Litige n'est pas relatif à son 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 il séjourne, susceptibles de sanctions pénales.

- Avance sur cautionnement pénal

Lorsque l'Assuré est incarcéré ou menacé de l'être, à condition que les poursuites dont il fait l'objet ne soient pas motivées par :

- le trafic de stupéfiants et/ou de drogues,
- sa participation à des mouvements politiques,
- toute infraction volontaire à la législation du pays où il séjourne,

Mondial Assistance lui avance, le montant de la caution pénale légalement exigible, dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties.

Dans ce cas, l'Assuré dispose d'un délai de trois (3) mois, à compter de la mise à disposition de la somme, pour rembourser cette avance à Mondial Assistance.

Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger en outre des frais et intérêts légaux.

Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.

## ► Assistance pour les autres événements perturbant le Voyage de l'Assuré

### 1.10. Assistance retour anticipé

Mondial Assistance organise et prend en charge, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour le retour de l'Assuré en Europe ne peuvent pas être utilisés :

- soit le retour de l'Assuré à son Domicile et, si nécessaire, celui de l'un des membres de sa famille l'accompagnant et assuré au titre du présent contrat.
- soit le Trajet aller/retour d'une des personnes assurées au titre du présent contrat, et figurant sur le même contrat de vente du Voyage.

L'Assuré peut bénéficier de cette prestation dans les cas suivants :

- **en cas de Maladie ou d'Accident corporel, entraînant une Hospitalisation d'urgence, débutant pendant le séjour de l'Assuré** et engageant le pronostic vital selon avis du service médical de Mondial Assistance, de son conjoint, Concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S., de l'un de ses ascendants ou descendants en ligne directe, de ses frères, sœurs, de son tuteur légal, de la personne placée sous sa tutelle, ne participant pas au Voyage ;
- **afin d'assister aux obsèques, suite au décès** de son conjoint, Concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S., de l'un de ses ascendants, descendants, en ligne directe ou ceux de son conjoint, Concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S., de ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-parents, de son tuteur légal, de la personne placée sous sa tutelle, ne participant pas au Voyage et vivant en Europe ;
- **en cas de dommages matériels consécutifs** à un cambriolage avec Effraction, un incendie, un dégât des eaux ou un événement naturel, rendant sa présence sur place indispensable pour la mise en œuvre de mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant :
  - sa résidence principale ou secondaire,
  - son exploitation agricole,
  - ses locaux professionnels lorsque l'Assuré est artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou s'il exerce une profession libérale.

## ASSISTANCE APRÈS LE VOYAGE

### 1.11. Domicile inhabitable

Mondial Assistance organise et prend en charge les frais de séjour à l'hôtel de l'Assuré, dans la limite indiquée au Tableau des garanties, lorsque son Domicile est inhabitable à la suite de la survenance d'un Événement garanti par le contrat multirisque habitation souscrit pour le Domicile.

**Cette garantie est limitée à une seule prise en charge par Événement garanti et par période de garantie.**

## 2. EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les « Exclusions Communes à toutes les garanties » figurant au début du présent contrat, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclus :

► Au titre de l'ensemble des garanties assistance :

- 2.1. les frais engagés sans l'accord préalable du service Assistance de Mondial Assistance ;
- 2.2. les conséquences de tout incident du transport aérien réservé par l'Assuré, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soient sa provenance et sa destination ;
- 2.3. les conséquences des Maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ainsi que des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;

- 2.4. les conséquences d'une affection non consolidée et en cours de traitement, pour laquelle l'Assuré est en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- 2.5. les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- 2.6. l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article 1.1 « Assistance Rapatriement » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son Voyage ;
- 2.7. 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 six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- 2.8. la participation de l'Assuré à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- 2.9. l'observation par l'Assuré d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par l'Assuré 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 l'Assuré de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : tout sport aérien (y compris delta-plane, planeur, kite-surf, parapente), ainsi que le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute Glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, et le parachutisme ;
- 2.11. les conséquences d'un Accident survenu lors de la pratique par l'Assuré du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité ;
- 2.12. les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que toute dépense pour laquelle l'Assuré ne pourrait produire de justificatif.
  - Au titre des garanties « Frais d'hospitalisation d'urgence à l'Étranger » et « Frais médicaux d'urgence, réglés à l'Étranger par l'Assuré », sont en outre, exclus :
    - 2.13. les frais de cure thermale, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de toute cure de « confort » ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute, ainsi que les frais de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
    - 2.14. les frais d'implant, de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles ou autres, ainsi que les frais d'appareillage ;
    - 2.15. les frais de vaccination ;
    - 2.16. les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française ;
    - 2.17. les frais facturés par les organismes locaux de secours d'urgence à l'exception des frais couverts par la garantie « Frais de secours » ;
    - 2.18. les frais médicaux engagés à l'Étranger, lorsque l'Assuré, en arrêt de travail, n'a pas obtenu l'autorisation préalable de sa caisse primaire d'assurance maladie pour se rendre à l'Étranger.

## 3. CE QUE L'ASSURÉ DOIT FAIRE EN CAS DE SINISTRE

### 3.1. Pour une demande d'assistance



- par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :
  - Depuis la France : au n° 01 42 99 02 02 ou
  - Hors de France : au n° 00 33 1 42 99 02 02

L'Assuré ou un tiers doit contacter Mondial Assistance :

Une référence de dossier lui sera immédiatement attribuée et il devra communiquer au chargé d'assistance :

- son numéro de contrat,
- son adresse et le numéro de téléphone où il peut être joint, ainsi que les coordonnées des personnes qui s'occupent de lui,

et permettre aux Médecins de Mondial Assistance l'accès à toutes les informations médicales qui le concernent, ou qui concernent la personne qui a besoin de l'intervention de Mondial Assistance.

### 3.2. Pour une demande de remboursement

Afin de bénéficier du remboursement des frais avancés par l'Assuré avec l'accord de Mondial Assistance, l'Assuré doit communiquer à Mondial Assistance tous les justificatifs permettant d'établir le bien-fondé de sa demande.



- soit, par courrier à l'adresse mentionnée à l'article 9 « Adresse d'envoi des justificatifs à fournir en cas de sinistre » des dispositions administratives
- soit, par téléphone, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30 (Fuseau horaire France métropolitaine) :
  - Depuis la France au n° **01 42 99 08 83** ou
  - Hors de France au n° **00 33 1 42 99 08 83**

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

### 4. LIMITES DES INTERVENTIONS DE MONDIAL ASSISTANCE

Mondial Assistance intervient dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux.

Ses prestations sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes.

Par ailleurs, Mondial Assistance ne peut être tenue pour responsable 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, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère des Affaires étrangères <https://www.tresor.economie.gouv.fr>), mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, Guerre Civile ou Étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité, Catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit.



#### IMPORTANT

Mondial Assistance organise et prend en charge le transport garanti de l'Assuré dans la limite du coût d'un voyage en train 1ère classe et/ou en avion classe économique, ou d'un transport médicalisé adapté.

Dans tous les cas, Mondial Assistance devient propriétaire des titres de transport non utilisés de l'Assuré. Celui-ci s'engage à les restituer à Mondial Assistance ou à lui reverser le remboursement obtenu auprès de l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité du Voyage.

### 5. JUSTIFICATIFS À FOURNIR

Selon les prestations d'assistance mises en œuvre, Mondial Assistance communiquera à l'Assuré les justificatifs à fournir à l'appui de sa demande :

PRESTATIONS GARANTIES	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
Assistance au voyageur	<ul style="list-style-type: none"><li>• les originaux des titres de transport utilisés (cartes d'embarquement pour les voyages aériens) et non utilisés,</li><li>• le cas échéant, le certificat de décès,</li><li>• le cas échéant, la copie d'un document administratif officiel justifiant le lien de parenté avec l'Assuré,</li><li>• tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li></ul>
Remboursement des Frais médicaux	<ul style="list-style-type: none"><li>• un R.I.B.,</li><li>• la copie du bulletin d'inscription au Voyage,</li><li>• la copie de la (des) facture(s) des frais médicaux réglés par l'Assuré,</li><li>• la copie du bordereau de remboursement de la Sécurité sociale,</li><li>• l'original du bordereau de remboursement de la mutuelle,</li><li>• après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li></ul>
Remboursement des Frais de secours	<ul style="list-style-type: none"><li>• un R.I.B.,</li><li>• la copie du bulletin d'inscription au Voyage,</li><li>• la facture originale acquittée des Frais de secours,</li><li>• tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li></ul>

## ASSISTANCE AU VÉHICULE - FORMULE 2 ET 3

### 1. LES VÉHICULES ASSURÉS

Les véhicules appartenant à l'assuré, quel que soit l'âge, sous réserve qu'ils soient en conformité avec la législation française et notamment qu'ils aient fait l'objet des contrôles techniques obligatoires.

Par véhicule, Mondial Assistance entend exclusivement, les voitures, les motos, les caravanes, les remorques ou les camping-cars d'un poids inférieur ou égal à 3,5 tonnes.

**Le nombre de personnes pouvant bénéficier des garanties du contrat est limité au nombre de passagers autorisés par la carte grise du véhicule assuré.**

### 2. ASSISTANCE DES VOITURES DE TOURISME ET DES DEUX ROUES

#### 2.1. Le véhicule de l'Assuré est immobilisé à la suite d'une panne ou d'un accident :

- Mondial Assistance organise et prend en charge, dans la limite de 300€,
  - Les frais de dépannage sur place (le coût des pièces restant à la charge de l'Assuré),
  - ou
  - Les frais de remorquage jusqu'au garage le plus proche.
- Les pièces indispensables au bon usage routier du véhicule de l'Assuré et à la sécurité des passagers sont introuvables sur place :

Mondial Assistance fait parvenir à l'Assuré les pièces indispensables, seuls les frais d'envoi sont pris en charge par Mondial Assistance.

Mondial Assistance fait l'avance du prix de ces pièces dans la limite de 3 000 €.

L'Assuré s'engage à rembourser Mondial Assistance dès présentation de sa facture. Les droits de douane et/ou de transit éventuels avancés par Mondial Assistance doivent être remboursés sur présentation de la facture.

Mondial Assistance ne peut être tenue pour responsable de l'abandon de fabrication par le constructeur, de la non disponibilité des pièces ou des délais imputables au transporteur.

- Si le véhicule de l'Assuré est réparable avant la date prévue pour le voyage de retour :

Mondial Assistance met à la disposition de l'Assuré un véhicule de location de catégorie A (selon les disponibilités locales) pendant la durée des réparations (7 jours maximum) pour permettre à l'Assuré de poursuivre votre voyage.

Si Mondial Assistance ne peut mettre à votre disposition cette prestation le jour même de l'immobilisation de votre véhicule et dans la mesure où l'Assuré en a fait la demande dès la survenance de la panne ou de l'accident, Mondial Assistance organise et prend en charge le séjour d'une nuit à l'hôtel dans la limite de 50 € par personne assurée, conducteur et passager de votre véhicule.

Seuls les frais d'hébergement seront pris en charge à l'exclusion de tous frais annexes (restauration, téléphone...).

- Si le véhicule de l'Assuré n'est pas réparable avant la date prévue pour son voyage de retour :

Mondial Assistance met à la disposition de l'Assuré :

- un véhicule de location de catégorie A (selon les disponibilités locales) pendant 3 jours maximum pour permettre à l'Assuré de rentrer à son domicile en Europe,
- un titre de transport (quand le véhicule est réparé) pour aller le chercher, puis Mondial Assistance rembourse à l'Assuré les frais de passage (pour l'Assuré et son véhicule) à bord d'un bateau CORSICA FERRIES ainsi que les frais d'essence engagés pour rentrer à son domicile en Europe par le chemin le plus court.

- Si le véhicule de l'Assuré est irréparable :

Le véhicule est irréparable lorsque le montant des réparations rendues nécessaires par la panne ou l'accident est supérieur à la valeur vénale du véhicule.

Mondial Assistance prend en charge les frais d'abandon du véhicule de l'Assuré dans la limite de sa valeur vénale après sinistre.

#### 2.2. Le véhicule de l'Assuré est volé

- Si le véhicule de l'Assuré est volé et non retrouvé :

Mondial Assistance met à la disposition de l'Assuré un véhicule de location de catégorie A (selon les disponibilités locales) pendant 3 jours maximum pour lui permettre de rentrer à son domicile en Europe par le bateau CORSICA FERRIES initialement prévu.



• **Si le véhicule de l'Assuré volé est retrouvé après son retour au domicile en Europe :**

– **En état de marche :**

Mondial Assistance met à la disposition de l'Assuré un titre de transport (quand le véhicule est retrouvé) pour aller le chercher puis Mondial Assistance rembourse à l'Assuré les frais de passage (pour l'Assuré et son véhicule) à bord d'un bateau CORSICA FERRIES ainsi que les frais d'essence engagés pour rentrer à son domicile en Europe par le chemin le plus court.

– **Et doit subir des réparations :**

• Mondial Assistance **organise et prend en charge, dans la limite de 300 € :**

– les frais de dépannage sur place (le coût des pièces restant à la charge de l'Assuré),

Ou

– les frais de remorquage jusqu'au garage le plus proche.

• Mondial Assistance **met à la disposition de l'Assuré :**

– un titre de transport (quand le véhicule est réparé) pour aller le chercher, puis Mondial Assistance rembourse à l'Assuré les frais de passage (pour l'Assuré et son véhicule) à bord d'un bateau CORSICA FERRIES ainsi que les frais d'essence engagés pour rentrer à son domicile en Europe par le chemin le plus court.

– **Et est irréparable :**

Le véhicule est irréparable lorsque le montant des réparations rendues nécessaires par la panne ou l'accident est supérieur à la valeur vénale du véhicule.

Mondial Assistance prend en charge les frais d'abandon du véhicule de l'Assuré dans **la limite de sa valeur vénale** après sinistre.

### 3. ASSISTANCE DES CARAVANES

#### 3.1. Si la caravane de l'Assuré est immobilisée à la suite d'un accident :

• Mondial Assistance **organise et prend en charge, dans la limite de 300 € :**

– les frais de dépannage sur place (le coût des pièces restant à la charge de l'Assuré),

ou

– les frais de remorquage jusqu'au garage le plus proche.

• Si la caravane de l'Assuré ne peut être réparée dans la journée, Mondial Assistance organise et prend en charge le séjour d'une nuit à l'hôtel **dans la limite de 50 €** par personne assurée, conducteur et passager du véhicule de l'Assuré.

Seuls les frais d'hébergement seront pris en charge à l'exclusion de tous frais annexes (restauration, téléphone...).

• **Si la caravane de l'Assuré n'est pas réparable, aux dires d'experts, avant la date prévue pour le voyage de retour :**

Mondial Assistance permet d'aller chercher la caravane, après réparation, en prenant à sa charge les frais de passage sur un bateau CORSICA FERRIES (pour l'Assuré et son véhicule ainsi que sa caravane) ainsi que les frais d'essence aller-retour par l'itinéraire le plus direct.

• **Si la caravane de l'Assuré est irréparable (c'est-à-dire que le montant des réparations rendues nécessaires par l'accident est supérieur à la valeur vénale de la caravane) :**

Mondial Assistance prend en charge les frais d'abandon dans la limite de sa valeur vénale après sinistre.

#### 4. LA CARAVANE DE L'ASSURÉ VOLÉE EST RETROUVÉE APRÈS SON RETOUR

• **En état de marche :**

Mondial Assistance permet à l'Assuré d'aller la chercher, en prenant à sa charge les frais de passage sur un bateau CORSICA FERRIES (pour l'Assuré et son véhicule ainsi que sa caravane) ainsi que les frais d'essence aller-retour par l'itinéraire le plus direct.

• **Et doit subir des réparations :**

Mondial Assistance organise et prend en charge, **dans la limite de 300 €.**

– les frais de dépannage sur place (le coût des pièces restant à sa charge),

ou

– les frais de remorquage jusqu'au garage le plus proche.

Mondial Assistance permet à l'Assuré d'aller chercher sa caravane, après réparation, en prenant à sa charge les frais de passage sur un bateau CORSICA FERRIES (pour l'Assuré et son véhicule ainsi que sa caravane) ainsi que les frais d'essence aller-retour par l'itinéraire le plus direct.

• **Est irréparable :**

Si la caravane de l'Assuré est irréparable (c'est-à-dire que le montant des réparations rendues nécessaires par l'accident est supérieur à la valeur vénale de la caravane), Mondial Assistance prend en charge les frais d'abandon dans la limite de sa valeur vénale après sinistre.

### 5. SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE

La garantie s'applique, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, en complément des garanties du contrat de l'assureur automobile de l'Assuré ou de celui de son constructeur automobile ou si ces contrats ne prévoient pas la garantie « Assistance au véhicule ».

### 6. LES EXCLUSIONS

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

- 6.1. les défaillances mécaniques connues au moment du départ ou dues à un défaut d'entretien ;
- 6.2. les frais engagés sans l'accord préalable de notre service Assistance ;
- 6.3. le rapatriement des marchandises transportées ;
- 6.4. la crevaison, la panne d'essence, la panne de batterie, les bris de glaces latérales ;
- 6.5. les accidents provoqués par un taux d'alcoolémie supérieur au maximum autorisé par la législation française en vigueur ;
- 6.6. les dommages résultant de l'utilisation du véhicule pendant des compétitions ;
- 6.7. les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule après une première intervention de notre service Assistance ;
- 6.8. les frais de taxes et les frais d'assurance complémentaire ;
- 6.9. les frais de restauration et toute dépense pour laquelle l'Assuré ne pourrait pas produire de justificatif ;
- 6.10. les événements ne découlant pas directement de l'usage du véhicule assuré ;
- 6.11. le prix des pièces détachées, les frais de réparation ;
- 6.12. les droits de douane, les frais d'autoroute, les frais de carburant, les frais de péage ;
- 6.13. les frais de gardiennage ou d'abandon légal du véhicule en France ;
- 6.14. les pannes à l'étranger pour les véhicules âgés de plus de 10 ans ;
- 6.15. les véhicules de location, les véhicules utilisés même à titre occasionnel pour le transport onéreux de marchandises, les remorques spécialement aménagées pour le transport des voitures ou des animaux.

### 7. EN CAS DE SINISTRE

#### 7.1. Pour toute demande d'assistance

L'Assuré ou un tiers doit contacter Mondial Assistance, dès que la situation de l'Assuré laisse supposer une dépense entrant dans le champ de la garantie :



• par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :

– Depuis la France : au n° **01 42 99 03 49** ou

– Hors de France : au n° **00 33 1 42 99 03 49**

Une référence de dossier lui sera immédiatement attribuée et il devra communiquer au chargé d'assistance :

- son numéro de contrat,
- son adresse et le numéro de téléphone où il peut être joint.

#### 7.2. Pour toute demande de remboursement

L'Assuré doit déclarer le sinistre à l'Assureur **dans les cinq (5) jours ouvrés à compter du jour où il en a eu connaissance**, sauf cas fortuit ou de force majeure :

**Passé ce délai, si l'Assureur subit un préjudice du fait de cette déclaration tardive, l'Assuré perd tout droit à indemnité.**

Afin de bénéficier du remboursement des frais avancés par l'Assuré avec l'accord de Mondial Assistance, l'Assuré doit communiquer à Mondial Assistance tous les justificatifs permettant d'établir le bien-fondé de sa demande.



Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé de déclarer le sinistre depuis le site internet suivant : <https://indemnisations.mondial-assistance.fr>

Un code d'accès confidentiel permet de suivre l'évolution du dossier 24/24.

L'Assuré, peut également contacter l'Assureur par mail à l'adresse suivante :

• [reglement.assurance@mondial-assistance.fr](mailto:reglement.assurance@mondial-assistance.fr)

ou par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 (Fuseau horaire France métropolitaine) :

• Depuis la France (if the Insured's current location is in France)

– n° 01 42 99 03 95 pour les francophones

– n° 01 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

• Hors de France (if the Insured's current location is not in France)

– n° 00 33 1 42 99 03 95 pour les francophones

– n° 00 33 1 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

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

## 8. LIMITES DES INTERVENTIONS DE MONDIAL ASSISTANCE

Mondial Assistance intervient dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux.

Ses prestations sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes.

Par ailleurs, Mondial Assistance ne peut être tenue pour responsable 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, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère des Affaires étrangères <https://www.tresor.economie.gouv.fr>), mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, Guerre Civile ou Étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité, Catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit.

# GARANTIES DE LA FORMULE 4 : MULTIRISQUE INTÉGRALE

## ANNULATION OU MODIFICATION INTÉGRALE – FORMULE 4

### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

**ANNULATION** : désistement de l'Assuré, ferme et définitif, de la Traversée Maritime ainsi que des prestations réservées d'hébergement, de location de voiture, d'activités sportives et de location de bateau de plaisance et formulé auprès de l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité.

**MODIFICATION** : report par l'Assuré des dates de la Traversée Maritime ainsi que des prestations réservées d'hébergement, de location de voiture, d'activités sportives et de location de bateau de plaisance, sous réserve que ce report s'effectue avant son Départ et concerne au moins la date du Voyage.

Les définitions des termes communs à toutes les garanties figurent au chapitre « Définitions Communes à toutes les garanties », au début du présent contrat.

## 1. OBJET DE LA GARANTIE

Lorsque l'Assuré annule ou modifie sa réservation, l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité de son Voyage peut maintenir à sa charge tout ou partie du prix des prestations, appelés « frais d'Annulation ou de Modification » ; ces frais sont d'autant plus élevés que la date de Départ est proche. Ils sont calculés selon le barème figurant au Tableau des garanties.

L'Assureur rembourse à l'Assuré le montant des frais d'Annulation ou de Modification facturés, sous déduction de la Franchise dont le montant figure au Tableau des garanties.



### IMPORTANT

En matière de location d'hébergement, la garantie est accordée sous réserve que la location ne soit pas mise à disposition de l'un des Assurés du présent contrat aux dates prévues. 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 sur le contrat de vente du Voyage comme marquant le début des prestations.

## 2. ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN CAS D'ANNULATION OU MODIFICATION

L'Annulation ou la Modification doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des Événements garantis suivants empêchant formellement le Départ de l'Assuré :

### ► Événements médicaux :

2.1. Une Maladie, y compris liée à l'état de grossesse, un Accident corporel, ainsi que les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une Maladie ou d'un Accident corporel qui a été constaté avant la réservation du Voyage,

impliquant obligatoirement :

- soit, une hospitalisation depuis le jour de l'Annulation/Modification jusqu'au jour du Départ initialement prévu,
- soit,
  - la cessation de toute activité professionnelle, ou le maintien à domicile si la personne ne travaille pas, depuis le jour de l'Annulation/Modification jusqu'au jour du Départ initialement prévu,

et

- une consultation médicale, ainsi que l'observation d'un traitement médicamenteux dès le jour de l'Annulation/Modification, ou la réalisation d'examens médicaux prescrits par un Médecin,
- avec dans tous les cas, la prise en charge de tous ces actes par l'un des organismes d'assurance maladie auxquels l'Assuré est affilié,

survenant à :

- l'Assuré, son conjoint, Concubin notoire, ou partenaire de P.A.C.S., ses ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de son conjoint, Concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S,
- ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous sa tutelle.

### ► Événements familiaux :

2.2. La convocation de l'Assuré pour une adoption d'enfant pendant la durée de son Voyage, à condition qu'il n'ait pas eu connaissance de la convocation au moment de la réservation.

2.3. Le décès de :

- l'Assuré, son conjoint ou Concubin notoire, ou partenaire de P.A.C.S., ses ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de son conjoint, Concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S,
- ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous sa tutelle,

et à condition que le domicile du défunt ne soit pas le lieu de destination du Voyage.

### ► Événements professionnels ou dans le cadre des études :

2.4. La convocation de l'Assuré à un examen de rattrapage dans le cadre de ses études, à une date se situant pendant la durée du Voyage et à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la réservation.

La garantie s'applique également lorsque l'Assuré redouble son année scolaire, à condition que le redoublement n'ait pas été connu au moment de la réservation du Voyage et que la nouvelle année scolaire débute pendant les dates du Voyage.

- 2.5. **Le licenciement économique de l'Assuré ou celui de son conjoint, Concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S.**, à condition que la convocation à l'entretien individuel préalable en rapport n'ait pas été reçue avant le jour de la réservation du Voyage.
- 2.6. **L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates du Voyage, alors que l'Assuré était inscrit en tant que demandeur d'emploi.  
La garantie s'applique également lorsque l'Assuré occupe déjà un emploi sous contrat à durée déterminée au moment de la réservation du Voyage,  
et à condition que ce contrat soit :
- requalifié en contrat à durée indéterminée ou
  - renouvelé au lendemain de la date de fin de contrat pour une période minimum de trois (3) mois consécutifs.
- 2.7. **La suppression ou la modification, par l'employeur de l'Assuré de la date des congés payés qu'il lui avait accordée préalablement à l'inscription au Voyage.** La garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou supprimer leurs congés n'est pas nécessaire (ex : les cadres dirigeants, responsables et représentants légaux d'entreprise).  
**L'indemnité est réglée déduction faite de la Franchise spécifique figurant au Tableau des garanties.**  
**Cette Franchise s'applique également aux personnes inscrites au Voyage en même temps que l'Assuré qui a annulé ou modifié le Voyage.**  
**La garantie ne s'applique pas quand le Souscripteur du présent contrat est l'entreprise qui modifie les congés.**
- 2.8. **La mutation professionnelle de l'Assuré**, non disciplinaire, imposée par son employeur, l'obligeant à déménager dans les huit (8) jours avant le début de son Voyage ou pendant la durée de celui-ci et à condition que la mutation n'ait pas été connue au moment de la réservation du Voyage.

► **\* Événements matériels :**

2.9. **Des Dommages matériels graves consécutifs à :**

- un cambriolage avec Effraction,
- un incendie,
- un dégât des eaux,
- un événement climatique, météorologique, ou naturel, à l'exclusion des Catastrophes naturelles, affectant directement les biens immobiliers suivants :
- la résidence principale ou secondaire de l'Assuré,
- son exploitation agricole,
- ses locaux professionnels si l'Assuré est artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou s'il exerce une profession libérale,

et nécessitant sa présence sur place à une date se situant pendant la période de son Voyage pour effectuer les démarches administratives liées au dommage ou la remise en état du bien immobilier endommagé.

2.10. **Des dommages graves au véhicule de l'Assuré nécessitant l'intervention d'un professionnel et survenant dans les quarante-huit (48) heures précédant son Départ**, dans la mesure où le véhicule ne peut plus être utilisé pour se rendre sur le lieu de destination.

► **Autres événements :**

- 2.11. **La convocation de l'Assuré pour une greffe d'organe pendant la durée du Voyage.**
- 2.12. **La convocation de l'Assuré à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal, en tant que témoin ou juré d'assises.**
- 2.13. **Le décès ou Maladie de l'Animal de compagnie**, constaté par un vétérinaire.
- 2.14. **L'Annulation ou la Modification des accompagnants assurés restant seuls ou à deux à voyager du fait de l'Annulation/Modification garantie de l'un des Assurés**, à la condition que tous soient assurés au titre du présent contrat et figurent sur le même contrat de vente du Voyage.  
**Cependant, toutes les personnes assurées faisant partie du même foyer fiscal ou pouvant justifier entre elles d'un lien de parenté en ligne directe, sont couvertes au titre de la garantie « Annulation ou Modification Intégrale ».**

### 3. MONTANT DE LA GARANTIE

L'Assureur rembourse, dans la limite des montants indiqués au Tableau des garanties, le montant des frais d'Annulation ou de Modification facturés par l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité de son Voyage.

Les frais d'Annulation ou de Modification facturés sont remboursés dans les limites fixées au Tableau des garanties, sans toutefois dépasser la limite par personne assurée (ou par dossier pour les locations d'hébergement ou les traversées maritimes) et la Limite par Événement garanti.

L'indemnisation de l'Assureur est limitée au montant des frais qui auraient été facturés à l'Assuré s'il avait informé l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité, le jour de la survenance de l'Événement garanti.

L'indemnisation de l'Assureur ne peut en aucun cas dépasser le prix du Voyage assuré, déclaré lors de la souscription du présent contrat.

**Les frais de pourboire, de dossier, de visa et les autres frais, à l'exception des Frais de service, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.**

Les Frais de service sont remboursables en totalité, dans la mesure où ils font partie du montant assuré, déclaré lors de la souscription du présent contrat.

En cas de Modification en raison de la survenance de l'un des Événements garantis, l'Assureur rembourse à l'Assuré ses frais de Modification dans la limite fixée au Tableau des garanties. **Si l'Assuré modifie puis annule le Voyage, ses frais d'annulation seront pris en charge déduction faite des frais de modification déjà remboursés par l'Assureur.**

Lorsque l'Assuré annule ou modifie ses dates de Voyage suite à un Événement garanti, l'Assureur prend en charge le supplément single de l'accompagnant restant seul à voyager et assuré par le même contrat, dans la limite des frais d'annulation qui lui auraient été facturés s'il avait lui-même annulé.

Une Franchise par personne assurée (ou par dossier pour les locations d'hébergement ou les traversées maritimes), dont le montant figure dans le Tableau des garanties, est déduite de l'indemnité qui est due.

### 4. EXCLUSIONS DE GARANTIE

**Outre les « Exclusions Communes à toutes les garanties » figurant au début du présent contrat, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :**

- 4.1. **les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une Maladie ou d'un Accident corporel qui ont été constatées avant la réservation du Voyage ;**
- 4.2. **les Maladies ou Accidents corporels 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 la réservation du Voyage et la date de souscription du présent contrat ;**
- 4.3. **les Maladies ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation du Voyage ;**
- 4.4. **les Accidents corporels survenus ou ayant donné lieu à un acte chirurgical, une rééducation, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation du Voyage ;**
- 4.5. **l'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro ;**
- 4.6. **les contre-indications médicales au Voyage non consécutives à une Maladie, y compris liée à l'état de grossesse, ou à un Accident corporel, selon les conditions prévues par l'article 2.1 de la présente garantie ;**
- 4.7. **les Catastrophes naturelles ;**
- 4.8. **tout Événement garanti survenu entre la date de réservation du Voyage et la date de souscription du présent contrat.**

### 5. CE QUE L'ASSURÉ DOIT FAIRE EN CAS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION

L'Assuré doit avertir l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité du Voyage de son Annulation ou de sa Modification dès la survenance d'un Événement garanti empêchant le Départ prévu.

L'Assuré doit ensuite déclarer le sinistre à l'Assureur **dans les cinq (5) jours ouvrés** à compter du jour où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :



Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé de déclarer le sinistre depuis le site internet suivant : <https://indemnisat.mondial-assistance.fr>

Un code d'accès confidentiel permet de suivre l'évolution du dossier 24/24.

L'Assuré, peut également contacter l'Assureur par mail à l'adresse suivante :

- [reglement.assurance@mondial-assistance.fr](mailto:reglement.assurance@mondial-assistance.fr)

ou par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 (Fuseau horaire France métropolitaine) :

- **Depuis la France (if the Insured's current location is in France)**
  - n° 01 42 99 03 95 pour les francophones
  - n° 01 42 99 03 97 for the non French speaking Insured
- **Hors de France (if the Insured's current location is not in France)**
  - n° 00 33 1 42 99 03 95 pour les francophones
  - n° 00 33 1 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

Passé ce délai, si l'Assureur subit un préjudice du fait cette déclaration tardive, l'Assuré perd tout droit à indemnité.

## 6. JUSTIFICATIFS À FOURNIR



### IMPORTANT

Il appartient à l'Assuré de prouver que toutes les conditions requises pour la mise en œuvre de la présente garantie « Annulation ou Modification » sont réunies à l'appui des pièces justificatives visées ci-dessous.

Ces documents et toutes les informations fournies par l'Assuré permettront de justifier le motif de son Annulation ou de sa Modification et d'évaluer le montant de son indemnisation.

Si le motif de son Annulation ou Modification est médical, l'Assuré peut, s'il le souhaite, communiquer les éléments médicaux, sous pli confidentiel, à l'attention du médecin conseil de l'Assureur.

En cas d'absence de justificatifs ou si les justificatifs fournis ne prouvent pas la matérialité de l'Événement garanti invoqué, l'Assureur est en droit de refuser la demande d'indemnisation de l'Assuré.

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
<b>DANS TOUS LES CAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la confirmation de réservation des prestations assurées,</li> <li>• la facture des frais d'annulation ou de modification des prestations assurées,</li> <li>• le cas échéant, le document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'Annulation ou de la modification (copie du livret de famille, certificat de concubinage,...),</li> <li>• un R.I.B.,</li> <li>• après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de l'Assureur.</li> </ul>
<b>En cas de Maladie, y compris liée à l'état de grossesse ou d'Accident corporel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le cas échéant, les ordonnances du traitement médicamenteux,</li> <li>• le cas échéant, le compte rendu des examens,</li> <li>• le cas échéant, la copie de l'arrêt de travail,</li> <li>• le cas échéant, le bulletin d'hospitalisation,</li> <li>• après examen du dossier et à la demande de l'Assureur : les bordereaux de remboursements de l'organisme d'assurance maladie auquel l'Assuré est affilié.</li> </ul>
<b>En cas de convocation pour une adoption d'enfant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la copie de la convocation officielle.</li> </ul>
<b>En cas de décès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la copie du certificat de décès,</li> <li>• le cas échéant, les coordonnées du notaire en charge de la succession de l'Assuré décédé.</li> </ul>
<b>En cas d'examen de rattrapage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la copie de la convocation à l'examen de rattrapage,</li> <li>• la copie de l'ajournement ou du relevé de notes établissant l'ajournement.</li> </ul>
<b>En cas de licenciement économique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la copie de la lettre de convocation à l'entretien préalable de licenciement,</li> <li>• la copie de la lettre signifiant le licenciement économique.</li> </ul>

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
<b>En cas d'obtention d'emploi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le justificatif récent de demandeur d'emploi ou d'inscription à Pôle Emploi,</li> <li>• la copie de la lettre d'embauche ou du contrat de travail.</li> </ul>
<b>En cas d'obtention de stage rémunéré</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le justificatif récent de demandeur d'emploi ou d'inscription à Pôle Emploi,</li> <li>• la copie de la convention de stage rémunéré.</li> </ul>
<b>En cas de suppression ou de modification des congés payés par l'employeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la copie de l'accord préalable des congés payés,</li> <li>• la copie du bulletin de salaire sur lequel figure le récapitulatif des congés payés pour le mois du Voyage annulé/modifié.</li> </ul>
<b>En cas de mutation professionnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la copie de l'avenant signé au contrat de travail de l'Assuré, mentionnant la date et le lieu de la mutation.</li> </ul>
<b>En cas de Dommages matériels graves</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur multirisques habitation,</li> <li>• en cas de cambriolage, la copie du dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police.</li> </ul>
<b>En cas de dommages graves au véhicule</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur automobile,</li> <li>• ou la copie de la facture de réparation et/ou de remorquage du véhicule.</li> </ul>
<b>En cas de convocation pour une greffe d'organe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la copie de la convocation.</li> </ul>
<b>En cas de convocation par un tribunal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la copie de la convocation.</li> </ul>
<b>En cas de décès ou Maladie de l'animal de compagnie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'attestation du vétérinaire.</li> </ul>

## ASSISTANCE AU VOYAGEUR INTÉGRALE - FORMULE 4

### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

**IMMOBILISATION** : maintien total au Domicile, ci-après « Immobilisation à Domicile » ou au lieu de résidence du séjour, consécutif à la visite d'un Médecin et à la délivrance d'un certificat médical

Les définitions des termes communs à toutes les garanties figurent au chapitre « Définitions Communes à toutes les garanties », au début du présent contrat.

### 1. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

#### ASSISTANCE PENDANT LE VOYAGE

Dès lors que l'Assuré fait appel au service Assistance de Mondial Assistance, les décisions relatives à la nature, à l'opportunité et à l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement à Mondial Assistance.

##### 1.1. Assistance aux Animaux de compagnie

- **garde des Animaux de compagnie en cas d'hospitalisation de l'Assuré**

Mondial Assistance organise et prend en charge la garde de l'animal de compagnie par un professionnel (vétérinaire, refuge, chenil) selon les disponibilités locales, dans ce cas, les frais de garde et de nourriture sont pris en charge.

- **garde des Animaux de compagnie en cas de décès de l'Assuré**

Mondial assistance met à disposition d'un membre de la famille (conjoint, Concubin notoire, ou partenaire de P.A.C.S., ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de son conjoint, Concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S., ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal) d'un billet de transport pour aller chercher l'animal de compagnie.

- **hospitalisation des Animaux de compagnie**

En cas d'Accident ou de Maladie de l'Animal de compagnie, Mondial assistance met à disposition de l'Assuré un billet de transport pour aller le récupérer.

## ASSISTANCE APRÈS LE VOYAGE

### 1.2. Assistance complémentaire aux personnes

Lorsque, au cours de son Voyage, l'Assuré est victime d'une Maladie ou d'un Accident corporel, entraînant son rapatriement puis une **Immobilisation à son Domicile supérieure à quarante-huit (48) heures (sauf mentions contraires)**, Mondial Assistance met à sa disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve qu'il lui en fasse la demande dans les quinze (15) jours suivant son retour à Domicile.



#### IMPORTANT

**Ces prestations sont délivrées uniquement en France métropolitaine et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h. Sauf mention contraire, la mise en place des prestations d'assistance au Domicile peut nécessiter un délai de vingt-quatre (24) heures.**

Les prestations qui sont proposées à l'Assuré sont les suivantes :

- **Garde malade**

Mondial Assistance missionne et prend en charge l'envoi d'un garde malade, à son chevet, à concurrence de la limite fixée au Tableau des garanties.

Le garde malade ne se substitue pas à un professionnel de la santé tel qu'un infirmier ou un médecin, pour délivrer des soins.

- **Livraison de médicaments**

En cas de délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat de médicaments indispensables, lorsque l'Assuré n'est pas en mesure de se déplacer :

- avec l'ordonnance que l'Assuré transmet, Mondial Assistance fait le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à son Domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie,
- Mondial Assistance fait l'avance du coût des médicaments, que l'Assuré lui rembourse au moment même où ceux-ci lui seront apportés. Mondial Assistance prend en charge le service de livraison dans la limite fixée au Tableau des garanties.

- **Livraison de repas**

Lorsque l'Assuré n'est pas en mesure de se déplacer hors de son Domicile :

- Mondial Assistance organise et prend en charge, dans la limite des disponibilités locales, la livraison de repas sous forme de packs de cinq (5) ou sept (7) « déjeuners + diners » dans la limite fixée au Tableau des garanties.

Cette prestation est mise en place dans un délai de quatre (4) jours ouvrés maximum. **Elle ne fonctionne pas en Corse, et n'est pas disponible le samedi.**

Dans les zones non desservies ou lorsque le pack repas n'est pas adapté, Mondial Assistance pourra proposer l'intervention d'une aide-ménagère pour préparer les repas au Domicile de l'Assuré.

**Les frais de repas restent à la charge de l'Assuré.**

- **Livraison des courses ménagères**

Lorsque l'Assuré n'est pas en mesure de se déplacer hors de son Domicile :

- Mondial Assistance organise et prend en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison des courses ménagères pendant la durée fixée au Tableau des garanties.

Cette prestation est mise en place dans un délai de quatre (4) jours ouvrés maximum.

**Les frais de courses ménagères restent à la charge de l'Assuré.**

- **Aide-ménagère**

Si l'Assuré ne peut pas effectuer lui-même les tâches ménagères habituelles, Mondial Assistance recherche, missionne et prend en charge, dans la limite des disponibilités locales, une aide-ménagère pendant la durée fixée au Tableau des garanties réparties sur quatre (4) semaines.

Chaque prestation d'une aide-ménagère dure au minimum deux (2) heures.

- **Garde d'enfants**

Si l'Assuré a des enfants ou petits-enfants de moins de seize (16) ans fiscalement à charge, résidant à son Domicile :

- Soit, Mondial Assistance organise et prend en charge leur garde au Domicile de l'Assuré entre 7h et 19h pour une durée de deux (2) heures minimum du lundi au samedi (hors jours fériés), dans la limite des disponibilités locales et à concurrence de la durée fixée au Tableau des garanties.

Cette prestation est effectuée par une travailleuse familiale, une auxiliaire puéricultrice ou une aide-soignante. Cette personne pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, conduire les enfants à l'école ou à la crèche et retourner les chercher ;

- Soit, Mondial Assistance met à la disposition de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre au domicile de l'Assuré pour garder vos enfants ;
- soit, Mondial Assistance met à la disposition de vos enfants un billet aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

- **Soutien pédagogique dans les matières scolaires principales**

Lorsque, à la suite d'un Accident corporel ou d'une Maladie, l'Assuré mineur et scolarisé, est **immobilisé pour une durée supérieure à quatorze (14) jours consécutifs**, entraînant une absence scolaire de même durée, Mondial Assistance organise et prend en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, pour la durée prévue au Tableau des garanties.

La prestation s'applique pour les enfants du primaire ou secondaire (1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> cycle), dès le premier jour d'Immobilisation et pendant l'année scolaire en cours, uniquement les jours normalement scolarisés **sauf le samedi**.

Elle cesse dès la reprise normale des cours et dans tous les cas à la fin de l'année scolaire.

Cette prestation tient compte des programmes et du calendrier scolaire fixés par le Ministère français de l'éducation nationale.

La mise en place de cette prestation peut nécessiter un délai de deux (2) jours ouvrés.

**Cette prestation n'est pas applicable en cas de phobie scolaire.**

La prestation peut également être mise en place en cas d'hospitalisation de l'enfant entraînant une absence scolaire supérieure à quatorze (14) jours consécutifs et sous réserve de l'accord exprès de l'établissement de soins et de l'obtention d'une autorisation parentale et si besoin d'une décharge de responsabilité.

Mondial Assistance interviendra alors en complément des indemnités éventuellement versées par tout organisme complémentaire.

- **Garde des animaux domestiques**

Mondial Assistance prend en charge :

- La garde, par un professionnel, des animaux domestiques de l'Assuré (chiens et chats, à l'**exclusion de tout autre animal**), à l'extérieur du Domicile de l'Assuré, à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires.

**Sont exclus les chiens de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).**

Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties.

## 2. EXCLUSIONS DE GARANTIE

**Outre les « Exclusions Communes à toutes les garanties » figurant au début du présent contrat, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclus :**

▶ Au titre de l'ensemble des garanties assistance :

- 2.1. **les frais engagés sans l'accord préalable du service Assistance de Mondial Assistance ;**
- 2.2. **les conséquences de tout incident du transport aérien réservé par l'Assuré, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soient sa provenance et sa destination ;**
- 2.3. **les conséquences des Maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ainsi que des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;**
- 2.4. **les conséquences d'une affection non consolidée et en cours de traitement, pour laquelle l'Assuré est en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;**
- 2.5. **les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;**
- 2.6. **l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article 1.1 « Assistance Rapatriement » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son Voyage ;**
- 2.7. **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 six (6) mois précédant la demande d'assistance ;**

- 2.8. la participation de l'Assuré à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- 2.9. l'inobservation par l'Assuré d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par l'Assuré 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 l'Assuré de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : tout sport aérien (y compris delta-plane, planeur, kite-surf, parapente), ainsi que le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute Glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, et le parachutisme ;
- 2.11. les conséquences d'un Accident survenu lors de la pratique par l'Assuré du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité ;
- 2.12. les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que toute dépense pour laquelle l'Assuré ne pourrait produire de justificatif.

► Au titre des garanties « Frais d'hospitalisation d'urgence à l'Étranger » et « Frais médicaux d'urgence, réglés à l'Étranger par l'Assuré », sont en outre, exclus :

- 2.13. les frais de cure thermique, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de toute cure de « confort » ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute, ainsi que les frais de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
- 2.14. les frais d'implant, de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles ou autres, ainsi que les frais d'appareillage ;
- 2.15. les frais de vaccination ;
- 2.16. les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française ;
- 2.17. les frais facturés par les organismes locaux de secours d'urgence à l'exception des frais couverts par la garantie « Frais de secours » ;
- 2.18. les frais médicaux engagés à l'Étranger, lorsque l'Assuré, en arrêt de travail, n'a pas obtenu l'autorisation préalable de sa caisse primaire d'assurance maladie pour se rendre à l'Étranger.

### 3. CE QUE L'ASSURÉ DOIT FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Pour une demande d'assistance

L'Assuré ou un tiers doit contacter Mondial Assistance :



- par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :
  - Depuis la France : au n° 01 42 99 02 02 ou
  - Hors de France : au n° 00 33 1 42 99 02 02

Une référence de dossier lui sera immédiatement attribuée et il devra communiquer au chargé d'assistance :

- son numéro de contrat,
- son adresse et le numéro de téléphone où il peut être joint, ainsi que les coordonnées des personnes qui s'occupent de lui,

et permettre aux Médecins de Mondial Assistance l'accès à toutes les informations médicales qui le concernent, ou qui concernent la personne qui a besoin de l'intervention de Mondial Assistance.

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

### 4. LIMITES DES INTERVENTIONS DE MONDIAL ASSISTANCE

Mondial Assistance intervient dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux.

Ses prestations sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes.

Par ailleurs, Mondial Assistance ne peut être tenue pour responsable 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, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère des Affaires étrangères <https://www.tresor.economie.gouv.fr>), mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, Guerre Civile ou Étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité, Catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit.



#### IMPORTANT

Mondial Assistance organise et prend en charge le transport garanti de l'Assuré dans la limite du coût d'un voyage en train 1<sup>ère</sup> classe et/ou en avion classe économique, ou d'un transport médicalisé adapté.

Dans tous les cas, Mondial Assistance devient propriétaire des titres de transport non utilisés de l'Assuré. Celui-ci s'engage à les restituer à Mondial Assistance ou à lui reverser le remboursement obtenu auprès de l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité du Voyage.

### 5. JUSTIFICATIFS À FOURNIR

Selon les prestations d'assistance mises en œuvre, Mondial Assistance communiquera à l'Assuré les justificatifs à fournir à l'appui de sa demande :

PRESTATIONS GARANTIES	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
Assistance aux Animaux de compagnie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les originaux des titres de transport utilisés (cartes d'embarquement pour les voyages aériens) et non utilisés,</li> <li>• le cas échéant, le certificat de décès,</li> <li>• le cas échéant, la copie d'un document administratif officiel justifiant le lien de parenté avec l'Assuré,</li> <li>• tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li> </ul>
Assistance complémentaire aux personnes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la copie du bulletin d'inscription au Voyage,</li> <li>• la copie de la (des) facture(s) des frais médicaux réglés par l'Assuré,</li> <li>• la copie du bordereau de remboursement de la Sécurité sociale,</li> <li>• l'original du bordereau de remboursement de la mutuelle,</li> <li>• après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li> </ul>

## RETOUR TRANQUILLE - FORMULE 4

### 1. OBJET DE LA GARANTIE

Afin de faciliter et préparer sereinement le retour au Domicile de l'Assuré, l'Assureur met en relation l'Assuré avec son réseau de prestataires, et sous réserves des dispositions locales, afin d'organiser les services suivants :

- garde pour personne âgée restée au domicile,
- petit jardinage,
- ouverture de volets,
- relève du courrier,
- course,
- ménage,
- repassage,...

### 2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

Les frais engagés au titre des services organisés dans le cadre de cette garantie restent à la charge de l'Assuré.

### 3. CE QUE L'ASSURÉ DOIT FAIRE

L'Assuré doit contacter Mondial Assistance :



par téléphone du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 20 h 00  
et le samedi de 9 h 00 à 18 h 00 (Fuseau horaire France métropolitaine) :  
Depuis la France au 01 40 25 15 49  
Hors de France au 00 33 1 40 25 15 49

L'Assuré sera contacté par le Prestataire de Services à la Personne dans un délai maximum de 48 heures (jours ouvrés) suivant sa demande.

### 4. LES LIMITES DES INTERVENTIONS DE L'ASSUREUR

L'Assureur intervient dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux.

Cette garantie est subordonnée à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes.

L'Assureur ne pourra être tenu responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que des grèves, émeutes, mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquence des effets d'une source de radioactivité, Catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit.

De même, l'Assureur ne pourra être tenu responsable de la mauvaise exécution ou de la non intervention des prestataires sollicités pour la mise en œuvre des services, objet de la garantie.

## BATEAU MANQUÉ - FORMULE 4

#### 1. OBJET DE LA GARANTIE

Lorsque l'Assuré manque son transport en bateau « aller » ou « retour » suite à l'un des Événements garantis visés à l'article 2 ci-dessous et dans la mesure où son titre de transport n'est pas modifiable, l'Assureur rembourse à l'Assuré le nouveau titre de transport acheté pour rejoindre sa destination, avec prise en charge de frais de bouche pour 3 heures d'attente minimum et une nuit d'hôtel si nécessaire, sous réserve qu'il parte dans les 24 heures qui suivent l'heure initiale du Départ.

#### 2. ÉVÉNEMENTS GARANTIS

Le « Bateau manqué » doit être consécutif à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des Événements garantis suivants empêchant formellement l'Assuré de prendre le transport initialement prévu :

##### 2.1. Une Maladie, y compris liée à l'état de grossesse ou un Accident corporel,

impliquant :

- soit, une hospitalisation survenant dans les quarante-huit (48) heures précédant le Départ initial,
- soit, une consultation médicale ainsi que l'observation d'un traitement médicamenteux ou la réalisation d'exams médicaux prescrits par un Médecin, pris en charge par l'un des organismes d'assurance maladie auxquels l'Assuré est affilié,

survenant à :

- l'Assuré, son conjoint, Concubin notoire, ou partenaire de P.A.C.S., ses ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de son conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S.,
- ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous sa tutelle,
- son remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat, ou à défaut celui qui a été désigné par l'entreprise dans le cadre de son organisation des congés payés,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée à titre onéreux, pendant le Voyage de l'Assuré, de garder ou d'accompagner les enfants mineurs de l'Assuré ou la personne handicapée vivant sous le toit de l'Assuré,
- un autre membre de la famille de l'Assuré à condition qu'il y ait hospitalisation.

#### 2.2. Un autre Événement aléatoire.

L'Événement aléatoire doit :

- constituer un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant le Départ initial ou le retour initialement prévu, et
- avoir un lien de causalité direct avec le manquement du transport.

### 3. MONTANT DE LA GARANTIE

L'Assureur rembourse à l'Assuré, les frais de transport engagés, y compris les Frais de service, dans la limite des montants indiqués au Tableau des garanties.

Les frais de dossier et tout autre frais, à l'exception des Frais de service, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat, ne sont pas remboursables.

La garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Annulation ou Modification » et « Annulation ou Modification Intégrale » visant le Voyage initialement assuré.

### 4. EXCLUSIONS

Outre les « Exclusions Communes à toutes les garanties » figurant au début du présent contrat, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :

- 4.1. tout changement d'horaire du fait du transporteur ;
- 4.2. les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une Maladie ou d'un Accident corporel qui ont été constatées avant la réservation du Voyage ;
- 4.3. les Maladies ou Accidents corporels 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 la réservation du Voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- 4.4. les Maladies ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation du Voyage ;
- 4.5. les Accidents corporels survenus ou ayant donné lieu à un acte chirurgical, une rééducation, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation du Voyage ;
- 4.6. les contre-indications médicales au Départ initial non consécutives à une Maladie, y compris liée à l'état de grossesse, ou à un Accident corporel selon les conditions prévues par l'article 2.1 de la présente garantie ;
- 4.7. le défaut de vaccination ou de traitement préventif nécessaire pour la destination du Voyage ;
- 4.8. tout événement d'ordre professionnel empêchant l'Assuré d'arriver sur le lieu de Départ dans les délais imposés par le transporteur ;
- 4.9. les événements climatiques, météorologiques ou naturels ;
- 4.10. les Catastrophes naturelles ;
- 4.11. tout Événement garanti survenu entre la date de réservation du Voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- 4.12. toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément au Voyage de l'Assuré ;
- 4.13. la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité ou du transporteur prévu, rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- 4.14. la non-admission de l'Assuré à bord, consécutive à un comportement jugé agressif et/ou dangereux par les personnels responsables du transport des passagers ou au non-respect par l'Assuré de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement.

### 5. CE QUE L'ASSURÉ DOIT FAIRE EN CAS DE BATEAU MANQUÉ

L'Assuré doit informer l'Assureur dès la survenance de l'Événement garanti lui ayant fait manquer son transport, au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés à compter du jour où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :



Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé de déclarer le sinistre depuis le site internet suivant : <https://indemnisation.mondial-assistance.fr>

Un code d'accès confidentiel permet de suivre l'évolution du dossier 24/24.

L'Assuré, peut également contacter l'Assureur par mail à l'adresse suivante :

- [reglement.assurance@mondial-assistance.fr](mailto:reglement.assurance@mondial-assistance.fr)

ou par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 (Fuseau horaire France métropolitaine) :

- Depuis la France (if the Insured's current location is in France)
  - n° 01 42 99 03 95 pour les francophones
  - n° 01 42 99 03 97 for the non French speaking Insured
- Hors de France (if the Insured's current location is not in France)
  - n° 00 33 1 42 99 03 95 pour les francophones
  - n° 00 33 1 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

Passé ce délai, si l'Assureur subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, l'Assuré perd tout droit à indemnité.

## 6. JUSTIFICATIFS À FOURNIR



### IMPORTANT

Il appartient à l'Assuré de prouver que toutes les conditions requises pour la mise en œuvre de la présente garantie « Bateau manqué » sont réunies à l'appui des pièces justificatives visées ci-dessous.

Ces documents et toutes les informations fournies par l'Assuré permettront de justifier le motif de son « Bateau manqué » et d'évaluer le montant de son indemnisation.

Si le transport en bateau est manqué suite à un événement médical, l'Assuré peut, s'il le souhaite, communiquer les éléments médicaux, sous pli confidentiel, à l'attention du médecin conseil de l'Assureur.

**En cas d'absence de justificatifs ou si les justificatifs fournis ne prouvent pas la matérialité de l'Événement garanti invoqué, l'Assureur est en droit de refuser la demande d'indemnisation de l'Assuré.**

### ÉVÉNEMENTS GARANTIS

### JUSTIFICATIFS À FOURNIR

#### DANS TOUS LES CAS

- l'original du titre de transport « aller » ou « retour » non utilisé (billet papier, e-ticket),
- l'original du titre de transport racheté accompagné de la copie de sa facture d'achat,
- le cas échéant, le document officiel justifiant du lien de parenté avec la personne à l'origine du « Bateau manqué » (copie du livret de famille, certificat de concubinage, ...),
- un R.I.B.,
- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de l'Assureur.

#### Suite à une Maladie, y compris liée à l'état de grossesse, ou à un Accident corporel

- la copie du bulletin d'inscription au Voyage,
- la copies de la (des) facture(s) des frais médicaux réglés par l'Assuré,
- la copie du bordereau de remboursement de la Sécurité sociale,
- l'original du bordereau de remboursement de la mutuelle,
- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.

#### Suite à un autre Événement aléatoire

- tout justificatif ayant pour but de représenter la situation occasionnant l'empêchement de voyager.

## CONCIERGERIE - FORMULE 4

### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE :

**FORCE MAJEURE** : évènement extérieur imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté de l'Assuré.

### 1. OBJET DE LA GARANTIE

Le service conciergerie effectue une mise en relation avec un site marchand ou un prestataire afin de répondre au mieux aux demandes de l'Assuré, notamment en matière d'hôtellerie, gastronomie, spectacles, transports, voyages, recherches d'objets et autres services.

Si la demande de l'Assuré nécessite un paiement, le service conciergerie met en relation l'Assuré avec le site marchand ou le prestataire sélectionné pour que l'Assuré communique ses coordonnées de paiement.

### 2. CONDITIONS ET MODALITÉS D'EXÉCUTION

**Dans tous les cas, le coût des prestations commandées au nom et pour le compte de l'Assuré auprès des prestataires (coût des billets, des fleurs, des cadeaux ...) ainsi que de tous les frais afférents (frais de réservation, frais d'annulation ou de modification des réservations, frais de livraison, assurances, taxes, écarts de change ...) restent à la charge de celui-ci.**

Le service conciergerie peut facturer à l'Assuré des frais de dossier en cas de demandes complexes de l'Assuré. L'Assuré en est informé par devis établi par le service conciergerie.

Le service conciergerie se réserve le droit de ne pas répondre à toute demande de l'Assuré qui nuirait à son image ou qui ne serait pas compatible avec sa politique. Le service conciergerie est seul décisionnaire des demandes qu'il retient et des demandes qu'il refuse sans être redevable d'aucune indemnité de quelque nature que ce soit.

**Cette garantie s'applique en France métropolitaine uniquement.**

### 3. EXCLUSIONS DU SERVICE CONCIERGERIE

**Outre les « Exclusions Communes à toutes les garanties », sont également exclues les demandes suivantes :**

- 3.1. les demandes ne respectant pas les lois et règlements propres à chaque pays ;
- 3.2. les demandes illégales, immorales, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou susceptibles de porter atteinte à la vie privée ;
- 3.3. les demandes protégées par le secret médical ;
- 3.4. les demandes entrant dans le domaine de l'orientation sexuelle ;
- 3.5. les prestations entrant dans le périmètre d'activité d'une profession réglementée (agent immobilier, agent de voyages, comptables, fiscales, médicales ou autre) ;
- 3.6. les demandes en grande quantité à des fins commerciales ou de revente ;
- 3.7. les demandes impossibles à réaliser pour cause de Force majeure ;

### 4. RESPONSABILITÉS - LIMITES

Le service conciergerie est tenu à une obligation de moyen et ne saurait être tenu responsable d'une impossibilité de répondre à la demande de l'Assuré et des conséquences en découlant.

Le service conciergerie ne peut être tenu responsable :

- de l'impossibilité de répondre à une demande de l'assuré
- de la garantie des objets vendus et de la qualité des services fournis dans le cadre du service conciergerie. Les prestataires de services et commerçants restent seuls responsables de leur propre obligations vis-à-vis de l'assuré (Les réclamations en découlant peuvent néanmoins, être adressées à service conciergerie qui se charge de les transmettre aux prestataires concernés) ;



- du retard, empêchement ou manquements dans l'exécution du service conciergerie à la suite d'un cas de force majeure ou d'évènements tels que guerre civile ou étrangère, situation d'instabilité politique, émeutes, mouvements populaires, grèves, prises d'otage, acte de terrorisme, sabotage, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ;
- Ainsi que toutes les conséquences qui découlent des circonstances ci-dessus.

## 5. CE QUE L'ASSURÉ DOIT FAIRE POUR BÉNÉFICIER DU SERVICE CONCIERGERIE

Pour une demande, l'Assuré doit contacter Mondial Assistance :



- par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :
  - Depuis la France : au n° **01 42 99 64 59** ou
  - Hors de France : au n° **00 33 1 42 99 64 59**

## SOS OBJET OUBLIÉ - FORMULE 4

### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE :

**OBJETS OUBLIÉS** : objets ou vêtements appartenant à l'Assuré oubliés au Domicile de l'Assuré.

#### 1. OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur rembourse, dans la limite des plafonds figurant au Tableau des garanties, les frais d'envoi d'un Objet oublié.

#### 2. LE DOMMAGE GARANTI

Lorsque l'Assuré a oublié un objet personnel à son Domicile, l'Assureur rembourse à l'Assuré les frais d'envoi (hors assurance), sous pli express (acheminement en 24h), depuis le lieu d'oubli jusqu'au lieu où se trouve l'Assuré pour lui permettre de récupérer l'Objet oublié.

L'Assureur ne peut être tenu pour responsable :

- des délais imputables aux organismes de transport sollicités pour la livraison de l'Objet oublié ;
- de la casse, perte, dommage ou vol de l'Objet oublié pendant l'acheminement ;
- des conséquences résultant de la nature de l'Objet oublié ;
- si les douaniers nationaux ou internationaux s'opposent à une telle expédition.

#### 3. MONTANT DE LA GARANTIE

La garantie est accordée sur présentation de la facture originale d'envoi de l'Objet oublié et dans la limite des plafonds figurant au Tableau des garanties.

#### 4. EXCLUSIONS

Outre les « Exclusions Communes à toutes les garanties » figurant au début du présent contrat, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclus de la garantie les objets suivants :

- 4.1. papiers valeurs, papiers et pièces de monnaie, chèques, cartes de paiement, titres négociables, métaux précieux, bijoux, pierres précieuses, perles fines, papiers d'identité et tout autre objet de valeur ;
- 4.2. objets ou effets dont le transport constitue une opération commerciale et ceux qui sont destinés à la vente ;
- 4.3. matières dangereuses, d'armes de toute catégorie ainsi que les munitions correspondantes ;

- 4.4. engins à moteur, d'accessoires automobiles, de matériel de jardinage, d'outils, d'objets contenant des liquides, de mobilier, d'appareils ménagers ou informatiques et accessoires, de matériel hi-fi, les instruments de musique ;
- 4.5. denrées périssables et animaux vivants ;
- 4.6. boissons alcoolisées ou non, drogues ou stupéfiants ou toute autre substance illicite ;
- 4.7. tout objet non-conforme ou ne répondant pas à la réglementation en vigueur du pays ou les pays visités.

## 5. CE QUE L'ASSURÉ DOIT FAIRE EN CAS D'OBJET OUBLIÉ

Il doit :

- organiser lui-même depuis son Domicile l'envoi vers son lieu de Voyage ;
- prendre toutes mesures de nature à sécuriser l'objet ;
- **déclarer le Sinistre à l'Assureur, dans les trente jours ouvrés à compter de l'envoi, sauf cas fortuit ou de force majeure.**



Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé de déclarer le sinistre depuis le site internet suivant : <https://indemnisation.mondial-assistance.fr>

Un code d'accès confidentiel permet de suivre l'évolution du dossier 24/24.

Par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 (Fuseau horaire France métropolitaine) :

- **Depuis la France (if the Insured's current location is in France)**
  - n° 01 42 99 03 95 pour les francophones
  - n° 01 42 99 03 97 for the non French speaking Insured
- **Hors de France (if the Insured's current location is not in France)**
  - n° 00 33 1 42 99 03 95 pour les francophones
  - n° 00 33 1 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

Passé ce délai, si l'Assureur subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, l'Assuré perd tout droit à remboursement.

## 6. JUSTIFICATIFS À FOURNIR

L'Assureur communiquera à l'Assuré les justificatifs permettant le remboursement des frais d'envoi dans la limite des plafonds figurant au Tableau des garanties.

### ÉVÉNEMENTS GARANTIS

### JUSTIFICATIFS À FOURNIR

En cas d'oubli d'un objet personnel

- la facture originale des frais d'envoi émise par l'organisme de transport sollicité pour la livraison de l'Objet oublié.

# DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

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

Le présent contrat est régi par le Code des assurances, à l'exception des garanties d'assistance, les Conditions Générales, ainsi que les Conditions Particulières.

Le présent contrat est établi en langue française et soumis à la loi française.

S'agissant des transactions effectuées sur un site internet hébergé en France, l'espace virtuel constitué par les pages web du site [www.corsica-ferries.fr](http://www.corsica-ferries.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. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION, PRISE D'EFFET ET CESSATION DES GARANTIES

### a. Modalités de souscription et prise d'effet du présent contrat

Le contrat doit être souscrit :

- Le jour même de la réservation du Voyage ou au plus tard dans les deux (2) jours ouvrables suivant ladite réservation pour les Formules 1, 2 et au plus tard à la clôture de l'embarquement pour la Formule 3.

- La Formule 4 est proposée suite à la souscription de la Formule 3. Elle doit être souscrite entre le moment de la réception du mail d'invitation à souscrire la Formule 4 et au plus tard sept (7) jours avant la clôture de l'embarquement.

**Le présent contrat prend effet au moment de la souscription.**

### b. Prise d'effet et cessation des garanties

Les garanties prennent effet :

- pour les garanties « Annulation ou Modification », « Annulation ou Modification intégrale » et « Bateau manqué »** : le lendemain du paiement de la prime à 0h00.

Elles cessent dès le début du Voyage.

- pour les garanties « Assistance au voyageur » et « Assistance au voyageur intégrale »** : dès que l'Assuré a quitté le lieu de Départ du Voyage maximum vingt-quatre (24) heures avant la date de Départ indiquée au contrat de vente de la prestation assurée et, au plus tôt, après le paiement de la prime.

Elle cesse vingt-quatre (24) heures maximum après la fin du Voyage assuré, dont la date figure au contrat de vente de la prestation assurée ;

- pour la garantie « Assistance au véhicule »** : dès que l'Assuré a quitté le lieu de Départ du Voyage maximum quarante-huit (48) heures avant la date de Départ indiquée au contrat de vente de la prestation assurée et, au plus tôt, après le paiement de la prime.

Elle cesse quarante-huit (48) heures maximum après la fin du Voyage assuré, dont la date figure au contrat de vente de la prestation assurée ;

- pour toutes les autres garanties** : à 0h00 le jour du Départ indiqué au contrat de vente de la prestation assurée, et au plus tôt après le paiement de la prime.

Elles cessent à 24h00 le jour du retour indiqué au contrat de vente de la prestation assurée.



### IMPORTANT

Lorsque l'Assuré annule définitivement son Voyage, il ne peut bénéficier des autres garanties prévues au présent contrat.

## 3. FACULTÉ DE RENONCIATION

L'Assuré peut disposer d'une faculté de renonciation suite à la souscription d'un contrat d'assurance.

### a. Cas de renonciation

#### • Multi-assurance

Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un **complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire**, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le présent contrat, peut renoncer audit contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'Assuré n'a fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du présent contrat.

#### • Ventes à distance

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux polices d'assurance conclues à distance, notamment vendues en ligne, sans la présence physique simultanée des parties au contrat, le démarchage ou hors établissement habituel du vendeur.

**Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un (1) mois.** La durée du contrat d'assurance correspond à la période entre sa date de souscription et la date de cessation de toutes les garanties.

### b. Modalités d'exercice de la faculté de renonciation

Lorsque le contrat d'assurance est éligible à la faculté de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, l'Assuré peut exercer cette faculté en retournant à CORSICA FERRIES, une demande de renonciation dûment complétée, datée et signée avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du présent contrat à l'adresse e-mail suivante : <https://corsica-ferries.fr/contact.html>

L'Assuré peut, s'il le souhaite, utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous :

« Je soussigné(e), Nom, prénom, date et lieu de naissance – souhaite renoncer aux garanties du contrat d'assurance n° ... auquel j'ai souscrit auprès d'AWP P&C (Anciennement AGA International) le ... (Date).

Fait à ... (Lieu). Le ... (Date) et Signature : ... ».

Dans le cadre d'une renonciation pour le motif de multi-assurance, l'Assuré doit accompagner sa demande d'un justificatif de l'existence d'un contrat d'assurance en cours couvrant des risques similaires au présent contrat.

Si l'Assuré exerce cette faculté, le contrat sera résilié à sa date d'effet. L'Assuré sera remboursé de la prime correspondante au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de sa demande de renonciation.

Le droit de renonciation ne peut pas être exercé si l'Assuré a mis en œuvre des garanties du présent contrat d'assurance dans le cadre d'un sinistre déclaré pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires; par conséquent aucun remboursement de prime ne sera effectué.

## 4. ASSURANCES CUMULATIVES

Si l'Assuré est couvert pour les mêmes garanties auprès d'autres assureurs, il doit en informer l'Assureur et lui communiquer leurs coordonnées ainsi que l'étendue de leurs garanties, conformément à l'article L121-4 du Code des assurances.

L'Assuré peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

**Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.**

## 5. SUBROGATION DANS LES DROITS ET ACTIONS DE L'ASSURÉ

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, l'Assureur devient bénéficiaire des droits et actions que l'Assuré possédait contre tout responsable du sinistre, conformément à l'article L121-12 du Code des assurances.

Si l'Assureur ne peut plus exercer cette action, par le fait de l'Assuré, il peut être déchargé de tout ou partie de ses obligations envers l'Assuré.

## 6. 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 présent contrat dans les conditions prévues par l'article L113-8 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 L113-9 du Code des assurances :**

- si elle est constatée avant tout sinistre : l'Assureur a le droit soit de maintenir le présent contrat moyennant une augmentation de prime, soit de résilier le contrat sous dix (10) 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. SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE LA PART DE L'ASSURÉ AU JOUR DU SINISTRE

**Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.**

## 8. PRESCRIPTION

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du présent contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

- Article L114-1 du Code des assurances

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance **sont prescrites par deux ans** à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur 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 l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

- Article L114-2 du Code des assurances

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée 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. »

- Article L114-3 du Code des assurances

« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance 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. »

### Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

## 9. ADRESSE D'ENVOI DES JUSTIFICATIFS À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE

Pour chacune des garanties suivantes, les justificatifs doivent être envoyés aux adresses ci-dessous :

Garanties « Annulation ou Modification », « Annulation ou Modification Intégrale », « Bateau manqué » et « Dommages aux Bagages »	Garanties « Assistance au voyageur » et « Assistance aux véhicules »
Mondial Assistance France Service Indemnisation Assurances – DOP01 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex	Mondial Assistance France Service Relations Clientèle – RELAC01 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex

## 10. ÉVALUATION DES DOMMAGES

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une tierce expertise amiable, sous réserve des droits respectifs de l'Assureur et de l'Assuré. Les honoraires de cette expertise sont partagés entre les parties.

Faute par les parties de s'entendre sur le choix du tiers 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 l'Assureur ou de l'une des parties seulement, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.

## 11. DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

Dès lors que le dossier de l'Assuré est complet, son indemnisation intervient dans les dix (10) jours suivant l'accord intervenu entre l'Assureur et l'Assuré, ou la décision judiciaire exécutoire.

## 12. 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'Assuré peut adresser une réclamation à l'adresse suivante : **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, Traitement des Réclamations, TSA 70002- 93488 Saint-Ouen Cedex.**

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 :

**La Médiation de l'Assurance, TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09**

<http://www.mediation-assurance.org>

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFSA et du GEMA 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 l'Assurance.

## 13. COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

AGA INTERNATIONAL fait élection de domicile en son établissement secondaire : **Tour Gallieni II, 36 avenue du Général de Gaulle - 93175 BAGNOLET Cedex.**

**A compter du 01/03/2016**, AGA International devient AWP P&C et fait élection de domicile au : **7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen.**

Les contestations qui pourraient être élevées contre AGA International (à partir du 01/03/2016, AWP P&C) à l'occasion du présent contrat sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites à l'une des adresses indiquées ci-dessus selon la date de contestation.

## 14. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données le concernant en adressant sa demande à : Mondial Assistance France - DT - Service Juridique - DT03, 7 rue Dora Maar - CS 60001 - 93488 Saint-Ouen Cedex.

Mondial Assistance France SAS dispose de moyens informatiques destinés à gérer les prestations d'assistance et/ou les garanties d'assurance du présent contrat.

Les informations enregistrées sont réservées aux gestionnaires des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Mondial Assistance France se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

## 15. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'organisme chargé du contrôle d'AGA International (A partir du 01/03/2016, AGA International devient AWP P&C) est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

## 16. INFORMATIONS LÉGALES

Les garanties d'assurance sont assurées par : AGA INTERNATIONAL SA.

Société anonyme au capital social de 17 287 285 euros, 519 490 080 RCS Paris, siège social : 37 rue Taitbout - 75009 Paris

Entreprise privée régie par le Code des assurances.

**À partir du 01/03/2016**, AGA International devient AWP P&C.

Société anonyme au capital social de 17 287 285 euros, 519 490 080 RCS Bobigny, siège social : 7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen

Entreprise privée régie par le Code des assurances

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par : MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS

Société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 euros, 490 381 753 RCS Bobigny, société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>, siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen.

## How can we help?\*

\* Besoin d'aide ?

### **AGA International**

Siège social : 7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen

Société anonyme au capital social de 17 287 285 euros

519 490 080 RCS Bobigny

Entreprise privée régie par le Code des assurances

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par : MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS

Société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 euros, 490 381 753 RCS Bobigny, société de courtage d'assurances -  
Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>, siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen.

*Ref 2D0006, MAJ 04/16, Mondial Assistance participe à la protection de l'environnement en sélectionnant des imprimeurs référencés "Imprim' Vert"*