



Assureur : AGA International  
Tour Gallieni II - 36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet Cedex

## Conditions Générales d'Assurance

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

Le contrat se compose des présentes Conditions Générales, complétées par le contrat de la prestation assurée remis à l'Assuré.

Ces garanties s'appliquent à tous les séjours privés d'une durée maximum de 2 semaines consécutifs vendus par l'*Organisme ou l'Intermédiaire habilité* auprès duquel ce contrat est souscrit.

Il convient de lire attentivement ces Conditions Générales. Elles précisent les droits et obligations respectifs de l'Assureur et de l'Assuré et répondent aux questions que l'Assuré se pose.

### DÉFINITIONS COMMUNES

Les termes figurant en italique dans le 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*.

**ACTIVITÉ DE SPORT OU DE LOISIR** : toute pratique d'un sport ou d'un loisir à titre amateur dans le cadre du stage ou du forfait d'activité de sport ou de loisir figurant sur le contrat de la prestation assurée, et assuré au titre du présent contrat. N'est pas considérée comme une activité de sport ou de loisir, toute compétition officielle à titre amateur ou professionnel.

**ASSURÉ** : les personnes désignées inscrites sur le contrat de la prestation assurée à condition que leur *Domicile* soit situé en *France Métropolitaine*.

**ASSUREUR** : AGA International, ci-après dénommée par son nom commercial Mondial Assistance, c'est-à-dire l'Assureur auprès duquel ce contrat d'assurance a été souscrit.

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

**CATASTROPHE NATURELLE** : événement provoqué par l'intensité anormale d'un agent naturel et entrant dans le champ de la Loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 lorsqu'il survient en *France*.

**CONCUBINS NOTOIRES** : couple de personnes ni mariées, ni pacsées 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 du *Sinistre*.



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

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

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

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

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

**ÉTRANGER** : tout pays à l'exception du pays où l'Assuré est domicilié.

**EUROPE** : territoires des états membres de l'Union Européenne, situés en Europe géographique, ainsi que les territoires et pays suivants : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, 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.

**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 tous les espaces d'outre-mer (départements, régions, collectivités, territoires et pays).

**FRANCHISE** : part du préjudice laissé 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.

**GROUPE** : ensemble composé d'un minimum de 10 personnes, figurant sur le même bulletin d'inscription à la prestation assurée et voyageant ensemble.

**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** : montant maximum garanti pour un même événement donnant lieu à *Sinistres*, quel que soit le nombre d'Assurés au contrat.

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

**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** : professionnels du voyage, professionnels du transport, distributeur de la prestation assurée.



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

**SEJOUR :** transport et/ou séjour prévu(s) pendant la période de validité du présent contrat, et organisé(s), vendu(s) ou fourni(s) par l'*Organisme ou l'Intermédiaire habilité* auprès duquel ce contrat est souscrit, à l'exception des séjours ayant pour objet un stage ou un cursus scolaire ou universitaire.

**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.

**SINISTRE :** événement entraînant des dommages de nature à mettre en jeu l'une ou plusieurs des garanties souscrites.

**Souscripteur :** le signataire des Conditions Particulières/du contrat de la prestation assurée qui s'engage, de ce fait, à régler la prime d'assurance.

**SUBROGATION :** action par laquelle l'*Assureur* se substitut 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 *Sinistre*.

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

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

## TERRITORIALITÉ DU CONTRAT

Les garanties du présent contrat s'appliquent en France Métropolitaine.



Mondial Assistance France SAS  
Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet cedex  
Tél. : + 33 (0)1 49 93 81 11  
Fax : + 33 (0)1 48 97 12 13  
[www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

Société par Actions Simplifiée  
au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS PARIS  
Siège social :  
54, rue de Londres - 75008 Paris  
Siret : 490 381 753 00014

Société de courtage d'assurances  
immatriculée à l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
sous le n° 07 026 669  
Autorité de Contrôle Prudentiel  
sise 61, rue Taitbout  
75436 Paris Cedex 09

How can we help?\*

\*Besoin d'aide ?

## TABLEAU DES GARANTIES

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>ANNULATION</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suite à la survenance d'un événement garanti (sauf ceux stipulés ci-dessous)</li> </ul>	<p>Remboursement des frais d'annulation selon le barème ci-dessous :</p> <p>de 30 à 21 jours du départ : 25% du prix du séjour de 20 à 8 jours du départ : 50% du prix du séjour de 7 à 2 jours du départ : 75% du prix du séjour moins de 2 jours du départ : 90% du prix du séjour no show : 100% du prix du séjour</p>	Par personne assurée/par dossier : <b>30 €</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suite à la suppression ou la modification de la date des congés par l'employeur</li> <li>• Suite au vol caractérisé des papiers d'identité dans les 48 heures précédant le Départ</li> </ul>	<p>et dans les limites suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>6 500 €</b> par personne assurée,</li> <li>• et <b>32 000 €</b> par Sinistre pour l'ensemble des personnes assurées au titre du présent contrat, dans la limite du montant total des frais d'annulation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>25%</b> du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de <b>150 €</b>, par personne assurée.</li> <li>- <b>30 €</b> par personne assurée quand le prix du Voyage est inférieur à <b>150 €</b> par personne assurée</li> </ul>
<b>ASSISTANCE AU VOYAGEUR</b>		
<b>ASSISTANCE PENDANT LE VOYAGE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance Rapatriement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- organisation et prise en charge du retour de l'Assuré à son <i>Domicile</i> ou de son transport vers un établissement hospitalier</li> <li>- organisation et prise en charge du retour des accompagnants assurés</li> </ul> </li> </ul>	Frais réels  Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance des enfants mineurs de l'Assuré : <ul style="list-style-type: none"> <li>- organisation et prise en charge du retour au <i>Domicile</i> des enfants mineurs de l'Assuré lorsque ce dernier est rapatrié</li> </ul> </li> </ul>	Frais réels	Néant



PRESTATIONS ou REMBOURSEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>ASSISTANCE AU VOYAGEUR (suite)</b>		
<b>ASSISTANCE PENDANT LE VOYAGE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Visite d'un proche suite à une hospitalisation sur place : prise en charge des frais permettant à un membre de la famille de se rendre au chevet de l'Assuré en France : <ul style="list-style-type: none"> <li>- trajet aller/retour</li> <li>- frais d'hébergement sur place jusqu'au rapatriement de l'Assuré ou sa sortie d'hôpital</li> </ul> </li> </ul>	Frais réels Dans la limite, par jour, de 50 € jusqu'au rapatriement de l'Assuré ou sa sortie d'hôpital	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Frais supplémentaires sur place :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- remboursement des <i>Frais supplémentaires d'hébergement</i> de l'Assuré et/ou des membres de sa famille assurés ou d'une personne assurée l'accompagnant en cas de : <ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Immobilisation</i> sur place</li> <li>· prolongation de séjour</li> </ul> </li> <li>- frais de transport pour poursuivre le Voyage interrompu</li> </ul> </li> </ul>	Dans la limite, par jour et par personne, de 50 € jusqu'au rapatriement de l'Assuré ou jusqu'à la reprise de son Voyage et dans tous les cas pendant 10 jours maximum	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Frais de recherche et/ou de secours :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Frais de recherche</i></li> <li>- <i>Frais de secours</i></li> </ul> </li> </ul>	<p>Dans les limites suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- par personne assurée et par <i>Sinistre</i> : 7 500 €</li> <li>- par personne assurée et par <i>Sinistre</i> : 7 500 €</li> </ul>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Assistance en cas de décès d'une personne assurée :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- transport du corps</li> <li>- <i>Frais funéraires</i></li> <li>- frais supplémentaires de transport des membres de la famille assurés ou d'un accompagnant assuré</li> <li>- prise en charge des frais permettant à un membre de la famille de se rendre auprès de la dépouille de l'Assuré <ul style="list-style-type: none"> <li>· trajet aller/retour</li> <li>· frais d'hébergement sur place jusqu'au rapatriement du corps</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p>Frais réels</p> <p>Dans la limite, par personne assurée de 2 300 €</p> <p>Frais réels</p> <p>Frais réels Dans la limite, par jour et par personne, de 50 € pendant 10 jours maximum</p>	Néant



DOMMAGES GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE SPORT</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous <i>Dommages confondus : Corporels, matériels et immatériels consécutifs</i></li> <li>- dont <i>Dommages matériels et immatériels consécutifs</i></li> <li>- dont <i>Dommages corporels et immatériels consécutifs</i></li> </ul>	<p>Dans la limite, par sinistre, de <b>150 000 €</b></p> <p>Dans la limite, par sinistre, de <b>45 000 €</b></p> <p>Dans la limite, par événement, de <b>150 000 €</b></p>	Par sinistre : <b>150 €</b>

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>INTERRUPTION DE SÉJOUR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lorsque le <i>Voyage</i> est interrompu pour l'un des événements garantis <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour les séjours sur mesure,</li> <li>- Pour les séjours à forfait, fixes ou itinérants,</li> <li>- Pour les locations.</li> </ul> </li> </ul>	Versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours de <i>Voyage</i> non utilisés, dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- par personne assurée : <b>6 500 €</b></li> <li>- par événement : <b>32 000 €</b></li> </ul>	Néant

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>INTERRUPTION D'ACTIVITÉ DE SPORT OU DE LOISIR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indemnisation en cas d'interruption de la pratique de l'<i>Activité de sport ou de loisir</i></li> </ul>	Versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours d'activité non utilisés, dans la limite de <b>305 €</b> par personne assurée	Néant



ÉVÉNEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>DOMMAGES AU MATERIEL DE SKI</b>		
Détérioration accidentelle du matériel de ski	Remboursement de la location d'un matériel de remplacement, dans la limite de : <b>150 €</b> par personne assurée et par période d'assurance	Néant



Mondial Assistance France SAS  
Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet cedex  
Tél. : + 33 (0)1 49 93 81 11  
Fax : + 33 (0)1 48 97 12 13  
www.mondial-assistance.fr

Société par Actions Simplifiée  
au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS PARIS  
Siège social :  
54, rue de Londres - 75008 Paris  
Siret : 490 381 753 00014

Société de courtage d'assurances  
immatriculée à l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
sous le n° 07 026 669  
Autorité de Contrôle Prudentiel  
sise 61, rue Taitbout  
75436 Paris Cedex 09

How can we help?\*

\*Besoin d'aide ?

## LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions particulières figurant au niveau de chaque garantie, ne sont jamais assurées les conséquences des circonstances et événements suivants :

1. les dommages de toute nature intentionnellement causés ou provoqués par l'Assuré ou avec sa complicité, ou consécutifs à une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, sauf cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
2. le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré ;
3. les dommages consécutifs à la consommation d'alcool par l'Assuré et/ou l'absorption par l'Assuré de médicaments, drogues ou stupéfiants, non prescrits médicalement ;
4. sauf dispositions contraires figurant dans les garanties, les dommages résultant de la Guerre, Civile ou Étrangère, des actes de terrorisme, émeutes, mouvements populaires, coups d'état, prises d'otage, la grève ;
5. 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 ;
6. les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur du Voyage en application du titre I<sup>er</sup> 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 ;
7. les interdictions décidées par les autorités locales, la restriction à la libre circulation des personnes et des biens, la fermeture d'aéroport, la fermeture des frontières.



## LES GARANTIES DU CONTRAT

### ANNULATION

#### **DEFINITIONS SPECIFIQUES A CETTE GARANTIE :**

**ANNULATION** : désistement de l'Assuré, ferme et définitif, de l'ensemble des prestations assurées, formulé auprès de l'*Organisme ou l'Intermédiaire habilité*.

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

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

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

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

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

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

#### **2. LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN CAS D'ANNULATION**

L'*Annulation* doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des événements 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 de la prestation assurée,**

impliquant obligatoirement :

- soit, une hospitalisation depuis le jour de l'*Annulation* jusqu'au jour du *Départ*,
- soit,



Mondial Assistance France SAS  
Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet cedex  
Tél. : + 33 (0)1 49 93 81 11  
Fax : + 33 (0)1 48 97 12 13  
[www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

Société par Actions Simplifiée  
au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS PARIS  
Siège social :  
54, rue de Londres - 75008 Paris  
Siret : 490 381 753 00014

Société de courtage d'assurances  
immatriculée à l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
sous le n° 07 026 669  
Autorité de Contrôle Prudentiel  
sise 61, rue Taitbout  
75436 Paris Cedex 09

How can we help?\*

\*Besoin d'aide ?

- la cessation de toute activité professionnelle, ou le maintien à domicile si la personne ne travaille pas, depuis le jour de l'*Annulation* jusqu'au jour du *Départ*,  
**et**
- une consultation médicale, ainsi que l'observation d'un traitement médicamenteux dès le jour de l'*Annulation* ou la réalisation d'examens médicaux prescrits par un *Médecin*,

et 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 chez :

- l'*Assuré* lui-même, son conjoint, *Concubin notoire*, ou partenaire de P.A.C.S., ses descendants 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 dans le cadre de l'organisation des congés au sein de l'entreprise,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée à titre onéreux, pendant le *séjour* de l'*Assuré*, de garder ou d'accompagner en *Voyage* les enfants mineurs de l'*Assuré* ou la personne handicapée vivant sous le toit de l'*Assuré*,

#### **IMPORTANT :**

**Il appartient à l'*Assuré* de prouver que toutes les conditions de mise en œuvre de la garantie prévues à l'article 2.1 sont réunies lors de l'*Annulation*. L'*Assureur* peut refuser la demande, si l'*Assuré* ne peut pas fournir les pièces justificatives visées au chapitre 6.**

#### ► **Événements familiaux :**

- 2.2. La convocation de l'*Assuré* pour une adoption d'enfant pendant la durée de son séjour, à condition qu'il n'ait pas eu connaissance de la convocation au moment de la réservation.**
- 2.3. Le divorce de l'*Assuré*, lorsqu'il devait voyager avec son conjoint et à condition que la procédure de divorce n'ait pas été engagée avant la réservation.**

#### **2.4. Le décès de :**

- l'*Assuré* lui-même, son conjoint ou *Concubin notoire*, ou partenaire de P.A.C.S., ses descendants 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 dans le cadre de l'organisation des congés au sein de l'entreprise,



- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée à titre onéreux, pendant le séjour de l'Assuré, de garder ou d'accompagner en Voyage 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,

et à condition que le domicile du défunt ne soit pas le lieu de destination de la prestation assurée.

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

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

**2.6. 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 souscription du présent contrat et/ou de la réservation de la prestation assurée.**

**2.7. le chômage partiel de l'Assuré ou celui de son conjoint, Concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S., prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour son séjour, lorsque les conditions suivantes sont réunies :**

- l'Assuré n'avait pas connaissance de cette mesure au jour de la souscription du présent contrat ;
- la durée de cette mesure est supérieure à 5 jours ouvrés ;
- l'Assuré subit une réduction de sa rémunération, non compensée.

**2.8. L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates de la prestation assurée, alors que l'Assuré était inscrit en tant que demandeur d'emploi et à condition qu'il ne s'agisse pas d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire. La garantie s'applique également lorsque l'Assuré obtient un emploi sous contrat à durée indéterminée, postérieurement à la souscription du présent contrat, alors qu'il occupait déjà un emploi sous contrat à durée déterminée dans la même entreprise au moment de la réservation de la prestation assurée.

**2.9. 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 séjour.** 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, ayant annulé.**

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

**2.10. La mutation professionnelle de l'Assuré**, non disciplinaire, imposée par son employeur, l'obligeant à déménager dans les 8 jours avant le début de la prestation assurée ou pendant la durée de celle-ci et à condition que la mutation n'ait pas été connue au moment de la réservation de la prestation assurée.



Mondial Assistance France SAS  
Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet cedex  
Tél. : + 33 (0)1 49 93 81 11  
Fax : + 33 (0)1 48 97 12 13  
www.mondial-assistance.fr

Société par Actions Simplifiée  
au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS PARIS  
Siège social :  
54, rue de Londres - 75008 Paris  
Siret : 490 381 753 00014

Société de courtage d'assurances  
immatriculée à l'Orias (www.orias.fr)  
sous le n° 07 026 669  
Autorité de Contrôle Prudentiel  
sise 61, rue Taitbout  
75436 Paris Cedex 09

How can we help?\*

\*Besoin d'aide ?



► **Événements matériels :**

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

- un cambriolage avec *Effraction*,
- un incendie,
- un dégât des eaux,
- un événement climatique, météorologique, ou naturel, sous réserve de l'exclusion visée à l'article 4.9 et 4.10,

atteignant directement les biens immobiliers suivants :

- la résidence principale ou secondaire de l'Assuré,
- son exploitation agricole,
- son exploitation professionnelle 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 *la prestation assurée* pour effectuer les démarches administratives liées au dommage ou la remise en état du bien immobilier endommagé.

**2.12. Des dommages graves au véhicule de l'Assuré nécessitant l'intervention d'un professionnel et survenant dans les 48 heures précédent son Départ**, dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour se rendre sur son lieu de séjour final.

**2.13. Un Accident ou une panne mécanique du moyen de transport utilisé par l'Assuré pour son pré-acheminement, entraînant un retard supérieur à deux (2) heures par rapport à l'heure prévue d'arrivée, lui ayant fait manquer le transport réservé pour son Départ, et à condition que l'Assuré ait pris ses dispositions pour arriver sur le lieu du Départ au moins 30 mn :**

- avant l'heure limite d'enregistrement s'il s'agissait d'un transport aérien,
- avant l'heure du *Départ* figurant sur son titre de transport ferroviaire ou maritime.

► **Autres événements :**

**2.14. Le Vol caractérisé, dans les 48 heures précédant le Départ, des papiers d'identité de l'Assuré** (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de son Voyage, à condition que la plainte ait été déposée au plus tard le jour du *Départ*.

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, ayant annulé.

**2.15. Pour les groupes, l'annulation d'un accompagnant assuré rester seul à voyager, du fait de l'annulation garantie de l'un des assurés.**

Cependant, l'ensemble des personnes assurées et faisant partie du même foyer fiscal ou pouvant justifier entre elles d'un lien de parenté en ligne directe est couvert au titre de la garantie « Annulation ».

**IMPORTANT :**

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

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

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

L'Assureur rembourse, dans la limite des montants indiqués au Tableau des garanties, le montant des frais d'annulation facturés par l'Organisme ou l'intermédiaire habilité de son séjour.

Les frais d'annulation facturés sont remboursés dans les limites fixées au Tableau des garanties par personne assurée, sans toutefois dépasser la limite par personne et par événement.

**L'indemnisation de l'Assureur est toujours 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.**

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.

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

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

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

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

- 4.1. 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 ;
- 4.2. les *Maladies* ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les 30 jours précédent la réservation de la prestation assurée ;
- 4.3. les *Accidents corporels* survenus ou ayant donné lieu à un acte chirurgical, une rééducation, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les 30 jours précédent la réservation de la prestation assurée ;



- 4.4. les affections du tympan, les affections gastriques et/ou intestinales, les affections de la colonne vertébrale, en l'absence de *Contrôle de l'évolution* par un *Médecin* dans les 15 (quinze) jours suivant la première consultation médicale qui a motivé l'*Annulation* ;
- 4.5. les *Maladies* liées à l'état de grossesse au-delà de la 28<sup>ème</sup> semaine, 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 ;
- 4.7. le défaut de vaccination ou de traitement préventif nécessaire pour la destination de la prestation assurée ;
- 4.8. le refus des congés payés par l'employeur ;
- 4.9. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution naturelle ou humaine ;
- 4.10. les *Catastrophes naturelles* survenant à l'*Étranger* ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel et celles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- 4.11. les procédures pénales dont l'*Assuré* ferait l'objet ;
- 4.12. tout événement garanti survenu entre la date de réservation de la prestation assurée et la date de souscription du présent contrat ;

## 5. CE QUE L'ASSURE DOIT FAIRE EN CAS D'ANNULATION

---

L'*Assuré* doit avertir l'*Organisme ou l'intermédiaire habilité* du séjour de son désistement dès la survenance d'un événement garanti empêchant son *Départ*.

L'*Assuré* doit ensuite déclarer le *Sinistre* à l'*Assureur* dans les cinq jours ouvrés où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :

➤ soit, directement sur le site Internet :  
[www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

- aller à la rubrique « Déclarez vos sinistres »
- indiquer le numéro du contrat **Mondial Assistance**
- suivre les 5 étapes permettant d'obtenir un numéro de dossier sinistre et un code client
- un accusé réception indiquant la liste des justificatifs à fournir sera adressé par retour de mail
- aller à la rubrique « Consultez votre dossier sinistre » pour suivre l'évolution du dossier à l'aide du code client obtenu précédemment

➤ soit, par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 :

- au n° 01 42 99 03 95
- si l'Assuré est hors de France :  
au n° 33 1 42 99 03 95

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

## 6. LES JUSTIFICATIFS À FOURNIR

L'Assureur communiquera à l'Assuré les renseignements nécessaires pour effectuer sa déclaration de Sinistre. Il appartiendra à l'Assuré de fournir à l'Assureur tout document et toute information permettant de justifier le motif de son Annulation et d'évaluer le montant de son indemnisation.

Si le motif de son Annulation 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.

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
DANS TOUS LES CAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la confirmation de réservation des prestations assurées,</li> <li>- la facture des frais d'annulation 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 (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 Mondial Assistance.</li> </ul>
En cas de Maladie, y compris liée à l'état de grossesse ou d'Accident corporel :	<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>
En cas de convocation pour une adoption d'enfant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la copie de la convocation officielle.</li> </ul>
En cas de divorce :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la copie de l'assignation en divorce ou de l'accusé réception de la requête adressée au juge des affaires familiales.</li> </ul>
En cas de décès :	<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>
En cas d'examen de rattrapage :	<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</li> </ul>

	<p>l'ajournement.</p>
<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>
<b>En cas de chômage partiel :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la copie de la lettre officielle d'information, par l'entreprise, du recours au chômage partiel.</li> </ul>
<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,</li> <li>- la copie du bulletin de salaire sur lequel figure le récapitulatif des congés pour le mois du voyage annulé.</li> </ul>
<b>En cas de mutation professionnelle :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la copie de l'avenant signé à votre contrat de travail, 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 d'Accident ou de panne mécanique du moyen de transport utilisé pour le pré-acheminement :</b>	<p>Transport public :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le titre de transport public mentionnant l'horaire de <i>Départ</i>,</li> <li>- la copie de l'attestation établie par la société de transport précisant la date, l'heure de l'incident et la durée du retard ou de l'immobilisation.</li> </ul> <p>Transport privé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la copie de la facture du dépannage/remorquage,</li> <li>- le cas échéant, l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur automobile.</li> </ul>
<b>En cas de vol des papiers d'identité :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la copie du dépôt de plainte circonstancié établi par les autorités de police</li> </ul>



## INTERRUPTION DE SÉJOUR

### DÉFINITION SPÉCIFIQUE A CETTE GARANTIE :

**INTERRUPTION DE SEJOUR :** arrêt prématuré des prestations assurées consécutif à un événement garanti.

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

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit, dans les limites fixées au Tableau des garanties, le versement d'une indemnité en cas d'interruption du séjour de l'Assuré suite à l'un des événements suivants :

- le rapatriement médical de l'Assuré, organisé par Mondial Assistance ou par une autre société d'assistance,
- le retour anticipé de l'Assuré à la suite d'un événement couvert par l'article 1.9. de la garantie « Assistance au Voyageur » et organisé par Mondial Assistance, ou un autre assisteur,
- l'hospitalisation de l'Assuré sur place, à condition que celle-ci ait été validée par Mondial Assistance ou une autre société d'assistance.

### 2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est calculée à compter du lendemain du jour où survient l'un des événements prévus à l'article 1. « L'objet de la garantie » (rapatriement médical, retour anticipé, hospitalisation sur place).

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de Voyage/séjour non utilisés et au nombre de personnes assurées ayant effectivement libéré les lieux du séjour pendant la période concernée.

Seront déduits de la base de calcul, les frais de dossier, de service, de visa, de pourboire, la prime d'assurance, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'*Organisme ou Intermédiaire habilité du séjour*.

L'indemnité est versée dans les limites des plafonds figurant au Tableau des garanties par personne assurée, sans toutefois dépasser la *Limite par événement*.

La base de calcul de l'indemnité varie selon le type de prestation assurée :

- **Pour les séjours sur mesure, les séjours à forfait fixes ou itinérants:**

L'indemnité est calculée sur la base du prix du séjour par personne, dans la limite par personne et par événement des montants figurant au Tableau des garanties, et déduction faite des remboursements ou compensations accordés par les prestataires du séjour.



Mondial Assistance France SAS  
Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolot cedex  
Tél. : + 33 (0)1 49 93 81 11  
Fax : + 33 (0)1 48 97 12 13  
[www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

Société par Actions Simplifiée  
au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS PARIS  
Siège social :  
54, rue de Londres - 75008 Paris  
Siret : 490 381 753 00014

Société de courtage d'assurances  
immatriculée à l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
sous le n° 07 026 669  
Autorité de Contrôle Prudentiel  
sise 61, rue Talbot  
75436 Paris Cedex 09

How can we help?\*

\*Besoin d'aide ?

- **Pour les locations :**

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

L'Assureur prend également en charge les frais de ménage de fin de séjour, initialement prévus ou non, dans la limite, par location et par événement, des montants figurant au Tableau des garanties, étant entendu que la location doit être entièrement libérée.

**IMPORTANT :**

Lorsque le séjour a été interrompu par l'hospitalisation de l'Assuré sur place :

- Les accompagnants assurés ayant continué d'occuper les lieux du séjour seront indemnisés à compter du lendemain du jour de leur rapatriement effectif.
- Les accompagnants assurés contraints de libérer les lieux du séjour et ayant bénéficié d'une prise en charge de leurs *Frais d'hébergement* supplémentaires au titre de la garantie « Assistance au Voyageur », seront indemnisés dans les mêmes conditions que l'Assuré.

### **3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE**

---

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

- 3.1. tous les événements non stipulés au chapitre 1. « L'objet de la garantie » ;
- 3.2. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution naturelle ou humaine, les événements climatiques, météorologiques, ou naturels ;
- 3.3. les *Catastrophes naturelles* survenant à l'Étranger ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel et celles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982.

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

---

- 4.1. Avant l'organisation de son retour, l'Assuré doit faire appel à Mondial Assistance pour obtenir l'accord préalable à son *Interruption de séjour*.

par téléphone au n° 01 42 99 02 02  
ou au n° 33 1 42 99 02 02, si l'Assuré est hors de France  
24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Une référence de dossier lui est alors communiquée.



4.2. Ensuite, l'Assuré doit effectuer sa demande de remboursement des prestations non utilisées du fait de cette interruption :

➤ soit, par mail à [svc.reglementassistance@mondial-assistance.fr](mailto:svc.reglementassistance@mondial-assistance.fr)

➤ soit, par courrier à l'adresse suivante :  
**Mondial Assistance**  
**Service Relations Clientèle**  
**Tour Gallieni II**  
**36 avenue du Général de Gaulle**  
**93175 Bagnolet cedex**

➤ soit, par téléphone du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30 :

**au n° 01 42 99 08 83 ou au n° 33 1 42 99 08 83 si l'Assuré se trouve hors de France**

## 5. LES JUSTIFICATIFS À FOURNIR

Mondial Assistance communiquera à l'Assuré les renseignements nécessaires pour effectuer sa déclaration de Sinistre et il lui appartiendra de fournir à Mondial Assistance tout document et toute information permettant de justifier sa demande et l'évaluation du montant de son préjudice, notamment :

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
DANS TOUS LES CAS	<ul style="list-style-type: none"><li>- les factures de l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité du Voyage/de la prestation assurée,</li><li>- un R.I.B.,</li><li>- les originaux des titres de transport retour <b>non utilisés et utilisés</b>,</li><li>- la référence du dossier pour lequel l'Assuré a obtenu l'accord d'interrompre le séjour par Mondial Assistance, ou</li><li>- l'attestation d'intervention d'un autre assisteur précisant le motif de l'intervention,</li><li>- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li></ul>



## DOMMAGES AU MATERIEL DE SKI

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

En cas de bris accidentel du matériel de ski vous appartenant ou qui vous est loué, exclusivement destiné à la pratique de votre activité de ski pendant votre séjour, nous vous remboursons, dans la limite du montant figurant au tableau des montants de garantie et des franchises, la location d'un matériel de remplacement équivalent auprès d'un magasin de sport.

Sont garantis les matériels destinés à la pratique du ski de descente sous toutes ses formes (ski, surf, monoski, snowboard, snowblade, télémark...), du ski de fond, les raquettes à neige, les patins à glace, la luge, l'alpinisme, la varappe.

La garantie est accordée sous réserve que vous produisiez un justificatif du loueur attestant que le matériel endommagé lui a été présenté.

### 2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est calculée proportionnellement au nombre de jours de location du matériel de remplacement, dans la limite du montant figurant au tableau des montants de garantie et des franchises.

Le montant de l'indemnité est calculé à compter de la date de la facture de location du matériel de remplacement.

### 3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

3.1. les dommages résultant de tremblement de terre, éruption volcanique, raz de marée ou autre cataclysme, inondation, à moins que ces événements ne soient déclarés catastrophe naturelle par arrêté interministériel ;

3.2. les conséquences résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions du fabricant ;

3.3. les dommages causés au matériel assuré au cours de sa réparation, son entretien, sa remise à neuf ;

3.4. les dommages résultant du vice propre du matériel assuré ou de son usure normale ;

3.5. les dommages résultant de votre négligence caractérisée ;

3.6. les dommages subis par :

- tout matériel et équipement de ski nautique,
- les véhicules motorisés (motoneige...),
- les étuis, boîtiers, sacs, sacoches ou housses renfermant le matériel de sport ou de loisir.

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

**Vous devez :**

- prendre toutes mesures de nature à limiter les conséquences du sinistre ;
- en cas de destruction totale ou partielle : faire constater les dommages, par écrit, par le loueur du matériel de remplacement ;



- nous déclarer le sinistre, par lettre recommandée, dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

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

- nous contacter :

- directement sur notre site Internet :  
<https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>
- soit, par téléphone au n° 01 42 99 03 95  
du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00
- soit, par fax au n° 01 42 99 03 25

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour vous permettre de constituer votre dossier et vous devrez nous adresser les documents qui justifient votre demande, notamment :

- le contrat d'assurance ou sa photocopie,
- le constat de dommage,
- le justificatif du loueur attestant que le matériel endommagé lui a été présenté.



Mondial Assistance France SAS  
Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet cedex  
Tél. : + 33 (0)1 49 93 81 11  
Fax : + 33 (0)1 48 97 12 13  
www.mondial-assistance.fr

Société par Actions Simplifiée  
au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS PARIS  
Siège social :  
54, rue de Londres - 75008 Paris  
Siret : 490 381 753 00014

Société de courtage d'assurances  
immatriculée à l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
sous le n° 07 026 669  
Autorité de Contrôle Prudentiel  
sise 61, rue Talbot  
75436 Paris Cedex 09

How can we help?\*

\*Besoin d'aide ?

## ASSISTANCE AU VOYAGEUR

### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A CETTE GARANTIE :

**DOMAINE SKIABLE** : ensemble de pistes de glisse comprenant les pistes balisées, définies par un arrêté municipal, et le domaine hors-piste

**FRAIS DE RECHERCHE** : frais des opérations effectuées par les sauveteurs civils ou militaires ou les organismes spécialisés publics ou privés, se déplaçant spécialement à l'effet de rechercher l'Assuré en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.

**FRAIS DE SECOURS** : frais de transport après *Accident* (alors que l'Assuré est localisé) 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 tous frais de restauration et de boisson.

**FRAIS FUNÉRAIRES** : frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation locale, 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, d'embaumement et de cérémonie.

**GLISSE HORS PISTE** : pratique d'un sport de glisse sur neige dans des zones non balisées, non surveillées, non préparées par les services de sécurité des stations de sport d'hiver.

**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* 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 ou jusqu'au lieu de destination indiqué sur le titre de transport ou le bulletin d'inscription au *Voyage*, 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, au début du contrat.

### CONSEILS AUX VOYAGEURS :

- **Avant le séjour :**

- vérifier que le contrat couvre la destination choisie et la durée du *Voyage* envisagée ;
- 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, 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.
- si l'Assuré suit un traitement, prévoir une quantité de médicaments suffisante et supérieure à celle prévue pour la durée du séjour, en cas de retour différé notamment ;



- **Pendant le séjour :**

- 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 des 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 doit être muni de ses papiers d'identité en règle. En outre, lorsqu'il voyage en l'absence de ses parents ou de la personne titulaire de l'autorité parentale, il doit être en possession de **l'autorisation administrative de sortie du territoire signée par ces derniers**.

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. LES 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 France SAS  
Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet cedex  
Tél. : + 33 (0)1 49 93 81 11  
Fax : + 33 (0)1 48 97 12 13  
[www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

Société par Actions Simplifiée  
au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS PARIS  
Siège social :  
54, rue de Londres - 75008 Paris  
Siret : 490 381 753 00014

Société de courtage d'assurances  
immatriculée à l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
sous le n° 07 026 669  
Autorité de Contrôle Prudentiel  
sise 61, rue Taitbout  
75436 Paris Cedex 09

How can we help?\*

\*Besoin d'aide ?

Mondial Assistance organise et prend en charge le retour de l'Assuré à son *Domicile* en France Métropolitaine 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*.

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

Lorsque le rapatriement de l'Assuré a lieu plus de 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 par rapport aux conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou encore en cas 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.

## 1.2. Assistance des enfants mineurs de l'Assuré

- **Organisation et prise en charge du retour des enfants mineurs 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 qui voyageaient avec lui et si aucun autre membre majeur de sa famille n'est présent sur place à leur côté.

## 1.3. Visite d'un proche en cas d'hospitalisation de l'Assuré sur place

Lorsque l'Assuré est hospitalisé sur place **plus de 3 jours, ou plus de 48 heures s'il est mineur ou handicapé et qu'aucun membre majeur de sa famille ne l'accompagnait pendant son séjour,**



Mondial Assistance prend en charge les frais permettant à un membre de sa famille de se rendre à son chevet :

- Mondial Assistance organise et prend en charge le *Trajet aller/retour* d'un membre de sa famille resté en France Métropolitaine afin qu'il se rende à son chevet ;
- Mondial Assistance rembourse, sur présentation des justificatifs et dans la limite du montant figurant au Tableau des garanties, les frais d'hébergement supportés par cette personne **jusqu'au jour du rapatriement éventuel de l'Assuré ou jusqu'à sa sortie de l'hôpital s'il peut poursuivre son Voyage.**

**Cette prestation ne se cumule pas avec la garantie « Organisation et prise en charge du retour des accompagnants assurés».**

#### 1.4. Frais supplémentaires sur place

- **Immobilisation sur place :**

**Lorsque l'Assuré est immobilisé ou hospitalisé sur place** et que son état ne nécessite pas un rapatriement ou que celui-ci n'est pas immédiat, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans la limite des montants figurant au Tableau des garanties, les *Frais supplémentaires d'hébergement* de l'Assuré et des membres de sa famille assurés ou d'une personne assurée l'accompagnant, pour autant qu'ils restent auprès de lui.

**Cette garantie s'applique uniquement dans la mesure où aucun hébergement sur place n'est initialement prévu et n'est pas cumulable avec la garantie 1.3. « Visite d'un proche en cas d'hospitalisation de l'Assuré à l'Étranger».**

- **Prolongation de séjour :**

**Lorsque le rapatriement de l'Assuré intervient après la date de fin de la prestation assurée initialement prévue**, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans la limite des montants figurant au Tableau des garanties, les *Frais supplémentaires d'hébergement* de l'Assuré et des membres de sa famille assurés ou d'une personne assurée l'accompagnant, pour autant qu'ils restent auprès de lui.

- **Poursuite du Voyage interrompu :**

Mondial Assistance organise et prend en charge ou rembourse à l'Assuré les frais de transport engagés par lui et les membres de sa famille assurés ou la personne assurée l'accompagnant pour reprendre le *Voyage interrompu*, dans la limite des sommes que Mondial Assistance aurait engagées pour leur retour à *Domicile*.

#### 1.5. Frais de recherche et/ou de secours

A réception de la facture originale acquittée par l'Assuré, Mondial Assistance lui rembourse les *Frais de recherche et/ou 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.

Dans le cadre de la pratique de son activité sportive, Mondial Assistance rembourse à l'Assuré les *Frais de recherche et/ou les Frais de secours* correspondant aux opérations mises en place à



Mondial Assistance France SAS  
Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet cedex  
Tél. : + 33 (0)1 49 93 81 11  
Fax : + 33 (0)1 48 97 12 13  
[www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

Société par Actions Simplifiée  
au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS PARIS  
Siège social :  
54, rue de Londres - 75008 Paris  
Siret : 490 381 753 00014

Société de courtage d'assurances  
immatriculée à l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
sous le n° 07 026 669  
Autorité de Contrôle Prudentiel  
sise 61, rue Taitbout  
75436 Paris Cedex 09

How can we help?\*

\*Besoin d'aide ?

l'occasion de la disparition ou d'un *Accident corporel* de l'Assuré, dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties.

#### **Cas particuliers :**

##### ***Frais de recherche et/ou de secours hors piste***

Lorsque l'Assuré pratique la *Glisse hors piste*, Mondial Assistance lui rembourse, les *Frais de recherche et/ou de secours* engagés, dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties, à réception de la facture originale acquittée.

**Cette prestation est acquise uniquement lorsque l'Assuré est accompagné d'un guide de haute montagne ou d'un moniteur de ski, et qu'ils restent sur le Domaine skiable.**

#### **1.6. 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 de mise en bière jusqu'au funérarium ou au *Domicile* du défunt ou celui de sa famille en *France Métropolitaine*,
- **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 *France Métropolitaine* ne peuvent plus être utilisés du fait de ce décès.
- **les frais permettant à un membre de la famille de se rendre auprès de l'Assuré décédé.**

Lorsque l'Assuré décède alors qu'il se trouve seul sur son lieu de séjour ou accompagné d'enfants mineurs, et/ou si la présence d'un membre de sa famille sur place est nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et/ou les formalités d'inhumation ou de rapatriement du corps :

- Mondial Assistance organise et prend en charge le trajet aller/retour d'un membre de sa famille resté *France Métropolitaine* au afin d'accompagner le corps ;
- Mondial Assistance rembourse, sur présentation des justificatifs et dans la limite du montant figurant au Tableau des garanties, les *Frais d'hébergement* exposés par cette personne **jusqu'au jour du rapatriement du corps**.

**Cette prestation ne se cumule pas avec la prestation « Organisation et prise en charge des frais de transport pour le retour des enfants mineurs de l'Assuré».**

#### **1.7. Soutien psychologique**

Mondial Assistance met à la disposition de l'Assuré son service d'écoute et d'accompagnement téléphonique, dans les limites figurant au Tableau des garanties, en cas de traumatisme important à la suite « d'une *Maladie* ou d'un *Accident corporel / d'un Accident* » garanti.

L'Assuré doit en faire lui-même la demande auprès du service médical de Mondial Assistance.



## 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 / d'un Accident* » garanti, l'état de santé de l'Assuré ne lui permet plus de conduire son véhicule pour rejoindre son *Domicile* en France Métropolitaine 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 France Métropolitaine par l'itinéraire le plus rapide.

**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.**

**Les frais de parking et de gardiennage du véhicule dans l'attente de son retour 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 pour les autres événements perturbant le Voyage de l'Assuré :

### 1.9. 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 France Métropolitaine 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 bulletin d'inscription.

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 la durée du séjour de l'Assuré** et engageant le pronostic vital selon avis de notre service médical, 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 France Métropolitaine ;
- **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,



- son exploitation professionnelle lorsque l'Assuré est artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou s'il exerce une profession libérale.

## 2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

---

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

- Au titre de l'ensemble des garanties assistance :
  - 2.1. les frais engagés sans l'accord préalable du service Assistance de Mondial Assistance ;
  - 2.2. les conséquences des événements survenus dans les pays exclus du présent contrat;
  - 2.3. 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, quelque sa leur provenance et sa destination.
  - 2.4. 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 6 mois précédent la demande d'assistance ;
  - 2.5. 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 ;
  - 2.6. les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;
  - 2.7. 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 ;
  - 2.8. l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les 6 mois précédent la demande d'assistance ;
  - 2.9. les conséquences :
    - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
    - de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, ou à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,

qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays où séjourne l'Assuré ;



- 2.10. la participation de l'Assuré à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- 2.11. 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 ;
- 2.12. les conséquences d'un Accident survenu lors de la pratique par l'Assuré d'un sport aérien ou de l'un des sports suivants : skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme à plus de 3 000 m, varappe, plongée sous-marine avec appareil autonome, spéléologie, saut à l'élastique, parachutisme ;
- 2.13. les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que toute dépense pour laquelle l'Assuré ne pourrait produire de justificatif.

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

#### **3.1. Pour une demande d'assistance**

L'Assuré ou un tiers doit contacter Mondial Assistance :

**par téléphone au n° 01 42 99 02 02  
ou au n° 33 1 42 99 02 02, si l'Assuré est hors de France  
24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**

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 suivante :

**Mondial Assistance**  
**Service Relations Clientèle**  
**Tour Gallieni II**  
**36 avenue du Général de Gaulle**  
**93175 Bagnolet cedex**

- soit, par téléphone, du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30 :

au n° 01 42 99 08 83 ou au n° 33 1 42 99 08 83 si l'*Assuré* est hors de France

**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. LES 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, 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. LES 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
<b>Assistance au Voyageur</b>	<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 le bénéficiaire,</li> <li>- tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li> </ul>
<b>Remboursement des <i>Frais de recherche/Frais de secours</i></b>	<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 <i>Frais de recherche/Frais de secours</i>.</li> <li>- tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li> </ul>



Mondial Assistance France SAS  
Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet cedex  
Tél. : + 33 (0)1 49 93 81 11  
Fax : + 33 (0)1 48 97 12 13  
www.mondial-assistance.fr

Société par Actions Simplifiée  
au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS PARIS  
Siège social :  
54, rue de Londres - 75008 Paris  
Siret : 490 381 753 00014

Société de courtage d'assurances  
immatriculée à l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
sous le n° 07 026 669  
Autorité de Contrôle Prudentiel  
sise 61, rue Taitbout  
75436 Paris Cedex 09

How can we help?\*

\*Besoin d'aide ?

## INTERRUPTION D'ACTIVITÉ DE SPORT OU DE LOISIR

### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A CETTE GARANTIE :

**ACTIVITÉ DE SPORT OU DE LOISIR :** toute pratique d'un sport ou d'un loisir à titre amateur dans le cadre du stage ou du forfait d'activité de sport ou de loisir figurant sur le contrat de la prestation assurée, et assuré au titre du présent contrat. N'est pas considérée comme une activité de sport ou de loisir, toute compétition officielle à titre amateur ou professionnel.

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

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit, dans les limites fixées au Tableau des garanties, le versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours de forfait d'*Activité de sport ou de loisir* non utilisés, lorsque l'Assuré doit interrompre la pratique de l'*Activité de sport ou de loisir* assurée au titre du présent contrat pour l'un des événements suivants :

- le rapatriement médical de l'Assuré, organisé par Mondial Assistance ou par une autre société d'assistance,
- une *Maladie* ou un *Accident corporel* de l'Assuré l'empêchant de pratiquer l'*Activité de sport ou de loisir* assurée.
- l'un des événements climatiques exceptionnels suivants : tempête, ouragan, cyclone, empêchant l'Assuré de pratiquer l'activité prévue pendant le séjour à condition que l'interruption de l'activité dépasse 3 jours consécutifs.

### 2. LE MONTANT ET LE MODE D'INDEMNISATION

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de forfait d'*Activité de sport ou de loisir* non utilisés.

Elle est due à compter du jour suivant l'arrêt total des activités garanties.

Elle est calculée sur la base du prix total par personne du forfait d'*Activité de sport ou de loisir*, et ce à concurrence du plafond figurant au Tableau des garanties.

Seront déduits de l'indemnité, les frais de dossier, de pourboire, la prime d'assurance, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'*Organisme ou Intermédiaire habilité* auprès duquel l'Assuré a acheté son forfait d'*Activité de sport ou de loisir*.

### 3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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



### 3.1. tous les événements non stipulées au chapitre 1. « L'objet de la garantie » ;

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

- 4.1. Avant l'organisation de son éventuel retour, l'Assuré doit faire appel à Mondial Assistance pour obtenir l'accord préalable à son Interruption d'activité de sport ou de loisir :

**par téléphone au n° 01 42 99 02 02  
ou au n° 33 1 42 99 02 02, si l'Assuré est hors de France  
24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**

Une référence de dossier lui est alors communiquée.

- 4.2. Ensuite, l'Assuré doit effectuer sa demande de remboursement des prestations non utilisées du fait de cette interruption :

- soit, par mail à **[svc.reglementassistance@mondial-assistance.fr](mailto:svc.reglementassistance@mondial-assistance.fr)**
- soit, par courrier à l'adresse suivante :  
**Mondial Assistance  
Service Relations Clientèle  
Tour Gallieni II  
36 avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet cedex**
- soit, par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 17 h 30 :  
**au n° 01 42 99 08 83 ou au n° 33 1 42 99 08 83 si l'Assuré se trouve hors de France**

## 5. LES JUSTIFICATIFS À FOURNIR

L'Assureur communiquera à l'Assuré les renseignements nécessaires pour effectuer sa déclaration de Sinistre et il appartiendra à l'Assuré de fournir à l'Assureur tout document et toute information permettant de justifier sa demande et l'évaluation du montant de son préjudice, notamment :



ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
<b>DANS TOUS LES CAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- la facture du forfait de l'<i>Activité de sport ou de loisir</i>,</li><li>- un R.I.B.,</li><li>- la référence du dossier pour lequel l'Assuré a obtenu l'accord d'interrompre le séjour par Mondial Assistance, ou<ul style="list-style-type: none"><li>- l'attestation d'intervention d'un autre assisteur précisant le motif de l'intervention,</li><li>- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li></ul></li></ul>



## RESPONSABILITÉ CIVILE SPORT

### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A CETTE GARANTIE :

**DOMMAGE CORPOREL** : toute atteinte à l'intégrité physique ou psychique subie accidentellement par une personne ainsi que tous les préjudices pécuniaires en résultant.

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

**TIERS** : toute personne physique ou morale, autre que :

- l'Assuré lui-même,
- les membres de sa famille, c'est-à-dire les ascendants, descendants, collatéraux, de l'Assuré jusqu'au second degré,
- les personnes figurant avec l'Assuré sur le même contrat de la prestation assurée.

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

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit les conséquences financières de la *Responsabilité civile* que l'Assuré peut encourir à l'occasion de la pratique d'une *Activité de sport ou de loisir*, en raison des *Dommages* :

- *corporels*,
- *matériels*,
- *immatériels* directement consécutifs à des *Dommages corporels* ou *matériels* garantis,

résultant d'un *Accident* survenu au cours des *Activités de sport ou de loisir* et causés à un *Tiers* par :

- son fait,
- le fait des choses ou des animaux dont il a la garde.

### 2. LA SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE

La garantie est acquise à l'Assuré lors de la pratique de son *Activité de sport ou de loisir*, à condition que cette activité ne soit pas couverte par un autre contrat d'assurance.

### 3. LES MONTANTS DE GARANTIE

Les garanties sont accordées dans la limite des plafonds figurant au Tableau des garanties, étant entendu que :



Mondial Assistance France SAS  
Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet cedex  
Tél. : + 33 (0)1 49 93 81 11  
Fax : + 33 (0)1 48 97 12 13  
[www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

Société par Actions Simplifiée  
au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS PARIS  
Siège social :  
54, rue de Londres - 75008 Paris  
Siret : 490 381 753 00014

Société de courtage d'assurances  
immatriculée à l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
sous le n° 07 026 669  
Autorité de Contrôle Prudentiel  
sise 61, rue Taitbout  
75436 Paris Cedex 09

How can we help?\*

\*Besoin d'aide ?

- la *Limite par événement* figurant au Tableau des garanties constitue le montant maximum garanti pour un même événement, tous *Dommages* confondus : *corporels*, *matériels* et *immatériels* directement *consécutifs*,
- une *Franchise* par *Sinistre*, dont le montant est fixé au Tableau des garanties, reste dans tous les cas à la charge de l'*Assuré*.

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

---

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

- 4.1. des dommages causés aux membres de la famille de l'*Assuré*, c'est-à-dire à ses ascendants, descendants, collatéraux, jusqu'au second degré, ainsi qu'à toute personne figurant le même bulletin d'inscription que l'*Assuré* ;
- 4.2. des dommages causés aux animaux ou aux objets qui appartiennent à l'*Assuré* ou qui lui sont loués, prêtés ou confiés ;
- 4.3. des dommages causés par :
  - tout véhicule terrestre à moteur répondant à la définition de l'article L 211-1 du Code des assurances,
  - tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur,
  - tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale ;
- 4.4. des dommages résultant de la pratique de la chasse, de tous sports mécaniques pratiqués avec tout véhicule terrestre à moteur, de tous sports aériens ;
- 4.5. des dommages causés aux *Tiers* et résultant de l'organisation, la préparation ou la participation à toute compétition organisée sous l'égide d'une fédération sportive, soumise à autorisation administrative ou à une obligation d'assurance légale ;
- 4.6. des dommages occasionnés au cours de l'activité professionnelle de l'*Assuré* ou lors de sa participation à une activité organisée par une association loi de 1901, une institution ou une collectivité ;
- 4.7. de la responsabilité contractuelle de l'*Assuré* ;
- 4.8. de la responsabilité que l'*Assuré* peut encourir en raison d'un incendie, d'une explosion, d'un implosion ou d'un dégât des eaux.

En outre, les amendes ainsi que toutes condamnations péquniaires prononcées à titre de sanction et ne constituant pas la réparation directe d'un *Dommage corporel* ou *matériel* et/ou *immatériel* directement *consécutif* ne sont jamais garanties.



## 5. LES MODALITÉS D'APPLICATION DANS LE TEMPS

Le fonctionnement de la garantie dans le temps est précisé par la loi n° 2003- 706 du 1<sup>er</sup> août 2003.

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

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

L'Assuré ne doit accepter aucune reconnaissance de responsabilité, ni aucune transaction sans l'accord de l'Assureur. L'aveu d'un fait matériel ou l'exécution d'un simple devoir d'assistance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité.

L'Assuré doit aviser l'Assureur, par écrit, **dans les cinq jours ouvrés du jour où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :**

- soit, par mail à l'adresse suivante : [responsabilite-civile@mondial-assistance.fr](mailto:responsabilite-civile@mondial-assistance.fr)
- soit, par courrier à l'adresse suivante :  
**Mondial Assistance  
Service Études Produits et Contentieux  
Tour Gallieni II  
36 avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet cedex**
- soit, par téléphone du lundi au vendredi de 09h 00 à 17h 30 :  
**au n° 01 42 99 02 66 ou au n° 33 1 42 99 02 66, si l'Assuré est hors de France**
- soit, par fax au n° 01 42 99 81 98

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

En cas de procédure engagée contre lui, l'Assuré donne tout pouvoir à l'Assureur pour diriger le procès et exercer toute voie de recours devant les juridictions civiles ou pour l'associer à sa défense et exercer les voies de recours sur les intérêts civils devant les juridictions pénales.

L'Assuré doit transmettre à l'Assureur dès réception, toute convocation, assignation, acte extrajudiciaire et pièce de procédure qui lui serait adressé ou signifié.

En cas de retard dans la transmission de ces pièces, l'Assureur peut réclamer à l'Assuré une indemnité proportionnée au préjudice subi par nous (article L 113-11 du Code des assurances).

**Si l'Assuré manque à ses obligations postérieurement au Sinistre, l'Assureur indemnise les Tiers lésés ou leurs Ayants droit, mais il peut agir contre l'Assuré pour recouvrer les sommes versées.**

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

Si une acquisition de titres est ordonnée pour sûreté du versement d'une rente, l'Assureur constitue cette garantie à hauteur du montant de sa prise en charge.

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

## **8. LES JUSTIFICATIFS À FOURNIR**

L'Assureur communiquera à l'Assuré les renseignements nécessaires pour lui permettre de constituer un dossier. Il appartiendra à l'Assuré de fournir à l'Assureur tout document et toute information permettant de justifier sa demande et d'évaluer le montant de son préjudice, notamment :

<b>DOMMAGES CAUSÉS A LA VICTIME</b>	<b>JUSTIFICATIFS A FOURNIR</b>
<b>DANS TOUS LES CAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- le bulletin d'inscription à l'Activité de sport ou de loisir,</li><li>- la lettre de refus établie par l'assureur principal de Responsabilité Civile de l'Assuré (assureur multirisques habitation ou tout autre assureur).</li></ul>
<b>DOMMAGES MATERIELS et/ou DOMMAGES IMMATÉRIELS CONSÉCUTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- la facture de réparation du bien endommagé et le justificatif du paiement, accompagné d'une copie de la facture d'achat originale nominative du bien endommagé</li><li>ou</li><li>- le certificat d'un professionnel attestant du caractère irréparable du bien endommagé, accompagné de la facture d'achat originale nominative du bien endommagé,</li><li>- tout autre élément en rapport avec la réclamation formulée par la victime,</li><li>- tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li></ul>
<b>DOMMAGES CORPORELS et/ou DOMMAGES IMMATÉRIELS CONSÉCUTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- les coordonnées complètes de la victime,</li><li>- les justificatifs médicaux communiqués par la victime,</li><li>- tout autre élément en rapport avec la réclamation formulée par la victime,</li><li>- tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li></ul>



## DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

### 1. LES TEXTES REGISSANT LE CONTRAT ET LA LOCALISATION DES SOUSCRIPTIONS

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

Les Conditions Générales sont établies en langue française.

S'agissant des transactions pouvant être effectuées sur Internet, l'espace virtuel constitué par les pages web du site [www.geneski.com](http://www.geneski.com) est réputé situé dans l'espace français et les souscriptions qui y sont effectuées sont donc localisées en France, sans préjudice de la protection qu'assure au consommateur la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.

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

Le contrat doit être souscrit :

- **pour la garantie « Annulation »** : le jour même de la réservation ou au plus tard dans les 2 jours ouvrables suivant la réservation;
- **pour toutes les autres garanties** : avant le *Départ*, à condition que l'Assuré n'ai pas déjà pris de moyen de transport pour se rendre sur son lieu de séjour.

Les garanties prennent effet :

- **pour la garantie « Annulation »** : le lendemain du paiement de la prime à 0h00.

Elle cesse dès le début des prestations assurées ;

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

Elle cesse 24 heures maximum après la fin de la prestation assurée, dont la date figure au contrat de la prestation assurée ;

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

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

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



Mondial Assistance France SAS  
Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet cedex  
Tél. : + 33 (0)1 49 93 81 11  
Fax : + 33 (0)1 48 97 12 13  
[www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

Société par Actions Simplifiée  
au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS PARIS  
Siège social :  
54, rue de Londres - 75008 Paris  
Siret : 490 381 753 00014

Société de courtage d'assurances  
immatriculée à l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
sous le n° 07 026 669  
Autorité de Contrôle Prudentiel  
sise 61, rue Taitbout  
75436 Paris Cedex 09

How can we help?\*

\*Besoin d'aide ?

### **3. FACULTÉ DE RÉTRACTATION**

---

Selon l'ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 relative à la commercialisation à distance des services financiers, aucun droit de renonciation ne s'applique aux polices d'assurance de voyage ou de bagages (article L 112-2-1 du Code des assurances).

### **4. LES ASSURANCES CUMULATIVES**

---

Si 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 L 121-4 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. LA 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 L 121-12 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. LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION À LA SOUSCRIPTION**

---

- **Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du contrat dans les conditions prévues par l'article 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 constatée avant tout Sinistre : l'Assureur a le droit soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime, soit de résilier le contrat sous dix jours par lettre recommandée, en remboursant la part de prime trop perçue.**
  - **si la constatation n'a lieu qu'après le Sinistre : l'Assureur peut réduire l'indemnité en proportion du montant de la prime payée par rapport au montant de la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.**



## 7. LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE LA PART DE L'ASSURÉ AU MOMENT 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. LA PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

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

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription s'interrompt par :

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

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

Pour les garanties Annulation, Dommages aux matériels de ski , les justificatifs doivent être adressés à :

Mondial Assistance  
Service Gestion des Sinistres  
DT001  
54 rue de Londres  
75394 Paris Cedex 08

Pour les garanties Responsabilité civile sport, les justificatifs doivent être adressés à :

Mondial Assistance  
Service Juridique  
Tour Gallieni II  
36 avenue du Général De Gaulle  
93175 Bagnolet Cedex



Mondial Assistance France SAS  
Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet cedex  
Tél. : + 33 (0)1 49 93 81 11  
Fax : + 33 (0)1 48 97 12 13  
[www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

Société par Actions Simplifiée  
au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS PARIS  
Siège social :  
54, rue de Londres - 75008 Paris  
Siret : 490 381 753 00014

Société de courtage d'assurances  
immatriculée à l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
sous le n° 07 026 669  
Autorité de Contrôle Prudentiel  
sise 61, rue Taitbout  
75436 Paris Cedex 09

How can we help?\*

\*Besoin d'aide ?

Pour les garanties Assistance au voyageur, Interruption de séjour, Interruption d'activité de sport ou de loisir, les justificatifs doivent être adressés à :

Mondial Assistance  
Service Relations Clientèle  
Tour Gallieni II  
36 avenue du Général De Gaulle  
93175 Bagnolet Cedex

## **10. L'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. LE DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES**

---

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

## **12. LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS**

---

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

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

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

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

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

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



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

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

### 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

Les contestations qui pourraient être élevées contre AGA International à l'occasion du présent contrat, sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites à l'adresse indiquée ci-dessus.

### 14. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément à la "Loi Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information le concernant, qui figurerait dans les fichiers, en s'adressant :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE  
Direction technique – service juridique  
Tour Galliéni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet Cedex

En application de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Mondial Assistance se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations d'assistance et d'assurance.

### 15. L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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



Mondial Assistance France SAS  
Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet cedex  
Tél. : + 33 (0)1 49 93 81 11  
Fax : + 33 (0)1 48 97 12 13  
[www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

Société par Actions Simplifiée  
au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS PARIS  
Siège social :  
54, rue de Londres - 75008 Paris  
Siret : 490 381 753 00014

Société de courtage d'assurances  
immatriculée à l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
sous le n° 07 026 669  
Autorité de Contrôle Prudentiel  
sise 61, rue Taitbout  
75436 Paris Cedex 09

How can we help?\*

\*Besoin d'aide ?

## 16. INFORMATIONS LEGALES

---

AGA International

Siège social : 37 rue Taitbout - 75009 PARIS

Société anonyme au capital social de 17.287.285 euros

519 490 080 RCS Paris

Établissement secondaire : Tour Gallieni II - 36 avenue du Général de Gaulle - 93175 BAGNOLET Cedex

Entreprise privée régie par le Code des assurances