

L'organisateur de votre voyage a mis au point avec

AGA International S.A.

Les Conditions Particulières et Générales suivantes :

<b>THALASSEO.COM N° 340054</b>
--------------------------------

### **CONDITIONS PARTICULIÈRES**

**Personnes assurées** : les personnes ayant réservé une prestation sur le site de Thalasseo.com et qui en feront la demande le jour de la réservation (à condition que leur domicile fiscal et légal soit situé en Europe).

**Formule Annulation** :  
- Annulation

<b>BESOIN URGENT D'ASSISTANCE ?</b>
-------------------------------------

<b>01 42 99 02 02</b>
-----------------------

<b>VOUS DEVEZ ANNULER VOTRE RESERVATION</b>
---

<b><u><a href="https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr/">https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr/</a></u> ou par téléphone au 01 42 99 03 95</b>
--

<b>BESOIN D'INFORMATION ?</b>
-------------------------------

<b>01 42 99 82 81 ou <u><a href="mailto:conseil.client@mondial-assistance.fr">conseil.client@mondial-assistance.fr</a></u></b>
--

## Conditions Générales

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

Votre contrat se compose des présentes Conditions Générales, complétées par vos Conditions Particulières.

Parmi les garanties définies ci-après, celles que vous avez choisies figurent dans vos Conditions Particulières et pour laquelle vous avez acquitté la prime correspondante.

Ces garanties s'appliquent à tous les voyages privés, d'une durée maximum de 2 mois consécutifs vendus par Thalasseo.com.

Lisez attentivement vos Conditions Générales. Elles vous précisent nos droits et obligations respectifs et répondent aux questions que vous vous posez.

### DÉFINITIONS

Certains termes sont fréquemment utilisés dans nos contrats d'assurance. Nous vous indiquons ci-après la signification qu'il convient de leur donner.

#### • DÉFINITION DES INTERVENANTS AU CONTRAT

##### **ASSURÉ :**

- les personnes désignées dans vos Conditions Particulières, à condition que leur domicile fiscal et légal soit situé en Europe.

**ASSUREUR (nous) :** **AGA International**, opérant sous le nom commercial « Mondial Assistance », c'est-à-dire l'assureur auprès duquel le présent contrat d'assurance a été souscrit.

**SOUSCRIPTEUR :** le signataire des Conditions Particulières qui s'engage, de ce fait, à régler la prime d'assurance.

**VOUS :** la ou les personnes assurées.

#### • DÉFINITION DES TERMES D'ASSURANCE

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

**ÉTRANGER :** tout pays à l'exception du pays où vous êtes domicilié.

**EUROPE :** Union Européenne (y compris les collectivités territoriales d'outre-mer suivantes : Guadeloupe, Guyane, Martinique et Réunion) et Suisse.

**FRANCE :** France métropolitaine (Corse comprise), Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, St Barthélémy.

**FRANCHISE** : part du préjudice laissée à votre charge dans le règlement du sinistre. Les montants de franchise se rapportant à chaque garantie sont précisés au tableau des montants de garanties et des franchises.

**LIMITE PAR EVENEMENT** : montant maximum garanti pour un même événement donnant lieu à sinistres, quel que soit le nombre d'assurés au contrat.

**MOYEN COURRIER** : Albanie, Algérie, Andorre, Allemagne, Autriche, Baléares, Belgique, Biélorussie, Bosnie et Herzégovine, Bulgarie, Canaries, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Égypte, Estonie, Finlande, France, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Luxembourg, Lituanie, Macédoine, Madère, Malte, Maroc, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Slovaquie, Roumanie, Russie (partie Europe), Saint Marin, Sénégal, Serbie, Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican.

**ORGANISME HABILITÉ** : professionnels du voyage, professionnels du transport, associations, comités d'entreprise.

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

**SINISTRE** : toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties souscrites. Constitue un seul et même sinistre l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.

**SUBROGATION** : action par laquelle nous nous substituons dans vos droits et actions contre l'éventuel responsable de vos dommages afin d'obtenir le remboursement des sommes que nous vous avons réglées à la suite d'un sinistre.

**TIERS** : toute personne physique ou morale, à l'exclusion :

- de la personne assurée,
- des membres de sa famille,
- des personnes l'accompagnant,
- de ses préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

**VOYAGE** : voyage ou séjour d'une durée maximum de deux mois, prévu pendant la période de validité du présent contrat, et organisé, vendu ou fourni par thalasseo.com auprès duquel ce contrat est souscrit.

► **Au titre de la garantie « Annulation » :**

**CATASTROPHE NATURELLE** : événement provoqué par l'intensité anormale d'un agent naturel.

**FRAIS DE SERVICE** : frais exigés lors de la réservation du voyage par l'organisme ou l'intermédiaire habilité et correspondant à l'élaboration du dossier de voyage.

**INCAPACITÉ TEMPORAIRE** : perte limitée dans le temps de la capacité fonctionnelle d'une personne, impliquant, au jour de l'annulation, la cessation de toute activité y compris professionnelle, et ayant donné lieu à une constatation et un suivi par un médecin, ainsi qu'à l'observation d'un traitement médicamenteux.

## TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

La garantie « Annulation » de votre contrat s'applique dans le monde entier.

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	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 prévu par le contrat (sauf ceux stipulés ci-dessous)</li> </ul>	<p>Remboursement des frais d'annulation selon le barème ci-dessous :</p> <p><u>Pour les prestations de vols secs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Après émission du billet : 100% du prix TTC du billet</li> <li>- En cas de non présentation ou de présentation hors délai : 100% du prix TTC du billet</li> <li>- En cas de non restitution du billet : 100 % du prix TTC du billet</li> </ul>	<p>Pour les dossiers inférieurs à <b>150 €</b> par personne : Franchise de <b>15 €</b> par personne.</p> <p>Pour les dossiers supérieurs à <b>150 €</b> par personne : Franchise de <b>30 €</b> par personne.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suite à la modification de la date des congés par l'employeur</li> <li>• Suite au vol des papiers d'identité</li> </ul>	<p><u>Pour les prestations d'hébergement seules :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A plus de 30 jours du départ : 30 % du montant TTC des prestations</li> <li>- Entre 30 et 16 jours avant le départ : 55 % du montant TTC des prestations</li> <li>- Entre 15 et 7 jours avant le départ : 75 % du montant TTC des prestations</li> <li>- A moins de 7 jours du départ et après le départ : 100 % du montant TTC des prestations.</li> </ul> <p><u>Pour les soins à la journée et toute prestation de loisir sans hébergement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avant la réservation de la date du soin ou de la prestation : 30 % du montant TTC du soin ou de la prestation</li> <li>- Après la réservation de la date du soin ou de la prestation : 100 % du montant TTC du soin ou de la prestation</li> <li>- En cas de non présentation au centre de soin ou sur le lieu de la prestation : 100 % du montant TTC de la prestation</li> </ul> <p><u>Pour les forfaits touristiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A plus de 30 jours du départ : 30 % du montant TTC du forfait</li> <li>- Entre 30 et 16 jours avant le départ : 55 % du montant TTC du forfait</li> <li>- Entre 15 et 7 jours avant le départ : 75 % du montant TTC du forfait</li> <li>- A moins de 7 jours du départ et après le départ : 100 % du montant TTC du forfait.</li> </ul> <p>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 événement, quel que soit le nombre de personnes assurées.</li> </ul>	<p><b>25%</b> du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de <b>150 €</b>, par personne assurée.</p> <p>Pour les dossiers inférieurs à <b>150 €</b> par personne : Franchise minimale de <b>75€</b> par personne.</p>

## **LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES**

Outre les exclusions particulières figurant au niveau de chaque garantie, nous n'assurons jamais les conséquences des circonstances et événements suivants :

1. la guerre civile ou étrangère, les émeutes, les mouvements populaires, coup d'état, les grèves, les prises d'otage, la manipulation d'armes ;
2. votre participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf cas de légitime défense ;
3. tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant ;
4. vos actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide ;
5. votre consommation d'alcool, de drogue et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé publique, non prescrite médicalement ;
6. les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur de votre voyage en application du titre 1<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. votre refus d'embarquer sur le vol initialement prévu par l'organisme habilité.

## LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

### ANNULATION

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

---

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

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

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

---

L'annulation, notifiée avant votre départ, doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des événements suivants empêchant formellement votre départ.

##### 2.1. Une incapacité temporaire ou permanente de :

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants, ainsi que ceux de votre conjoint,
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous votre tutelle,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée, pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en voyage vos enfants mineurs ou la personne handicapée vivant sous votre toit,

directement consécutive :

- à une maladie ou à un accident,
- aux complications de grossesse jusqu'à la 28<sup>ème</sup> semaine,
- aux suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident qui a été constaté avant la réservation de votre voyage.

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

## **2.2. Le décès de :**

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants, ainsi que ceux de votre conjoint,
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous votre tutelle,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée, pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en voyage vos enfants mineurs ou la personne handicapée vivant sous votre toit.

## **2.3. Des dommages matériels graves consécutifs à :**

- un cambriolage,
- un incendie,
- un dégât des eaux,
- un événement climatique,

nécessitant impérativement votre présence sur place au jour prévu pour votre départ, pour la mise en œuvre des mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant à plus de 50% :

- votre résidence principale ou secondaire,
- vos locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale.

## **2.4. Votre convocation pour une greffe d'organe pendant la durée du séjour.**

**2.5. Une contre indication de vaccination, des suites de vaccination ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif** nécessaire pour la destination de votre voyage, à condition que celle-ci ait fait l'objet d'un avis médical favorable matérialisé préalablement à la réservation du voyage.

**2.6. Un accident ou une panne de votre moyen de transport survenu lors de votre préacheminement, entraînant un retard supérieur à deux heures**, vous ayant fait manquer le vol réservé pour votre départ, et à condition d'avoir pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins deux heures avant l'heure limite d'embarquement.

**2.7. Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat.**

**2.8. L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

**2.9. La modification de la date de vos congés payés par votre employeur.** Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des artisans, des commerçants, des membres d'une profession libérale, des dirigeants ou des représentants légaux d'entreprise. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable à l'inscription au voyage de la part de l'employeur.

**L'indemnité est réglée déduction faite de la franchise spécifique figurant au tableau des montants de garanties et des franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites au voyage en même temps que vous.**

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

- 2.10. Votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal, en tant que témoin ou juré d'assises.**
- 2.11. Votre convocation à un examen de rattrapage dans le cadre d'études supérieures, à une date se situant pendant la durée de votre voyage assuré et à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat.**
- 2.12. Le refus de visa touristique par les autorités du pays de votre voyage, à condition que vous n'ayez préalablement déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités pour un précédent voyage et que vos démarches, effectuées dans un délai suffisant, leur aient permis de prendre position antérieurement à votre départ, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.**
- 2.13. Le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de votre voyage, à condition que les démarches pour leur renouvellement soient effectuées dans un délai de 15 jours suivant le vol.**

**L'indemnité est réglée déduction faite de la franchise spécifique figurant au tableau des montants de garanties et des franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites au voyage en même temps que vous.**

- 2.14. Votre mutation professionnelle, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre voyage ou, au plus tard, 8 jours avant et à condition que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat.**
- 2.15. Votre convocation pour une adoption d'enfant pendant la durée de votre voyage, à condition que la convocation n'ait pas été connue de vous au moment de la souscription du présent contrat.**
- 2.16. L'annulation, pour l'un des événements mentionnés ci-dessus (articles 2.1. à 2.15.), d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat si, du fait de ce désistement, vous devez voyager seul ou à deux.**

**Cependant, pour les personnes faisant partie du même foyer fiscal, toutes les personnes assurées du foyer fiscal sont couvertes au titre de la garantie « Annulation ».**

**IMPORTANT :**

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

**L'ensemble des prestations touristiques couvertes par le présent contrat, qu'elles soient complémentaires ou successives, constitue un seul et même voyage, pour lequel il n'est retenu**



**qu'une seule date de départ : celle mentionnée par l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage comme marquant le début des prestations assurées.**

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

---

Nous vous remboursons, dans la limite des montants indiqués au tableau des montants de garanties et des franchises, le montant des frais d'annulation facturés par l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage, en application du barème contractuel figurant dans ses Conditions Générales de vente.

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

Les frais de pourboire, de visa, les taxes d'aéroport, les frais de dossier et les frais de service, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

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

Une franchise par personne assurée, dont le montant figure dans le tableau des montants de garanties et des franchises, est toujours déduite de l'indemnité qui vous 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 ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ;**
- 4.2. les pathologies non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour ;**
- 4.3. les incapacités temporaires directement consécutifs à un état de grossesse au-delà de la 28<sup>ème</sup> semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro;**
- 4.4. l'oubli de vaccination ou de traitement préventif nécessaire pour la destination de votre voyage ;**
- 4.5. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;**
- 4.6. 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 ;**
- 4.7. les procédures pénales dont vous feriez l'objet ;**
- 4.8. tout événement survenu entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat.**

## 5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS D'ANNULATION

---

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

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

- **soit par Internet, via le site :**  
**<https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>**
  - . aller à la rubrique « Cliquer ici »
  - . indiquez 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 (or 01 42 99 03 97 for non french speaking insured)
  - . si vous êtes hors de France :  
au n° 33 1 42 99 03 95 (or 33 1 42 99 03 97 for foreigner languages)

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

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif de votre annulation et d'évaluer le montant de votre indemnisation.

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

## DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

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

---

Le contrat doit être souscrit le jour de la réservation d'une prestation ou d'un voyage auprès de Thalasseo.com.

- **la garantie « Annulation » prend effet** le lendemain à midi du paiement de la prime.

Elle cesse dès le début de votre séjour.

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

### 2. 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).

### 3. LES ASSURANCES CUMULATIVES

---

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

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

### 4. LA SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

---

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, nous devenons bénéficiaires des droits et actions que vous possédiez contre tout responsable du sinistre, conformément à l'article L 121-12 du Code des assurances.

Si nous ne pouvons plus exercer cette action, par votre fait, nous pouvons être déchargés de tout ou partie de nos obligations envers vous.

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

---

Toute réticence ou fausse déclaration, toute omission ou inexactitude dans la déclaration du risque est sanctionnée dans les conditions prévues par les articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances :

- **en cas de mauvaise foi de votre part :**

par la nullité du contrat ;

- **si votre mauvaise foi n'est pas établie :**

par une réduction de l'indemnité en proportion de la prime payée par rapport à la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

## **6. LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT DU SINISTRE**

---

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

## **7. 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 aux articles L 114-1 et L 114-2 du Code des assurances.

La prescription s'interrompt notamment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par notre société à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à notre société en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ou par la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre.

## **8. L'ÉVALUATION DES DOMMAGES**

---

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous désigne un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert : les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un d'entre nous de nommer son expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal de Grande Instance du lieu du domicile du souscripteur.

Cette désignation est faite sur simple requête signée de nous ou de l'un d'entre nous seulement, l'autre ayant été convoqué par lettre recommandée.

Chacun paye les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, par moitié les honoraires du tiers expert.

## **9. LE DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES**

---

Dès lors que votre dossier est complet, votre indemnisation intervient dans les 10 jours suivant l'accord intervenu entre nous ou la décision judiciaire exécutoire.

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

## **11. COMPETENCE 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.

## **12. 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, l'Assuré 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 Gallieni 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.

### **13. 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.

### **14. INFORMATIONS LÉGALES**

---

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.

L'organisateur de votre voyage a mis au point avec

**AGA International S.A.**

Les Conditions Particulières et Générales suivantes :

**THALASSEO.COM N° 340056**

### **CONDITIONS PARTICULIÈRES**

**Personnes assurées** : les personnes ayant réservé une prestation sur le site de Voyageprive.com et qui en feront la demande le jour de la réservation (à condition que leur domicile fiscal et légal soit situé en Europe).

**Formule Multirisque :**

- Annulation
- Dommages aux bagages
- Assistance aux personnes
- Frais médicaux
- Interruption de séjour
- Retard d'avion
- Vol manqué
- Responsabilité civile vie privée à l'étranger

**BESOIN URGENT D'ASSISTANCE ?**

**01 42 99 02 02**

**VOUS DEVEZ ANNULER VOTRE RESERVATION**

**<https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr/>**  
ou par téléphone au 01 42 99 03 95

**BESOIN D'INFORMATION ?**

**01 42 99 82 81 ou [conseil.client@mondial-assistance.fr](mailto:conseil.client@mondial-assistance.fr)**

## Conditions Générales

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

Votre contrat se compose des présentes Conditions Générales, complétées par vos Conditions Particulières.

Parmi les garanties définies ci-après, celles que vous avez choisies figurent dans vos Conditions Particulières et pour laquelle vous avez acquitté la prime correspondante.

Ces garanties s'appliquent à tous les voyages privés, d'une durée maximum de 2 mois consécutifs vendus par Voyageprive.com.

Lisez attentivement vos Conditions Générales. Elles vous précisent nos droits et obligations respectifs et répondent aux questions que vous vous posez.

### DÉFINITIONS

Certains termes sont fréquemment utilisés dans nos contrats d'assurance. Nous vous indiquons ci-après la signification qu'il convient de leur donner.

#### • DÉFINITION DES INTERVENANTS AU CONTRAT

##### **ASSURÉ :**

- les personnes désignées dans vos Conditions Particulières,  
à condition que leur domicile fiscal et légal soit situé en Europe.

**ASSUREUR (nous) :** **AGA International**,  
opérant sous le nom commercial « Mondial Assistance », c'est-à-dire  
l'assureur auprès duquel le présent contrat d'assurance a été souscrit.

**SOUSCRIPTEUR :** le signataire des Conditions Particulières qui s'engage, de ce fait, à régler la prime d'assurance.

**VOUS :** la ou les personnes assurées.

#### • DÉFINITION DES TERMES D'ASSURANCE

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

**ÉTRANGER :** tout pays à l'exception du pays où vous êtes domicilié.

**EUROPE :** Union Européenne (y compris les collectivités territoriales d'outre-mer suivantes : Guadeloupe, Guyane, Martinique et Réunion) et Suisse.



**FRANCHISE** : part du préjudice laissée à votre charge dans le règlement du sinistre. Les montants de franchise se rapportant à chaque garantie sont précisés au tableau des montants de garanties et des franchises.

**FRANCE** : France métropolitaine (Corse comprise), Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, St Barthélémy.

**LIMITE PAR EVENEMENT** : montant maximum garanti pour un même événement donnant lieu à sinistres, quel que soit le nombre d'assurés au contrat.

**MOYEN COURRIER** : Albanie, Algérie, Andorre, Allemagne, Autriche, Baléares, Belgique, Biélorussie, Bosnie et Herzégovine, Bulgarie, Canaries, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Égypte, Estonie, Finlande, France, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Luxembourg, Lituanie, Macédoine, Madère, Malte, Maroc, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Slovaquie, Roumanie, Russie (partie Europe), Saint Marin, Sénégal, Serbie, Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican.

**ORGANISME HABILITÉ** : professionnels du voyage, professionnels du transport, associations, comités d'entreprise.

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

**SINISTRE** : toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties souscrites. Constitue un seul et même sinistre l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.

**SUBROGATION** : action par laquelle nous nous substituons dans vos droits et actions contre l'éventuel responsable de vos dommages afin d'obtenir le remboursement des sommes que nous vous avons réglées à la suite d'un sinistre.

**TIERS** : toute personne physique ou morale, à l'exclusion :

- de la personne assurée,
- des membres de sa famille,
- des personnes l'accompagnant,
- de ses préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

**VOYAGE** : voyage ou séjour d'une durée maximum de deux mois, prévu pendant la période de validité du présent contrat, et organisé, vendu ou fourni par voyageprive.com auprès duquel ce contrat est souscrit.

► **Au titre de la garantie « Annulation » :**

**CATASTROPHE NATURELLE** : événement provoqué par l'intensité anormale d'un agent naturel.

**FRAIS DE SERVICE** : frais exigés lors de la réservation du voyage par l'organisme ou l'intermédiaire habilité et correspondant à l'élaboration du dossier de voyage.

**INCAPACITÉ TEMPORAIRE** : perte limitée dans le temps de la capacité fonctionnelle d'une personne, impliquant, au jour de l'annulation, la cessation de toute activité y compris professionnelle, et ayant donné lieu à une constatation et un suivi par un médecin, ainsi qu'à l'observation d'un traitement médicamenteux.

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

**ACCIDENT** : 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.

**ACCIDENT GRAVE** : toute atteinte temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

**BIENS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ** : effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

**OBJETS DE VALEUR** : sont considérés comme des objets de valeur, les bijoux, les objets façonnés avec du métal précieux, les pierres précieuses, les perles, les montres, les fourrures, les fusils de chasse, le matériel photographique, cinématographique, informatique et téléphonique mobile, le matériel d'enregistrement et de reproduction de son, d'image, ainsi que les accessoires de ces matériels, les objets autres que les vêtements d'une valeur unitaire supérieure à **500 €**.

**VÉTUSTÉ** : dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre.

► **Au titre de la garantie « Assistance aux personnes » :**

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

**ACTIVITÉ DE LOISIR** : toute pratique d'un sport ou d'un loisir à titre amateur dans le cadre d'un stage ou d'un forfait d'activité de sport ou de loisir. N'est pas considérée comme une activité de loisir, toute compétition à titre amateur ou professionnel, organisée sous l'égide d'une fédération sportive.

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

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

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

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

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

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

**IMMOBILISATION** : maintien total au domicile consécutif à la visite d'un médecin et à la délivrance d'un certificat médical.

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

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

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

► **Au titre de la garantie « Responsabilité civile » :**

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

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

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

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

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

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

► **Au titre de la garantie « Retard d'avion » :**

**RETARD D'AVION** : décalage entre l'heure de départ annoncée au passager sur son billet ou son bulletin d'inscription au voyage et l'heure effective à laquelle l'avion quitte son poste de stationnement, intervenant en dehors des possibilités de modification des horaires dont dispose l'organisateur du voyage selon ses Conditions Générales de vente.

**CONFIRMATION DE VOL** : formalité exigée par l'organisateur du voyage selon des modalités définies dans ses conditions de vente, permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.

**SEUIL D'INTERVENTION** : nombre d'heures de retard, indiqué dans le tableau des montants de garanties et des franchises, à partir duquel sont versées les indemnités « Retard d'avion ».

## TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

Les garanties « Assistance aux personnes, Interruption de séjour, Responsabilité civile vie privée à l'étranger » s'appliquent dans le pays ou les pays visités pendant le voyage organisé par le souscripteur et qui sont mentionnés au bulletin d'inscription au voyage.

Vous êtes également couvert lors de vos déplacements dans la zone géographique se rapportant à votre pays de destination.  
Les autres garanties de votre contrat s'appliquent dans le monde entier.

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	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 prévu par le contrat (sauf ceux stipulés ci-dessous)</li> </ul>	<p>Remboursement des frais d'annulation selon le barème ci-dessous :</p> <p><u>Pour les prestations de vols secs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Après émission du billet : 100% du prix TTC du billet</li> <li>- En cas de non présentation ou de présentation hors délai : 100% du prix TTC du billet</li> <li>- En cas de non restitution du billet : 100 % du prix TTC du billet</li> </ul>	<p>Pour les dossiers inférieurs à <b>150 €</b> par personne : Franchise de <b>15 €</b> par personne.</p> <p>Pour les dossiers supérieurs à <b>150 €</b> par personne : Franchise de <b>30 €</b> par personne.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suite à la modification de la date des congés par l'employeur</li> <li>• Suite au vol des papiers d'identité</li> </ul>	<p><u>Pour les prestations d'hébergement seules :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A plus de 30 jours du départ : 30 % du montant TTC des prestations</li> <li>- Entre 30 et 16 jours avant le départ : 55 % du montant TTC des prestations</li> <li>- Entre 15 et 7 jours avant le départ : 75 % du montant TTC des prestations</li> <li>- A moins de 7 jours du départ et après le départ : 100 % du montant TTC des prestations.</li> </ul> <p><u>Pour les soins à la journée et toute prestation de loisir sans hébergement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avant la réservation de la date du soin ou de la prestation : 30 % du montant TTC du soin ou de la prestation</li> <li>- Après la réservation de la date du soin ou de la prestation : 100 % du montant TTC du soin ou de la prestation</li> <li>- En cas de non présentation au centre de soin ou sur le lieu de la prestation : 100 % du montant TTC de la prestation</li> </ul> <p><u>Pour les forfaits touristiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A plus de 30 jours du départ : 30 % du montant TTC du forfait</li> <li>- Entre 30 et 16 jours avant le départ : 55 % du montant TTC du forfait</li> <li>- Entre 15 et 7 jours avant le départ : 75 % du montant TTC du forfait</li> <li>- A moins de 7 jours du départ et après le départ : 100 % du montant TTC du forfait.</li> </ul> <p>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 événement, quel que soit le nombre de personnes assurées.</li> </ul>	<p><b>25%</b> du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de <b>150 €</b>, par personne assurée.</p> <p>Pour les dossiers inférieurs à <b>150 €</b> par personne : Franchise minimale de <b>75€</b> par personne.</p>

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>DOMMAGES AUX BAGAGES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels</li> </ul>	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de : - 1 200 € par personne assurée et par sinistre  <b>Le montant maximum de la garantie « Dommages aux bagages », y compris le « Vol des objets de valeur » et le « Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour » est de 1 200 € par personne assurée</b>	Par personne assurée et par sinistre : <b>30 €</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vol des objets de valeur</li> </ul>	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de <b>50%</b> du montant de la garantie « Dommages aux bagages », par personne assurée et par sinistre	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour</li> </ul>	Remboursement des biens de première nécessité par personne assurée et par sinistre dans la limite de <b>150 €</b>	Aucune
<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Assistance Rapatriement :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>organisation et prise en charge de votre retour ou de votre transport vers un établissement hospitalier</li> <li>remboursement de vos frais d'hébergement et de ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant</li> <li>organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs</li> </ul> </li> </ul>	Frais réels  Dans la limite, par jour et par personne assurée, de <b>50 €</b> jusqu'au rapatriement de l'assuré avec un maximum de 10 jours  Frais réels	Aucune
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hospitalisation sur place :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet :               <ul style="list-style-type: none"> <li>trajet aller/retour</li> <li>frais d'hébergement sur place</li> </ul> </li> <li>prise en charge des frais de trajet aller/retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs</li> </ul> </li> </ul>	Frais réels Dans la limite, par jour, de <b>50 €</b> jusqu'au rapatriement de l'assuré avec un maximum de 10 jours  Frais réels	

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES (suite)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger :</b></li> <li>- remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires)</li> <li>- remboursement des frais dentaires d'urgence</li> <li>- avance des frais d'hospitalisation</li> </ul>	Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>30 000 €</b></li> <li>- USA, Canada : <b>80 000€</b></li> <li>- <b>300 €</b></li> <li>- <b>30 000 €</b></li> <li>- USA, Canada : <b>80 000 €</b></li> </ul>	Par sinistre : <b>30 €</b>          Aucune
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais de recherche et/ou de secours :</b></li> <li>- frais de recherche et frais de secours</li> </ul>	Dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- par personne assurée et par sinistre : <b>1 500€</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Envoi de médicaments sur place</b></li> </ul>	Frais d'envoi	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mise à disposition d'un chauffeur pour le retour de votre voiture</b></li> </ul>	Frais de voyage et de salaire du chauffeur dans la limite de <b>3 jours</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance en cas de décès d'une personne assurée :</b></li> <li>- transport du corps</li> <li>- frais funéraires</li> <li>- frais supplémentaires de transport des membres assurés de la famille du défunt ou d'une personne assurée</li> </ul>	Frais réels  Dans la limite, par personne assurée de <b>2 300 €</b>  Frais réels	Aucune
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance retour anticipé :</b></li> <li>- organisation et prise en charge des frais de transport</li> </ul>	Frais réels	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance juridique à l'étranger :</b></li> <li>- remboursement des honoraires d'avocat</li> <li>- avance sur cautionnement pénal</li> </ul>	Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>3 000 €</b></li> <li>- <b>15 000 €</b></li> </ul>	

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>INTERRUPTION DE SÉJOUR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lorsque votre séjour est interrompu pour l'un des motifs précisés aux Conditions Générales :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- séjours hôteliers, locations</li> </ul> </li> <li>• <b>Lorsque votre billet retour n'est pas utilisé pour l'un des motifs précisés aux Conditions Générales :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vols secs : billets non utilisés</li> </ul> </li> </ul>	<p>Versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés (transport non compris), dans les limites suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- par personne assurée : <b>6 500 €</b></li> <li>- par événement : <b>32 000 €</b></li> </ul> <p>Remboursement du billet non utilisé, dans les limites suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>50%</b> du prix du billet d'avion aller/retour</li> </ul>	Aucune
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages corporels et immatériels consécutifs</li> </ul>	Dans la limite, par sinistre, de <b>4 500 000 €</b>	Par sinistre : <b>75 €</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages matériels et immatériels consécutifs</li> </ul>	Dans la limite, par sinistre, de <b>45 000 €</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous dommages confondus : Corporels, matériels et immatériels consécutifs</li> </ul>	Dans la limite, par événement, de <b>4 500 000 €</b>	
<b>RETARD D'AVION</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indemnité retard de vol</li> </ul>	<p>- <b>30 €</b> par heure de retard et par personne.</p> <p>Le total de l'indemnisation ne peut dépasser <b>150 €</b> par personne et par sinistre</p>	<p><b>FRANCHISE RELATIVE :</b></p> <p>4 heures de retard au départ</p>
<b>VOL MANQUÉ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsque vous manquez votre avion</li> </ul>	Prise en charge d'un nouveau billet pour un départ dans les 24 heures, dans la limite, par personne assurée du montant du billet « aller » initialement acheté.	Aucune



## **LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES**

Outre les exclusions particulières figurant au niveau de chaque garantie, nous n'assurons jamais les conséquences des circonstances et événements suivants :

- 1. la guerre civile ou étrangère, les émeutes, les mouvements populaires, coups d'état, les grèves, les prises d'otage, la manipulation d'armes ;**
- 2. votre participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf cas de légitime défense ;**
- 3. tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant ;**
- 4. vos actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide ;**
- 5. votre consommation d'alcool, de drogue et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé publique, non prescrite médicalement ;**
- 6. les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur de votre voyage en application du titre 1<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. votre refus d'embarquer sur le vol initialement prévu par l'organisme habilité.**

## LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

### ANNULATION

#### 6. L'OBJET DE LA GARANTIE

---

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

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

#### 7. LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN CAS D'ANNULATION

---

L'annulation, notifiée avant votre départ, doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des événements suivants empêchant formellement votre départ.

##### 2.17. Une incapacité temporaire ou permanente de :

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants, ainsi que ceux de votre conjoint,
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous votre tutelle,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée, pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en voyage vos enfants mineurs ou la personne handicapée vivant sous votre toit,

directement consécutive :

- à une maladie ou à un accident,
- aux complications de grossesse jusqu'à la 28<sup>ème</sup> semaine,
- aux suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident qui a été constaté avant la réservation de votre voyage.

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

**2.18. Le décès de :**

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants, ainsi que ceux de votre conjoint,
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous votre tutelle,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée, pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en voyage vos enfants mineurs ou la personne handicapée vivant sous votre toit.

**2.19. Des dommages matériels graves consécutifs à :**

- un cambriolage,
- un incendie,
- un dégât des eaux,
- un événement climatique,

nécessitant impérativement votre présence sur place au jour prévu pour votre départ, pour la mise en œuvre des mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant à plus de 50% :

- votre résidence principale ou secondaire,
- vos locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale.

**2.20. Votre convocation pour une greffe d'organe pendant la durée du séjour.**

**2.21. Une contre indication de vaccination, des suites de vaccination ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif** nécessaire pour la destination de votre voyage, à condition que celle-ci ait fait l'objet d'un avis médical favorable matérialisé préalablement à la réservation du voyage.

**2.22. Un accident ou une panne de votre moyen de transport survenu lors de votre préacheminement, entraînant un retard supérieur à deux heures**, vous ayant fait manquer le vol réservé pour votre départ, et à condition d'avoir pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins deux heures avant l'heure limite d'embarquement.

**2.23. Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat.**

**2.24. L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

**2.25. La modification de la date de vos congés payés par votre employeur.** Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des artisans, des commerçants, des membres d'une profession libérale, des dirigeants ou des représentants légaux d'entreprise. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable à l'inscription au voyage de la part de l'employeur.

**L'indemnité est réglée déduction faite de la franchise spécifique figurant au tableau des montants de garanties et des franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites au voyage en même temps que vous.**

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

- 2.26. Votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal, en tant que témoin ou juré d'assises.**
- 2.27. Votre convocation à un examen de rattrapage dans le cadre d'études supérieures, à une date se situant pendant la durée de votre voyage assuré et à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat.**
- 2.28. Le refus de visa touristique par les autorités du pays de votre voyage, à condition que vous n'ayez préalablement déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités pour un précédent voyage et que vos démarches, effectuées dans un délai suffisant, leur aient permis de prendre position antérieurement à votre départ, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.**
- 2.29. Le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de votre voyage, à condition que les démarches pour leur renouvellement soient effectuées dans un délai de 15 jours suivant le vol.**

**L'indemnité est réglée déduction faite de la franchise spécifique figurant au tableau des montants de garanties et des franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites au voyage en même temps que vous.**

- 2.30. Votre mutation professionnelle, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre voyage ou, au plus tard, 8 jours avant et à condition que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat.**
- 2.31. Votre convocation pour une adoption d'enfant pendant la durée de votre voyage, à condition que la convocation n'ait pas été connue de vous au moment de la souscription du présent contrat.**
- 2.32. L'annulation, pour l'un des événements mentionnés ci-dessus (articles 2.1. à 2.15.), d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat si, du fait de ce désistement, vous devez voyager seul ou à deux.**

**Cependant, pour les personnes faisant partie du même foyer fiscal, toutes les personnes assurées du foyer fiscal sont couvertes au titre de la garantie « Annulation ».**

### **IMPORTANT :**

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

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

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

---

Nous vous remboursons, dans la limite des montants indiqués au tableau des montants de garanties et des franchises, le montant des frais d'annulation facturés par l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage, en application du barème contractuel figurant dans ses Conditions Générales de vente.

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

Les frais de pourboire, de visa, les taxes d'aéroport, les frais de dossier et les frais de service, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

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

Une franchise par personne assurée, dont le montant figure dans le tableau des montants de garanties et des franchises, est toujours déduite de l'indemnité qui vous est due.

## **9. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE**

---

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

- 4.9. les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ;**
- 4.10. les pathologies non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour ;**
- 4.11. les incapacités temporaires directement consécutifs à un état de grossesse au-delà de la 28<sup>ème</sup> semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro;**
- 4.12. l'oubli de vaccination ou de traitement préventif nécessaire pour la destination de votre voyage ;**
- 4.13. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;**
- 4.14. 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 ;**
- 4.15. les procédures pénales dont vous feriez l'objet ;**
- 4.16. tout événement survenu entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat.**

## 10. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS D'ANNULATION

---

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

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

- **soit par Internet, via le site :**  
<https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>
  - aller à la rubrique « Cliquer ici »
  - indiquez 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 (or 01 42 99 03 97 for non french speaking insured)
  - si vous êtes hors de France :  
au n° 33 1 42 99 03 95 (or 33 1 42 99 03 97 for foreigner languages)

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

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif de votre annulation et d'évaluer le montant de votre indemnisation.

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

## DOMMAGES AUX BAGAGES

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

---

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

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

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

#### Cas particuliers :

- **Détériorations accidentelles subies par le matériel photographique ou cinématographique :**

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

- **Vol dans un véhicule :**

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

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

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

#### 1.2. Vol des objets de valeur

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

#### 1.3. Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour

En cas de retard supérieur à 24 heures dans la livraison de vos bagages sur votre lieu de séjour, nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite du plafond figurant au

tableau des montants de garanties et des franchises, les frais que vous avez exposés pour l'achat de biens de première nécessité.

## **2. L'ÉVALUATION ET L'INDEMNISATION DES DOMMAGES**

---

### **2.1. Montant des garanties**

- **Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels**

La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée, figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, pour l'ensemble des sinistres survenus au cours de la période d'assurance.

- **Vol des objets de valeur**

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

- **Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour**

En cas de retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour, la garantie est accordée à concurrence du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

Cette indemnité ne se cumule pas avec celle de la garantie « Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».

En cas d'application simultanée des deux garanties suite à un même événement, l'indemnité versée en cas de retard dans l'acheminement des bagages sur votre lieu de séjour vient en déduction des sommes restant dues au titre de la garantie « Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».

### **2.2. Calcul de l'indemnité**

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

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

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

## **3. SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS**

---

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



- **si nous ne vous avons pas encore indemnisé**, vous devez reprendre possession de ces objets et si la garantie vous est acquise, nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- **si nous vous avons déjà indemnisé**, vous pouvez opter soit pour le délaissement, soit pour la reprise de ces objets moyennant restitution de l'indemnité que nous vous avons réglée, sous déduction des détériorations ou manquants éventuels.

Toutefois, dès lors que vous ne demandez pas à reprendre possession de ces objets dans un délai de 15 jours à compter de la date à laquelle vous avez été avisé qu'ils ont été retrouvés, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

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

---

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

##### **4.1. le vol, la détérioration, la destruction ou la perte :**

- **consécutif à la décision d'une autorité administrative ou à l'interdiction de transporter certains objets,**
- **survenu au cours de déménagements ;**

##### **4.2. la destruction totale ou partielle, la détérioration et la perte des objets de valeur, de quelque nature que ce soit y compris pendant l'acheminement par une entreprise de transport ;**

##### **4.3. les vols commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions ;**

##### **4.4. les vols commis sans effraction ou avec usage de fausses clés ;**

##### **4.5. le vol des biens commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue de ces biens ;**

##### **4.6. la destruction résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés ;**

##### **4.7. la destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre ;**

##### **4.8. les pertes, oublis ou objets égarés par votre fait ou par celui des personnes vous accompagnant ;**

##### **4.9. les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches ;**

##### **4.10. les dommages résultant d'accidents de fumeurs ;**

##### **4.11. les vols survenus en camping, sous toile de tente ;**

##### **4.12. les dommages subis par :**

- les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés,
- le matériel à caractère professionnel, les collections de représentant, les marchandises, le matériel médical et les médicaments, les denrées périssables, les vins et spiritueux, les cigarettes, cigares et tabac,
- tout matériel et équipement de ski alpin, de fond ou nautique (skis, monoskis, surfs, wake, bâtons, chaussures, ...), les planches à voile, le matériel de golf, les bouteilles de plongée, les vélos, les parapentes, parachutes, ailes volantes, les bateaux, les accessoires automobiles, les objets meublants de caravanes, camping-cars ou de bateaux,
- les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les objets de collection,
- les consoles de jeux vidéos et leurs accessoires,
- les vêtements et accessoires portés sur vous,
- les lunettes (verres et montures), verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel grave de l'assuré,
- les animaux.

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

---

### Vous devez :

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

### Dans tous les cas, vous devez :

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

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

- **nous contacter :**

- **soit par Internet, via le site :**  
<https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>
  - aller à la rubrique « Cliquer ici »
  - indiquez 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 (or 01 42 99 03 97 for non french speaking insured)
  - si vous êtes hors de France :  
au n° 33 1 42 99 03 95 (or 33 1 42 99 03 97 for foreigner languages)

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

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

## ASSISTANCE AUX PERSONNES

### 1. L'OBJET DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

---

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

#### 1.1. Assistance Rapatriement

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

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

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

Dans ce cas, si vous le souhaitez, nous pouvons organiser ensuite, dès que votre état de santé le permet, le retour à votre domicile en Europe.

- **Remboursement de vos frais d'hébergement et de ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant**

Nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, vos frais supplémentaires d'hébergement et ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant, depuis le jour de votre immobilisation jusqu'au jour de votre rapatriement à votre domicile en Europe.

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

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

#### **IMPORTANT :**

Les décisions sont prises en considération de votre seul intérêt médical.

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

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

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

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

## 1.2. Hospitalisation sur place

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

Si vous êtes hospitalisé sur place **plus de 3 jours, ou plus de 48 heures** si vous êtes mineur ou handicapé et qu'aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagnait pendant votre séjour :

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

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

- **Prise en charge des frais de trajet aller/retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs**

Si vous êtes hospitalisé sur place alors qu'au moins un enfant mineur vous accompagnait et qu'aucun autre membre majeur de votre famille n'est présent à leur côté, nous prenons en charge le trajet aller et retour d'une personne de votre choix résidant en Europe ou d'une hôtesse MONDIAL ASSISTANCE, afin d'accompagner le retour de cet enfant à votre domicile en Europe.

## 1.3. Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger

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

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

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

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

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

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

- **Avance des frais d'hospitalisation**

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

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

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

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

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

#### **1.4. Frais de recherche et/ou de secours**

Dans le cadre de la pratique de votre activité, nous vous remboursons les frais de recherche et/ou les frais de secours engagés par personne assurée dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, sans toutefois dépasser le plafond par événement.

#### **1.5. Envoi de médicaments sur place**

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

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

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

#### 1.6. Mise à disposition d'un chauffeur pour le retour de votre voiture

**Si votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre voiture** pour rejoindre votre domicile en Europe et qu'aucun des passagers qui vous accompagnait ne peut vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour la ramener à votre domicile en Europe par l'itinéraire le plus rapide.

**Vos frais d'hôtellerie, de restauration, de carburant, de péage et de stationnement restent à votre charge.**

**Cette garantie vous est accordée si votre 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.**

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

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

- **le transport du corps** du lieu de mise en bière au lieu d'inhumation en Europe,
- **les frais funéraires**, dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises,
- **les frais supplémentaires de transport des membres assurés de la famille du défunt ou d'une personne assurée**, l'accompagnant, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour en Europe ne peuvent plus être utilisés du fait de ce décès.

#### 1.8. Assistance retour anticipé

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

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

Vous pouvez bénéficier de cette prestation dans les cas suivants :

- **en cas de maladie ou d'accident, entraînant une hospitalisation d'urgence, débutant pendant la durée de votre séjour** et engageant le pronostic vital selon avis de notre service médical, de votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, de votre tuteur légal, de la personne placée sous votre tutelle, ne participant pas au voyage ;
- **afin d'assister aux obsèques, suite au décès** de votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, de votre tuteur légal, de la personne placée sous votre tutelle, ne participant pas au voyage et vivant en Europe ;

- **en cas de dommages matériels** consécutifs à un cambriolage, un incendie, un dégât des eaux ou un événement climatique, rendant votre présence sur place indispensable pour la mise en œuvre de mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant à plus de 50% :
  - votre résidence principale ou secondaire,
  - votre exploitation agricole,
  - vos locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale.

### 1.9. Assistance juridique à l'étranger

- **Remboursement des honoraires d'avocat**

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

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

- **Avance sur cautionnement pénal**

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

- le trafic de stupéfiants et/ou de drogues,
- votre participation à des mouvements politiques,
- toute infraction volontaire à la législation du pays où vous séjournez,

nous vous avançons, dans la limite indiquée au tableau des montants de garanties et des franchises, le montant de la caution pénale légalement exigible.

Dans ce cas, vous disposez d'un délai de trois mois, à compter de la mise à disposition de la somme, pour nous rembourser cette avance.

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



## **2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE**

---

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

- **Au titre de l'ensemble des garanties assistance :**

- 2.1. **les frais engagés sans l'accord préalable de notre service Assistance ;**
- 2.2. **les conséquences des maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue ou d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire, dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;**
- 2.3. **les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle vous êtes en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;**
- 2.4. **les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;**
- 2.5. **les conséquences des accidents ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place ;**
- 2.6. **les conséquences de la grossesse, y compris ses complications, au-delà de la 28<sup>ème</sup> semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ;**
- 2.7. **les conséquences :**
  - **des situations à risques infectieux en contexte épidémique,**
  - **de l'exposition à des agents biologiques infectants,**
  - **de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,**
  - **de l'exposition à des agents incapacitants,**
  - **de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,**

**qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays où vous séjournez ;**
- 2.8. **vos participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;**
- 2.9. **vos inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par vous des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;**
- 2.10. **les conséquences d'un accident survenu lors de la pratique par vous d'un sport aérien (y compris, delta-plane, parapente, planeur) ou de l'un des sports suivants :**

**skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme avec passage en cordée, varappe, plongée sous-marine avec appareil autonome, spéléologie, saut à l'élastique, parachutisme ;**

**2.11. les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que les frais de restauration et toute dépense pour laquelle vous ne pourriez produire de justificatif.**

• **Au titre de la garantie « Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger », sont en outre, exclus :**

**2.12. les frais de cure thermale, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de « confort » ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute ;**

**2.13. les frais d'implant, de prothèse, d'appareillage et d'optique ;**

**2.14. les frais de vaccination ;**

**2.15. les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;**

**2.16. les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.**

### **3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE**

---

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

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

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

<p><b>par téléphone au n° 01 42 99 02 02 ou au n° 33 1 42 99 02 02, si vous êtes hors de France (or 01 42 99 02 02 for non french speaking insured)</b></p>
---

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

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

#### **3.2. Pour une demande de remboursement**

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

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

### **3.3. Pour la prise en charge d'un transport**

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

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

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

## **4. CADRE DE NOS INTERVENTIONS D'ASSISTANCE**

---

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

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

## INTERRUPTION DE SÉJOUR

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

---

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

- votre rapatriement médical, organisé par nos soins ou par une autre société d'assistance,
- votre retour anticipé à la suite d'un événement couvert par l'article 1.8 de la garantie « Assistance aux personnes » et organisé par nos soins ou par une autre société d'assistance,
- votre hospitalisation sur place.

### 2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

---

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

L'indemnité est remboursée dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises par personne assurée, sans toutefois dépasser le plafond par événement.

L'indemnité est calculée à compter du lendemain du jour où survient l'évènement (rapatriement médical, retour anticipé, hospitalisation sur place) qui y donne naissance.

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

- **Pour les séjours hôteliers**

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

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

- **Pour les locations**

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

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

- **Pour les vols secs**

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

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

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

---

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

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

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

---

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

**par téléphone au n° 01 42 99 08 83 (or 01 42 99 08 83 for non french speaking insured) du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30**

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier votre demande et l'évaluation du montant de votre préjudice, notamment :

- bulletin d'inscription au voyage,
- factures de l'organisateur,

- et tout autre justificatif à notre demande.

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

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

---

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

- corporels,
- matériels,
- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis,

résultant d'un accident survenu au cours de votre vie privée et causés à un tiers par :

- votre fait,
- le fait de personnes dont vous répondez,
- le fait des choses ou des animaux dont vous avez la garde.

## **2. LA SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE**

---

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

## **3. LES MONTANTS DE GARANTIE**

---

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

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

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

---

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

- 4.1. des dommages causés aux membres de votre famille, à vos préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions ou à toute autre personne ayant la qualité d'assuré au titre du présent contrat ;**

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

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

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

---

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

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

## **6. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE**

---

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

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

- **soit par mail à l'adresse suivante : responsabilité-civile@mondial-assistance.fr**
  
- **soit par courrier à l'adresse suivante :**  
**Mondial Assistance**  
**Service Etudes Produits et Contentieux**  
**Tour Gallieni II**  
**36 avenue du général de Gaulle**  
**93175 Bagnolet cedex**
  
- **soit, par fax au n° 01 42 99 81 98**
  
- **soit, par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 17 h 30 :**  
**. au n° 01 42 99 02 66 (or 01 42 99 03 97 for non french speaking insured)**  
**. si vous êtes hors de France : au n° 33 1 42 99 02 66 (or 33 1 42 99 03 97 for foreigner languages)**

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

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

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

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

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

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

---

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

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



## RETARD D'AVION

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

---

Nous vous accordons une indemnité, dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, par rapport à l'horaire figurant sur votre billet ou votre bulletin d'inscription au voyage.

### 2. LE VOL GARANTI

---

La présente garantie vous est acquise sur les vols mentionnés dans votre bulletin d'inscription au voyage et organisés dans le cadre d'un transport public aérien, **sous réserve que les formalités de confirmation du vol aient été accomplies dans le délai requis par l'organisateur du voyage.**

Les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur votre billet.

### 3. LES MODALITES D'APPLICATION DE LA GARANTIE

---

La garantie doit être souscrite et enregistrée auprès de Mondial Assistance lors de l'inscription au voyage. La garantie s'applique uniquement au cours de l'exécution des prestations de transport public aérien mentionnées sur le bulletin d'inscription au voyage : elle prend effet à l'heure de départ mentionnée sur votre billet ou votre bulletin d'inscription au voyage, et cesse à l'heure effective d'embarquement des voyageurs.

Si la durée totale du voyage est supérieure à deux mois ou si aucune date n'est prévue pour votre retour ou la fin de votre séjour, la garantie cessera de plein droit deux mois après la date de départ ou de début de séjour mentionnée sur votre bulletin d'inscription au voyage, et tout trajet effectué ultérieurement sera hors garantie.

### 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

---

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties des présentes Conditions Générales, sont également exclus les retards consécutifs :

- 4.1. à une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou de toute autre autorité en ayant fait l'annonce plus de 24h avant la date de départ de votre voyage,
- 4.2. au manquement du vol sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison,
- 4.3. à la non-admission à bord consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement.

### 5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE RETARD

---

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

- **soit par Internet, via le site :**  
**<https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>**
  - aller à la rubrique « Cliquer ici »
  - indiquez 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 (or 01 42 99 03 97 for non french speaking insured)
  - si vous êtes hors de France :  
au n° 33 1 42 99 03 95 (or 33 1 42 99 03 97 for foreigner languages)

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

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif du retard de transport et d'évaluer le montant de votre indemnisation, à savoir, notamment :

- le contrat d'assurance ou sa photocopie,
- une attestation établie par le transporteur précisant le motif, la durée du retard que vous avez subi, et la confirmation que vous avez bien réservé votre transport, ainsi que l'original de votre carte d'embarquement,
- vos titres de transport,
- les justificatifs des dépenses supplémentaires que vous avez effectuées suite au retard de transport.

## VOL MANQUÉ

### 1. OBJET DE LA GARANTIE

---

Si vous manquez votre avion au départ de votre voyage aller, pour quelque événement aléatoire que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons le prix d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent et dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises.

### 2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

---

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

- 2.1. toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage ;
- 2.2. la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- 2.3. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;
- 2.4. les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- 2.5. les procédures pénales dont vous feriez l'objet ;
- 2.6. tout événement survenu entre la date de réservation de vos prestations de voyage et la date de souscription du présent contrat.

### 3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE VOL MANQUE

---

En cas de sinistre, vous devez nous informer de votre vol manqué par les moyens les plus rapides (fax, déclaration contre récépissé) dès la survenance de l'événement empêchant votre départ.

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

- **soit par Internet, via le site :**  
**<https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>**
  - . aller à la rubrique « Cliquer ici »
  - . indiquez 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 (or 01 42 99 03 97 for non french speaking insured)
  - . si vous êtes hors de France :  
au n° 33 1 42 99 03 95 (or 33 1 42 99 03 97 for foreigner languages)

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

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous communiquer tout document et toute information permettant d'évaluer le montant de votre indemnisation notamment :

- le billet d'avion aller «non utilisé»,
- le reçu passager du billet racheté,
- la carte d'embarquement du billet racheté.

## DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

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

---

Le contrat doit être souscrit le jour de la réservation d'une prestation ou d'un voyage auprès de Voyageprive.com.

Les garanties prennent effet :

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

Elle cesse dès le début de votre séjour.

- **pour la garantie « Assistance aux personnes »** : dès que vous avez quitté votre domicile (maximum 48 heures avant la date de départ indiquée aux Conditions Particulières) et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement de la prime.

Elle cesse dès que vous avez rejoint votre domicile et, au plus tard, 48 heures après la date de retour indiquée aux Conditions Particulières ;

- **pour toutes les autres garanties** : à 0 heure, le jour du départ indiqué aux Conditions Particulières et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement de la prime.

Elles cessent à 24 heures le jour de votre retour indiqué aux Conditions Particulières.

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

### 16. 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).

### 17. LES ASSURANCES CUMULATIVES

---

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

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

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

### 18. LA SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

---

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, nous devenons bénéficiaires des droits et actions que vous possédiez contre tout responsable du sinistre, conformément à l'article L 121-12 du Code des assurances.

Si nous ne pouvons plus exercer cette action, par votre fait, nous pouvons être déchargés de tout ou partie de nos obligations envers vous.

## **19. LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION À LA SOUSCRIPTION**

---

Toute réticence ou fausse déclaration, toute omission ou inexactitude dans la déclaration du risque est sanctionnée dans les conditions prévues par les articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances :

- **en cas de mauvaise foi de votre part :**

par la nullité du contrat ;

- **si votre mauvaise foi n'est pas établie :**

par une réduction de l'indemnité en proportion de la prime payée par rapport à la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

## **20. LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT DU SINISTRE**

---

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

## **21. 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 aux articles L 114-1 et L 114-2 du Code des assurances.

Concernant la garantie « Responsabilité civile », le délai ne court qu'à compter du jour où un tiers porte à votre connaissance son intention d'obtenir indemnisation de votre part, à la condition que son action ne soit pas prescrite.

La prescription s'interrompt notamment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par notre société à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à notre société en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ou par la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre.

## **22. L'ÉVALUATION DES DOMMAGES**

---

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous désigne un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert : les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un d'entre nous de nommer son expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal de Grande Instance du lieu du domicile du souscripteur.

Cette désignation est faite sur simple requête signée de nous ou de l'un d'entre nous seulement, l'autre ayant été convoqué par lettre recommandée.

Chacun paye les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, par moitié les honoraires du tiers expert.

## **23. LE DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES**

---

Dès lors que votre dossier est complet, votre indemnisation intervient dans les 10 jours suivant l'accord intervenu entre nous ou la décision judiciaire exécutoire.

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

## **25. COMPETENCE 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.

## **26. 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, *l'Assuré* 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.

## **27. 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.

## **28. INFORMATIONS LÉGALES**

---

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.



L'organisateur de votre voyage a mis au point avec

**AGA International S.A.**

Les Conditions Particulières et Générales suivantes :

<b>THALASSEO.COM N° 340055</b>
--------------------------------

### **CONDITIONS PARTICULIÈRES**

**Personnes assurées** : les personnes ayant réservé une prestation sur le site de Thalasseo.com et qui en feront la demande le jour de la réservation (à condition que leur domicile fiscal et légal soit situé en Europe).

**Formule Assistance :**

- Dommages aux bagages
- Assistance aux personnes
- Frais médicaux
- Interruption de séjour
- Retard d'avion
- Responsabilité civile vie privée à l'étranger

<b>BESOIN URGENT D'ASSISTANCE ?</b>
-------------------------------------

<b>01 42 99 02 02</b>
-----------------------

<b>VOUS DEVEZ ANNULER VOTRE RESERVATION</b>
---

<b><u><a href="https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr/">https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr/</a></u> ou par téléphone au 01 42 99 03 95</b>
--

<b>BESOIN D'INFORMATION ?</b>
-------------------------------

<b>01 42 99 82 81 ou <u><a href="mailto:conseil.client@mondial-assistance.fr">conseil.client@mondial-assistance.fr</a></u></b>
--

## Conditions Générales

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

Votre contrat se compose des présentes Conditions Générales, complétées par vos Conditions Particulières.

Parmi les garanties définies ci-après, celles que vous avez choisies figurent dans vos Conditions Particulières et pour laquelle vous avez acquitté la prime correspondante.

Ces garanties s'appliquent à tous les voyages privés, d'une durée maximum de 2 mois consécutifs vendus par Thalasseo.com.

Lisez attentivement vos Conditions Générales. Elles vous précisent nos droits et obligations respectifs et répondent aux questions que vous vous posez.

### DÉFINITIONS

Certains termes sont fréquemment utilisés dans nos contrats d'assurance. Nous vous indiquons ci-après la signification qu'il convient de leur donner.

#### • DÉFINITION DES INTERVENANTS AU CONTRAT

##### **ASSURÉ :**

- les personnes désignées dans vos Conditions Particulières,  
à condition que leur domicile fiscal et légal soit situé en Europe.

**ASSUREUR (nous) :** **AGA International**,  
opérant sous le nom commercial « Mondial Assistance », c'est-à-dire  
l'assureur auprès duquel le présent contrat d'assurance a été souscrit.

**SOUSCRIPTEUR :** le signataire des Conditions Particulières qui s'engage, de ce fait, à régler la prime d'assurance.

**VOUS :** la ou les personnes assurées.

#### • DÉFINITION DES TERMES D'ASSURANCE

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

**ÉTRANGER :** tout pays à l'exception du pays où vous êtes domicilié.

**EUROPE :** Union Européenne (y compris les collectivités territoriales d'outre-mer suivantes : Guadeloupe, Guyane, Martinique et Réunion) et Suisse.

**FRANCE** : France métropolitaine (Corse comprise), Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, St Barthélémy.

**FRANCHISE** : part du préjudice laissée à votre charge dans le règlement du sinistre. Les montants de franchise se rapportant à chaque garantie sont précisés au tableau des montants de garanties et des franchises.

**LIMITE PAR EVENEMENT** : montant maximum garanti pour un même événement donnant lieu à sinistres, quel que soit le nombre d'assurés au contrat.

**MOYEN COURRIER** : Albanie, Algérie, Andorre, Allemagne, Autriche, Baléares, Belgique, Biélorussie, Bosnie et Herzégovine, Bulgarie, Canaries, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Égypte, Estonie, Finlande, France, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Luxembourg, Lituanie, Macédoine, Madère, Malte, Maroc, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Slovaquie, Roumanie, Russie (partie Europe), Saint Marin, Sénégal, Serbie, Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican.

**ORGANISME HABILITÉ** : professionnels du voyage, professionnels du transport, associations, comités d'entreprise.

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

**SINISTRE** : toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties souscrites. Constitue un seul et même sinistre l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.

**SUBROGATION** : action par laquelle nous nous substituons dans vos droits et actions contre l'éventuel responsable de vos dommages afin d'obtenir le remboursement des sommes que nous vous avons réglées à la suite d'un sinistre.

**TIERS** : toute personne physique ou morale, à l'exclusion :

- de la personne assurée,
- des membres de sa famille,
- des personnes l'accompagnant,
- de ses préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

**VOYAGE** : voyage ou séjour d'une durée maximum de deux mois, prévu pendant la période de validité du présent contrat, et organisé, vendu ou fourni par thalasseo.com auprès duquel ce contrat est souscrit.

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

**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.

**ACCIDENT GRAVE** : toute atteinte temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

**BIENS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ** : effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

**OBJETS DE VALEUR** : sont considérés comme des objets de valeur, les bijoux, les objets façonnés avec du métal précieux, les pierres précieuses, les perles, les montres, les fourrures, les fusils de chasse, le matériel photographique, cinématographique, informatique et téléphonique mobile, le matériel d'enregistrement et de reproduction de son, d'image, ainsi que les accessoires de ces matériels, les objets autres que les vêtements d'une valeur unitaire supérieure à **500 €**.

**VÉTUSTÉ** : dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre.

► **Au titre de la garantie « Assistance aux personnes » :**

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

**ACTIVITÉ DE LOISIR** : toute pratique d'un sport ou d'un loisir à titre amateur dans le cadre d'un stage ou d'un forfait d'activité de sport ou de loisir. N'est pas considérée comme une activité de loisir, toute compétition à titre amateur ou professionnel, organisée sous l'égide d'une fédération sportive.

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

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

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

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

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

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

**IMMOBILISATION** : maintien total au domicile consécutif à la visite d'un médecin et à la délivrance d'un certificat médical.

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

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

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

► **Au titre de la garantie « Responsabilité civile » :**

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

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

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

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

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

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

► **Au titre de la garantie « Retard d'avion » :**

**RETARD D'AVION** : décalage entre l'heure de départ annoncée au passager sur son billet ou son bulletin d'inscription au voyage et l'heure effective à laquelle l'avion quitte son poste de stationnement, intervenant en dehors des possibilités de modification des horaires dont dispose l'organisateur du voyage selon ses Conditions Générales de vente.

**CONFIRMATION DE VOL** : formalité exigée par l'organisateur du voyage selon des modalités définies dans ses conditions de vente, permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.

**SEUIL D'INTERVENTION** : nombre d'heures de retard, indiqué dans le tableau des montants de garanties et des franchises, à partir duquel sont versées les indemnités « Retard d'avion ».

## TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

Les garanties « Assistance aux personnes, Interruption de séjour, Responsabilité civile vie privée à l'étranger » s'appliquent dans le pays ou les pays visités pendant le voyage organisé par le souscripteur et qui sont mentionnés au bulletin d'inscription au voyage.

Vous êtes également couvert lors de vos déplacements dans la zone géographique se rapportant à votre pays de destination.

Les autres garanties de votre contrat s'appliquent dans le monde entier.

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>DOMMAGES AUX BAGAGES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels</li> </ul>	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de :  - 1 200 € par personne assurée et par sinistre  <b>Le montant maximum de la garantie « Dommages aux bagages », y compris le « Vol des objets de valeur » et le « Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour » est de 1 200 € par personne assurée</b>	Par personne assurée et par sinistre : <b>30 €</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vol des objets de valeur</li> </ul>	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de <b>50%</b> du montant de la garantie « Dommages aux bagages », par personne assurée et par sinistre	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour</li> </ul>	Remboursement des biens de première nécessité par personne assurée et par sinistre dans la limite de <b>150 €</b>	Aucune
<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance Rapatriement :</b>                 - organisation et prise en charge de votre retour ou de votre transport vers un établissement hospitalier                 - remboursement de vos frais d'hébergement et de ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant                 - organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs             </li> </ul>	Frais réels  Dans la limite, par jour et par personne assurée, de <b>50 €</b> jusqu'au rapatriement de l'assuré avec un maximum de 10 jours  Frais réels	Aucune
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hospitalisation sur place :</b>                 - prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet :               <ul style="list-style-type: none"> <li>· trajet aller/retour</li> <li>· frais d'hébergement sur place</li> </ul>                 - prise en charge des frais de trajet aller/retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs             </li> </ul>	Frais réels Dans la limite, par jour, de <b>50 €</b> jusqu'au rapatriement de l'assuré avec un maximum de 10 jours  Frais réels	



GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>INTERRUPTION DE SÉJOUR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lorsque votre séjour est interrompu pour l'un des motifs précisés aux Conditions Générales :</b></li> <li>- séjours hôteliers, locations</li>   <li>• <b>Lorsque votre billet retour n'est pas utilisé pour l'un des motifs précisés aux Conditions Générales :</b></li> <li>- vols secs : billets non utilisés</li> </ul>	<p>Versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés (transport non compris), dans les limites suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- par personne assurée : <b>6 500 €</b></li> <li>- par événement : <b>32 000 €</b></li> </ul> <p>Remboursement du billet non utilisé, dans les limites suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>50%</b> du prix du billet d'avion aller/retour</li> </ul>	Aucune
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages corporels et immatériels consécutifs</li> </ul>	Dans la limite, par sinistre, de <b>4 500 000 €</b>	Par sinistre : <b>75 €</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages matériels et immatériels consécutifs</li> </ul>	Dans la limite, par sinistre, de <b>45 000 €</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous dommages confondus : Corporels, matériels et immatériels consécutifs</li> </ul>	Dans la limite, par événement, de <b>4 500 000 €</b>	
<b>RETARD D'AVION</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indemnité retard de vol</li> </ul>	<p>- <b>30 €</b> par heure de retard et par personne.</p> <p>Le total de l'indemnisation ne peut dépasser <b>150 €</b> par personne et par sinistre</p>	<p><b>FRANCHISE RELATIVE :</b></p> <p>4 heures de retard au départ</p>



## **LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES**

Outre les exclusions particulières figurant au niveau de chaque garantie, nous n'assurons jamais les conséquences des circonstances et événements suivants :

- 1. la guerre civile ou étrangère, les émeutes, les mouvements populaires, coups d'état, les grèves, les prises d'otage, la manipulation d'armes ;**
- 2. votre participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf cas de légitime défense ;**
- 3. tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant ;**
- 4. vos actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide ;**
- 5. votre consommation d'alcool, de drogue et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé publique, non prescrite médicalement ;**
- 6. les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur de votre voyage en application du titre 1<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. votre refus d'embarquer sur le vol initialement prévu par l'organisme habilité.**

## LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

### DOMMAGES AUX BAGAGES

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

---

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

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

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

##### Cas particuliers :

- **Détériorations accidentelles subies par le matériel photographique ou cinématographique :**

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

- **Vol dans un véhicule :**

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

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

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

##### 1.2. Vol des objets de valeur

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

### 1.3. Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour

En cas de retard supérieur à 24 heures dans la livraison de vos bagages sur votre lieu de séjour, nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, les frais que vous avez exposés pour l'achat de biens de première nécessité.

## 2. L'ÉVALUATION ET L'INDEMNISATION DES DOMMAGES

---

### 2.1. Montant des garanties

- **Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels**

La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée, figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, pour l'ensemble des sinistres survenus au cours de la période d'assurance.

- **Vol des objets de valeur**

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

- **Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour**

En cas de retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour, la garantie est accordée à concurrence du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

Cette indemnité ne se cumule pas avec celle de la garantie « Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».

En cas d'application simultanée des deux garanties suite à un même événement, l'indemnité versée en cas de retard dans l'acheminement des bagages sur votre lieu de séjour vient en déduction des sommes restant dues au titre de la garantie « Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».

### 2.2. Calcul de l'indemnité

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

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

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

### 3. SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS

---

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

- **si nous ne vous avons pas encore indemnisé**, vous devez reprendre possession de ces objets et si la garantie vous est acquise, nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- **si nous vous avons déjà indemnisé**, vous pouvez opter soit pour le délaissement, soit pour la reprise de ces objets moyennant restitution de l'indemnité que nous vous avons réglée, sous déduction des détériorations ou manquants éventuels.

Toutefois, dès lors que vous ne demandez pas à reprendre possession de ces objets dans un délai de 15 jours à compter de la date à laquelle vous avez été avisé qu'ils ont été retrouvés, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

### 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

---

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

#### 4.1. le vol, la détérioration, la destruction ou la perte :

- consécutif à la décision d'une autorité administrative ou à l'interdiction de transporter certains objets,
- survenu au cours de déménagements ;

#### 4.2. la destruction totale ou partielle, la détérioration et la perte des objets de valeur, de quelque nature que ce soit y compris pendant l'acheminement par une entreprise de transport ;

#### 4.3. les vols commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions ;

#### 4.4. les vols commis sans effraction ou avec usage de fausses clés ;

#### 4.5. le vol des biens commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue de ces biens ;

#### 4.6. la destruction résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés ;

#### 4.7. la destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre ;

#### 4.8. les pertes, oublis ou objets égarés par votre fait ou par celui des personnes vous accompagnant ;

#### 4.9. les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches ;

#### 4.10. les dommages résultant d'accidents de fumeurs ;

**4.11. les vols survenus en camping, sous toile de tente ;**

**4.12. les dommages subis par :**

- **les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés,**
- **le matériel à caractère professionnel, les collections de représentant, les marchandises, le matériel médical et les médicaments, les denrées périssables, les vins et spiritueux, les cigarettes, cigares et tabac,**
- **tout matériel et équipement de ski alpin, de fond ou nautique (skis, monoskis, surfs, wake, bâtons, chaussures, ...), les planches à voile, le matériel de golf, les bouteilles de plongée, les vélos, les parapentes, parachutes, ailes volantes, les bateaux, les accessoires automobiles, les objets meublants de caravanes, camping-cars ou de bateaux,**
- **les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les objets de collection,**
- **les consoles de jeux vidéos et leurs accessoires,**
- **les vêtements et accessoires portés sur vous,**
- **les lunettes (verres et montures), verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel grave de l'assuré,**
- **les animaux.**

**5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE**

---

**Vous devez :**

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

**Dans tous les cas, vous devez :**

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

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

**nous contacter :**

- **soit par Internet, via le site :**  
<https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>
  - . aller à la rubrique « Cliquer ici »
  - . indiquez 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 (or 01 42 99 03 97 for non french speaking insured)
  - . si vous êtes hors de France :  
au n° 33 1 42 99 03 95 (or 33 1 42 99 03 97 for foreigner languages)

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

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

## ASSISTANCE AUX PERSONNES

### 1. L'OBJET DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

---

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

#### 1.1. Assistance Rapatriement

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

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

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

Dans ce cas, si vous le souhaitez, nous pouvons organiser ensuite, dès que votre état de santé le permet, le retour à votre domicile en Europe.

- **Remboursement de vos frais d'hébergement et de ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant**

Nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, vos frais supplémentaires d'hébergement et ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant, depuis le jour de votre immobilisation jusqu'au jour de votre rapatriement à votre domicile en Europe.

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

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

#### **IMPORTANT :**

Les décisions sont prises en considération de votre seul intérêt médical.

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

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

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

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

## 1.2. Hospitalisation sur place

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

Si vous êtes hospitalisé sur place **plus de 3 jours, ou plus de 48 heures** si vous êtes mineur ou handicapé et qu'aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagnait pendant votre séjour :

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

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

- **Prise en charge des frais de trajet aller/retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs**

Si vous êtes hospitalisé sur place alors qu'au moins un enfant mineur vous accompagnait et qu'aucun autre membre majeur de votre famille n'est présent à leur côté, nous prenons en charge le trajet aller et retour d'une personne de votre choix résidant en Europe ou d'une hôtesse MONDIAL ASSISTANCE, afin d'accompagner le retour de cet enfant à votre domicile en Europe.

## 1.3. Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger

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

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

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



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

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

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

- **Avance des frais d'hospitalisation**

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

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

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

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

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

#### **1.4. Frais de recherche et/ou de secours**

Dans le cadre de la pratique de votre activité, nous vous remboursons les frais de recherche et/ou les frais de secours engagés par personne assurée dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, sans toutefois dépasser le plafond par événement.

#### **1.5. Envoi de médicaments sur place**

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

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

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

#### 1.6. Mise à disposition d'un chauffeur pour le retour de votre voiture

**Si votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre voiture** pour rejoindre votre domicile en Europe et qu'aucun des passagers qui vous accompagnait ne peut vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour la ramener à votre domicile en Europe par l'itinéraire le plus rapide.

**Vos frais d'hôtellerie, de restauration, de carburant, de péage et de stationnement restent à votre charge.**

**Cette garantie vous est accordée si votre 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.**

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

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

- **le transport du corps** du lieu de mise en bière au lieu d'inhumation en Europe,
- **les frais funéraires**, dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises,
- **les frais supplémentaires de transport des membres assurés de la famille du défunt ou d'une personne assurée**, l'accompagnant, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour en Europe ne peuvent plus être utilisés du fait de ce décès.

#### 1.8. Assistance retour anticipé

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

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

Vous pouvez bénéficier de cette prestation dans les cas suivants :

- **en cas de maladie ou d'accident, entraînant une hospitalisation d'urgence, débutant pendant la durée de votre séjour** et engageant le pronostic vital selon avis de notre service médical, de votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, de votre tuteur légal, de la personne placée sous votre tutelle, ne participant pas au voyage ;
- **afin d'assister aux obsèques, suite au décès** de votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, de votre tuteur légal, de la personne placée sous votre tutelle, ne participant pas au voyage et vivant en Europe ;

- **en cas de dommages matériels** consécutifs à un cambriolage, un incendie, un dégât des eaux ou un événement climatique, rendant votre présence sur place indispensable pour la mise en œuvre de mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant à plus de 50% :
  - votre résidence principale ou secondaire,
  - votre exploitation agricole,
  - vos locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale.

### 1.9. Assistance juridique à l'étranger

- **Remboursement des honoraires d'avocat**

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

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

- **Avance sur cautionnement pénal**

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

- le trafic de stupéfiants et/ou de drogues,
- votre participation à des mouvements politiques,
- toute infraction volontaire à la législation du pays où vous séjournez,

nous vous avançons, dans la limite indiquée au tableau des montants de garanties et des franchises, le montant de la caution pénale légalement exigible.

Dans ce cas, vous disposez d'un délai de trois mois, à compter de la mise à disposition de la somme, pour nous rembourser cette avance.

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

## **2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE**

---

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

- **Au titre de l'ensemble des garanties assistance :**

- 2.1. **les frais engagés sans l'accord préalable de notre service Assistance ;**
- 2.2. **les conséquences des maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue ou d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire, dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;**
- 2.3. **les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle vous êtes en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;**
- 2.4. **les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;**
- 2.5. **les conséquences des accidents ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place;**
- 2.6. **les conséquences de la grossesse, y compris ses complications, au-delà de la 28<sup>ème</sup> semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ;**
- 2.7. **les conséquences :**
  - **des situations à risques infectieux en contexte épidémique,**
  - **de l'exposition à des agents biologiques infectants,**
  - **de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,**
  - **de l'exposition à des agents incapacitants,**
  - **de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,**

**qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays où vous séjournez ;**
- 2.8. **votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;**
- 2.9. **votre inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par vous des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;**
- 2.10. **les conséquences d'un accident survenu lors de la pratique par vous d'un sport aérien (y compris, delta-plane, parapente, planeur) ou de l'un des sports suivants :**

**skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme avec passage en cordée, varappe, plongée sous-marine avec appareil autonome, spéléologie, saut à l'élastique, parachutisme ;**

**2.11. les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que les frais de restauration et toute dépense pour laquelle vous ne pourriez produire de justificatif.**

• **Au titre de la garantie « Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger », sont en outre, exclus :**

**2.12. les frais de cure thermale, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de « confort » ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute ;**

**2.13. les frais d'implant, de prothèse, d'appareillage et d'optique ;**

**2.14. les frais de vaccination ;**

**2.15. les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;**

**2.16. les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.**

### **3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE**

---

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

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

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

**par téléphone au n° 01 42 99 02 02  
ou au n° 33 1 42 99 02 02, si vous êtes hors de France (or 01 42  
99 02 02 for non french speaking insured)**

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

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

#### **3.2. Pour une demande de remboursement**

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

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

### **3.3. Pour la prise en charge d'un transport**

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

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

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

## **4. CADRE DE NOS INTERVENTIONS D'ASSISTANCE**

---

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

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

## INTERRUPTION DE SÉJOUR

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

---

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

- votre rapatriement médical, organisé par nos soins ou par une autre société d'assistance,
- votre retour anticipé à la suite d'un événement couvert par l'article 1.8 de la garantie « Assistance aux personnes » et organisé par nos soins ou par une autre société d'assistance,
- votre hospitalisation sur place.

### 2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

---

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

L'indemnité est remboursée dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises par personne assurée, sans toutefois dépasser le plafond par événement.

L'indemnité est calculée à compter du lendemain du jour où survient l'évènement (rapatriement médical, retour anticipé, hospitalisation sur place) qui y donne naissance.

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

- **Pour les séjours hôteliers**

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

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

- **Pour les locations**

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

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

- **Pour les vols secs**

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

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

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

---

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

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

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

---

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

**par téléphone au n° 01 42 99 08 83 (or 01 42 99 08 83 for non french speaking insured) du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30**

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier votre demande et l'évaluation du montant de votre préjudice, notamment :

- bulletin d'inscription au voyage,
- factures de l'organisateur,



- et tout autre justificatif à notre demande.

<p style="text-align: center;"><b>RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER</b></p>
---

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

---

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

- corporels,
- matériels,
- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis,

résultant d'un accident survenu au cours de votre vie privée et causés à un tiers par :

- votre fait,
- le fait de personnes dont vous répondez,
- le fait des choses ou des animaux dont vous avez la garde.

### **2. LA SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE**

---

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

### **3. LES MONTANTS DE GARANTIE**

---

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

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

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

---

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

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

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

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

---

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

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

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

---

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

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

- soit par mail à l'adresse suivante : **responsabilité-civile@mondial-assistance.fr**
  
- soit par courrier à l'adresse suivante :  
**Mondial Assistance  
Service Etudes Produits et Contentieux  
Tour Gallieni II  
36 avenue du général de Gaulle  
93175 Bagnole Cedex**
  
- soit, par fax au n° 01 42 99 81 98
  
- soit, par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 17 h 30 :  
. au n° 01 42 99 02 66 (or 01 42 99 03 97 for non french speaking insured)  
. si vous êtes hors de France : au n° 33 1 42 99 02 66 (or 33 1 42 99 03 97 for foreigner languages)

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

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

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

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

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

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

---

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

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

## RETARD D'AVION

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

---

Nous vous accordons une indemnité, dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, par rapport à l'horaire figurant sur votre billet ou votre bulletin d'inscription au voyage.

### 2. LE VOL GARANTI

---

La présente garantie vous est acquise sur les vols mentionnés dans votre bulletin d'inscription au voyage et organisés dans le cadre d'un transport public aérien, **sous réserve que les formalités de confirmation du vol aient été accomplies dans le délai requis par l'organisateur du voyage.**

Les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur votre billet.

### 3. LES MODALITES D'APPLICATION DE LA GARANTIE

---

La garantie doit être souscrite et enregistrée auprès de Mondial Assistance lors de l'inscription au voyage. La garantie s'applique uniquement au cours de l'exécution des prestations de transport public aérien mentionnées sur le bulletin d'inscription au voyage : elle prend effet à l'heure de départ mentionnée sur votre billet ou votre bulletin d'inscription au voyage, et cesse à l'heure effective d'embarquement des voyageurs.

Si la durée totale du voyage est supérieure à deux mois ou si aucune date n'est prévue pour votre retour ou la fin de votre séjour, la garantie cessera de plein droit deux mois après la date de départ ou de début de séjour mentionnée sur votre bulletin d'inscription au voyage, et tout trajet effectué ultérieurement sera hors garantie.

### 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

---

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties des présentes Conditions Générales, sont également exclus les retards consécutifs :

- 4.1. à une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou de toute autre autorité en ayant fait l'annonce plus de 24h avant la date de départ de votre voyage,
- 4.2. au manquement du vol sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison,
- 4.3. à la non-admission à bord consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement.

### 5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE RETARD

---

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

soit par Internet, via le site : <https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr/>

- . aller à la rubrique « Cliquer ici »
- . indiquez 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 (or 01 42 99 03 97 for non french speaking insured)  
. si vous êtes hors de France :  
au n° 33 1 42 99 03 95 (or 33 1 42 99 03 97 for foreigner languages)

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

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif du retard de transport et d'évaluer le montant de votre indemnisation, à savoir, notamment :

- le contrat d'assurance ou sa photocopie,
- une attestation établie par le transporteur précisant le motif, la durée du retard que vous avez subi, et la confirmation que vous avez bien réservé votre transport, ainsi que l'original de votre carte d'embarquement,
- vos titres de transport,
- les justificatifs des dépenses supplémentaires que vous avez effectuées suite au retard de transport.

## DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

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

---

Le contrat doit être souscrit le jour de la réservation d'une prestation ou d'un voyage auprès de thalasseo.com.

Les garanties prennent effet :

- **pour la garantie « Assistance aux personnes »** : dès que vous avez quitté votre domicile (maximum 48 heures avant la date de départ indiquée aux Conditions Particulières) et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement de la prime.

Elle cesse dès que vous avez rejoint votre domicile et, au plus tard, 48 heures après la date de retour indiquée aux Conditions Particulières ;

- **pour toutes les autres garanties** : à 0 heure, le jour du départ indiqué aux Conditions Particulières et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement de la prime.

Elles cessent à 24 heures le jour de votre retour indiqué aux Conditions Particulières.

### 2. 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).

### 3. LES ASSURANCES CUMULATIVES

---

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

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

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

### 4. LA SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

---

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, nous devenons bénéficiaires des droits et actions que vous possédiez contre tout responsable du sinistre, conformément à l'article L 121-12 du Code des assurances.

Si nous ne pouvons plus exercer cette action, par votre fait, nous pouvons être déchargés de tout ou partie de nos obligations envers vous.

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

---

Toute réticence ou fausse déclaration, toute omission ou inexactitude dans la déclaration du risque est sanctionnée dans les conditions prévues par les articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances :

- **en cas de mauvaise foi de votre part :**

par la nullité du contrat ;

- **si votre mauvaise foi n'est pas établie :**

par une réduction de l'indemnité en proportion de la prime payée par rapport à la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

## **6. LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT DU SINISTRE**

---

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

## **7. 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 aux articles L 114-1 et L 114-2 du Code des assurances.

Concernant la garantie « Responsabilité civile », le délai ne court qu'à compter du jour où un tiers porte à votre connaissance son intention d'obtenir indemnisation de votre part, à la condition que son action ne soit pas prescrite.

La prescription s'interrompt notamment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par notre société à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à notre société en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ou par la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre.

## **8. L'ÉVALUATION DES DOMMAGES**

---

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous désigne un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert : les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un d'entre nous de nommer son expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal de Grande Instance du lieu du domicile du souscripteur.

Cette désignation est faite sur simple requête signée de nous ou de l'un d'entre nous seulement, l'autre ayant été convoqué par lettre recommandée.

Chacun paye les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, par moitié les honoraires du tiers expert.

## **9. LE DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES**

---

Dès lors que votre dossier est complet, votre indemnisation intervient dans les 10 jours suivant l'accord intervenu entre nous ou la décision judiciaire exécutoire.



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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

## **11. COMPETENCE 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.

## **12. 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, l'Assuré 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 Gallieni 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.

### **13. 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.

### **14. INFORMATIONS LÉGALES**

---

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.