

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

## Conditions Générales d'Assurance

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

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

Parmi les garanties définies ci-après, celles que l'Assuré a choisies figurent dans son contrat de la prestation assurée, selon la formule qu'il a souscrite et pour laquelle il a acquitté la prime correspondante.

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

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

### DÉFINITIONS COMMUNES

Les termes figurant en italique dans le contrat sont définis soit dans le présent chapitre, soit au début de chaque garantie.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**FRANCE** : *France métropolitaine* (Corse comprise), Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy.

**FRANCE MÉTROPOLITAINE** : territoire européen de la *France* (y compris les îles situées dans l'océan Atlantique, la Manche et la mer Méditerranée), à l'exclusion de tous les espaces d'outre-mer (départements, régions, collectivités, territoires et pays).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## TERRITORIALITÉ DU CONTRAT

Les garanties « Assistance au voyageur, Responsabilité civile Villégiature » s'appliquent dans le pays ou les pays visités qui sont mentionnés au contrat de la prestation assurée.

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

## TABLEAU DES GARANTIES

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>ANNULATION - Formules 1 et 2</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Suite à la survenance d'un événement garanti</b></li> </ul>	Remboursement des frais d'annulation selon le barème aux Conditions Générales de vente.  Dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>32 000 €</b> par <i>location</i> pour l'ensemble des personnes assurées au titre du présent contrat, dans la limite du montant total des frais d'annulation.</li> </ul>	Par personne par dossier: <b>75 €</b>

PRESTATIONS ou REMBOURSEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>ASSISTANCE AU VOYAGEUR - Formule 2</b>		
<b>ASSISTANCE PENDANT LE VOYAGE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance Rapatriement :</b></li> <li>- organisation et prise en charge du retour de l'Assuré à son <i>Domicile</i> ou de son transport vers un établissement hospitalier</li> <li>- organisation et prise en charge du retour des accompagnants assurés</li> </ul>	Frais réels  Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance des enfants mineurs de l'Assuré :</b></li> <li>- organisation et prise en charge du retour au <i>Domicile</i> des enfants mineurs de l'Assuré lorsque ce dernier est rapatrié</li> <li>- prise en charge des frais de trajet aller/retour d'un accompagnant pour le retour des enfants mineurs de l'Assuré lorsque ce dernier est hospitalisé à l'étranger.</li> </ul>	Frais réels  Frais réels	Néant

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

PRESTATIONS ou REMBOURSEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>ASSISTANCE AU VOYAGEUR (suite) - Formule 2</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>- <i>Frais funéraires</i></li> </ul>	<p>Frais réels</p> <p>Dans la limite, par personne assurée de <b>2 300 €</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Soutien psychologique :</b></li> <li>- en cas de traumatisme important à la suite « d'une <i>Maladie</i> ou d'un <i>Accident</i> » garanti</li> </ul>	<p>Dans la limite de <b>deux entretiens</b> téléphoniques par personne assurée et par <i>Sinistre</i></p>	
<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>	<p>Dans les limites suivantes, par personne assurée et par <i>Sinistre</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>3 000 €</b></li> <li>- <b>30 000 €</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance pour le retour anticipé :</b></li> <li>- organisation et prise en charge des frais de transport</li> </ul>	<p>Frais réels</p>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mise à disposition de médicaments sur place :</b></li> <li>- frais d'envoi</li> </ul>	<p>Frais réels</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance « imprévu » :</b></li> <li>- communication avec votre famille</li> <li>- vol des papiers d'identité, moyens de paiement, titres de transport :</li> <li>· avance de fonds à l'<i>Étranger</i></li> <li>· organisation du retour de l'<i>Assuré</i> ou de la poursuite de son <i>Voyage</i></li> </ul>	<p>Frais réels</p> <p>Frais réels</p> <p>Dans la limite, par personne assurée et par <i>Sinistre</i>, de <b>1 500 €</b></p> <p>Les frais engagés restent à la charge de l'<i>Assuré</i></p>	

DOMMAGES GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE VILLÉGIATURE - Formule 2</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tous <i>Dommages</i> confondus : <i>Corporels, matériels et immatériels consécutifs</i></li><li>- dont <i>Dommages matériels et immatériels consécutifs</i></li><li>- dont <i>Dommages corporels et immatériels consécutifs</i></li></ul>	Dans la limite, par sinistre, de <b>4 500 000 €</b>	Par sinistre : <b>75 €</b>

## LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

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

1. les dommages de toute nature intentionnellement causés ou provoqués par l'Assuré ou avec sa complicité, ou consécutifs à une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, sauf cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
2. le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré ;
3. les dommages consécutifs à la consommation d'alcool par l'Assuré et/ou l'absorption par l'Assuré de médicaments, drogues ou stupéfiants, non prescrits médicalement ;
4. sauf dispositions contraires figurant dans les garanties, les dommages résultant de la *Guerre, Civile* ou *Étrangère*, des actes de terrorisme, émeutes, mouvements populaires, coups d'état, prises d'otage, la grève;
5. l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport et le traitement des déchets radioactifs, l'utilisation d'une source ou d'un corps radioactif, l'exposition à des radiations ionisantes, la contamination de l'environnement par des agents radioactifs, l'accident ou dysfonctionnement survenu sur un site opérant des transformations du noyau de l'atome ;
6. les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur du *Voyage* en application du titre I<sup>er</sup> de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, soit au transporteur, hormis dispositions contraires figurant dans les garanties ;
7. les interdictions décidées par les autorités locales, la restriction à la libre circulation des personnes et des biens, la fermeture d'aéroport, la fermeture des frontières.



## LES GARANTIES DU CONTRAT

### ANNULATION Formules 1 et 2

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

---

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

##### ► **Évènements médicaux :**

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

impliquant obligatoirement :

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

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

et dans tous les cas, la prise en charge de tous ces actes par l'un des organismes d'assurance maladie auxquels l'*Assuré* est affilié,

survenant chez :

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

### **IMPORTANT :**

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

#### ▶ **Événements familiaux :**

##### **2.2. Le décès de :**

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

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

#### ▶ **Événements professionnels ou dans le cadre des études :**

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

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

#### ▶ **Événements matériels :**

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

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

atteignant directement les biens immobiliers suivants :

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

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

► **Autres événements :**

**2.6. Votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal, en tant que témoin ou juré d'assises.**

**2.7. L'Annulation des personnes restant seules ou à deux à voyager du fait de l'Annulation garantie de l'un des assurés, à la condition que tous soient assurés au titre du présent contrat et figurent sur le même bulletin d'inscription à la prestation assurée.**

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

**IMPORTANT :**

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

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

**3. LE MONTANT DE LA GARANTIE**

---

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

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

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

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

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

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

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

---

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

- 4.1. les *Maladies* ou *Accidents corporels* ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de la réservation du *Voyage* et la date de souscription du présent contrat ;
- 4.2. les *Maladies* ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les 30 jours précédant la réservation de la prestation assurée;
- 4.3. les *Accidents corporels* survenus ou ayant donné lieu à un acte chirurgical, une rééducation, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les 30 jours précédant la réservation de la prestation assurée;
- 4.4. les affections du tympan, les affections gastriques et/ou intestinales, les affections de la colonne vertébrale, en l'absence de *Contrôle de l'évolution* par un *Médecin* dans les 15 (quinze) jours suivant la première consultation médicale qui a motivé l'*Annulation* ;
- 4.5. les *Maladies* liées à l'état de grossesse au-delà de la 28<sup>ème</sup> semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro ;
- 4.6. les contre-indications médicales au *Voyage* non consécutives à une *Maladie*, y compris liée à l'état de grossesse, ou à un *Accident corporel*, selon les conditions prévues par l'article 2.1 ;
- 4.7. le défaut de vaccination ou de traitement préventif nécessaire pour la destination de la prestation assurée;
- 4.8. le refus des congés payés par l'employeur ;
- 4.9. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution naturelle ou humaine ;

- 4.10. les *Catastrophes naturelles* survenant à l'*Étranger* ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel et celles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- 4.11. les procédures pénales dont l'*Assuré* ferait l'objet ;
- 4.12. tout événement garanti survenu entre la date de réservation du *Voyage* et la date de souscription du présent contrat ;

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

---

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

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

- soit, directement sur le site Internet :  
[www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)
- aller à la rubrique « Déclarez vos sinistres »
- indiquer le numéro du contrat Mondial Assistance
- suivre les 5 étapes permettant d'obtenir un numéro de dossier sinistre et un code client
- un accusé réception indiquant la liste des justificatifs à fournir sera adressé par retour de mail
- aller à la rubrique « Consultez votre dossier sinistre » pour suivre l'évolution du dossier à l'aide du code client obtenu précédemment
- soit, par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 :
  - au n° 01 42 99 03 95
  - si l'*Assuré* est hors de France :  
au n° 33 1 42 99 03 95

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

## 6. LES JUSTIFICATIFS À FOURNIR

---

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

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

## ÉVÉNEMENTS GARANTIS

## JUSTIFICATIFS À FOURNIR

### DANS TOUS LES CAS

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

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

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

### En cas de décès :

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

### En cas de licenciement économique :

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

### En cas de mutation professionnelle :

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

### En cas de *Dommages matériels graves* :

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

### En cas de dommages graves au véhicule :

- l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur automobile,

- ou la copie de la facture de réparation et/ou de remorquage du véhicule.

**ASSISTANCE AU VOYAGEUR**  
**Formule 2**

**DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A CETTE GARANTIE :**

**FRAIS D'HÉBERGEMENT** : frais supplémentaires d'hôtel et de téléphone avec Mondial Assistance, à l'exclusion de tous frais de restauration et de boisson.

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

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

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

**TRAJET** : itinéraire parcouru depuis ou jusqu'au lieu de destination indiqué sur le titre de transport ou le bulletin d'inscription au *Voyage*, quel que soit le mode et le nombre de transports empruntés.

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

**CONSEILS AUX VOYAGEURS :**

• **Avant le voyage :**

- vérifier que le contrat couvre la destination choisie et la durée du *Voyage* envisagée ;
- se renseigner sur les pièces d'identité obligatoires à l'entrée du pays visité (carte d'identité, passeport, visa,) et sur les conditions sanitaires ; se munir des justificatifs nécessaires (carnet de vaccination, assurance frais médicaux) ;
- se procurer auprès de sa Caisse d'Assurance Maladie les documents à emporter pour la prise en charge des frais médicaux pendant le *Voyage* : Carte Européenne d'Assurance Maladie ou formulaire spécifique, selon les pays.
- si l'*Assuré* suit un traitement, prévoir une quantité de médicaments suffisante et supérieure à celle prévue pour la durée du séjour, en cas de retour différé notamment ;

• **Pendant le voyage :**

- conserver ses médicaments et l'ordonnance de prescription dans ses bagages à main afin d'éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte des bagages confiés au transporteur ;
- conserver séparément les photocopies recto-verso des ses papiers d'identité et de ses moyens de paiement. Ces photocopies seront utiles en cas de perte ou de vol.

**IMPORTANT :**



- **Enfants mineurs :**

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

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

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

- **Femmes enceintes :**

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

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

## 1. LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

---

### ASSISTANCE PENDANT LE VOYAGE

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

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

#### 1.1. Assistance Rapatriement

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

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

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

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

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

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

**IMPORTANT :**

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

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

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

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

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

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

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

- **Organisation et prise en charge du retour des enfants mineurs de l'Assuré**

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

- **Organisation et prise en charge des frais de transport aller/retour d'un accompagnant pour le retour des enfants mineurs de l'Assuré**

Lorsque l'Assuré est hospitalisé à l'*Étranger* alors qu'au moins un enfant mineur l'accompagnait et qu'aucun autre membre majeur de sa famille n'est présent sur place à leur côté, Mondial Assistance prend en charge le *Trajet* aller et retour d'une personne de son choix résidant en *Europe*.

**Les frais d'hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie pour ramener les enfants mineurs restent à la charge de l'Assuré.**

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

Lorsque l'Assuré est hospitalisé à l'Étranger plus de 3 jours, ou plus de 48 heures s'il est mineur ou handicapé et qu'aucun membre majeur de sa famille ne l'accompagnait pendant son séjour, Mondial Assistance prend en charge les frais permettant à un membre de sa famille de se rendre à son chevet :

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

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

### **1.4. Frais supplémentaires sur place**

- **Immobilisation sur place :**

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

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

- **Prolongation de séjour :**

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

- **Poursuite du Voyage interrompu :**

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

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

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

- **le transport du corps** du lieu de mise en bière jusqu'au funérarium ou au *Domicile* du défunt ou celui de sa famille en *Europe*,
- **les frais funéraires**, dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties,

### 1.6. Soutien psychologique

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

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

### ► Assistance juridique :

#### 1.7. Assistance juridique à l'Étranger

- **Remboursement des honoraires d'avocat**

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

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

- **Avance sur cautionnement pénal**

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

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

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

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

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

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

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

**1.8. Assistance retour anticipé**

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

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

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

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

**1.9. Mise à disposition de médicaments prescrits avant le Départ**

Lorsque, suite à une perte, un vol ou un retard dans la livraison de ses bagages ou, suite à la prolongation de son séjour en accord avec le plateau d'assistance, l'Assuré séjournant à l'Étranger a besoin de médicaments :

- prescrits avant son *Départ* ;
- indispensables à un traitement curatif en cours ;
- et introuvables sur son lieu de séjour,

Mondial Assistance l'assiste de la façon suivante :

- soit, Mondial Assistance recherche et met à disposition de l'Assuré des médicaments équivalents, sous réserve de l'accord du médecin traitant prescripteur lorsque c'est nécessaire,
- soit, Mondial Assistance met en place un dispositif lui permettant de suivre le traitement dont il a besoin.

**Mondial Assistance ne peut être tenue pour responsable des délais imputables aux organismes de transport sollicités pour l'acheminement des médicaments ni d'une éventuelle indisponibilité des médicaments.**

L'Assuré s'engage à rembourser ces médicaments à Mondial Assistance dans un délai de trois mois à compter de leur réception. Passé ce délai, Mondial Assistance serait en droit d'exiger, en outre, des frais et intérêts légaux.

#### 1.10. Assistance « imprévu »

- **Communication avec votre famille**

Si vous ne pouvez plus communiquer avec votre famille, dans la mesure où vous réussissez à nous joindre, nous lui transmettons vos messages urgents.

- **Vol des papiers d'identité de l'Assuré, de ses moyens de paiement, ses titres de transport**

En cas de vol des papiers d'identité de l'Assuré, de ses moyens de paiement et/ou de ses titres de transport, Mondial Assistance peut :

- lui conseiller les démarches à effectuer ;
- si l'Assuré ne dispose plus d'aucun moyen de paiement,
  - lui accorder une avance de fonds d'un montant ne pouvant excéder le plafond figurant au Tableau des garanties,
  - organiser son retour ou la poursuite de son *Voyage*, **les frais engagés restant à la charge de l'Assuré.**

Dans ce cas, l'Assuré dispose d'un délai de trois mois, à compter de la mise à disposition des fonds ou de la date de son retour, pour rembourser à Mondial Assistance cette avance ou les frais engagés par elle pour le compte de l'Assuré.

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

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

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

---

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

- **Au titre de l'ensemble des garanties assistance :**
  - 2.1. les frais engagés sans l'accord préalable du service Assistance de Mondial Assistance ;**
  - 2.2. les conséquences des événements survenus dans les pays exclus du présent contrat ;**
  - 2.3. les conséquences de tout incident du transport aérien réservé par l'Assuré, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelque soit sa provenance et sa destination.**
  - 2.4. les conséquences des *Maladies* ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ainsi que des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;**
  - 2.5. les conséquences d'une affection non consolidée et en cours de traitement, pour laquelle l'Assuré est en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;**
  - 2.6. les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;**
  - 2.7. l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article 1.1 « Assistance rapatriement » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son Voyage ;**
  - 2.8. l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;**
  - 2.9. les conséquences :**
    - **des situations à risques infectieux en contexte épidémique,**

- de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, ou à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,

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

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

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

---

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

L'Assuré ou un tiers doit contacter Mondial Assistance :

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

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

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

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

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



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

➤ soit, par courrier à l'adresse suivante :

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

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

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

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

#### **4. LES LIMITES DES INTERVENTIONS DE MONDIAL ASSISTANCE**

---

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

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

Par ailleurs, Mondial Assistance ne peut être tenue pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité, *Catastrophes naturelles* ou de tout autre cas fortuit.

#### **IMPORTANT :**

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

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

#### **5. LES JUSTIFICATIFS À FOURNIR**

---

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

## PRESTATIONS GARANTIES

## JUSTIFICATIFS À FOURNIR

### Assistance au Voyageur

- les originaux des titres de transport utilisés (cartes d'embarquement pour les voyages aériens) et non utilisés
- le cas échéant, le certificat de décès
- le cas échéant, la copie d'un document administratif officiel justifiant le lien de parenté avec le bénéficiaire,
- tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.

### Remboursement des Frais médicaux

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

### Remboursement des *Frais de recherche/Frais de secours*

- un R.I.B.,
- La copie du bulletin d'inscription au *Voyage*,
- la facture originale acquittée des *Frais de recherche/Frais de secours*.
- tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.

**RESPONSABILITÉ CIVILE VILLÉGIATURE**  
**Formule 2**

**DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A CETTE GARANTIE :**

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

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

**VILLEGATURE** : appartement, maison particulière, bungalow ou mobil home fixe ou emplacement de camping, occupé temporairement par l'*Assuré* et/ou ses accompagnants, dans le cadre de son *Voyage*.

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

- l'*Assuré* lui-même,
- les membres de sa famille, c'est-à-dire les ascendants, descendants, collatéraux, de l'*Assuré* jusqu'au second degré,
- toute personne occupant la *Villégiature* en qualité d'*Assuré*.

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

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

---

L'*Assureur* garantit les conséquences financières de la *Responsabilité civile* que l'*Assuré* peut encourir en qualité d'occupant de la *Villégiature* assurée, en raison des *Dommages* :

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

causés à un *Tiers* et résultant :

- d'un incendie, d'une explosion, d'une implosion,
- d'un dégât des eaux,

prenant naissance dans les bâtiments occupés temporairement.

**2. LA SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE**

---

La garantie est acquise à l'*Assuré* uniquement dans les pays où il ne bénéficie pas d'une assurance de sa *Responsabilité civile* souscrite par ailleurs.

### 3. LES MONTANTS DE GARANTIE

---

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

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

### 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

---

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

- 4.1. des dommages causés aux membres de la famille de l'Assuré, c'est-à-dire à ses ascendants, descendants, collatéraux, jusqu'au second degré, ainsi qu'à toute personne occupant la *Villégiature* en qualité d'Assuré ;
- 4.2. des dommages causés aux animaux ou aux biens mobiliers qui appartiennent à l'Assuré ou qui lui sont loués, prêtés ou confiés, à l'exclusion des biens mobiliers appartenant au bailleur de la *Villégiature* ;
- 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 occasionnés au cours de l'activité professionnelle de l'Assuré ou lors de sa participation à une activité organisée par une association loi de 1901, une institution ou une collectivité ;
- 4.5. de la responsabilité contractuelle de l'Assuré, sauf à l'égard du bailleur de la *Villégiature* ;
- 4.6. des dommages causés par des personnes occupant la *Villégiature* à titre occasionnel ;

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* et/ou *immatériel* directement *consécutif* ne sont jamais garanties.

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

---

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

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

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 8. LES JUSTIFICATIFS Á FOURNIR

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

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

## DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

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

---

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

Les Conditions Générales sont établies en langue française.

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

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

---

Le contrat doit être souscrit :

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

Les garanties prennent effet :

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

Elles cessent dès le début des prestations assurées ;

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

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

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

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

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

### 3. FACULTÉ DE RÉTRACTATION

---

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

L'Assuré a la possibilité de renoncer librement et sans pénalité aux garanties du contrat dans un délai de **quatorze (14) jours** calendaires révolus à compter de la réception par AGA International de sa demande de souscription.

Pour exercer cette faculté, il doit retourner une **lettre de renonciation recommandée avec avis de réception**, dûment complétée, datée et signée avant l'expiration de ce délai de 14 jours à l'adresse suivante :

AGA International  
Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 BAGNOLET CEDEX.

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

« Je soussigné(e), *Nom, prénom, date et lieu de naissance* – souhaite renoncer aux garanties du contrat d'assurance n° ... auquel j'ai adhéré le ... (*Date*).

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

### 4. LES ASSURANCES CUMULATIVES

---

Si l'Assuré est couvert pour les mêmes garanties auprès d'autres assureurs, il doit en informer l'Assureur et lui communiquer leurs coordonnées ainsi que l'étendue de leurs garanties, conformément à l'article L 121-4 du Code des assurances.

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

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

---

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, L'Assureur devient bénéficiaire des droits et actions que l'Assuré possédait contre tout responsable du *Sinistre*, conformément à l'article L 121-12 du Code des assurances.

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

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

---

- **Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du contrat dans les conditions prévues par l'article L113-8 du Code des assurances.**



- **L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'Assuré, dont la mauvaise foi n'est pas établie est sanctionnée dans les conditions prévues par l'article L113-9 du Code des assurances :**
  - **si elle constatée avant tout *Sinistre* : l'Assureur a le droit soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime, soit de résilier le contrat sous dix jours par lettre recommandée, en remboursant la part de prime trop perçue.**
  - **si la constatation n'a lieu qu'après le *Sinistre* : l'Assureur peut réduire l'indemnité en proportion du montant de la prime payée par rapport au montant de la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.**

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

---

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

## **8. LA PRESCRIPTION**

---

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

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

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

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

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

---

Pour la garantie Annulation, les justificatifs doivent être adressés à :

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

Pour la garantie Responsabilité civile villégiature, les justificatifs doivent être adressés à :

Mondial Assistance  
Service Études, Produits et Contentieux  
Tour Gallieni II  
36 avenue du Général De Gaulle  
93175 Bagnole Cedex

Pour la garantie Assistance au voyageur, les justificatifs doivent être adressés à :

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

## 10. L'ÉVALUATION DES DOMMAGES

---

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

Faute par les parties de s'entendre sur le choix du tiers expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal de Grande Instance du lieu du *Domicile* du *Souscripteur*.

Cette désignation est faite sur simple requête signée de l'*Assureur* ou de l'une des parties seulement, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.

## 11. LE DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

---

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

## 12. LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

---

**En cas de difficultés, l'Assuré doit d'abord consulter son interlocuteur habituel. Si sa réponse ne lui satisfait pas, il peut adresser sa réclamation à :**

Pour les garanties Annulation, Responsabilité civile villégiature :

Mondial Assistance  
Service Gestion des réclamations  
DT 001  
54 rue de Londres  
75394 Paris Cedex 08

Pour la garantie Assistance au voyageur:

Mondial Assistance France  
Département Qualité  
54 rue de Londres  
75394 Paris cedex 08

Si son désaccord persistait après la réponse donnée par l'*Assureur* ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, l'*Assuré* peut alors saisir le médiateur dont les coordonnées figureraient dans le courrier de réponse de l'*Assureur*.

### **13. COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE**

---

AGA International fait élection de domicile en son établissement secondaire :

Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 BAGNOLET Cedex

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

### **14. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS**

---

Conformément à la "Loi Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, 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 de l'*Assureur*, en s'adressant à son siège en France.

### **15. L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

---

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

### **16. INFORMATIONS LEGALES**

---

AGA International  
Siège social : 37 rue Taitbout - 75009 PARIS  
Société anonyme au capital social de 17.287.285 euros  
519 490 080 RCS Paris  
Établissement secondaire : Tour Gallieni II - 36 avenue du Général de Gaulle - 93175 BAGNOLET Cedex  
Entreprise privée régie par le Code des assurances