

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

« PartirGolfer.com »

Conformément aux articles 14 et 24 de la loi 92-645 du 13 juillet 1992, les dispositions des articles 95 à 103 du décret 94-490 du 15 juin 1994, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article 97 du décret 94-490 du 15 juin 1994. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable visée par l'article 97 du décret 94-490 du 15 juin 1994. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, Les pièces justificatives seront fournies.

PartirGolfer.com a souscrit auprès de la compagnie GAN Eurocourtage IARD, un contrat d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle.

Extrait du décret n°94-940 du 15 juin 1994 pris en application

de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Article 95. - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Article 96. - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour. Tels que :

1. La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés.
2. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort

et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil.

3. Les repas fournis.

4. La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.

5. Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement.

6. Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix.

7. La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour : cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ.

8. Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde.

9. Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret.

10. Les conditions d'annulations de nature contractuelle.

11. Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après.

12. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la

responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme.

13. L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Article 97.- L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article 98.- Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur.

2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates.

3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour.

4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort

et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil.

5. Le nombre de repas fournis.

6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.

7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour.

8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après.

9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies.

10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix: en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour.

11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur.

12. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et aux prestataires de services concernés.

13. La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage

ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 96 ci-dessus.

14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle.

15. Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous.

16. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur.

17. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie: dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus.

18. La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur.

19. L'engagement à fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur;

b) pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou

le responsable sur place de son séjour.

Article 99. - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que le contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article 100. - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, les variations de prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir un incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou les devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article 101. - Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter

une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties : toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article 102. - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées : l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait

supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article 103. - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

« PartirGolfer.com »

Préambule

Les voyages et les séjours proposés par PartirGolfer.com sont produits par COBAR Golf, titulaire de la licence LI 078 09 0002 délivrée par le secrétariat au tourisme soumis aux conditions de l'aptitude professionnelle. Ces voyages sont couverts par GAN Eurocourtage IARD, 4-6 avenue d'Alsace – 92033 La Défense cedex, pour la responsabilité civile professionnelle (numéro de contrat : 086583879). Et pour la garantie financière par la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuelle de Paris et d'Ile de France, 26 quai de la Rapée, 75596 Paris Cedex 12. L'inscription à l'un de nos voyages implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions de vente.

Formalités

Informations aux voyageurs

PartirGolfer.com recommande à ses clients de consulter le site du ministère des affaires étrangères pour s'assurer de la situation politique et sanitaire de la destination choisie (www.diplomatie.gouv.fr). PartirGolfer.com insiste sur la nécessité de les consulter régulièrement jusqu'au départ.

Passeports et visas (ressortissants français)

Il appartient à l'agent de voyages de communiquer au client avant la conclusion du contrat, les informations sur les diverses formalités administratives, douanières et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage et au franchissement des frontières. Il appartient au client de respecter scrupuleusement ces formalités en supportant les frais et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur les

documents de voyages correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport ou visa. PartirGolfer.com n'est pas responsable de l'inobservation par le client de ces obligations, notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement et où infliger le paiement d'une amende. Les formalités administratives s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française.

Ne prenez pas le risque d'être refoulé à un poste frontière et de gâcher inutilement vos vacances. Un passeport en cours de validité est le document idéal de voyages. Les clients doivent toutefois se renseigner auprès du consulat ou de l'ambassade du pays de destination.

Inscription

Toute réservation doit être faite par écrit (courrier, télécopie, email) et entraîne l'établissement d'un bulletin d'inscription en double exemplaire, qui pour être valable doit être signé et renvoyé à PartirGolfer.com accompagné de l'acompte de 30 % du montant total du séjour. Le solde doit être réglé un mois avant le départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue sera considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Pour les inscriptions intervenant à moins de 30 jours du départ, la totalité du montant du séjour doit être versée à la réservation, aucun paiement par chèque ne sera accepté.

Le séjour est confirmé dans un délai de 10 jours à compter de la réception du bulletin d'inscription signé par le client.

Les prestations seront réservées auprès des fournisseurs à réception de celui-ci. PartirGolfer.com avertit ses clients de la confirmation des prestations réservées. Le bulletin d'inscription sera caduc en l'absence des confirmations des fournisseurs. Dans ce cas, l'acompte sera remboursé en totalité, sans délai.

Prix

Nos prix sont établis sur des informations connues au moment de leur préparation. Ils doivent être confirmés à l'inscription indiqués pour chaque programme, ils sont valables pour le nombre déterminé de participants. Nous mentionnons dans nos programmes les éléments compris dans le prix et ceux exclus de celui-ci. De façon générale, les frais de visa, les assurances annulation, rapatriement, bagages, les dépenses personnelles, les boissons, les pourboires et les options payantes sont pas compris dans le prix. Ils incluent les taxes aéroport.

Nos prix sont calculés de façon forfaitaire et basés sur le nombre de nuits passés sur place. Les programmes ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Les jours de transport faisant partis de la durée du séjour, en cas de départ tardif ou retour matinal, aucun remboursement ne peut avoir lieu.

Toute variation des données économiques (cout du transport, taxes, redevances, taux de change) sera intégralement répercuté dans les prix de vente du voyage, tant à la hausse qu'à la baisse. Au cours des trente jours qui

précèdent la date de départ prévu, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration. Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les clients déjà inscrits seront avertis par lettre recommandée avec accusée de réception. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient, en acceptant en même temps qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant tout une série de prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par l'organisateur. Le montant fixé pour la réalisation de nos voyages est un prix forfaitaire comprenant en outre le coût de l'ensemble des services prévus, les frais d'organisation (intervention, démarche et marge commerciale), qui restent acquis.

Les étoiles des hôtels indiqués sont données à titre indicatif et correspondent aux normes officielles des pays respectifs.

Modification ou annulation du dossier

Modification ou annulation du fait du client

Une fois confirmé, un dossier ne pourra être modifié que par demande écrite et signée du client. Toute modification de dossier émanant du client n'entraînera aucun frais de dossier si, ni la date de départ, ni l'orthographe des noms, ni l'acheminement prévu initialement, ni le lieu de séjour ne sont modifiés et qu'elle intervient dans les cas suivants : augmentation du nombre de participants, augmentation du nombre de greenfee, ajout d'une pension (logement seul en petit déjeuner ; petit déjeuner en demi pension ; demi pension en pension complète) si cette formule de repas est proposée, demande de prestation de catégorie supérieure (ex : surclassement de logement ou de transport).

Toute demande de modification de dossier émanant du client, intervenant dans des conditions autres que celles énoncées au paragraphe précédent sera considérée comme une annulation du fait du client entraînant l'application des frais d'annulation suivie d'une nouvelle inscription.

Si en cas d'imprévu, le client devait écourter son séjour ou si au cours de celui il ne bénéficiait pas de certaines prestations prévues au programme, toute demande relative à un remboursement de prestation non fournies doit obligatoirement être accompagnée d'une attestation signée du prestataire de service concerné précisant son accord de remboursement total ou partiel. Tout voyage interrompu ou abrégé, toute prestation non consommée du fait du client pour toute cause ne pourra donner lieu à aucun remboursement et les appréciations personnelles ne pourront être acceptées.

Modification ou annulation du fait de PartirGolfer.com

Lorsque avant le départ, du fait d'un événement extérieur qui s'impose à la société PartirGolfer.com, celle-ci est amenée à modifier un des éléments essentiels du contrat, elle en informera le client le plus rapidement possible par lettre recommandée avec accusée de réception. Le client pourra alors soit résilier le contrat soit accepter la modification proposée par PartirGolfer.com. Au cas où le client opterait pour la modification, il pourra solliciter le remboursement de l'intégralité des sommes réglées. Dans les deux cas, résiliation ou acceptation de la modification, le client devra informer PartirGolfer.com dans les 7 jours de la date de réception de la lettre

recommandée avec accusée de réception évoquée plus haut. A défaut de réponse par lettre recommandée avec accusée de réception dans ce délai, le client sera réputé avoir opté pour la modification proposée. Un avenant précisant la ou les modifications apportées sera alors signé entre les parties.

Si PartirGolfer.com se trouve dans l'obligation d'annuler un départ en raison du nombre insuffisant de participants, la décision sera prise et les clients informés au plus tard 21 jours avant le départ.

PartirGolfer.com peut être amené à annuler un départ suite à des conditions particulières sur la destination du séjour (ex : événements sociaux, grèves, intempéries, sécurité des participants...). Dans ces cas les participants seront remboursés intégralement des sommes qu'ils auront versé, sans toutefois pouvoir prétendre à toute indemnité.

Frais d'annulation

En cas d'annulation, des indemnités forfaitaires seront retenues suivant le barème ci-dessous :

- Annulation survenant plus de 31 jours avant le départ : 90 € par personne
- entre 30 et 21 jours du départ : 25% du montant du voyage
- entre 20 et 8 jours du départ : 75 % du montant du voyage
- moins de 7 jours du départ : 100% du montant du voyage
- non présentation : 100 % du montant du voyage

Très important : dès lors qu'il est émis (à la demande du client ou en raison de la politique de la compagnie aérienne), si le billet d'avion est non modifiable et non remboursable, il sera dû en

totalité, quelque soit la date d'annulation.

L'annulation ne dispense pas le client du paiement des sommes restant dues.

Transport aérien

La responsabilité des compagnies aériennes participantes au voyage est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, au transport aérien des passagers et des bagages exclusivement. Les vols du retour ne s'effectuant pas toujours du même aéroport en raison des conditions climatiques, des horaires de vols ou tout autre contrainte. PartirGolfer.com ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des compagnies aériennes. Conformément au décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité de la ou des compagnies aériennes contractuelles ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. PartirGolfer.com informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vols. En cas de changement de compagnie aérienne le client en sera informé par tout moyen.

Les compagnies aériennes assurent les bagages par rapport au poids ou au nombre de ceux-ci et elles sont seules responsables en cas de vol, détérioration, retard ou autre. En aucun cas le client ne pourra prétendre à une indemnité auprès de PartirGolfer.com.

Responsabilité

PartirGolfer.com garanti au client l'exécution satisfaisante du voyage prévu. PartirGolfer.com agit en tant qu'intermédiaire entre divers prestataires et sa responsabilité ne saurait être engagée à leur place.

La responsabilité de PartirGolfer.com est notamment dérogée dans les cas suivants:

- cas de force majeure (grèves, intempéries, guerre, séisme, ...)
- retards d'avion, changements d'horaires ou d'aéroports.

PartirGolfer.com ne saurait être tenu pour responsable si les parcours choisis étaient injouables du fait des conditions climatiques, de restauration, d'entretien ou de compétition. PartirGolfer.com ne saurait être tenu pour responsable si les golfeurs ne répondent pas aux exigences des golfs (handicap insuffisant, tenue vestimentaire, comportement).

PartirGolfer.com n'est jamais responsable des dommages indirects.

Après vente

Toute réclamation doit être formulée auprès de PartirGolfer.com par écrit dans un délai de 30 jours après le retour du voyage. Nous nous efforcerons d'apporter une solution rapide à tout litige. Le délai peut varier en fonction de la durée de notre enquête ou du délai des délais des prestataires de répondre à nos demandes.



Notice d'assurance

Pack Multirisque Voyages

 **MONDIAL**
ASSISTANCE



How can we help?*

* Besoin d'aide ?

NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GÉNÉRALES AU CONTRAT PACK MULTIRISQUE VOYAGES

Cher client,

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

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

QUI EST L'ASSUREUR ?

AWP P&C - 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

À QUI S'ADRESSE CE CONTRAT ?

Ce contrat s'adresse à toutes les personnes ayant réservé un voyage ou toute autre prestation auprès d'un Organisme ou l'Intermédiaire habilité et sous réserve des Conditions ci-après.

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

Vous devez résider en Europe.

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

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

QUELLES SONT LES GARANTIES PRÉVUES AU CONTRAT ?

- Ce sont, parmi les garanties listées ci-après, celles qui figurent dans vos Conditions Particulières et pour lesquelles vous avez acquitté la prime correspondante.
- Pour connaître les montants et plafonds de prise en charge ainsi que les franchises relatives à chacune des garanties, nous vous invitons à vous référer au Tableau des garanties. Ce tableau est complété par la liste des exclusions générales ainsi que les exclusions spécifiques à chacune des garanties.

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

POINTS D'ATTENTION

- Afin d'éviter la multi-assurance, nous vous invitons à vérifier si vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie vous couvrant pour l'un des risques prévu par le présent contrat.
- Vous pouvez ou non disposer d'un droit de renonciation suite à la souscription de ce contrat d'assurance. Les conditions et modalités d'exercice de cette faculté sont détaillées dans les « Dispositions Administratives » des Conditions Générales à l'article « Faculté de renonciation ».
- La qualité de service et la satisfaction de nos clients sont au centre de nos préoccupations. Si toutefois nos services ne vous avaient pas donné entière satisfaction, vous pouvez nous contacter selon les termes prévus dans les « Dispositions Administratives » des Conditions Générales à l'article « Modalités d'examen des réclamations ».

Besoin urgent d'assistance médicale

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

Demande d'indemnisation

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

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

CONDITIONS GÉNÉRALES AU CONTRAT PACK MULTIRISQUE VOYAGES

TABLE DES MATIÈRES

DÉFINITIONS.....	6
TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT.....	8
TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES.....	9
LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES.....	13
LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT.....	14
ANNULATION CONFORT.....	14
RETARD D'AVION OU DE TRAIN.....	18
VOL MANQUÉ.....	19
DOMMAGES AUX BAGAGES.....	21
ASSISTANCE RAPATRIEMENT.....	24
INTERRUPTION DE SÉJOUR.....	29
RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER.....	31
SERVICE CONFORT HABITAT.....	33
SERVICE HOT LINE.....	35
DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES.....	36

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 :

- le souscripteur,
- la/les personnes désignées dans vos Conditions Particulières,

à condition que leur domicile fiscal et légal soit situé en Europe.

NOUS : AWP P&C, ci-après dénommé par son nom commercial Mondial Assistance, c'est à dire l'assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat d'assurance.

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

VOUS : la ou les personnes assurées.

DÉFINITION DES TERMES D'ASSURANCE

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

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

ÉVÈNEMENT ALÉATOIRE : toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré.

FORFAIT : ensemble de prestations vendues par un organisme ou intermédiaire habilité de votre voyage comportant le transport et diverses prestations au choix, tels que l'hébergement, la restauration, la location de véhicule, des excursions, des activités sportives ou de loisir.

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.

MAGHREB : Algérie, Maroc, Tunisie.

ORGANISME HABILITÉ : agents de voyage, distributeurs agréés du réseau Thomas Cook.

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

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

PRESTATION DE VOYAGE : forfait, séjour, circuit, croisière, location, hôtel, camping, billet d'avion, de train ou de ferry, activité de sport ou de loisir organisé et vendu ou fourni par un organisme ou intermédiaire habilité et prévu pendant la période validité du présent contrat.

RESIDENCE : location d'habitation à usage privé, y compris les parties non habitables qui appartiennent à vos parties privatives (greniers, caves, sous-sols, garages), dont l'adresse en France Métropolitaine (Corse comprise) est mentionnée aux Conditions Particulières du présent contrat.

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

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

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

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

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

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

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, constatée médicalement, impliquant, au jour de l'annulation, la cessation de toute activité (y compris, le cas échéant de l'activité professionnelle) et nécessitant un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

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

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.

RETARD DE TRAIN : décalage entre l'heure d'arrivée annoncée au passager sur son billet de train et l'heure effective à laquelle le train arrive en gare de destination.

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 ou de train ».

VOL RÉGULIER : vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'« Official Airlines Guide ».

VOL « CHARTER » : vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

► **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 Rapatriement » :**

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 considéré 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.

TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

Les garanties de votre contrat s'appliquent dans le pays de destination mentionné aux Conditions Particulières, à l'**exclusion des Pays non couverts**, pour des séjours n'excédant pas deux mois (60 jours) non renouvelables. Vous êtes également couverts lors de vos déplacements privés d'une durée inférieure à un mois dans la zone géographique se rapportant à votre pays de destination, à l'**exclusion des Pays non couverts**. Par zone géographique, on entend l'Europe et le Maghreb pour la zone 1 et le reste du monde pour la zone 2.

La garantie « Service Confort Habitat » s'applique en France Métropolitaine (Corse comprise).

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
ANNULATION CONFORT		
<ul style="list-style-type: none"> Suite à la survenance d'un événement prévu par le contrat (sauf ceux stipulés ci-dessous) 	Remboursement des frais d'annulation selon le barème prévu aux Conditions Générales de vente, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> 6 500 € par personne assurée 32 000 € par événement 	30 € par personne assurée
<ul style="list-style-type: none"> Suite à une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme survenant à l'étranger sur les lieux de destination ou de séjour Suite à une catastrophe naturelle survenant à l'étranger sur les lieux de destination ou de séjour Suite à un autre événement aléatoire 	Remboursement des frais d'annulation selon le barème prévu aux Conditions Générales de vente, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> 6 500 € par personne assurée 32 000 € par événement 	<ul style="list-style-type: none"> 20% du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de 150 €, par personne assurée Ce minimum est ramené à 30 € par personne quand le prix moyen des prestations assurées par personne n'excède pas 150 €
RETARD D'AVION OU DE TRAIN		
<ul style="list-style-type: none"> Retard d'avion ou de train par rapport à l'heure initialement prévue sur les billets de transport 	Remboursement des frais de repas, de rafraîchissement, des frais de transfert et de la première nuit d'hôtel, dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> par personne assurée et par période de garantie : 100 € et sans que l'indemnisation puisse excéder, par événement et par période de garantie : 400 € 	Seuil d'intervention : <ul style="list-style-type: none"> supérieur à 6 heures de retard au départ pour les avions supérieur à 3 heures de retard à l'arrivée pour les trains
VOL MANQUÉ		
<ul style="list-style-type: none"> Lorsque vous ratez votre avion 	Remboursement d'un nouveau billet pour un départ dans les 24 heures, dans la limite, par personne, de 50% du montant total des prestations de voyage.	Néant
DOMMAGES AUX BAGAGES		
<ul style="list-style-type: none"> Disparition et détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels 	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> 1200 € par personne assurée et par sinistre 	30 € par personne assurée et par sinistre
<ul style="list-style-type: none"> Vol des objets de valeur 	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de 50 % du montant de la garantie « Dommages aux bagages », par personne assurée et par sinistre	
<ul style="list-style-type: none"> Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour 	Remboursement des biens de première nécessité par personne assurée et par sinistre dans la limite de 230 €	Néant
Le montant maximum cumulé des garanties « dommages aux bagages », « retard dans l'acheminement de vos bagages sur le lieu de séjour » et « vol des objets de valeur » ne peut excéder 1 200 € par sinistre.		

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
ASSISTANCE RAPATRIEMENT		
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance Rapatriement : <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Frais réels</p> <p>Dans la limite, par jour et par personne assurée de 50 € pendant 10 jours maximum</p> <p>Frais réels</p>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Hospitalisation sur place : <ul style="list-style-type: none"> - prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet : <ul style="list-style-type: none"> • trajet aller/retour • frais d'hébergement sur place jusqu'à votre rapatriement - prise en charge des frais de trajet aller/retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs 	<p>Frais réels</p> <p>Dans la limite, par jour, de 50 € jusqu'au rapatriement de l'assuré</p> <p>Frais réels</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger : <ul style="list-style-type: none"> - remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires) - remboursement de vos frais dentaires d'urgence - avance de vos frais d'hospitalisation 	<p>Dans les limites suivantes par personne assurée et par période d'assurance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 75 000 € • USA/CANADA : 150 000 € • 300 € <ul style="list-style-type: none"> • 75 000 € • USA/CANADA : 150 000 € 	Par sinistre : 30 €
<ul style="list-style-type: none"> • Frais supplémentaires sur place : <ul style="list-style-type: none"> - vos frais supplémentaires d'hébergement - vos frais de transport pour reprendre le voyage interrompu 	<p>Frais réels</p> <p>Frais réels</p>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Frais de recherche et/ou de secours : <ul style="list-style-type: none"> - frais de recherche - frais de secours 	<p>Dans la limite, par personne assurée et par sinistre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 000 € • 1 500 € 	
<ul style="list-style-type: none"> • Envoi de médicaments sur place 	<p>Frais d'envoi</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance en cas de décès d'une personne assurée : <ul style="list-style-type: none"> - transport du corps - frais funéraires - frais supplémentaires de transport des membres assurés de la famille du défunt ou d'une personne assurée 	<p>Frais réels</p> <p>Dans la limite, par personne assurée : 2 300 €</p> <p>Frais réels</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Soutien psychologique en cas de traumatisme important à la suite d'une maladie ou d'un accident garanti 	<p>Dans la limite de deux entretiens téléphoniques par personne assurée et par période d'assurance</p>	

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

ASSISTANCE RAPATRIEMENT (suite)

<ul style="list-style-type: none"> • Assistance retour anticipé : <ul style="list-style-type: none"> - organisation et prise en charge de vos frais de transport 	Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance juridique à l'étranger : <ul style="list-style-type: none"> - remboursement des honoraires d'avocat - avance sur cautionnement pénal 	Dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • par personne assurée et par période d'assurance : 3 000 € • par personne assurée et par période d'assurance : 15 000 € 	
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance en cas de vol de vos papiers d'identité, cartes de crédit, titres de transport : <ul style="list-style-type: none"> - avance de fonds à l'étranger - organisation de votre retour ou de la poursuite de votre voyage 	Dans la limite, par personne assurée, par période d'assurance et par sinistre : 3 000 € Les frais engagés restent à votre charge	
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance complémentaire aux personnes : <ul style="list-style-type: none"> - garde malade - livraison de médicaments - livraison de repas et des courses ménagères - aide-ménagère - garde d'enfants : <ul style="list-style-type: none"> • garde des enfants à votre domicile ou <ul style="list-style-type: none"> • mise à disposition d'un billet aller/ retour de train ou d'avion pour un proche ou <ul style="list-style-type: none"> • mise à disposition d'un billet aller/ retour de train ou d'avion pour vos enfants - soutien pédagogique - garde des animaux domestiques 	Dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • 20 heures maximum • frais de livraison • 15 jours maximum • 20 heures maximum réparties sur 4 semaines • 20 heures maximum • billet de train 1^{ère} classe ou billet d'avion classe touriste • billet de train 1^{ère} classe ou billet d'avion classe touriste • 15 heures par semaine dans la limite d'un mois • 10 jours maximum 	

INTERRUPTION DE SÉJOUR

<ul style="list-style-type: none"> • Lorsque votre séjour est interrompu pour l'un des motifs précisés aux Conditions Générales au titre de l'Assistance Rapatriement 	Versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés, dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • par personne assurée : 6 500 € • par événement : 32 000 € 	Néant
---	--	-------

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

RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

<ul style="list-style-type: none"> • Dommages corporels et immatériels consécutifs 	Par sinistre dans la limite de 4 500 000 €	Franchise absolue par sinistre : 75 €
<ul style="list-style-type: none"> • Dommages matériels et immatériels consécutifs 	Par sinistre dans la limite de 45 000 €	
<ul style="list-style-type: none"> • Tous dommages confondus : corporels, matériels et immatériels consécutifs 	Par sinistre et par événement dans la limite de 4 500 000 €	

SERVICE CONFORT HABITAT

ACCÈS RÉSEAU		
<ul style="list-style-type: none"> • Accès réseau télésurveillance : - mise en relation avec une société de télésurveillance 	Les frais engagés restent à votre charge	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Accès réseau bâtiment : - mise en relation avec des prestataires du bâtiment en cas de sinistre à votre habitation 	Les frais engagés restent à votre charge	
<ul style="list-style-type: none"> • Accès réseau nettoyage : - mise en relation avec une société de nettoyage 	Les frais engagés restent à votre charge	

ALLO DEVIS		
<ul style="list-style-type: none"> • Estimation des travaux simples • Analyse d'un devis préexistant simple • Analyse détaillée d'un devis complexe préexistant • Établissement d'un devis par un prestataire de Mondial Assistance 	Les frais engagés restent à votre charge	Néant

SERVICE HOTLINE

<ul style="list-style-type: none"> • Traduction • Réservation de taxi • Informations médicales 	Les frais engagés restent à votre charge	Néant
--	--	-------

LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

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

1. la guerre civile ou étrangère, les émeutes, les mouvements populaires, les grèves, les prises d'otage, la manipulation d'armes ;
2. votre participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf cas de légitime défense ;
3. tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant ;
4. vos actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide ;
5. votre consommation d'alcool, de drogue et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé publique, non prescrite médicalement ;
6. les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur de votre voyage en application des titres VI et VII de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours, soit au transporteur, notamment en raison de sécurité aérienne et/ou de sur-réservation ;
7. votre refus d'embarquer sur le vol initialement prévu par l'organisme habilité.
8. le non-respect par l'Assuré des règles de sécurité imposés par le transporteur ou de tout règlement édicté par les autorités locales ;
9. le non-respect par l'Assuré des interdictions décidées par les autorités locales;
10. la restriction à la libre circulation des personnes et des biens, la fermeture d'aéroport, la fermeture des frontières,

En outre, sont également exclus :

11. les dommages survenus antérieurement à la souscription du présent contrat ;
12. les conséquences :
 - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - de l'exposition à des agents biologiques infectants, chimiques type gaz de combat, incapacitants, radioactifs, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales,
 - de la pollution naturelle et/ou humaine.

LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

ANNULATION CONFORT

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 de voyage, 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 vos prestations de 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,
- votre remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat,
- 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,
- un autre membre de votre famille à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures, directement consécutive :
 - à une maladie ou à un accident,
 - aux suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident qui a été constaté avant la réservation de votre forfait.

Si vous ne pouvez pas établir la réalité de cette incapacité ou si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits, 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,
- votre remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat,
- 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,
- un autre membre de votre famille.

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 :
 - 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.

2.4. 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 des prestations de voyage.

- 2.5. Des dommages graves à votre véhicule survenant dans les 48 heures précédant votre départ**, dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur votre lieu de séjour final.
- 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. 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.
- 2.10. Une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme survenant à l'étranger, dans la ou les villes de destination ou de séjour.**
- La garantie vous est acquise en cas d'émeute, d'attentat ou d'acte de terrorisme, lorsque les conditions suivantes sont réunies :**
- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour,
 - le ministère des affaires étrangères français déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ou de séjour,
 - l'impossibilité pour l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage de vous proposer un autre lieu de destination ou un séjour de substitution,
 - la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
 - aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédant la réservation de vos prestations de voyage.
- 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.**
- 2.11. Une catastrophe naturelle survenant à l'étranger, dans la ou les villes de destination ou de séjour.**
- La garantie vous est acquise en cas de catastrophe naturelle, lorsque les conditions suivantes sont réunies :
- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour,
 - l'impossibilité pour l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage de vous proposer un autre lieu de destination ou un séjour de substitution,
 - la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
 - aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédant la réservation de vos prestations de voyage.
- 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.**
- 2.12. Un autre événement aléatoire**, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre voyage.
- Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.
- Si vous ne pouvez établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations et si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits, nous pouvons refuser votre demande.**
- 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.**
- 2.13. L'annulation, pour l'un des événements mentionnés ci-dessus (articles 2.1. à 2.12.), 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 deviez voyager seul ou à deux.**
- Cependant, pour les personnes faisant partie du même foyer fiscal, si au moins une personne est âgée de moins de 14 ans ou handicapée, alors toutes les personnes assurées du foyer fiscal sont couvertes au titre de la garantie « Annulation Confort ».**
- Dans le cadre des articles 2.1 et 2.2, cette disposition est étendue à 6 personnes maximum.**

3. LE RETARD DE DÉPART

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

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

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

Vous devez nous restituer les titres de transport non utilisés.

4. LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

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

Les frais de pourboire, de visa 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.

A la suite d'une réservation de prestations de voyage, si la personne assurée sur le même contrat que vous, annule pour un motif garanti, nous prenons en charge votre supplément single pour vous permettre d'effectuer le voyage prévu.

Si vous choisissez de modifier vos dates de voyage, plutôt que d'annuler vos prestations de voyage, en raison de la survenance de l'un des événements garantis, nous vous remboursons les frais de modification.

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

5. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- 5.1. toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage ;
- 5.2. les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- 5.3. les pathologies non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation des prestations de voyage ;
- 5.4. la grossesse et/ou ses complications au-delà de la 28^{ème} semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro ;
- 5.5. 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 ;
- 5.6. le défaut ou l'excès d'enneigement, sauf lorsqu'il survient dans les stations situées à plus de 1 500 mètres d'altitude, entre le 15 décembre et le 15 avril et entraîne la fermeture de plus des 2/3 des remontées mécaniques, normalement en service sur le site de votre séjour, pendant au moins deux jours consécutifs, dans les 5 jours qui précèdent votre départ ;
- 5.7. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;
- 5.8. les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- 5.9. les procédures pénales dont vous feriez l'objet ;
- 5.10. tout événement survenu entre la date de réservation de vos prestations de voyage et la date de souscription du présent contrat.

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

En cas de sinistre, vous devez avertir l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage de votre désistement par les moyens les plus rapides (fax, télégramme, 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 :



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

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

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

- reglement.assurance@mondial-assistance.fr

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

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

- n° 01 42 99 03 95 pour les francophones
- n° 01 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

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

- n° 00 33 1 42 99 03 95 pour les francophones
- n° 00 33 1 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

Passé ce délai, si 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 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.

7. JUSTIFICATIFS À FOURNIR



IMPORTANT

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

Ces documents et toutes les informations fournies par l'Assuré permettront de justifier le motif de son Annulation 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.

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

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
<ul style="list-style-type: none">• DANS TOUS LES CAS	<ul style="list-style-type: none">• 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 l'Assureur.

RETARD D'AVION OU DE TRAIN

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

En cas de retard de transport, nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises, le remboursement de vos frais supplémentaires : de repas, de rafraîchissement, de transfert aller-retour de l'aéroport, de la gare, de la première nuit d'hôtel.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- retard d'avion supérieur à 6 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier dont les horaires ont été publiés ou sur les vols charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués par l'organisme de voyage à l'assuré ;
- retard de train supérieur à 3 heures par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue sur le billet de train.

Cette garantie vous est acquise, lors des transports aller et retour, conformément aux dates et pays de destination indiqués dans vos Conditions Particulières.

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- 2.1. au retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un train ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile, ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre voyage ;
- 2.2. au manquement du vol ou du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- 2.3. aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés, à moins que vous n'en ayez été empêché par une grève ou un cas de force majeure ;
- 2.4. 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.

3. 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 :



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

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

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

- reglement.assurance@mondial-assistance.fr

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

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

Passé ce délai, si 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.

4. JUSTIFICATIFS À FOURNIR



IMPORTANT

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

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

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

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
DANS TOUS LES CAS	<ul style="list-style-type: none">la copie des Conditions Particulières du contrat d'assurance,les justificatifs originaux des frais supplémentaires d'attente engagés suite au retard,un R.I.B.tout autre justificatif à la demande de l'Assureur

VOL MANQUÉ

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Si vous rater 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 l'achat 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 RETARD

En cas de sinistre, vous devez nous informer de votre ratage d'avion par les moyens les plus rapides (fax, télégramme, 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 :



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

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

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

• reglement.assurance@mondial-assistance.fr

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

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

- n° 01 42 99 03 95 pour les francophones
- n° 01 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

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

- n° 00 33 1 42 99 03 95 pour les francophones
- n° 00 33 1 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

Passé ce délai, si 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 » en cas de vol régulier ou la convocation aéroport en cas de vol charter,
- le reçu passager du billet racheté,
- la carte d'embarquement du billet racheté.

4. JUSTIFICATIFS À FOURNIR



IMPORTANT

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

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

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

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
• DANS TOUS LES CAS	<ul style="list-style-type: none">• la copie des Conditions Particulières du contrat d'assurance,• les justificatifs originaux des frais supplémentaires• un R.I.B.• tout autre justificatif à la demande de l'Assureur

DOMMAGES AUX BAGAGES

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

1.1. Disparition et 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 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 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 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 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 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 Communes à toutes les garanties figurant au début du présent contrat (hormis l'article 7), ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclus :

► **Les circonstances suivantes :**

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

► **Les biens suivants :**

- 4.14. les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés ;
- 4.15. le matériel affecté par nature ou par destination à l'exercice professionnel de l'Assuré, les collections de représentant, les marchandises, le matériel médical et les médicaments, les denrées périssables, les vins et spiritueux, les cigarettes, cigares et tabac ;
- 4.16. tout Matériel de sport ou de loisir ainsi que les étuis, boîtiers, sacs, sacoches ou housses renfermant ce matériel, les instruments de musique ;
- 4.17. les objets d'art ou de fabrication artisanale, les tapis, les antiquités, les objets de culte, les objets de collection ;
- 4.18. les lunettes (verres et montures), les lentilles de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un Accident corporel de l'Assuré ;
- 4.19. les animaux ;
- 4.20. tous les véhicules ou appareils à moteur ainsi que leurs accessoires, les caravanes et les remorques ;
- 4.21. les embarcations de plaisance à voile ou à moteur, y compris les jet-ski ;
- 4.22. le matériel informatique et les téléphones portables.

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 (témoignage établi au moment des faits)
- **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'observation du délai de déclaration, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité ;

- nous contacter :



Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé de déclarer le sinistre depuis le site internet suivant : <https://indemnisation.mondial-assistance.fr>
Un code d'accès confidentiel permet de suivre l'évolution du dossier 24/24.

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

- reglement.assurance@mondial-assistance.fr

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

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

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

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

6. JUSTIFICATIFS À FOURNIR



IMPORTANT

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

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

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

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
• DANS TOUS LES CAS	<ul style="list-style-type: none">• la confirmation de réservation du Voyage,• un R.I.B.,• après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de l'Assureur.

ASSISTANCE RAPATRIEMENT

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.

- **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 la limite des montants 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 refusez 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 voyage :

- 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 supplémentaires d'hébergement exposés par cette personne **jusqu'au jour de votre rapatriement éventuel**.

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

- **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 ELVIA, 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, nous vous remboursons :

- **Remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation restant à votre charge (hors frais dentaires)**

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

- **Remboursement de vos 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 de vos 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 supplémentaires sur place

Si vous êtes soigné sur place et que votre état de santé ne nécessite pas un rapatriement ou si le rapatriement intervient après la date de fin du forfait initialement prévue, nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises :

- **vos frais supplémentaires d'hébergement :**

vos frais supplémentaires d'hébergement et ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou une personne assurée au titre du présent contrat, vous accompagnant ;

- **vos frais de transport pour reprendre le voyage interrompu :**

les frais de transport que vous engagez pour reprendre le voyage interrompu, dans la limite des sommes que nous aurions engagées pour le retour à votre domicile en Europe.

1.5. Frais de recherche et/ou de secours

Nous vous remboursons les frais de recherche en mer ou en montagne et/ou les frais de secours engagés dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

1.6. 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.

1.7. 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. Soutien psychologique en cas de traumatisme important à la suite d'une maladie ou d'un accident garanti

Nous mettons à votre disposition notre service d'écoute et d'accompagnement téléphonique, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

1.9. Assistance retour anticipé

Nous organisons et prenons en charge, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour votre retour à domicile 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 forfait** 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, de votre tuteur légal, de votre frère ou de votre sœur, de la personne placée sous votre tutelle, ne participant pas au voyage.

Par hospitalisation d'urgence nous entendons tout 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 ;

- **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, à un incendie, à un dégât des eaux ou à un événement naturel, rendant votre présence sur place indispensable pour la mise en œuvre de mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant :
 - 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.

1.10. 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.

1.11. Assistance en cas de vol de vos papiers d'identité, cartes de crédit, titres de transport

En cas de vol de vos papiers d'identité, de vos cartes de crédit et/ou de vos titres de transport :

- nous pouvons vous conseiller les démarches à effectuer,
- si vous ne disposez plus d'aucun moyen de paiement :
 - nous vous accordons une avance de fonds d'un montant ne pouvant excéder le plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises,
 - nous organisons votre retour ou la poursuite de votre voyage, **les frais engagés restant à votre charge.**

Dans ce cas, vous disposez d'un délai de trois mois, à compter de la mise à disposition des fonds ou de la date de votre retour, pour nous rembourser cette avance ou les frais engagés par nous pour votre compte.

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

1.12. Assistance complémentaire aux personnes

Lorsque, au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie ou d'un accident, entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivant votre retour à domicile. Ces prestations sont délivrées uniquement en France et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19h.

Les prestations que nous vous proposons sont les suivantes.

- **Garde malade**

En cas de maladie, lors de votre retour à votre domicile, nous missionnons et prenons en charge l'envoi d'un garde malade, à votre chevet, à concurrence de la limite fixée au tableau des montants de garanties et des franchises.

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

- **Livraison de médicaments**

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

- avec l'ordonnance que vous nous transmettez, nous faisons le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie,
- nous vous faisons l'avance du coût des médicaments, que vous nous remboursez au moment même où ceux-ci vous seront apportés. Nous prenons en charge le service de livraison.

- **Livraison de repas et des courses ménagères**

Lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile :

- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses pendant la durée fixée au tableau des montants de garanties et des franchises, à concurrence d'une livraison par semaine,
- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de portage de repas à concurrence de quatre livraisons par semaine.

- **Aide ménagère**

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide ménagère dans la limite de durée fixée au tableau des montants de garanties et des franchises réparties sur 4 semaines.

- **Garde d'enfants**

Si vous avez des enfants de moins de 16 ans, résidant à votre domicile :

- soit, nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7h et 19h, dans la limite des disponibilités locales à concurrence de la durée fixée au tableau des montants de garanties et des franchises. La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher ;
- soit, nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder ;
- soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un billet aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

- **Soutien pédagogique**

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie, votre enfant de moins de 18 ans est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, à concurrence de 15 heures par semaine, dans la limite d'un mois maximum.

Notre garantie s'applique dès le premier jour d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire ou secondaire (1^{er} et 2^{ème} cycle).

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

- **Garde des animaux domestiques**

Nous prenons en charge la garde, à l'extérieur, de vos animaux domestiques (chiens et chats), à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires.

Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge dans la limite de 10 jours maximum.

Sont exclus les chiens de 1^{ère} et 2^{ème} catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

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

- 2.1. **les frais engagés sans l'accord préalable du service Assistance de Mondial Assistance ;**
- 2.2. **les conséquences de tout incident du transport aérien réservé par l'Assuré, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soient sa provenance et sa destination ;**

- 2.3. les conséquences des Maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ainsi que des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- 2.4. les conséquences d'une affection non consolidée et en cours de traitement, pour laquelle l'Assuré est en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- 2.5. les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- 2.6. l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article 1.3 « Assistance Rapatriement » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son Voyage;
- 2.7. l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- 2.8. la participation de l'Assuré à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- 2.9. l'inobservation par l'Assuré d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par l'Assuré des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- 2.10. les conséquences d'un Accident survenu lors de la pratique par l'Assuré de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : tout sport aérien (y compris delta-plane, planeur, kite-surf, parapente), ainsi que le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute Glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, et le parachutisme ;
- 2.11. les conséquences d'un Accident survenu lors de la pratique par l'Assuré du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité ;
- 2.12. les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que toute dépense pour laquelle l'Assuré ne pourrait produire de justificatif.

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

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

3. CE QUE 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 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :

- Depuis la France : au n° **01 42 99 02 02** ou
- Hors de France : au n° **00 33 1 42 99 02 02**

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.



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

Les prestations qui n'ont pas été demandées préalablement et qui n'ont pas été organisées par 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^{ère} 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^{ère} classe et/ou d'avion 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, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques, 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 forfait est interrompu pour l'un des motifs suivants :

- rapatriement médical, organisé par nos soins ou par une autre société d'assistance,
- retour anticipé à la suite d'un événement couvert par l'article 1.9 de la garantie « Assistance Rapatriement » et organisé par nos soins ou par une autre société d'assistance.

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.

Seront déduits de l'indemnité, les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisme de voyage.

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 :



- soit, par e-mail à : svc.reglementassistance@mondial-assistance.fr
- soit, par courrier à l'adresse mentionnée à l'article 9 « Adresse d'envoi des justificatifs à fournir en cas de sinistre » des dispositions administratives.

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 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 la demande de l'assureur.



IMPORTANT

En cas d'Interruption d'Activité de sport ou loisir consécutive à une Maladie, à un Accident corporel ou un des événements climatiques exceptionnels garantis, l'Assuré doit faire appel à Mondial Assistance pour obtenir l'accord préalable au remboursement par téléphone :

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

5. JUSTIFICATIFS À FOURNIR



IMPORTANT

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

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

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

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
• DANS TOUS LES CAS	<ul style="list-style-type: none">• la facture du Voyage,• un R.I.B.,• la référence du dossier Mondial Assistance au titre duquel l'Assuré a obtenu l'accord d'interrompre l'Activité de sport ou de loisir, le cas échéant, ou <ul style="list-style-type: none">• l'attestation d'intervention d'une autre société d'assistance précisant le motif de son intervention,• après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de l'Assureur.

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 notamment en votre qualité d'occupant de locaux,
 - 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 1er 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.



- **soit, par e-mail à l'adresse suivante : responsabilité-civile@mondial-assistance.fr**
- **soit, par courrier** à l'adresse mentionnée à l'article 9 « Adresse d'envoi des justificatifs à fournir en cas de sinistre » des dispositions administratives.
- **soit, par téléphone du lundi au vendredi de 09h00 à 17h30 (GMT +1) :**
 - Depuis la France au n° **01 42 99 02 66** ou
 - Hors de France au n° **00 33 1 42 99 02 66**
- **soit, par fax au n° 01 42 99 81 98**

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.

SERVICE CONFORT HABITAT

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Mondial Assistance met à votre disposition en qualité de clients de THOMAS COOK des prestations afin de vous protéger contre le vol ou faire face à un désagrément survenant lors de votre absence.

1.1. Avant votre départ

► Accès réseau télésurveillance

Sur simple appel de votre part, nous vous mettons en relation avec une société de télésurveillance.

Le prestataire vous facturera directement. Vous profiterez d'accords en termes de tarifs et de qualité de services.

Dans tous les cas, les frais engagés restent à votre charge.

1.2. Pendant votre séjour

► Accès réseau bâtiment

A l'occasion d'un dommage survenant en votre absence, nous mettons à votre disposition notre réseau de prestataires du bâtiment en cas d'urgence.

• Dépannage d'urgence en cas de sinistre à votre résidence principale

Si à la suite d'un incident survenu dans votre domicile, vous avez besoin d'obtenir rapidement l'intervention d'un professionnel afin de sécuriser votre habitation, nous recherchons et vous mettons en relation, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, avec le prestataire approprié pour les quatre types d'interventions d'urgence suivants :

- **plombier** : en cas d'inondation, de fuite d'eau ou de recherche de fuite sur le lieu d'habitation, caractérisée par un degré de gravité tel qu'elle rende nécessaire une intervention rapide ;
- **électricien** : en cas de panne de l'installation électrique de l'habitation, rendant nécessaire une intervention rapide ;
- **serrurier** : en cas d'impossibilité d'accéder aux locaux à la suite du vol, perte ou de la cassure de clefs et/ou du mauvais fonctionnement de la serrure ou de l'impossibilité de fermer à clef l'habitation suite à une effraction ou à une tentative d'effraction des moyens de fermeture ;
- **vitrier – miroitier** : en cas de bris de glaces nécessitant un remplacement immédiat ou une fermeture provisoire et compromettant le clos et le couvert.

Ce service garantit l'intervention du professionnel en cas de cause mettant en danger l'habitat dans les trois heures suivant notre ordre de mission, selon les disponibilités locales.

Dans tous les cas, les frais engagés restent à votre charge.

1.3. À votre retour

► Accès réseau nettoyage

Cette garantie peut être mise en jeu dans les 10 jours suivant votre retour.

Nous organisons, sur votre demande, l'intervention d'agents spécialisés ou qualifiés pour procéder au nettoyage de votre habitation.

Il peut s'agir de votre résidence principale, secondaire ou encore d'une habitation dont vous êtes propriétaire non occupant.

Dans tous les cas, les frais engagés restent à votre charge

► Allo Devis

Cette prestation vous est accordée pour une durée de 6 mois dès lors que votre résidence principale a été l'objet d'une intervention d'urgence lors de votre séjour

Nous vous proposons d'effectuer un contrôle ou un comparatif de devis et de vous donner des conseils et informations relatifs à l'entretien de votre résidence principale.

Dans tous les cas, les frais engagés restent à votre charge.

1.3.1. Estimation des travaux simples

Nous établissons à votre demande une estimation téléphonique des travaux simples concernant l'aménagement intérieur de votre résidence principale dans les cas suivants :

- fourniture et pose de menuiseries extérieures en bois, aluminium, PVC, en neuf ou en rénovation ;
- porte de garage non automatique ;
- revêtements de sols souples et durs (dalles PVC, moquette, lino, parquet traditionnel, collé ou flottant, carrelage) excepté pierre marbrière et revêtements de sols spéciaux ;
- revêtements muraux (peinture, papier peint, faïence) ;

- menuiseries intérieures (porte, plinthe) excepté escalier et placard ;
- travaux de plâtrerie et de doublage.

1.3.2. Analyse d'un devis préexistant simple

Nous effectuons le contrôle d'un devis préexistant simple de chauffage, électricité, plomberie, plâtrerie, serrurerie, vitrerie, maçonnerie, carrelage, revêtements de sols et muraux, peinture et menuiserie intérieure et extérieure par nos économistes du bâtiment.

Nous vous indiquons les résultats de l'analyse, à savoir la surévaluation, la sous-évaluation ou la bonne évaluation du devis, en fonction des prix du marché et d'autres devis déjà réalisés.

1.3.3. Analyse détaillée d'un devis complexe préexistant

Nous effectuons le contrôle d'un devis complexe préexistant de chauffage, électricité, plomberie, plâtrerie, serrurerie, vitrerie, maçonnerie, carrelage, revêtements de sols et muraux, peinture et menuiserie intérieure et extérieure par nos économistes du bâtiment.

Nous contactons l'entreprise à l'origine du devis pour obtenir éventuellement des informations complémentaires si nécessaire.

Nous nous engageons à vous rappeler pour vous communiquer les résultats de l'analyse, à savoir la surévaluation, la sous-évaluation ou la bonne évaluation du devis.

1.3.4. Établissement d'un devis par un prestataire de Mondial Assistance

Lorsque vous souhaitez un devis alternatif à la suite de la communication des résultats de l'analyse, nous mettons à votre disposition les services suivants :

- après désignation du prestataire approprié parmi notre réseau, nous organisons une conférence à trois afin de finaliser un rendez-vous sur le lieu des travaux pour l'établissement d'un devis par le prestataire ;
- le prestataire nous adresse un devis détaillé, puis vous le fait parvenir ;
- notre économiste du bâtiment contrôle le devis du prestataire.

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclues les installations de chauffage solaire.

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE BESOIN

3.1. Pour la mise en jeu de la garantie « Accès réseau bâtiment », vous devez effectuer votre demande :



- par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
- en appelant au n° 01 42 99 03 91

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

- nous préciser votre numéro de contrat,
- nous indiquer le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre.

3.2. Pour la mise en jeu des autres garanties, vous devez effectuer votre demande :



- par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h
- en appelant au n° 01 42 99 03 91

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

- nous préciser votre numéro de contrat,
- nous indiquer le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre.

4. CADRE DE NOS INTERVENTIONS

Nous intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux 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.

SERVICE HOT LINE

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Sur simple appel de votre part, nous mettons à votre disposition notre réseau de prestataires, avant votre départ ou au cours de votre voyage.

Les services que nous vous proposons sont les suivants.

1.1. Service de traduction

Nous traduisons des phrases courtes et usuelles (10 mots maximum) soit en anglais, soit en espagnol.

1.2. Service de réservation de taxi

Nous réservons pour votre compte un taxi au départ ou à l'arrivée de tout aéroport situé en France métropolitaine, Corse comprise.

Les frais engagés restent à votre charge.

1.3. Service d'informations médicales

Nous vous renseignons sur :

- les risques sanitaires,
- les vaccinations,
- la composition de la trousse d'urgence,
- les risques alimentaires,

relatifs à votre pays de destination.

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire. Selon les cas, nous vous orientons vers les organismes ou les professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons être tenus pour responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation par vos soins des informations communiquées.

Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces renseignements téléphoniques.

2. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE BESOIN

Dès lors que vous faites appel à notre Service Hot Line, vous devez effectuer votre demande :



- par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
- en appelant au n° 01 42 99 08 13

3. CADRE DE NOS INTERVENTIONS D'ASSISTANCE

Nous intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux 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.

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

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

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

Les Conditions Générales sont établies en langue française.

S'agissant des transactions effectuées sur Internet, l'espace virtuel constitué par les pages web du site 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 le jour même de la réservation ou au plus tard avant que la grille des frais d'annulation prévue par l'organisme ou l'intermédiaire habilité auprès duquel ce contrat est souscrit n'ait commencé.

Les garanties prennent effet :

- **pour les garanties « Annulation Confort » et « Vol manqué »** : la garantie prend effet à la date définie aux Conditions Particulières sous réserve de l'encaissement de la prime. En cas de paiement différé de la prime, le lendemain à midi de l'encaissement.
Elles cessent dès le début de votre voyage ;
- **pour la garantie « Assistance Rapatriement »** : La garantie prend effet à 0 heure, le jour du départ indiqué aux Conditions Particulières et, au plus tôt, le jour d'effet défini aux Conditions Particulières, sous réserve de l'encaissement 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 jour d'effet défini aux Conditions Particulières, sous réserve de l'encaissement de la prime.
Elles cessent à 24 heures le jour de votre retour indiqué aux Conditions Particulières.

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

La garantie « Allo devis » est limitée à 1 devis par période de garantie sous réserve de l'acquittement de la prime.

3. FACULTÉ DE RENONCIATION

L'Assuré peut disposer d'une faculté de renonciation définie par les articles L.112-2-1 et L.112-10 du Code des assurances suite à la souscription d'un contrat d'assurance, dans les cas prévus ci-dessous :

3.1. Sur-assurance

Conformément aux dispositions de l'article L. 112-10 du Code des assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire, **s'il justifie d'une garantie antérieure** pour l'un des risques couverts par le présent contrat, peut renoncer audit contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'Assuré n'a fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de **quatorze (14) jours calendaires** à compter de la conclusion du présent contrat.

3.2. Ventes à distance

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

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

3.3. Modalités d'exercice de la renonciation

Lorsque le contrat d'assurance est éligible à la faculté de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, l'Assuré peut exercer cette faculté en retournant une lettre de renonciation dûment complétée, datée et signée avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du présent contrat, auprès du point de vente THOMAS COOK qui lui a vendu le contrat d'assurance :

- soit en main propre contre reçu,
- soit par recommandé avec avis de réception.

Si le contrat a été souscrit sur www.thomascook.fr, la faculté de renonciation doit être exercée :



- **soit par mail à : reservation.thomascook@thomascook.fr**
- **soit par courrier AR à :**
THOMAS COOK SAS
Département CALL CENTER
92-98 Boulevard Victor Hugo
92115 Clichy Cedex
France

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

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

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

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

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

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

4. 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 des garanties, conformément à l'article L 121-4 du Code des assurances.

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

Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.

5. LA SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, nous devenons bénéficiaires des droits et actions que vous 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.

6. 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.

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

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

8. LA PRESCRIPTION

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

- Article L114-1 du Code des assurances
« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.
Toutefois, ce délai ne court :
1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

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

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

- Article L114-2 du Code des assurances

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

- Article L114-3 du Code des assurances

« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

- **Information complémentaire :**

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

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

Concernant la/les garanties « Responsabilité civile vie privée à l'Étranger », le délai ne court qu'à compter du jour où un Tiers porte à la connaissance de l'Assuré son intention d'obtenir 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.

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

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

Garanties « Annulation Confort », « Dommages aux Bagages », « Vol manqué », « Retard d'avion ou de train »	Garantie « Responsabilité civile vie privée à l'Étranger »	Garanties « Assistance Rapatriement », « Interruption de séjour »
Mondial Assistance France Service Indemnisation Assurances DOP01 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex	Mondial Assistance France DT - Service Juridique DT03 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex	Mondial Assistance France Service Relations Clientèle RELAC01 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex

10. 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.

11. 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.

12. LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

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

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



Mondial Assistance France SAS
Traitement Réclamations
TSA 70002
93488 Saint-Ouen Cedex

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

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

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



La Médiation de l'assurance
TSA 50110
75 441 Paris Cedex 09

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

13. COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

AWP P&C fait élection de domicile en son établissement secondaire :



AWP P&C
DT02
7 rue Dora Maar
93400 Saint-Ouen

Les contestations qui pourraient être élevées contre AWP P&C 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 » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données le concernant en adressant sa demande à :



Mondial Assistance France
DT - Service Juridique - DT03
7 rue Dora Maar
CS 60001
93488 Saint-Ouen Cedex.

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

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

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

15. L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'organisme chargé du contrôle d'AWP P&C est :



l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution
61 rue Taitbout
75436 Paris Cedex 09

16. INFORMATIONS LÉGALES

Les garanties d'assurance sont assurées par :



AWP P&C

Société anonyme au capital social de 17 287 285 euros
RCS 519 490 080 Bobigny
Siège social : 7 rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.
Entreprise privée régie par le Code des assurances.

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par :



Mondial Assistance France

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

How can we help?*

* Besoin d'aide ?

AWP P&C

Siège social : 7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen
Société anonyme au capital social de 17 287 285 euros
519 490 080 RCS Bobigny
Entreprise privée régie par le Code des assurances

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

Ref 1D0024, MAJ 02/16, Mondial Assistance participe à la protection de l'environnement en sélectionnant des imprimeurs référencés "Imprim' Vert"



THOMAS COOK

Pack Annulation Confort

Notice d'assurance



Mondial Assistance
Leader mondial de l'assistance et de l'assurance voyage

IMPORTANT

Le présent contrat est composé :

- des Conditions Générales,
- des Conditions Particulières annexées dûment complétées.

***N'oubliez pas d'agrafer
les Conditions Particulières***

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

Conditions Générales Pack Annulation Confort

La garantie de votre contrat est régie par le Code des Assurances.
Votre contrat se compose des présentes Conditions Générales, complétées par vos Conditions Particulières.

Les garanties figurant dans vos Conditions Particulières et pour lesquelles vous avez acquitté la prime correspondante sont définies ci-après.

Ces garanties s'appliquent aux prestations de voyages d'une durée maximum de 2 mois (60 jours), non renouvelable pour un même voyage.

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 :

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

NOUS : AGA INTERNATIONAL, ci-après dénommé par son nom commercial « Mondial Assistance », c'est-à-dire l'assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat d'assurance.

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

VOUS : la ou les personnes assurées.

DÉFINITION DES TERMES D'ASSURANCE

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

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

FORFAIT : ensemble de prestations vendues par un organisme ou intermédiaire habilité de votre voyage comportant le transport et diverses prestations au choix, tels que l'hébergement, la restauration, la location de véhicule, des excursions, des activités sportives ou de loisir.

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.

MAGHREB : Algérie, Maroc, Tunisie.

ORGANISME HABILITÉ : agents de voyages, distributeurs agréés du réseau THOMAS COOK.

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

PRESTATION DE VOYAGE : forfait, séjour, circuit, croisière, location, hôtel, camping, billet d'avion, de train ou de ferry, activité de sport ou de loisir organisé et vendu ou fourni par un organisme ou intermédiaire habilité et prévu pendant la période validité du présent contrat.

RÉSIDENCE : location d'habitation à usage privé, y compris les parties non habitables qui appartiennent à vos parties privatives (greniers, caves, sous-sols, garages), dont l'adresse en France Métropolitaine (Corse comprise) est mentionnée aux Conditions Particulières du présent contrat.

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

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

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

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

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

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

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

ÉVÉNEMENT ALÉATOIRE : toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré.

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, constatée médicalement, impliquant, au jour de l'annulation, la cessation de toute activité (y compris, le cas échéant de l'activité professionnelle) et nécessitant un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

La garantie de votre contrat s'applique dans le pays de destination mentionné aux Conditions Particulières, pour des séjours n'excédant pas deux mois (60 jours) non renouvelables. Vous êtes également couverts lors de vos déplacements privés d'une durée inférieure à un mois dans la zone géographique se rapportant à votre pays de destination. Par zone géographique, on entend l'Europe et le Maghreb pour la zone 1 et le reste du monde pour la zone 2.

La garantie « Service Confort Habitat » s'applique en France Métropolitaine (Corse comprise).

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
ANNULATION CONFORT		
<ul style="list-style-type: none"> • Suite à la survenance d'un événement prévu par le contrat (sauf ceux stipulés ci-dessous) 	Remboursement des frais d'annulation selon le barème prévu aux Conditions Générales de vente, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> - 6 500 € par personne assurée - 32 000 € par événement 	30 € par personne assurée
<ul style="list-style-type: none"> • Suite à une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme survenant à l'étranger sur les lieux de destination ou de séjour • Suite à une catastrophe naturelle survenant à l'étranger sur les lieux de destination ou de séjour • Suite à un autre événement aléatoire 	Remboursement des frais d'annulation selon le barème prévu aux Conditions Générales de vente, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> - 6 500 € par personne assurée - 32 000 € par événement 	20 % du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de 150 €, par personne assurée Ce minimum est ramené à 30 € par personne quand le prix moyen des prestations assurées par personne n'excède pas 150 €
SERVICE CONFORT HABITAT		
ACCÈS RÉSEAU		
<ul style="list-style-type: none"> • Accès réseau télésurveillance : - mise en relation avec une société de télésurveillance 	Les frais engagés restent à votre charge	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Accès réseau bâtiment : - mise en relation avec des prestataires du bâtiment en cas de sinistre à votre habitation 	Les frais engagés restent à votre charge	
<ul style="list-style-type: none"> • Accès réseau nettoyage : - mise en relation avec une société de nettoyage 	Les frais engagés restent à votre charge	
ALLO DEVIS		
<ul style="list-style-type: none"> • Estimation des travaux simples • Analyse d'un devis préexistant simple • Analyse détaillée d'un devis complexe préexistant • Établissement d'un devis par un prestataire de Mondial Assistance AG, French Branch 	Les frais engagés restent à votre charge	Néant

LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

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

1. la guerre civile ou étrangère, les émeutes, les mouvements populaires, les grèves, les prises d'otage, la manipulation d'armes ;
2. votre participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf cas de légitime défense ;
3. tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant ;
4. vos actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide ;
5. votre consommation d'alcool, de drogue et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé publique, non prescrite médicalement ;
6. les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur de votre voyage en application des titres VI et VII de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours, soit au transporteur, notamment en raison de sécurité aérienne et/ou de sur-réservation ;
7. votre refus d'embarquer sur le vol initialement prévu par l'organisme habilité ;
8. toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage ;
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 vos prestations de voyage et la date de souscription du présent contrat ;
10. les pathologies non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation des prestations de voyage ;
11. la grossesse et/ou ses complications au-delà de la 28^{ème} semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro ;
12. 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 ;
13. le défaut ou l'excès d'enneigement, sauf lorsqu'il survient dans les stations situées à plus de 1 500 mètres d'altitude, entre le 15 décembre et le 15 avril et entraîne la fermeture de plus des 2/3 des remontées mécaniques, normalement en service sur le site de votre séjour, pendant au moins deux jours consécutifs, dans les 5 jours qui précèdent votre départ ;
14. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;
15. les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
16. les procédures pénales dont vous feriez l'objet ;
17. tout événement survenu entre la date de réservation de vos prestations de voyage et la date de souscription du présent contrat.

LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

ANNULATION CONFORT

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 de voyage, 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 vos prestations de 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,
- votre remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat,
- 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,
- un autre membre de votre famille à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures, directement consécutive :
 - à une maladie ou à un accident,
 - aux suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident qui a été constaté avant la réservation de vos prestations de voyage.

Si vous ne pouvez pas établir la réalité de cette incapacité ou si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits, 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,
- votre remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat,
- 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,
- un autre membre de votre famille.

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

- 2.4. 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 des prestations de voyage.
- 2.5. Des dommages graves à votre véhicule survenant dans les 48 heures précédant votre départ**, dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur votre lieu de séjour final.
- 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. 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.

2.10. Une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme survenant à l'étranger, dans la ou les villes de destination ou de séjour.

La garantie vous est acquise en cas d'émeute, d'attentat ou d'acte de terrorisme, lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour,
- le ministère des affaires étrangères français déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ou de séjour,
- l'impossibilité pour l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage de vous proposer un autre lieu de destination ou un séjour de substitution,
- la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
- aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédant la réservation de vos prestations de voyage.

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.

2.11. Une catastrophe naturelle survenant à l'étranger, dans la ou les villes de destination ou de séjour.

La garantie vous est acquise en cas de catastrophe naturelle, lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour,
- l'impossibilité pour l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage de vous proposer un autre lieu de destination ou un séjour de substitution,
- la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
- aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédant la réservation de vos prestations de voyage.

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.

2.12. Un autre événement aléatoire, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre voyage.

Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation des prestations de voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.

Si vous ne pouvez établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations et si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits, nous pouvons refuser votre demande.

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.

2.13. L'annulation, pour l'un des événements mentionnés ci-dessus (articles 2.1. à 2.12.), 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 deviez 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 Confort ».

Dans le cadre des articles 2.1. et 2.2., cette disposition est étendue à 6 personnes maximum.

3. LE RETARD DE DÉPART

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

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

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

Vous devez nous restituer les titres de transport non utilisés.

4. LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

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

Les frais de pourboire, de visa 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.

À la suite d'une réservation de prestations de voyage, si la personne assurée sur le même contrat que vous, annule pour un motif garanti, nous prenons en charge votre supplément single pour vous permettre d'effectuer le voyage prévu.

Si vous choisissez de modifier vos dates de voyage, plutôt que d'annuler vos prestations de voyage, en raison de la survenance de l'un des événements garantis, nous vous remboursons les frais de modification.

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

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, télégramme, 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 :

- ▶ **Directement sur notre site Internet :**
<https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>
- ▶ **ou par téléphone au n° 01 42 99 03 95**
du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00
- ▶ **ou par fax au n° 01 42 99 03 25**

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

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous communiquer 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.

SERVICE CONFORT HABITAT

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Mondial Assistance met à votre disposition en qualité de clients de THOMAS COOK, des prestations afin de vous protéger contre le vol ou faire face à un désagrément survenant lors de votre absence.

1.1. AVANT VOTRE DÉPART

➤ Accès réseau télésurveillance

Sur simple appel de votre part, nous vous mettons en relation avec une société de télésurveillance.

Le prestataire vous facturera directement. Vous profiterez d'accords en termes de tarifs et de qualité de services.

Dans tous les cas, les frais engagés restent à votre charge.

1.2. PENDANT VOTRE SÉJOUR

➤ Accès réseau bâtiment

À l'occasion d'un dommage survenant en votre absence, nous mettons à votre disposition notre réseau de prestataires du bâtiment en cas d'urgence.

• Dépannage d'urgence en cas de sinistre à votre résidence principale

Si à la suite d'un incident survenu dans votre domicile, vous avez besoin d'obtenir rapidement l'intervention d'un professionnel afin de sécuriser votre habitation, nous recherchons et vous mettons en relation, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, avec le prestataire approprié pour les quatre types d'interventions d'urgence suivants :

- **plombier** : en cas d'inondation, de fuite d'eau ou de recherche de fuite sur le lieu d'habitation, caractérisée par un degré de gravité tel qu'elle rende nécessaire une intervention rapide ;
- **électricien** : en cas de panne de l'installation électrique de l'habitation, rendant nécessaire une intervention rapide ;
- **serrurier** : en cas d'impossibilité d'accéder aux locaux à la suite du vol, perte ou de la cassure de clefs et/ou du mauvais fonctionnement de la serrure ou de l'impossibilité de fermer à clef l'habitation suite à une effraction ou à une tentative d'effraction des moyens de fermeture ;
- **vitrier - miroitier** : en cas de bris de glaces nécessitant un remplacement immédiat ou une fermeture provisoire et compromettant le clos et le couvert.

Ce service garantit l'intervention du professionnel en cas de cause mettant en danger l'habitat dans les trois heures suivant notre ordre de mission, selon les disponibilités locales.

Dans tous les cas, les frais engagés restent à votre charge.

1.3. À VOTRE RETOUR

➤ Accès réseau nettoyage

Cette garantie peut être mise en jeu dans les 10 jours suivant votre retour.

Nous organisons, sur votre demande, l'intervention d'agents spécialisés ou qualifiés pour procéder au nettoyage de votre habitation.

Il peut s'agir de votre résidence principale, secondaire ou encore d'une habitation dont vous êtes propriétaire non occupant.

Dans tous les cas, les frais engagés restent à votre charge

➤ Allo Devis

Cette prestation vous est accordée pour une durée de 6 mois dès lors que votre résidence principale a été l'objet d'une intervention d'urgence lors de votre séjour.

Nous vous proposons d'effectuer un contrôle ou un comparatif de devis et de vous donner des conseils et informations relatifs à l'entretien de votre résidence principale.

Dans tous les cas, les frais engagés restent à votre charge.

1.3.1. Estimation des travaux simples

Nous établissons à votre demande une estimation téléphonique des travaux simples concernant l'aménagement intérieur de votre résidence principale dans les cas suivants :

- fourniture et pose de menuiseries extérieures en bois, aluminium, PVC, en neuf ou en rénovation ;
- porte de garage non automatique ;
- revêtements de sols souples et durs (dalles PVC, moquette, lino, parquet traditionnel, collé ou flottant, carrelage) excepté pierre marbrée et revêtements de sols spéciaux ;
- revêtements muraux (peinture, papier peint, faïence) ;
- menuiseries intérieures (porte, plinthe) excepté escalier et placard ;
- travaux de plâtrerie et de doublage.

1.3.2. Analyse d'un devis préexistant simple

Nous effectuons le contrôle d'un devis préexistant simple de chauffage, électricité, plomberie, plâtrerie, serrurerie, vitrerie, maçonnerie, carrelage, revêtements de sols et muraux, peinture et menuiserie intérieure et extérieure par nos économistes du bâtiment.

Nous vous indiquons les résultats de l'analyse, à savoir la surévaluation, la sous-évaluation ou la bonne évaluation du devis, en fonction des prix du marché et d'autres devis déjà réalisés.

1.3.3. Analyse détaillée d'un devis complexe préexistant

Nous effectuons le contrôle d'un devis complexe préexistant de chauffage, électricité, plomberie, plâtrerie, serrurerie, vitrerie, maçonnerie, carrelage, revêtements de sols et muraux, peinture et menuiserie intérieure et extérieure par nos économistes du bâtiment.

Nous contactons l'entreprise à l'origine du devis pour obtenir éventuellement des informations complémentaires si nécessaire.

Nous nous engageons à vous rappeler pour vous communiquer les résultats de l'analyse, à savoir la surévaluation, la sous-évaluation ou la bonne évaluation du devis.

1.3.4. Établissement d'un devis par un prestataire de Mondial Assistance

Lorsque vous souhaitez un devis alternatif à la suite de la communication des résultats de l'analyse, nous mettons à votre disposition les services suivants :

- après désignation du prestataire approprié parmi notre réseau, nous organisons une conférence à trois afin de finaliser un rendez-vous sur le lieu des travaux pour l'établissement d'un devis par le prestataire ;
- le prestataire nous adresse un devis détaillé, puis vous le fait parvenir ;
- notre économiste du bâtiment contrôle le devis du prestataire.

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus les installations de chauffage solaire.

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE BESOIN

3.1. Pour la mise en jeu de la garantie « Accès réseau bâtiment », vous devez effectuer votre demande :

**en appelant le 01 42 99 83 10
24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**

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

- nous préciser votre numéro de contrat,
- nous indiquer le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre.

3.2. Pour la mise en jeu des autres garanties, vous devez effectuer votre demande :

**en appelant le 01 42 99 83 10
du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00**

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

- nous préciser votre numéro de contrat,
- nous indiquer le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre.

4. CADRE DE NOS INTERVENTIONS

Nous intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux 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.

SERVICE HOT LINE

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Sur simple appel de votre part, nous mettons à votre disposition notre réseau de prestataires, avant votre départ ou au cours de votre voyage.

Les services que nous vous proposons sont les suivants.

1.1. Service de traduction

Nous traduisons des phrases courtes et usuelles (10 mots maximum) soit en anglais, soit en espagnol.

1.2. Service de réservation de taxi

Nous réservons pour votre compte un taxi au départ ou à l'arrivée de tout aéroport situé en France métropolitaine, Corse comprise.

Les frais engagés restent à votre charge.

1.3. Service d'informations médicales

Nous vous renseignons sur :

- les risques sanitaires,
- les vaccinations,
- la composition de la trousse d'urgence,
- les risques alimentaires,

relatifs à votre pays de destination.

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire. Selon les cas, nous vous orientons vers les organismes ou les professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons être tenus pour responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation par vos soins des informations communiquées.

Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces renseignements téléphoniques.

2. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE BESOIN

Dès lors que vous faites appel à notre Service Hot Line, vous devez effectuer votre demande :

en appelant le 01 42 99 08 13
24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

3. CADRE DE NOS INTERVENTIONS D'ASSISTANCE

Nous intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux 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.

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

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

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

Les Conditions Générales sont établies en langue française.

S'agissant des transactions effectuées sur Internet, l'espace virtuel constitué par les pages web du site 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 le jour même de la réservation ou, au plus tard, avant que la grille des frais d'annulation prévue par l'organisme ou l'intermédiaire habilité auprès duquel ce contrat est souscrit n'ait commencé.

Les garanties prennent effet à la date définie aux Conditions Particulières sous réserve de l'encaissement de la prime. En cas de paiement différé de la prime, le lendemain à midi de l'encaissement.

Elles cessent dès le début de votre voyage.

La garantie « Allo devis » est limitée à 1 devis par période de garantie sous réserve de l'acquittement de la prime.

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 des 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.

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. 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.

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'assurance.

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



Pour déclarer un sinistre d'assurance

- Connectez-vous directement
au site suivant :

<https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>

- Contactez-nous
au 00 33 (0)1 42 99 03 95
(de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi)
Fax : 00 33 (1) 42 99 03 25

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

Tél. : 01 49 93 29 00

Entreprise privée régie par le Code des Assurances
Capital social : 17 287 285 euros
RCS PARIS 519 490 080