



THOMAS COOK

Pack Annulation Confort

Notice d'Assurance



Thomas
Cook

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***

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 voyage 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 : Mondial Assistance International AG, French Branch, 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, de la France et des départements d'outre-mer.

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 des prestations de 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	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Accès réseau nettoyage : - Mise en relation avec une société de nettoyage 	Les frais engagés restent à votre charge	Néant

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 International 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 voyages.

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 précachement, 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 séjour.

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.

A la suite de la 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 International AG, French Branch.

SERVICE CONFORT HABITAT

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Mondial Assistance International AG, French Branch 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 DEPART

➤ 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 SEJOUR

➤ 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. A 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 International AG, French Branch

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 :

<p>en appelant le 01 42 99 83 10 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7</p>
--

Il vous sera attribué immédiatement un numéro de dossier et nous vous demandons 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 08h00 à 19h00**

Il vous sera attribué immédiatement un numéro de dossier et nous vous demandons 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

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur habituel. Si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre réclamation à :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE

Service Gestion des réclamations

DT 001

54, rue de Londres

75394 PARIS Cedex 08

Si votre désaccord persistait après la réponse donnée par notre société, vous pourriez demander l'avis du médiateur.

Les conditions d'accès à ce médiateur vous seront communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

11. L'ADRESSE DE MONDIAL ASSISTANCE INTERNATIONAL AG, FRENCH BRANCH

Mondial Assistance International AG, French Branch fait élection de domicile au siège de sa succursale en France :

Tour Gallieni II

36, avenue du Général de Gaulle

93175 Bagnolet Cedex

Les contestations qui pourraient être élevées contre Mondial Assistance International AG, French Branch 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, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de toute information vous concernant, qui figurerait dans nos fichiers, en vous adressant à notre siège en France.

13. L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'organisme chargé du contrôle de Mondial Assistance International AG, French Branch est l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.



MONDIAL
ASSISTANCE

Besoin urgent d'assistance

■ **Contactez-nous (24h/24)**
au 00 33 (0)1 42 99 02 02

■ **Veillez nous indiquer :**

Votre N° de contrat
Qui a besoin d'aide ?
Où ? Pourquoi ?
Qui s'occupe du malade ?
Où, quand et comment peut-on le joindre ?

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

Mondial Assistance International AG, French Branch
Tour Gallieni II, 36 avenue du Général de Gaulle,
93175 Bagnolet Cedex

Tél. : 01 49 93 29 00

Fax : 01 49 93 29 19

Entreprise privée régie par le Code des Assurances
Capital social : Francs suisses 25 000 000 entièrement versés
RCS BOBIGNY B582 075 438