



# THOMAS COOK

Pack Multirisque+ Sérénité Totale

## 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***

## Conditions Générales Pack Multirisque

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

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

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 :** Mondial Assistance International, 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.

**ÉVÉNEMENT 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 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.

**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, 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
<b>ANNULATION CONFORT</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Suite à la survenance d'un événement prévu par le contrat (sauf ceux stipulés ci-dessous)</li> </ul>	Remboursement des frais d'annulation selon le barème prévu aux Conditions Générales de vente, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 500 € par personne assurée</li> <li>- 32 000 € par événement</li> </ul>	30 € par personne assurée
<ul style="list-style-type: none"> <li>Suite à une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme survenant à l'étranger sur les lieux de destination ou de séjour</li> <li>Suite à une catastrophe naturelle survenant à l'étranger sur les lieux de destination ou de séjour</li> <li>Suite à un autre événement aléatoire</li> </ul>	Remboursement des frais d'annulation selon le barème prévu aux Conditions Générales de vente, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 500 € par personne assurée</li> <li>- 32 000 € par événement</li> </ul>	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 €
<b>RETARD D'AVION OU DE TRAIN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Retard d'avion ou de train par rapport à l'heure initialement prévue sur les billets de transport</li> </ul>	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"> <li>- par personne assurée et par période de garantie : 100 €</li> <li>- et sans que l'indemnisation puisse excéder, par événement et par période de garantie : 400 €</li> </ul>	<b>Seuil d'intervention :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- supérieur à 6 heures de retard au départ pour les avions</li> <li>- supérieur à 3 heures de retard à l'arrivée pour les trains</li> </ul>
<b>RATAGE D'AVION</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lorsque vous ratez votre avion</li> </ul>	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
<b>DOMMAGES AUX BAGAGES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disparition et détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels</li> </ul>	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1200 € par personne assurée et par sinistre</li> </ul>	30 € par personne assurée et par sinistre
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vol des objets de valeur</li> </ul>	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de 50 % du montant de la garantie « Dommages aux bagages », par personne assurée et par sinistre	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour]</li> </ul>	Remboursement des biens de première nécessité par personne assurée et par sinistre dans la limite de 230 €	Néant
<b>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.</b>		

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

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

# TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT (SUITE)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance retour anticipé :</b></li> <li>- organisation et prise en charge de vos frais de transport</li> </ul>	Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance juridique à l'étranger :</b></li> <li>- remboursement des honoraires d'avocat</li> <li>- avance sur cautionnement pénal</li> </ul>	Dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- par personne assurée et par période d'assurance : <b>3 000 €</b></li> <li>- par personne assurée et par période d'assurance : <b>15 000 €</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance en cas de vol de vos papiers d'identité, cartes de crédit, titres de transport :</b></li> <li>- avance de fonds à l'étranger</li> <li>- organisation de votre retour ou de la poursuite de votre voyage</li> </ul>	Dans la limite, par personne assurée, par période d'assurance et par sinistre : <b>3 000 €</b> Les frais engagés restent à votre charge	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance complémentaire aux personnes :</b></li> <li>- garde malade</li> <li>- livraison de médicaments</li> <li>- livraison de repas et des courses ménagères</li> <li>- aide ménagère</li> <li>- garde d'enfants :               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; garde des enfants à votre domicile</li> </ul> </li> <li>ou               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour un proche</li> </ul> </li> <li>ou               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour vos enfants</li> </ul> </li> <li>- soutien pédagogique</li> <li>- garde des animaux domestiques</li> </ul>	Dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>20 heures</b> maximum</li> <li>- frais de livraison</li> <li>- <b>15 jours</b> maximum</li> <li>- <b>20 heures</b> maximum réparties sur 4 semaines</li> <li>- <b>20 heures</b> maximum</li> <li>- billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou billet d'avion classe touriste</li> <li>- billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou billet d'avion classe touriste</li> <li>- <b>15 heures</b> par semaine dans la limite d'un mois</li> <li>- <b>10 jours</b> maximum</li> </ul>	
<b>INTERRUPTION DE SÉJOUR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lorsque votre séjour est interrompu pour l'un des motifs précisés aux Conditions Générales au titre de l'Assistance rapatriement</b></li> </ul>	Versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés, dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- par personne assurée : <b>6 500 €</b></li> <li>- par événement : <b>32 000 €</b></li> </ul>	Néant
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages corporels et immatériels consécutifs</li> </ul>	Par sinistre dans la limite de <b>4 500 000 €</b>	Franchise absolue par sinistre : <b>75 €</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages matériels et immatériels consécutifs</li> </ul>	Par sinistre dans la limite de <b>45 000 €</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous dommages confondus : Corporels, matériels et immatériels consécutifs</li> </ul>	Par sinistre et par événement dans la limite de <b>4 500 000 €</b>	

# TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>SERVICE CONFORT HABITAT</b>		
<b>ACCÈS RÉSEAU</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Accès réseau télésurveillance :</b></li> <li>- mise en relation avec une société de télésurveillance</li> </ul>	Les frais engagés restent à votre charge	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Accès réseau bâtiment :</b></li> <li>- mise en relation avec des prestataires du bâtiment en cas de sinistre à votre habitation</li> </ul>	Les frais engagés restent à votre charge	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Accès réseau nettoyage :</b></li> <li>- mise en relation avec une société de nettoyage</li> </ul>	Les frais engagés restent à votre charge	
<b>ALLO DEVIS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimation des travaux simples</li> <li>• Analyse d'un devis préexistant simple</li> <li>• Analyse détaillée d'un devis complexe préexistant</li> <li>• Établissement d'un devis par un prestataire de Mondial Assistance International</li> </ul>	Les frais engagés restent à votre charge	Néant
<b>OPTION SÉRÉNITÉ TOTALE</b>		
<b>ANNULATION DE VOYAGE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suite à la survenance d'un événement prévu par l'option « Sérénité Totale »</li> </ul>	Remboursement selon les modalités prévues dans votre contrat Multirisque Exception relative aux contrats « Groupe » : la limitation par événement est levée	Celle prévue dans votre contrat Multirisque
<b>REPORT DU VOYAGE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suite à la survenance d'un événement prévu par l'option « Sérénité Totale »</li> </ul>	Remboursement des frais de report de votre voyage (vols secs et forfaits) dans la limite de <b>2 500 €</b> par personne assurée	Néant
<b>ANNULATION DES PRESTATIONS TERRESTRES DIVERSES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remboursement des prestations terrestres réservées en complément d'une prestation de transport</li> </ul>	Dans la limite, par sinistre et par personne assurée, d'un montant maximum de <b>2 000 €</b>	Néant
<b>CORRESPONDANCE MANQUÉE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remboursement des frais supplémentaires de transport</li> </ul>	Dans la limite, par sinistre et par personne assurée, d'un montant maximum de <b>2 000 €</b>	Néant
<b>PROLONGATION DE SÉJOUR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de prolongation du séjour :</li> <li>- frais supplémentaires d'hébergement</li> <li>- frais divers pour biens de première nécessité, frais de boisson et autres biens nécessaires</li> </ul>	Dans la limite, par jour et par personne, <b>pendant 5 jours maximum :</b> - <b>de 150 €, sur justificatifs</b> - <b>de 50 €, sans justificatifs</b>	12h00

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>OPTION SÉRÉNITÉ TOTALE (SUITE)</b>		
<b>RÉACHEMINEMENT</b>		
• Remboursement des frais de votre réacheminement	Dans la limite, par personne, de 500 €	Néant
<b>PROLONGATION DE LA GARANTIE ASSISTANCE AUX PERSONNES</b>		
<p>Suite à la survenance d'un événement prévu par l'option « Garanties Sérénité Totale » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'ensemble des garanties « Assistance aux personnes » accordées au titre d'un événement médical (maladie, accident ...) est prolongé jusqu'à votre retour effectif.</li> </ul> <p><b>Les garanties d'assistance prévues au titre de l'option « SÉRÉNITÉ TOTALE » ne se cumulent pas avec les garanties d'assistance accordées au titre d'un événement médical.</b></p>		

## LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

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

1. la guerre civile ou étrangère, les émeutes, les mouvements populaires, 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.

# 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 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 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.**

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. 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<sup>ème</sup> 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 :

- ▶ **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.

## **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'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 :

- ▶ **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 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.

# RATAGE D'AVION

## 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Si vous ratez votre avion au départ de votre voyage aller, pour quelque évènement 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 évènements 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 évènements 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 évènement 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 RATAGE D'AVION

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'évènement 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 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.

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

- 4.1. le vol, la détérioration, la destruction ou la perte :
  - consécutif à la décision d'une autorité administrative ou à l'interdiction de transporter certains objets,
  - survenu au cours de déménagements ;
- 4.2. la destruction totale ou partielle, la détérioration et la perte des objets de valeur, de quelque nature que ce soit y compris pendant l'acheminement par une entreprise de transport ;
- 4.3. les vols commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions ;
- 4.4. les vols commis sans effraction ou avec usage de fausses clés ;
- 4.5. le vol des biens commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue de ces biens ;
- 4.6. la destruction résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés ;
- 4.7. la destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre ;
- 4.8. les pertes, oublis ou objets égarés par votre fait ou par celui des personnes vous accompagnant ;
- 4.9. les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches ;
- 4.10. les dommages résultant d'accidents de fumeurs ;
- 4.11. les vols survenus en camping, sous toile de tente ;
- 4.12. les dommages subis par :
  - les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés,
  - le matériel à caractère professionnel, les collections de représentant, les marchandises, le matériel médical, les prothèses, et les médicaments, les denrées périssables, les vins et spiritueux, les cigarettes, cigares et tabac,
  - tout matériel et équipement de ski alpin, de fond ou nautique (skis, monoskis, surfs, wake, bâtons, chaussures, ...), les planches à voile, le matériel de golf, les bouteilles de plongée, les vélos, les parapentes, parachutes, ailes volantes, les bateaux, les accessoires automobiles, les objets meublants de caravanes, camping-cars ou bateaux,
  - les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les objets de collection,
  - les consoles de jeux vidéos et leurs accessoires,
  - les vêtements et accessoires portés sur vous,
  - les lunettes (verres et montures), verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel grave de l'assuré,
  - les animaux,
  - les véhicules terrestres à moteur,
  - le vol à l'arraché,
  - la séquestration administrative.

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

- nous contacter :

- ▶ **Directement sur notre site Internet :**  
**<https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>**
- ▶ 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

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.

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

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

#### 1.2. Hospitalisation sur place

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

Si vous êtes hospitalisé sur place **plus de 3 jours, ou plus de 48 heures**, si vous êtes mineur ou handicapé et qu'aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagnait pendant votre 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 Mondial Assistance International, 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 à plus de 50 % :
  - votre résidence principale ou secondaire,
  - votre exploitation agricole,
  - vos locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale.

### 1.10. 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<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> cycle).

- **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.

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

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

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

- 2.1. les frais engagés sans l'accord préalable de notre service Assistance ;
- 2.2. les conséquences des maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue ou d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire, dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
- 2.3. les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle vous êtes en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- 2.4. les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;
- 2.5. les conséquences des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place ;
- 2.6. les conséquences de la grossesse, y compris ses complications, au-delà de la 28<sup>ème</sup> semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ;
- 2.7. les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - de l'exposition à des agents incapacitants,
  - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays où vous séjournez ;
- 2.8. votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- 2.9. votre inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par vous des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- 2.10. les conséquences d'un accident survenu lors de la pratique par vous d'un sport aérien (y compris, delta-plane, parapente, planeur) ou de l'un des sports suivants : skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme avec passage en cordée, varappe, plongée sous-marine avec appareil autonome, spéléologie, saut à l'élastique, parachutisme ;
- 2.11. les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que les frais de restauration et toute dépense pour laquelle vous ne pourriez produire de justificatif.

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

- 2.12. les frais de cure thermale, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de « confort » ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute ;
- 2.13. les frais d'implant, de prothèse, d'appareillage et d'optique ;
- 2.14. les frais de vaccination ;
- 2.15. les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
- 2.16. les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

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

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

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

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

• PAR TÉLÉPHONE AU OU AU	<b>01 42 99 02 02</b> <b>33 1 42 99 02 02</b>	SI VOUS ÊTES HORS DE FRANCE
-----------------------------	--	-----------------------------

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

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

#### 3.2. Pour une demande de remboursement

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## INTERRUPTION DE SÉJOUR

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

Nous garantissons, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, le versement d'une indemnité, lorsque votre 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 :

**en appelant le 01 42 99 08 89  
du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00**

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.

## **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 1<sup>er</sup> août 2003.

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

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

---

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

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

**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 International 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 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**

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 :**

**en appelant le 01 42 99 03 91  
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 03 91  
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.

## OPTION SÉRÉNITÉ TOTALE

Cette option est un complément à votre contrat d'assurance Multirisque accordant les garanties ANNULATION et ASSISTANCE AUX PERSONNES et propose l'option « SÉRÉNITÉ TOTALE ». Elles précisent les conditions d'application de l'option « SÉRÉNITÉ TOTALE ».

Les prestations accordées au titre l'option « SÉRÉNITÉ TOTALE » ne se cumulent pas avec les garanties Assistance aux personnes liées à un événement médical.

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

La garantie « Sérénité Totale » a pour objet d'indemniser et d'assister l'assuré en cas d'impossibilité de départ et/ou retour à la date initialement prévue consécutive à tout événement aléatoire, extérieur, irrésistible et indépendant de la volonté de l'assuré.

Les garanties d'assistance « Sérénité Totale » ne se cumulent pas avec les garanties d'assistance accordées au titre d'un événement médical.

## 2. LES ÉVÉNEMENTS COUVERTS

---

Suite à la survenance d'un événement indiqué ci-après et empêchant manifestement votre retour où votre départ à la date prévue, vous bénéficiez de l'ensemble des garanties figurant dans le tableau des montants des garanties et des franchises :

- d'une tempête,
- d'un ouragan,
- d'un cyclone,
- d'un tremblement de terre,
- d'un tsunami,
- d'un glissement de terrain,
- d'acte de terrorisme\*,
- d'une émeute et/ou d'un mouvement populaire\*,
- d'une catastrophe écologique,
- d'une grève soudaine, sans annonce préalable,
- d'une éruption volcanique,

Ou :

- de tout autre événement aléatoire, extérieur, irrésistible et indépendant de votre volonté et de celle de l'organisateur du voyage et/ou de la compagnie aérienne, empêchant manifestement votre retour où votre départ à la date prévue.

\* Si ces événements sont exclus au titre de la Multirisque pour laquelle le présent contrat vient en complément, ces événements sont couverts par le biais du présent contrat et par dérogation aux Conditions Générales de la Multirisque souscrite.

## 3. LES GARANTIES

---

### 3.1. Annulation de voyage

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

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés suite à la survenance d'un événement prévu par présent contrat, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises de votre contrat Multirisque.

Toutefois, dans le cas d'une souscription pour un groupe et par dérogation aux Conditions Générales de votre contrat Multirisque, si un plafond par événement est indiqué, il ne sera pas appliqué en cas d'annulation suite à un événement prévu par la présente option.

### 3.2. Report de voyage

Nous vous remboursons, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, vos frais supplémentaires facturés par l'organisme de voyage consécutifs à la modification de la date **de votre départ** initialement prévue et correspondant à une catégorie identique aux prestations du voyage assuré (vols secs et forfaits).

### 3.3. Annulation des prestations terrestres diverses

Nous vous remboursons, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, les prestations terrestres préalablement réservées, telles que les excursions, les stages, la location de véhicules, la réservation d'un hôtel...

### 3.4. Correspondance manquée

Nous vous remboursons, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, vos frais supplémentaires de transport engendrés depuis le lieu où l'organisateur de voyage vous a acheminé jusqu'au lieu de séjour ou de retour initialement prévu.

### 3.5. Prolongation de séjour

Nous vous remboursons, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, vos frais supplémentaires d'hébergement, de restauration, de rafraîchissement, de téléphone avec MONDIAL ASSISTANCE et d'achat de biens de première nécessité, consécutifs à l'événement garanti et ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant.

Par biens de première nécessité, nous entendons effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

### 3.6. Réacheminement

Nous vous remboursons, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, vos frais supplémentaires de transport afin de rejoindre votre lieu de retour précisé sur votre titre de transport initial.

### 3.7. Prolongation de la garantie « Assistance aux personnes »

L'ensemble des garanties « Assistance aux personnes » accordées au titre d'un événement médical (maladie, accident ...) est prolongé jusqu'à votre retour effectif.

**LES GARANTIES D'ASSISTANCE prévues au titre de l'option « SÉRÉNITÉ TOTALE » ne se cumulent pas avec les garanties d'assistance accordées au titre d'un événement médical.**

## 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIES

**Nous vous invitons à vous reporter aux Conditions Générales du présent contrat.**

Outre les exclusions déjà prévues au titre des exclusions générales et des exclusions particulières à chaque garantie, nous n'assurons jamais au titre de l'option « SÉRÉNITÉ TOTALE », les conséquences des circonstances et événements suivants :

- 4.1. l'ensemble des frais et des prestations qui incombent légalement à un organisateur de voyage ou à un transporteur aérien ;
- 4.2. la défaillance de votre organisateur de voyage ou de votre transporteur aérien ;
- 4.3. les épidémies ;
- 4.4. les grèves préalablement annoncées.

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

Nous vous invitons à vous reporter aux Conditions Générales de votre contrat Multirisque.

Outre les éléments indiqués, il vous sera demandé de nous communiquer les références du contrat Multirisque avec option « SÉRÉNITÉ TOTALE » souscrit auprès de MONDIAL ASSISTANCE.

### - Garantie « Prolongation de la garantie Assistance aux personnes »

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

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

- |                    |                         |                             |
|--------------------|-------------------------|-----------------------------|
| • PAR TÉLÉPHONE AU | <b>01 42 99 02 02</b>   |                             |
| OU AU              | <b>33 1 42 99 02 02</b> | SI VOUS ÊTES HORS DE FRANCE |

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.

**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.**

### - Autres garanties :

Pour les garanties :    Annulation de voyage,  
   Report de voyage,  
   Annulation des prestations terrestres diverses,  
   Correspondance manquée,  
   Prolongation de séjour,  
   Réacheminement,

vous devez nous déclarer le sinistre **dans les cinq jours ouvrés** suivant votre retour, sauf cas fortuit ou de force majeure :

- |  |
|--|
| ▶ <b>Directement sur notre site internet :</b><br><b><a href="https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr">https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr</a></b> |
| ▶ <b>ou par téléphone au n° 01 42 99 03 95</b><br><b>du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00</b>   |
| ▶ <b>ou par fax au n° 01 42 99 03 25</b>   |

**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 la fermeture de votre aéroport de départ et d'évaluer le montant de votre indemnisation, à savoir, notamment :

- le contrat d'assurance ou sa photocopie,
- vos titres de transport,
- les justificatifs des dépenses supplémentaires que vous avez effectuées suite au report de votre départ ou retour différé.

# 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 « Ratage d'avion »** : 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'acquiescement 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.

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

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

## **8. L'ÉVALUATION DES DOMMAGES**

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

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

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

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

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

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

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

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

**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**

MONDIAL ASSISTANCE 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 Mondial Assistance 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, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression 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 est l'Autorité de contrôle prudentiel, 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  
37, rue Taitbout  
75009 Paris

Tél. : 01 49 93 29 00  
Fax : 01 49 93 29 19

Entreprise privée régie par le Code des Assurances  
Capital social : 16 812 500 euros  
RCS PARIS 519 490 080