

Conditions Générales : Solution Intégrale

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

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

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

Ces garanties sont valables un an et s'appliquent à tous les déplacements privés (nombre de déplacements illimité), d'une durée maximum de trois mois consécutifs par 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,
 - les personnes désignées dans vos Conditions Particulières,
- à condition d'être domicilié ou de résider habituellement en France, et d'être âgé de moins de 85 ans.

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

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

VOUS : la ou les personnes assurées.

• **DÉFINITION DES TERMES D'ASSURANCE**

ÉTRANGER : tout pays à l'exception de la France.

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

FRANCE : France métropolitaine (Corse comprise), la Réunion, la Martinique, la Guadeloupe, et la Guyane.

FRANCE METROPOLITAINE : territoire européen de la France (y compris les îles proches de l'océan Atlantique, de la Manche et de la mer Méditerranée), à l'exception des collectivités d'outre-mer.

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

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

MAGHREB : Algérie, Maroc, Tunisie.

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

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

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

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

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

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 « Assistance au voyageur » :**

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

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

AYANT DROIT : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré. Sauf stipulation contraire lors de la souscription du présent contrat, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut les enfants, à défaut les héritiers de l'assuré.

BARÈME ACCIDENT DU TRAVAIL : barème d'évaluation des taux d'invalidité résultant d'un accident du travail, annexé au Code de la sécurité sociale (Annexe I à l'article R 434-35 dudit code).

CONSOLIDATION : constat effectué par une autorité médicale établissant, à un moment donné et avec certitude, les conséquences définitives d'un accident ou d'une maladie.

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.

INVALIDITÉ PERMANENTE : perte définitive, partielle ou totale, de la capacité fonctionnelle d'une personne qui s'exprime en pourcentage par référence au barème « accident du travail » et est établie par expertise médicale.

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

SEUIL D'INTERVENTION : pourcentage d'invalidité permanente partielle à partir duquel l'assuré peut être indemnisé pour son préjudice d'invalidité permanente partielle.

➤ **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 « Responsabilité civile vie privée à l'étranger » :**

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 garanti.

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

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

➤ **Au titre de la garantie « Assurances voyages » :**

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

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

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

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.

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

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 « Prestations de services au retour au domicile » :**

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

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.

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

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

➤ **Au titre de la garantie « Véhicule de remplacement » :**

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

VÉHICULE : voiture, remorque, caravane, remorque de camping-car d'un poids total en charge inférieur à 3,5 tonnes, non utilisée même à titre occasionnel, pour le transport onéreux de voyageurs ou de marchandises. Le véhicule, quel que soit son âge, doit avoir satisfait à la réglementation en vigueur en matière de contrôle technique.

On entend également par véhicule les motos d'une cylindrée supérieure ou égale à 125 cm³.

➤ **Au titre de la garantie « Assistance neige et montagne » :**

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

Sont également assimilés à un accident au titre de la garantie « Frais de recherche et/ou de secours » :

- l'insolation, la congélation et l'électrocution,
- l'absorption non intentionnelle de gaz ou de vapeur, l'asphyxie par immersion,
- l'empoisonnement aigu non intentionnel par poisons violents ou substances vénéneuses,
- les cas de rage ou de charbon consécutifs à des piqûres ou morsures d'animal,
- une situation d'égarement mettant en péril directement votre intégrité physique, le mal aigu des montagnes à partir de 1 500 mètres d'altitude.

FRAIS DE PREMIERS TRANSPORTS MÉDICALISÉS : frais des opérations effectuées entre le lieu de survenance de l'accident et le centre médical ou hospitalier le plus proche et le plus adapté à la nature des lésions, puis frais de retour jusqu'au lieu de séjour dans votre station.

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.

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.

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

TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

Les garanties de votre contrat s'appliquent dans la zone tarifaire mentionnée aux Conditions Particulières, en dehors de votre résidence principale et de votre lieu de travail habituel et à l'exclusion de votre trajet de travail.

La garantie « Prestations de services au retour au domicile » s'applique uniquement en France métropolitaine, à votre résidence principale.
 La garantie « Véhicule de remplacement » s'applique uniquement en Europe et Maghreb.
 La garantie « Assistance neige et montagne » s'applique en France et dans les pays limitrophes.

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

ASSISTANCE AU VOYAGEUR

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

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.

➤ ASSISTANCE ACCIDENT, MALADIE ET IMPRÉVU

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 France ou le transport vers l'établissement hospitalier le plus proche de celui-ci et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par votre état de santé.

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

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

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

• 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, et appartiennent exclusivement aux médecins de Mondial Assistance en accord avec les médecins traitant locaux.

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

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

Si vous refusez de suivre les décisions prises par notre service médical, nous vous déchargeons de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et perdez 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.

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

En cas de nécessité, et sous réserve des conditions exposées ci-dessus, nous organisons votre transport par avion à la condition expresse que les médecins et/ou les compagnies aériennes ne s'y opposent pas.

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

- nous prenons en charge le trajet aller/retour d'un membre de votre famille resté en France afin qu'il se rende à votre chevet ;

- nous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite du montant figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, les frais d'hébergement exposés par cette personne **jusqu'au jour de votre rapatriement éventuel.**

• 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 ou handicapé 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 France ou d'une hôtesse Mondial Assistance, afin d'accompagner le retour de cet enfant à votre domicile en France.

1.3. 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.

1.4. 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 nous 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.

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

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

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

Cette garantie vous est accordée si votre voiture est en parfait état de marche, répond aux règles du Code de la route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire.

1.6. Soutien psychologique

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

1.7. 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.

Vous pouvez bénéficier de cette prestation dans les cas suivants :

- en cas de maladie ou d'accident, entraînant une hospitalisation d'urgence, débutant pendant la durée de votre séjour et engageant le pronostic vital selon avis de notre service médical, de votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, 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 ;
- 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 France ;
- en cas de dommages matériels consécutifs à un cambriolage, un incendie, un dégât des eaux ou un événement climatique, rendant votre présence sur place indispensable pour la mise en œuvre de mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant à plus de 50% :
 - votre résidence principale ou secondaire,
 - votre exploitation agricole,
 - vos locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale.

1.8. Assistance en cas de maladie ou d'accident de l'un de vos enfants ou petits-enfants

• Organisation et prise en charge de son transport vers un établissement hospitalier

En cas de maladie ou d'accident de l'un de vos enfants ou petits-enfants resté à votre domicile en France, nous organisons et prenons en charge son transport vers l'établissement hospitalier le plus proche et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé, puis son retour au domicile en France, dès que son état le permet.

Notre intervention suppose que votre enfant ou petit enfant, malade ou accidenté, soit mineur ou handicapé, et que la personne chargée de sa garde soit munie de votre autorisation écrite.

Sur votre demande, nous vous proposons également les prestations suivantes :

- si vous avez laissé une adresse de voyage, nous vous tenons informé et organisons votre retour si votre présence est indispensable ;
- en cas de maladie bénigne, nous mettons à votre disposition une garde d'enfant qui restera à son chevet jusqu'à votre retour si nécessaire ;
- nous faisons porter à votre enfant ou petit enfant le cadeau que vous avez choisi pour lui.

Le coût de ces deux dernières prestations reste à votre charge.

1.9. Assistance « imprévu »

• Communication avec votre famille ou votre entreprise

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

• Événement imprévu

En cas d'événement imprévu (grève, détournement d'avion, accident ou maladie ne nécessitant pas votre rapatriement médical) modifiant le déroulement de votre voyage, nous mettons tous nos moyens en œuvre pour vous réserver une chambre d'hôtel, une voiture de location ou un billet d'avion.

Les frais engagés restent à votre charge.

• 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 ;
- nous pouvons intervenir pour faire les oppositions nécessaires dans la mesure où vous nous donnez procuration par fax dans ce sens ;
- si vous ne disposez plus d'aucun moyen de paiement :

• soit 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,

• soit nous organisons votre retour ou la poursuite de votre voyage, **les frais engagés restent 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.

1.10. Assistance « info »

• Conseil médical

Si avant votre départ vous avez besoin d'un conseil médical, notre équipe médicale est à votre disposition pour vous informer des précautions particulières à prendre avant de vous rendre dans le pays visité (vaccinations, etc.).

• Renseignements et informations

Si vous avez besoin de renseignements sur des formalités administratives ou si vous désirez des informations touristiques, nous répondons à vos questions sur simple appel de votre part.

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.

Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et nous vous rappelons dans les meilleurs délais. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces renseignements téléphoniques.

➤ ASSISTANCE JURIDIQUE

1.11. 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.

➤ ASSISTANCE DÉCÈS

1.12. 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 France,
- 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 France ne peuvent plus être utilisés du fait de ce décès,
- les frais de trajet aller/retour d'un membre de votre famille résidant en France, pour la reconnaissance du corps.

➤ INDIVIDUELLE ACCIDENT

1.13. Capital en cas de décès

En cas de décès de l'assuré consécutif à un accident garanti, nous garantissons le paiement d'un capital, dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, au conjoint de droit ou, à défaut, aux héritiers de l'assuré, sauf stipulation contraire aux Conditions Particulières du présent contrat.

Le décès doit survenir dans le délai d'un an qui suit l'accident et être la conséquence directe de ce dernier, la preuve incombant au bénéficiaire, qui devra, en particulier, établir le cas fortuit de l'événement.

Les indemnités qui auront éventuellement été versées avant le décès, au titre de l'invalidité permanente, résultant du même accident, seront déduites du capital décès.

1.14. Capital en cas d'invalidité permanente

En cas d'invalidité permanente et définitive consécutive à un accident garanti, nous vous garantissons le paiement d'un capital, dont le montant est calculé comme suit.

• La détermination de votre taux d'invalidité

Une expertise est organisée par notre médecin-expert afin de déterminer, après consolidation de vos blessures, votre taux d'invalidité, par référence au barème « accident du travail » annexé au Code de la sécurité sociale (Annexe I à l'article R 434-35 dudit Code).

Vous pouvez vous faire assister, à vos frais, d'un médecin de votre choix.

Vous vous engagez à nous communiquer tous les renseignements que nous jugeons utiles de connaître afin de déterminer votre invalidité.

En cas de désaccord sur les conclusions de l'expertise, les dispositions de l'article 9 des « Dispositions Administratives » sont appliquées.

• Le calcul du capital versé

L'indemnité qui vous est versée est calculée en multipliant le plafond dont le montant est indiqué au tableau des montants de garanties et des franchises par votre taux d'invalidité, sous réserve des dispositions suivantes :

- votre taux d'invalidité ne peut pas dépasser 100%.
- les invalidités inférieures ou égales à 10% ne sont pas indemnisées.
- les invalidités supérieures à 10% donnent lieu au paiement d'un capital proportionnel à votre taux d'invalidité : aucune franchise n'est alors appliquée.

➤ FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION D'URGENCE À L'ÉTRANGER

1.15. Frais médicaux et d'hospitalisation d'urgence à l'étranger

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

• Remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires)

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

• Remboursement des frais dentaires d'urgence

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

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

• Avance des frais d'hospitalisation

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

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

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

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

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

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

• Au titre des garanties « Assistance accident, maladie et imprévu », « Assistance juridique » et « Assistance décès » :

- 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. l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
- 2.7. 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 « Individuelle accident », sont exclus :

- 2.12. votre participation à tout sport à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération ;
 - 2.13. la pratique d'un sport mécanique ou aérien, l'usage des motos de 125 cm³ et plus ;
 - 2.14. la pratique de la varappe, l'alpinisme, la spéléologie, la luge de compétition, la plongée sous-marine avec ou sans appareillage autonome, le parachutisme, le deltaplane, le parapente ;
 - 2.15. les dommages corporels non consécutifs à un accident, y compris les accidents cardiaques ;
 - 2.16. la paralysie, l'aliénation mentale, l'épilepsie, la surdité ou la cécité dont vous seriez atteint ;
 - 2.17. une activité manuelle pratiquée dans l'exercice de votre profession ;
 - 2.18. votre participation à des exercices effectués sous le contrôle de l'autorité militaire ;
 - 2.19. le bénéficiaire de la garantie lorsque ce dernier a été reconnu coupable et condamné pour vous avoir donné la mort ;
 - 2.20. des accidents médicalement constatés qui sont antérieurs au voyage ;
 - 2.21. une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle vous êtes en séjour de convalescence ;
 - 2.22. la grossesse, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, une fécondation in vitro et leurs conséquences ;
 - 2.23. une affection survenant au cours d'un voyage entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement.
- Au titre de la garantie « Frais médicaux et d'hospitalisation d'urgence à l'étranger », sont en outre, exclus :
- 2.24. les frais de cure thermique, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de « confort » ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute ;
 - 2.25. les frais d'implant, de prothèse, d'appareillage et d'optique ;
 - 2.26. les frais de vaccination ;
 - 2.27. les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
 - 2.28. 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 01 42 99 02 02
ou au 33 1 42 99 02 02, 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^{ère} classe et/ou en avion classe touriste ou encore en taxi, selon la décision de notre service Assistance.
Dans ce cas, nous devenons propriétaires des billets initiaux et vous vous engagez à nous les restituer ou à nous rembourser le montant dont vous avez pu obtenir le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ces titres de transport.
Lorsque vous ne détenir pas initialement de billet retour, nous vous demandons le remboursement des frais que vous auriez exposés, en tout état de cause, pour votre retour, sur la base de billets de train 1^{ère} classe et/ou d'avion en classe touriste, à la période de votre retour anticipé, avec la compagnie qui vous avait acheminé à l'aller.

3.4. Pour la mise en jeu de la garantie « Individuelle accident »

Vous devez :

- nous déclarer le sinistre, par lettre recommandée, dans les cinq jours où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure ;

- directement sur notre site Internet : <https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>
- soit, par téléphone au n° 01 42 99 03 95 du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00
- soit, par fax au n° 01 42 99 03 25

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 ;

- joindre à votre déclaration :

- le contrat d'assurance ou sa photocopie,
- le certificat médical initial précisant la nature et les conséquences probables des lésions,
- le constat établissant avec précision les circonstances de l'accident,
- tout élément jugé nécessaire pour le traitement de votre demande ;

- nous indiquer les garanties souscrites éventuellement auprès d'autres assurances pour le même risque ;
- communiquer sur simple demande et sans délai, tout document nécessaire à l'expertise, notamment le certificat de consolidation ;
- accepter de vous soumettre à l'examen de notre médecin-expert ;
- prendre toutes mesures de nature à limiter les conséquences de l'accident.

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.

DOMMAGES AUX BAGAGES

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

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

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

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

Cas particuliers :

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

- **Vol dans un véhicule :**

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

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

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

1.2. Vol des objets de valeur

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

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

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

2. L'ÉVALUATION ET L'INDEMNISATION DES DOMMAGES

2.1. Montant des garanties

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

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

- **Vol des objets de valeur**

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

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

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

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

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

2.2. Calcul de l'indemnité

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

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 :

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 d'un déménagement ;
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 ;
3. les vols commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions ;
4. les vols commis sans effraction ou avec usage de fausses clés ;
5. le vol des biens commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue de ces biens ;
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 ;
7. la destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre ;
8. les pertes, oublis ou objets égarés par votre fait ou par celui des personnes vous accompagnant ;
9. les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches ;
10. les dommages résultant d'accidents de fumeurs ;
11. 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,
 - les marchandises, le matériel médical et les médicaments, les denrées périssables, les vins et spiritueux, les cigarettes, cigares et tabac,
 - tout matériel et équipement de ski alpin, de fond ou nautique (skis, monoskis, surf, 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, de camping-cars ou de bateaux,
 - les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les objets de collection,
 - les consoles de jeux vidéos et leurs accessoires,
 - les vêtements et accessoires portés sur vous,
 - les lunettes (verres et montures), verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel grave de l'assuré,
 - les animaux.

5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez :

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

Dans tous les cas, vous devez :

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

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

- nous contacter :

- directement sur notre site Internet : <https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>
- soit, par téléphone au n° 01 42 99 03 95 du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00
- soit, par fax au n° 01 42 99 03 25

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

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

**RESPONSABILITE CIVILE
VIE PRIVEE A L'ETRANGER**

ASSURANCES VOYAGES

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Lors de vos déplacements n'excédant pas trois mois consécutifs, 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 SUBSIDIARITE DE LA GARANTIE

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

3. LES MONTANTS DE GARANTIE

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

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

4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

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

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

5. LES MODALITES D'APPLICATION DANS LE TEMPS

Le fonctionnement de la garantie dans le temps est précisé par la loi n° 2003- 706 du 1^{er} 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 :

- directement sur notre site Internet : <https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>
- ou par courrier à l'adresse suivante :
MONDIAL ASSISTANCE
Service Gestion des Sinistres
DT 001
54, Rue de Londres
75394 Paris cedex 08

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 PREVUES EN CAS D'ATTRIBUTION D'UNE RENTE A UNE VICTIME PAR UNE DECISION 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.

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

➤ **ANNULATION**

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

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

1.1. 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.

• **Une incapacité temporaire ou permanente de :**

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants, ainsi que ceux de votre conjoint,
 - vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous votre tutelle,
 - la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée, pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en voyage vos enfants mineurs ou la personne handicapée vivant sous votre toit,
 - 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 complications de grossesse, jusqu'à la 28^{ème} semaine,
 - aux suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident qui a été constaté avant la réservation de votre voyage.

Si vous ne pouvez pas établir la réalité de cette incapacité ou si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits, nous pouvons refuser votre demande.

• **Le décès de :**

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

• **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.

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

• **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.**

• **Un accident ou une panne de votre moyen de transport survenu lors de votre rapprochement, 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.**

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

• **L'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.**

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

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

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

• **Une 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.**

• **Le refus de visa touristique par les autorités du pays de votre voyage, à condition que vous n'ayez préalablement déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités pour un précédent voyage et que vos démarches, effectuées dans un délai suffisant, leur aient permis de prendre position antérieurement à votre départ, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.**

• **Le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de votre voyage, à condition que les démarches pour leur renouvellement soient effectuées dans un délai de 15 jours suivant le vol.**

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

• **Une mutation professionnelle, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre voyage ou, au plus tard, 8 jours avant et à condition que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat.**

- **Votre convocation pour une adoption d'enfant** pendant la durée de votre voyage, à condition que la convocation n'ait pas été connue de vous au moment de la souscription du présent contrat.
- **L'annulation, pour l'un des événements mentionnés ci-dessus, d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat** si, du fait de ce désistement, vous devez voyager seul ou à deux. Cependant, pour les personnes faisant partie du même foyer fiscal, toutes les personnes assurées du foyer fiscal sont couvertes au titre de la garantie « Annulation ».

IMPORTANT :

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

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

1.2. Le retard de départ

Si votre empêcheur 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 votre voyage le jour où vous avez eu connaissance de l'empêchement.

Vous devez nous restituer les titres de transport non utilisés.

1.3. Le montant de la garantie

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

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

Les frais de 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.

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

Une franchise par personne assurée (ou par dossier pour les locations et traversées maritimes), dont le montant figure dans le tableau des montants de garanties et des franchises, est toujours déduite de l'indemnité qui vous est due.

➤ **RETARD D'AVION OU DE TRAIN**

En cas de retard d'avion ou de train, 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.

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

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.

➤ **INTERRUPTION DE SÉJOUR**

Nous garantissons, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, le versement d'une indemnité, lorsque votre séjour est interrompu 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 1.7 de la garantie « Assistance au voyageur – Assistance accident, maladie et imprévu » et organisé par nos soins ou par une autre société d'assistance.

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.

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

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- **Au titre de la garantie « Annulation », les conséquences des circonstances et événements suivants :**
 - 2.1. toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage ;
 - 2.2. 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 ;
 - 2.3. les pathologies non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour ;
 - 2.4. les complications de grossesse au-delà de la 28ème semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro ;
 - 2.5. l'oubli de vaccination ou de traitement préventif nécessaire pour la destination de votre voyage ;
 - 2.6. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;
 - 2.7. 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 ;
 - 2.8. les procédures pénales dont vous feriez l'objet ;
 - 2.9. tout événement survenu entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat.

- **Au titre de la garantie « Retard d'avion ou de train », sont exclus les retards consécutifs :**

- 2.10. 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 ;
- 2.11. au manquement du vol ou du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- 2.12. aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés, à moins que vous en ayez été empêché par une grève ou un cas de force majeure ;
- 2.13. 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.

- **Au titre de la garantie « Interruption de séjour », les conséquences des circonstances et événements suivants :**

- 2.14. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;
- 2.15. 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.

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

3.1. Pour la mise en jeu de la garantie « 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 d'un événement garanti empêchant votre départ.

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

- **directement sur notre site Internet :**
<https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>
- **soit, par téléphone au n° 01 42 99 03 95 du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00**
- **soit, 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 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 l'assureur.

3.2. Pour la mise en jeu de la garantie « Retard d'avion ou de train »

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>
- **soit, par téléphone au n° 01 42 99 03 95 du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00**
- **soit, 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.

3.3. Pour la mise en jeu de la garantie « Interruption de séjour »

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

par téléphone au n° 01 42 99 08 83 du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 17 h 30

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

- bulletin d'inscription au voyage,
- factures de l'organisateur,
- et tout autre justificatif à notre demande.

PRESTATIONS DE SERVICE AU RETOUR AU DOMICILE

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

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.

1.1. Assistance complémentaire aux personnes

- **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 sinistre.

• 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 de l'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 (1er et 2ème 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.

1.2. Assistance psychologique

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

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

1. les frais engagés sans l'accord préalable de notre service Assistance ;
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, récidives) 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. l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
- 2.7. les conséquences :
 - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - de l'exposition à des agents biologiques infectieux,
 - 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.

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez nous contacter ou nous faire contacter par un tiers, dès que vous souhaitez bénéficier de notre garantie « Prestations de services au retour au domicile ».

Ces prestations sont délivrées uniquement en France métropolitaine 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 :

par téléphone au n° 01 42 99 02 02

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

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

4. 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.

VEHICULE DE REMPLACEMENT

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

1.1. En cas d'accident ou d'incendie de votre véhicule

- **Votre véhicule est immobilisé immédiatement pendant plus de 48 heures et sa réparation est supérieure à 5 heures**

Lorsque la durée des réparations est supérieure à 5 heures et que l'immobilisation du véhicule est supérieure à 48 heures, nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement comprenant un forfait kilométrique illimité (selon la catégorie fixée au tableau des montants de garanties et des franchises).

Notre garantie cesse dès lors que votre véhicule est réparé.

1.2. En cas de vol de votre véhicule

- **Votre véhicule n'est pas retrouvé dans les 48 heures suivant la déclaration de vol**

Lorsque votre véhicule volé n'est pas retrouvé dans un délai de 48 heures, nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement comprenant un forfait kilométrique illimité (selon la catégorie fixée au tableau des montants de garanties et des franchises).

Notre garantie cesse dès lors que votre véhicule est retrouvé.

2. LA SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE

La garantie s'applique, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, en complément des garanties du contrat de votre assureur automobile ou de celui de votre constructeur automobile ou si ces contrats ne prévoient pas la prestation « Véhicule de remplacement ».

3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- 3.1. les frais engagés sans l'accord préalable de notre service Assistance ;
- 3.2. le rapatriement des marchandises transportées ;
- 3.3. les défaillances mécaniques connues au moment du départ ou dues à un défaut d'entretien ;
- 3.4. la crevaisson, la panne d'essence, la panne de batterie, la perte de clés et les bris de glaces latérales ;
- 3.5. les accidents provoqués par un taux d'alcoolémie supérieur au maximum autorisé par la législation française en vigueur ;
- 3.6. les dommages résultant de l'utilisation du véhicule pendant des compétitions ;
- 3.7. les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule après une première intervention de notre service Assistance ;
- 3.8. les frais de taxes et les frais d'assurance complémentaire du véhicule de remplacement ;
- 3.9. le prix des pièces détachées, les frais de réparation ;
- 3.10. les droits de douane, les frais d'autoroute, les frais de carburant, les frais de péage.

4. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

4.1. Pour toute demande d'assistance

Vous devez nous contacter ou nous faire contacter par un tiers, dès que votre situation vous laisse supposer une dépense entrant dans le champ de notre garantie. Nos services se tiennent à votre disposition 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :

par téléphone au n° 01 42 99 03 49
ou au n° 33 1 42 99 03 49, 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 communiquer votre adresse et un numéro de téléphone où nous pourrions vous joindre.

4.2. Pour toute demande de remboursement

Vous devez nous informer dans les cinq jours ouvrés où vous avez eu connaissance du sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure. **Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de cette déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.**

Afin de bénéficier du remboursement des frais avancés par vous avec notre accord, vous devez produire tous les justificatifs propres à 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.

5. CADRE DE NOS INTERVENTIONS

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

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus résultant de 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. De plus nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux secours de première urgence.

ASSISTANCE NEIGE ET MONTAGNE

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

1.1. Frais de recherche et/ou de secours

- **Frais de recherche en montagne, de secours et de premiers transports médicalisés**

En cas d'accident survenu sur le domaine skiable, nous vous remboursons les frais de recherche en montagne, de secours et de premiers transports médicalisés, facturés par l'autorité organisatrice d'une station de montagne, dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

Cet accident doit avoir lieu au cours d'une activité garantie, suite à une intervention des services publics, de sauveteurs professionnels ou de services de recherches privés habilités.

L'indemnisation des frais de recherche et de secours se cumule avec le remboursement des frais de premiers transports.

1.2. En cas d'accident de ski ou de retour anticipé

- **Remboursement du forfait de remontées mécaniques et des cours de ski ou snowboard**

Dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, nous vous remboursons le forfait de remontées mécaniques et les cours de

ski ou snowboard (dans la mesure où l'école de ski vous refuse le remboursement des cours préalablement réglés), dans les cas suivants :

- en cas d'accident de ski ayant provoqué des lésions ne vous permettant plus de continuer à skier ;
 - en cas de retour anticipé à votre domicile entraînant l'interruption de votre séjour avant son terme suite à l'un des événements suivants :
 - en cas de maladie ou d'accident, entraînant une hospitalisation d'urgence, débutant pendant la durée de votre séjour et engageant le pronostic vital selon avis de notre service médical, de votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, 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 ;
 - 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 France ;
 - en cas de dommages matériels consécutifs à un cambriolage, un incendie, un dégât des eaux ou un événement climatique, rendant votre présence sur place indispensable pour la mise en œuvre de mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant à plus de 50% :
 - votre résidence principale ou secondaire,
 - votre exploitation agricole,
 - vos locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale ;
 - en cas de maladie ou d'accident, entraînant votre hospitalisation d'urgence et impliquant la cessation et l'interdiction de la pratique du ski jusqu'au terme de votre séjour.
- Nos remboursements interviennent à compter du jour suivant l'événement vous empêchant de continuer à skier.
 Dans tous les cas, vous devez restituer immédiatement votre forfait aux services des remontées mécaniques de la station.

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- 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. l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande ;
- 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 : skelaton, 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.

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

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 n° 01 42 99 02 02
 ou au n° 33 1 42 99 02 02, 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.

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.

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. LE CHAMP D'APPLICATION DES GARANTIES

Le contrat doit être souscrit avant le début du barème des frais d'annulation du premier voyage à assurer.

Le contrat est valable un an à compter de sa date d'effet, avec tacite reconduction.

Les garanties s'appliquent lors de vos déplacements privés, d'une durée maximum de trois mois consécutifs.

Ce contrat doit être souscrit avant le début du barème des frais d'annulation prévu dans les Conditions Générales de vente de l'organisateur du premier voyage à assurer.

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

3. FACULTÉ DE RÉTRACTATION

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

4. LIMITE D'ÂGE - CESSATION DES GARANTIES

À l'échéance du contrat suivant le 85^{ème} anniversaire de l'assuré, le contrat cessera de produire effet.

5. LES ASSURANCES CUMULATIVES

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

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

Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance, ni les prestations de la garantie « Individuelle accident ».

6. 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.

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

- Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du contrat dans les conditions prévues par l'article L 113-8 du Code des assurances.
- L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie est sanctionnée dans les conditions prévues par l'article L113-9 du Code des assurances :
 - si elle constatée avant tout sinistre : l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime, soit de résilier le contrat sous dix jours par lettre recommandée, en remboursant la part de prime trop perçue.
 - si la constatation n'a lieu qu'après le sinistre : l'assureur peut réduire l'indemnité en proportion du montant de la prime payée par rapport au montant de la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

8. 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.

9. LA PRESCRIPTION

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

Concernant la garantie « Individuelle accident », le délai est porté à dix ans lorsque l'action est exercée par vos ayants droit.

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, conformément à l'article 2226 du Code civil.

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

- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne le règlement de l'indemnité,
- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre,
- les causes ordinaires d'interruption de la prescription.

10. L'ÉVALUATION DES DOMMAGES

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

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

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

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

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

11. LE DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

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

12. L'ÉVOLUTION DE LA PRIME

12.1. Indexation

La prime du contrat évolue selon la variation de l'Indice des prix à la consommation (série hors tabac - ensemble des ménages), base 100 en 1998, publié mensuellement par l'INSEE.

A chaque échéance annuelle, la prime évolue proportionnellement à la variation entre l'indice de souscription et l'indice d'échéance.

Le montant de l'indice d'échéance est indiqué sur l'appel de prime.

12.2. Révision de la prime

La prime peut être révisée chaque année à l'échéance du contrat.

Dans ce cas, le souscripteur a la faculté de demander la résiliation du contrat dans les trente jours suivant celui où il a eu connaissance de cette majoration.

Cette résiliation prend effet un mois après sa notification par lettre recommandée, par le souscripteur, le cachet de la poste faisant foi.

Le souscripteur reste néanmoins tenu de nous verser la portion de prime calculée à l'ancien tarif pour la période allant jusqu'à la date de résiliation.

A défaut de cette résiliation, l'augmentation de la prime prend effet à compter de la date portée sur l'appel de prime.

13. LE PAIEMENT DE LA PRIME

Les appels de prime non soldés sont reportés sur un relevé de compte mensuel, établi par nous. Il appartient au souscripteur de régler la prime dans les 10 jours suivant l'envoi du relevé de compte.

14. LES SANCTIONS APPLICABLES

14.1. L'inexactitude des déclarations du souscripteur

En cas d'erreur ou omission dans les déclarations servant de base à la fixation de la prime, nous pouvons demander, outre le paiement du montant de la prime, une indemnité égale à 50% de la prime omise, conformément aux dispositions de l'article L 113-10 du Code des assurances.

De plus, lorsque les erreurs ou les omissions ont, par leur nature, leur importance ou leur répétition, un caractère frauduleux, nous pouvons exiger le remboursement des sinistres payés.

14.2. Le non-paiement des primes

Conformément à l'article L 113-3 du Code des assurances, en cas de non-paiement de la prime par le souscripteur dans les 10 jours suivant l'envoi du relevé de compte, le cachet de la poste faisant foi :

- nous adressons à son dernier domicile ou siège social connu une lettre recommandée de mise en demeure et les garanties sont suspendues 30 jours après l'envoi de cette lettre, le cachet de la poste faisant foi. La suspension de garantie entraîne la non-garantie de tout sinistre, survenu après le 30^{ème} jour qui suit l'envoi de notre mise en demeure. Sauf résiliation intervenue entre-temps, la garantie est remise en vigueur le lendemain midi du paiement de l'intégralité des primes, accessoires, frais et intérêts ayant fait l'objet de la mise en demeure, ainsi que des fractions de primes venues à échéance pendant la période de suspension ;
- nous résilions le contrat 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours précité. Le souscripteur en est informé par mention figurant dans la mise en demeure. La résiliation du contrat ne dispense pas le souscripteur du paiement de la prime échue.

15. LA RÉSILIATION DU CONTRAT

15.1. Le contrat peut être résilié

- **par le souscripteur ou par nous :** chaque année à la date l'échéance du contrat moyennant un préavis de deux mois avant cette date ;
- **par nous :**
 - dans le cas où le souscripteur ne paie pas la prime, dans les conditions prévues à l'article 14.2 « *Le non-paiement des primes* » ;
 - dans le cas où des omissions ou des inexactitudes apparaissent dans les déclarations du souscripteur à la souscription ou en cours de contrat (article L 113-9 du Code des assurances) ;
 - après sinistre ; la résiliation prend effet un mois après que le souscripteur en a reçu notification (article R 113-10 du Code des assurances) ;
- **par le souscripteur :**
 - si nous modifions le tarif, dans les conditions prévues à l'article 12 « *L'évolution de la prime* » ;
 - si nous résilions après sinistre un autre contrat souscrit par le souscripteur (article R 113-10 du Code des assurances) ;
- **de plein droit :** en cas de retrait de notre agrément administratif (article L 326-12 du Code des assurances).

15.2. Les modalités de résiliation

- **Pour le souscripteur**
Par lettre recommandée ou par déclaration contre récépissé ou encore par acte extrajudiciaire (notification d'huissier) à notre siège social à Paris.
Le point de départ du préavis est la date d'envoi par l'expéditeur de la lettre recommandée demandant la résiliation, le cachet de la poste faisant foi.
- **Pour nous**
Par lettre recommandée au dernier domicile ou siège social connu du souscripteur.
Le point de départ du préavis est la date d'envoi par l'expéditeur de la lettre recommandée demandant la résiliation, le cachet de la poste faisant foi.

16. LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

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

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

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

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

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

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

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

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

17. L'ADRESSE DE AGA INTERNATIONAL

AGA International fait élection de domicile en son établissement secondaire:

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

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

18. 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.

19. L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

TABEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
ASSISTANCE AU VOYAGEUR		
ASSISTANCE ACCIDENT, MALADIE ET IMPRÉVU		
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance Rapatriement : <ul style="list-style-type: none"> - organisation et prise en charge de votre retour ou de votre transport vers un établissement hospitalier - remboursement de vos frais d'hébergement et de ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant jusqu'à votre rapatriement - organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs 	Frais réels Dans la limite, par jour et par personne assurée, de 100 € pendant 7 jours maximum Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Hospitalisation sur place : <ul style="list-style-type: none"> - prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet : <ul style="list-style-type: none"> · trajet aller/retour · frais d'hébergement sur place jusqu'à votre rapatriement - prise en charge des frais de trajet aller/retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs 	Frais réels Dans la limite, par jour, de 100 € pendant 7 jours maximum Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Frais de recherche et/ou de secours : <ul style="list-style-type: none"> - frais de recherche - frais de secours 	Dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - par personne assurée et par sinistre : 1 500 € - par personne assurée et par sinistre : 1 500 € 	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Envoi de médicaments sur place 	Frais d'envoi	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition d'un chauffeur pour le retour de votre voiture 	Frais de voyage et de salaire du chauffeur	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Soutien psychologique : <ul style="list-style-type: none"> - en cas de traumatisme important à la suite d'une maladie ou d'un accident garanti 	Dans la limite de deux entretiens téléphoniques par personne assurée et par sinistre	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance retour anticipé : <ul style="list-style-type: none"> - organisation et prise en charge des frais de transport 	Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance en cas de maladie ou d'accident de l'un de vos enfants ou petits-enfants : <ul style="list-style-type: none"> - organisation et prise en charge de son transport vers un établissement hospitalier 	Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance « imprévu » : <ul style="list-style-type: none"> - communication avec votre famille ou votre entreprise - événement imprévu : <ul style="list-style-type: none"> · réservation d'une chambre d'hôtel, voiture de location ou billet d'avion - vol de vos papiers d'identité, cartes de crédit, titres de transport : <ul style="list-style-type: none"> · avance de fonds à l'étranger · organisation de votre retour ou de la poursuite de votre voyage 	Frais réels Les frais engagés restent à votre charge Dans la limite, par personne assurée, par période d'assurance et par sinistre, de 1 500 € Les frais engagés restent à votre charge	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance « info » : <ul style="list-style-type: none"> - conseil médical - renseignements et informations 	Frais réels Frais réels	Néant

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
ASSISTANCE AU VOYAGEUR (suite)		
ASSISTANCE JURIDIQUE		
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance juridique à l'étranger : - remboursement des honoraires d'avocat - avance sur cautionnement pénal 	Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance : - 3 000 € - 30 000 €	Néant
ASSISTANCE DÉCÈS		
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance en cas de décès d'une personne assurée : - transport du corps - frais funéraires - frais supplémentaires de transport des membres assurés de la famille du défunt ou d'une personne assurée - prise en charge des frais de trajet aller/retour d'un membre de votre famille pour la reconnaissance du corps 	Frais réels Dans la limite par personne assurée de 2 300 € Frais réels Frais réels	Néant
INDIVIDUELLE ACCIDENT		
<ul style="list-style-type: none"> • Capital en cas de décès 	Dans les limites suivantes : - Assuré âgé de 16 ans à 65 ans : dans la limite, par personne, de 10 000 € - Assuré âgé de moins de 16 ans et de 66 à 84 ans : dans la limite, par personne, de 2 000 €	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Capital en cas d'invalidité permanente 	Dans les limites suivantes : - Assuré âgé de 16 ans à 65 ans : dans la limite, par personne, de 50 000 € - Assuré âgé de moins de 16 ans et de 66 à 84 ans : dans la limite, par personne, de 2 000 €	Franchise relative : 10% de taux d'invalidité
FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION D'URGENCE À L'ÉTRANGER		
<ul style="list-style-type: none"> • Frais médicaux et d'hospitalisation d'urgence à l'étranger : - remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires) - remboursement des frais dentaires d'urgence - avance des frais d'hospitalisation 	Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance : - 150 000 € - 300 € - 150 000 €	Par sinistre : 30 € Néant
DOMMAGES AUX BAGAGES		
<ul style="list-style-type: none"> • Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels 	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de : - 3 000 € par personne assurée et par sinistre Le montant maximum de la garantie « Dommages aux bagages », y compris le « Vol des objets de valeur » et le « Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour » est de 3 000 € par personne assurée	Par personne assurée et par sinistre : 30 €
<ul style="list-style-type: none"> • Vol des objets de valeur 	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de 50% du montant de la garantie « Dommages aux bagages », par personne assurée et par sinistre	
<ul style="list-style-type: none"> • Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour 	Remboursement des biens de première nécessité par personne assurée et par sinistre dans la limite de 300 €	Néant

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER		
• Dommages corporels et immatériels consécutifs	Dans la limite, par sinistre, de 4 500 000 €	Par sinistre : 75 €
• Dommages matériels et immatériels consécutifs	Dans la limite, par sinistre, de 45 000 €	
• Tous dommages confondus : Corporels, matériels et immatériels consécutifs	Dans la limite, par événement, de 4 500 000 €	

ASSURANCES VOYAGES		
ANNULATION		
• Suite à la survenance d'un événement prévu par le contrat (sauf ceux stipulés ci-dessous)	Remboursement des frais d'annulation selon le barème prévu aux Conditions Générales de vente, dans les limites suivantes : - 6 500 € par personne assurée, - et 32 000 € par événement, quel que soit le nombre de personnes assurées.	Par personne assurée : 30 €
• Suite à la modification de la date des congés par l'employeur • Suite au vol des papiers d'identité		25% du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de 150 € , par personne assurée
RETARD D'AVION OU DE TRAIN		
• Retard d'avion ou de train par rapport à l'heure initialement prévue sur les billets de transport	Remboursement des frais de repas, de rafraîchissement, des frais de transfert et de la première nuit d'hôtel, dans les limites suivantes : - par personne assurée et par période de garantie : 100 € - et sans que l'indemnisation puisse excéder, par événement et par période de garantie : 400 €	Seuil d'intervention : - supérieur à 6 heures de retard au départ pour les avions - supérieur à 3 heures de retard à l'arrivée pour les trains
INTERRUPTION DE SÉJOUR		
• Lorsque votre séjour est interrompu pour l'un des motifs précisés aux Conditions Générales	Versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés, dans les limites suivantes : - par personne assurée : 3 000 € - par événement : 15 000 €	Néant

PRESTATIONS DE SERVICES AU RETOUR AU DOMICILE		
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance complémentaire aux personnes : - garde malade - livraison de médicaments - livraison de repas et des courses ménagères - aide ménagère - garde d'enfants : <ul style="list-style-type: none"> · garde des enfants à votre domicile ou · mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour un proche ou · mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour vos enfants - soutien pédagogique - garde des animaux domestiques 	Dans les limites suivantes : - 20 heures maximum - frais de livraison - 15 jours maximum - 20 heures maximum réparties sur 4 semaines - 20 heures maximum - billet de train 1 ^{ère} classe ou billet d'avion classe touriste - billet de train 1 ^{ère} classe ou billet d'avion classe touriste - 15 heures par semaine dans la limite d'un mois - 10 jours maximum	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance psychologique : - en cas de traumatisme important à la suite d'une maladie ou d'un accident garanti 	Dans la limite de deux entretiens téléphoniques par personne assurée et par sinistre	Néant

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
VÉHICULE DE REMPLACEMENT		
<ul style="list-style-type: none"> • En cas d'accident ou d'incendie de votre véhicule : - votre véhicule est immobilisé immédiatement pendant plus de 48 heures et sa réparation est supérieure à 5 heures 	Mise à disposition d'un véhicule de location de catégorie B pour une durée maximum de 4 jours	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • En cas de vol de votre véhicule : - votre véhicule n'est pas retrouvé dans les 48 heures suivant la déclaration de vol 	Mise à disposition d'un véhicule de location de catégorie B pour une durée maximum de 4 jours	Néant

ASSISTANCE NEIGE ET MONTAGNE		
<ul style="list-style-type: none"> • Frais de recherche et/ou de secours : - frais de recherche en montagne, de secours et de premiers transports médicalisés 	Dans la limite, par personne assurée et par sinistre, de 7 500 €	Néant
<ul style="list-style-type: none"> • En cas d'accident de ski ou de retour anticipé : - remboursement du forfait de remontées mécaniques et des cours de ski ou snowboard 	Remboursement proportionnel au nombre de jours de ski non utilisés, dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - par personne assurée et par sinistre : 305 € - par famille et par sinistre : 765 € 	Néant