



# Notice d'assurance

Contrat n° 304 011

Formule Entreprise



**MONDIAL**  
ASSISTANCE

en partenariat avec



**How can we help?\***

\* Besoin d'aide ?



# CONDITIONS GÉNÉRALES - FORMULE ENTREPRISE

## NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GÉNÉRALES AU CONTRAT N° 304 011

Cher client,

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

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

### QUI EST L'ASSUREUR ?

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

Entreprise privée régie par le Code des assurances.

### À QUI S'ADRESSE CE CONTRAT ?

Ce contrat s'adresse à toute personne ayant réservé un Voyage/Séjour ou toute autre prestation auprès de la Fédération Nationale des Gîtes de France et sous réserve des conditions ci-après.

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

Vous devez avoir votre Domicile en Europe.

Le contrat doit être souscrit le jour même de la réservation de la prestation réservée ou au plus tard dans les deux (2) jours ouvrables suivant ladite réservation.

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

Le contrat est valable à compter de la date de souscription pour tout Voyage/Séjour, privé, d'une durée maximum de trois (3) mois consécutifs et vendu par l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité auprès duquel ce contrat est souscrit. Les garanties s'appliquent selon les conditions prévues aux « Dispositions Administratives ».

### QUELLES SONT LES GARANTIES PRÉVUES AU CONTRAT ?

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

### POINTS D'ATTENTION

- Vous pouvez ou non disposer d'un droit de renonciation suite à la souscription de ce contrat d'assurance. Les conditions et modalités d'exercice de cette faculté sont détaillées dans les « Dispositions Administratives » des Conditions Générales à l'article 3 « Faculté de renonciation ».
- Afin d'éviter la multi-assurance, conformément à l'article L112-10 du Code des assurances :

**Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :**

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;

- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat à l'article 3 « Faculté de renonciation ».

- La qualité de service et la satisfaction de nos clients sont au centre de nos préoccupations. Si toutefois nos services ne vous avaient pas donné entière satisfaction, vous pouvez nous contacter selon les termes prévus dans les « Dispositions Administratives » des Conditions Générales à l'article 12 « Modalités d'examen des réclamations ».

### Besoin urgent d'assistance médicale

- ▶ **Contactez-nous (24/24)**  
Au 00 33 (0)1 42 99 08 54
- ▶ **Veillez nous indiquer :**  
Votre N° de contrat  
Qui a besoin d'aide ?  
Où ? Pourquoi ?  
Qui s'occupe du malade ?  
Où, quand et comment peut-on le joindre ?

### Demande d'indemnisation

- ▶ Pour enregistrer immédiatement votre demande d'indemnisation, connectez-vous sur :  
<https://indemnisation.mondial-assistance.fr>
- ▶ Si vous ne disposez pas d'un accès Internet, contactez-nous (fuseau horaire France métropolitaine) :  
au 00 33 (0)1 42 99 08 54  
**de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi**

Le contrat est établi en langue française et soumis à la loi française. Les garanties du contrat, à l'exception des garanties d'assistance, sont régies par le Code des assurances.

## CONDITIONS GÉNÉRALES AU CONTRAT N° 304 011

### TABLE DES MATIÈRES

DÉFINITIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES .....	3
TERRITORIALITÉ DU CONTRAT .....	4
TABLEAU DES GARANTIES .....	5
EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES .....	8
GARANTIES DU CONTRAT .....	9
ANNULATION ou MODIFICATION OPTIMUM .....	9
ARRIVÉE TARDIVE .....	14
DOMMAGES AUX BIENS DES ASSURÉS .....	15
ASSISTANCE AUX VOYAGEURS .....	20
INTERRUPTION DE SÉJOUR .....	28
ASSISTANCE AU VÉHICULE .....	30
DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES .....	32

# DÉFINITIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Les termes commençant par une majuscule dans le présent contrat sont définis soit dans le présent chapitre, soit au début de chaque garantie.

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

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

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

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

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

**CATASTROPHE NATURELLE** : événement d'origine naturelle provoqué par l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les autorités du pays de survenance.

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

**DÉPART** : jour et heure prévus du début de la prestation réservée et assurée.

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

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

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

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

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

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

**ÉVÉNEMENT ALÉATOIRE** : toute circonstance imprévisible, extérieure à l'Assuré et indépendante de sa volonté.

**EXCURSION** : déplacement d'une à deux journées maximum pendant la période de validité du présent contrat.

**FRAIS DE SERVICE** : frais exigés lors de la réservation d'un voyage aérien et facturés pas Gite de France.

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

**FRANCE MÉTROPOLITAINE** : territoire européen de la France (y compris les îles situées dans l'océan Atlantique, la Manche et la mer Méditerranée), à l'exclusion de tout département, région, collectivité, territoire et pays d'Outre-Mer.

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

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

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

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

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

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

**ORGANISME OU INTERMÉDIAIRE HABILITÉ** : professionnels du séjour, professionnels du transport.

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

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

**SÉJOUR** : prestations prévues pendant la période de validité du présent contrat, et organisées, vendues ou fournies par Gîtes de France auprès de qui ce contrat est souscrit, **à l'exception des séjours ayant pour objet un stage ou un cursus scolaire ou universitaire.**

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

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

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

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

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

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

**VOYAGE** : séjour prévu(s) pendant la période de validité du présent contrat, et organisé(s), vendu(s) ou fourni(s) par l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité auprès duquel ce contrat est souscrit

## TERRITORIALITÉ DU CONTRAT

Les garanties « Annulation/Modification Optimum », « Arrivée tardive », « Dommages aux biens des Assurés », « Assistance au voyageur », et « Interruption de séjour », commercialisées par Gîtes de France s'appliquent dans le pays visité, mentionné au contrat de la prestation assurée, pendant la durée du Séjour, **à l'exclusion des Pays non couverts.**

La garantie « Assistance au Véhicule » s'applique sous réserve que le pays mentionné au contrat de la prestation assurée, figure parmi les pays listés sur la carte verte du véhicule.

Les garanties « Assistance au voyageur » et « Assistance au Véhicule » s'appliquent également lors de toute Excursion dans les pays limitrophes du pays de Séjour assuré situé en France métropolitaine, soit Belgique, Luxembourg, Allemagne, Suisse, Italie et Espagne, Monaco et Andorre.

# TABLEAU DES GARANTIES

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

## ANNULATION / MODIFICATION OPTIMUM

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suite à la survenance d'un événement garanti</li> </ul>	<p>Remboursement des frais d'annulation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour les locations Gîtes de France selon le barème ci-dessous :            Jusqu'à 21 jours du départ : 25% du prix du Séjour            de 20 à 8 jours du départ : 50% du prix du Séjour            de 7 à 2 jours du départ : 75% du prix du Séjour            moins de 2 jours du départ : 100% du prix du Séjour</li> <li>• pour toute autre prestation commercialisée par Gîtes de France (<b>hors location d'un gîte</b>) selon le barème du prestataire concerné et dans les limites suivantes :</li> <li>• <b>6 500 €</b> par personne assurée,</li> <li>• et <b>32 000 €</b> par Sinistre pour l'ensemble des personnes assurées au titre du présent contrat, dans la limite du montant total des frais d'annulation.</li> </ul>	<p><b>10%</b> du montant des frais d'annulation garanti par dossier</p>
--	---	---

## ARRIVÉE TARDIVE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suite à la survenance d'un événement imprévisible</li> </ul>	<p>Indemnisation du nombre de jours non utilisés dans la limite de <b>300 €</b> par personne assurée</p>	<p>Néant</p>
---	--	--------------

## DOMMAGES AUX BIENS DES ASSURÉS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages aux Biens garantis pendant leur acheminement et pendant le Séjour</li> </ul>	<p>dans la limite de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1 500 €</b> par personne assurée et par Sinistre</li> </ul> <p><b>Le montant maximum de la garantie « Dommages aux biens des Assurés », y compris le « Vol des Objets de valeur », le « Dommage au matériel de sport ou de loisir » et le « Retard dans l'acheminement des biens garantis sur le lieu de Séjour » est de 1 500 € par personne assurée et par Sinistre</b></p>	<p>Par personne assurée et par Sinistre : <b>30 €</b></p>
<p>Vol des Objets de valeur</p>	<p>dans la limite de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>50%</b> du montant de la garantie « Dommages aux biens des Assurés », soit <b>750 €</b> par personne assurée et par Sinistre</li> </ul>	
<p>Retard dans l'acheminement des Biens garantis sur le lieu de Séjour</p>	<p>Remboursement des biens de première nécessité par personne assurée et par Sinistre dans la limite de <b>230 €</b></p>	<p>Néant</p>

PRESTATIONS ou REMBOURSEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
---	-------------------------------------	--

**ASSISTANCE AU VOYAGEUR**

<b>ASSISTANCE PENDANT LE SÉJOUR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance Rapatriement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– organisation et prise en charge du retour de l'Assuré à son Domicile ou de son transport vers un établissement hospitalier</li> <li>– organisation et prise en charge du retour des accompagnants assurés</li> </ul> </li> </ul>	<p>Frais réels</p> <p>Frais réels</p>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Visite d'un proche suite à une hospitalisation</b> prise en charge des frais permettant à un membre de la famille de se rendre au chevet de l'Assuré : <ul style="list-style-type: none"> <li>– trajet aller/retour</li> <li>– frais d'hébergement sur place jusqu'au rapatriement de l'Assuré ou sa sortie d'hôpital</li> </ul> </li> </ul>	<p>Frais réels</p> <p>Dans la limite, par jour, de <b>50 €</b> jusqu'au rapatriement de l'Assuré ou sa sortie d'hôpital, pendant 7 jours maximum</p>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais d'hospitalisation d'urgence à l'Étranger</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– l'Assuré est affilié à un régime social de base : <ul style="list-style-type: none"> <li>• règlement direct sous réserve du remboursement par l'Assuré des sommes perçues des organismes sociaux</li> </ul> </li> <li>– l'Assuré n'est pas affilié à un régime social de base : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avance</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p>Dans les limites suivantes, par personne assurée et par Sinistre :</p> <p><b>30 000 €</b></p> <p><b>30 000 €</b></p>	<p>Par sinistre : <b>30 €</b></p> <p>Par sinistre : <b>30 €</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Remboursement des Frais médicaux d'urgence réglés à l'Étranger par l'Assuré</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– remboursement des Frais médicaux d'urgence (hors Frais dentaires urgents)</li> <li>– remboursement des Frais dentaires urgents</li> </ul> </li> </ul>	<p>Dans les limites suivantes, par personne assurée et par Sinistre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>30 000 €</b></li> <li>• <b>300 €</b></li> </ul>	<p>Par sinistre : <b>30 €</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais supplémentaires sur place</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– remboursement des Frais supplémentaires d'hébergement de l'Assuré et/ou des membres de sa famille assurés ou d'une personne assurée l'accompagnant en cas de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Immobilisation sur place</li> <li>• prolongation de Séjour</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p>Dans la limite, par jour et par personne, de <b>50 €</b> jusqu'au rapatriement de l'Assuré ou jusqu'à la reprise de son Séjour et dans tous les cas pendant <b>7 jours maximum</b></p>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais de recherche et/ou de secours</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Frais de recherche</li> <li>– Frais de secours</li> </ul> </li> </ul>	<p>Dans les limites suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• par personne assurée et par Sinistre : <b>1 500 €</b></li> <li>• par personne assurée et par Sinistre : <b>1 500 €</b></li> </ul>	Néant



PRESTATIONS ou REMBOURSEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
---	-------------------------------------	--

### ASSISTANCE AU VOYAGEUR (SUITE)

ASSISTANCE PENDANT LE SÉJOUR (SUITE)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance en cas de décès d'une personne assurée</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– transport du corps</li> <li>– Frais funéraires</li> </ul> </li> </ul>	Frais réels Dans la limite, par personne assurée de <b>2 300 €</b>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mise à disposition d'un chauffeur pour le retour de la voiture de l'Assuré</b></li> </ul>	Salaire et frais de voyage du chauffeur pendant <b>3 jours</b>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance juridique à l'Étranger</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– remboursement des honoraires d'avocat</li> <li>– avance sur cautionnement pénal</li> </ul> </li> </ul>	Dans les limites suivantes, par personne assurée et par Sinistre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1 500 €</b></li> <li>• <b>7 500 €</b></li> </ul>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance pour le retour anticipé</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– organisation et prise en charge des frais de transport</li> </ul> </li> </ul>	Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais de transport pour envoi d'un collaborateur de remplacement</b></li> </ul>	Dans la limite de <b>400 €</b> par Période d'assurance	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance en cas d'urgence au Domicile</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Dommages matériels au Domicile de l'Assuré :</li> <li>organisation et prise en charge des prestations d'un plombier, d'un serrurier, d'un vitrier ou d'une société de gardiennage</li> </ul> </li> </ul>	Dans la limite de <b>150 €</b> par Période d'assurance	Néant

### ASSISTANCE RETOUR AU DOMICILE (EN FRANCE)

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance complémentaire aux personnes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– garde malade</li> <li>– livraison de médicaments</li> <li>– livraison de repas</li> <li>– livraison des courses ménagères</li> <li>– aide ménagère</li> <li>– garde d'enfants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• garde des enfants au Domicile de l'Assuré ou transport d'un proche</li> <li>– soutien pédagogique</li> </ul> </li> <li>– garde des animaux domestiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• frais de garde des animaux domestiques</li> <li>ou</li> <li>• prise en charge du transport des animaux domestiques par un professionnel chez un proche de l'Assuré</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p>Dans les limites suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>20 heures maximum</b></li> <li>• frais de livraison</li> <li>• <b>1 livraison par Sinistre pendant 15 jours maximum</b></li> <li>• <b>1 livraison par semaine pendant 15 jours maximum</b></li> <li>• <b>20 heures maximum réparties sur 4 semaines</b></li> <li>• <b>20 heures maximum</b> par période d'Immobilisation ou frais de transport</li> <li>• <b>15 heures</b> par semaine tous cours confondus dans la limite d'un mois maximum</li> <li>• <b>10 jours maximum</b> dans la limite de <b>230 €</b>, quel que soit le nombre d'animaux</li> <li>• Frais réels</li> </ul>	Néant
---	---	-------

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>INTERRUPTION DE SÉJOUR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsque le Séjour est interrompu pour l'un des événements garantis</li> <li>• Frais de nettoyage de la location</li> </ul>	Versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours de Séjour non utilisés, dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• par personne assurée : <b>6 500 €</b></li> <li>• par événement : <b>32 000 €</b></li> </ul> <b>70 €</b> par événement et par location	Néant
GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION

#### ASSISTANCE AU VÉHICULE

EN CAS DE PANNE, D'INCENDIE OU D'ACCIDENT DU VÉHICULE DE L'ASSURÉ		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation et prise en charge des frais de dépannage, remorquage, levage, grutage de Véhicule de l'Assuré</li> </ul>	Dans la limite, par Sinistre, de <b>150 €</b>	Néant
AIDE AU CONSTAT À L'AMIABLE		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide à la rédaction du constat à l'amiable</li> </ul>	Service téléphonique	Néant

## LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions particulières figurant au niveau de chaque garantie, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, ne sont pas assurées les conséquences des circonstances et événements suivants :

1. les dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par l'Assuré ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré (article L113-1 alinéa 2 Code des assurances), sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
2. les condamnations pénales dont l'Assuré ferait l'objet ;
3. le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré ;
4. les dommages consécutifs à :
  - la consommation d'alcool par l'Assuré et/ou,
  - l'absorption par l'Assuré de médicaments, drogues ou substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;
5. sauf dispositions contraires figurant dans les garanties, les dommages résultant de la Guerre, Civile ou Étrangère, des actes de terrorisme, des émeutes, mouvements populaires, coups d'état, prises d'otage, ou de la grève ;
6. l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport et le traitement des déchets radioactifs, l'utilisation d'une source ou d'un corps radioactif, l'exposition à des radiations ionisantes, la contamination de l'environnement par des agents radioactifs, l'accident ou dysfonctionnement survenu sur un site opérant des transformations du noyau de l'atome ;
7. les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur du Voyage en application du titre Ier de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, soit au transporteur, hormis dispositions contraires figurant dans les garanties ;

8. le non-respect par l'Assuré des règles de sécurité imposés par le transporteur ou de tout règlement édicté par les autorités locales ;
9. le non-respect par l'Assuré des interdictions décidées par les autorités locales ;
10. la restriction à la libre circulation des personnes et des biens, la fermeture d'aéroport, la fermeture des frontières.

En outre, sont également exclus :

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

## LES GARANTIES DU CONTRAT

### ANNULLATION / MODIFICATION OPTIMUM

#### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE :

**ANNULLATION** : désistement de l'Assuré, ferme et définitif, de l'ensemble des prestations assurées, formulé auprès de Gîtes de France.

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

**MODIFICATION** : report par l'Assuré des dates de la prestation assurée, sous réserve que ce report s'effectue avant son Départ et concerne au moins la date du Voyage aller

**Au titre de cette garantie, la définition de l'ASSURÉ est la suivante :**

**ASSURÉ** : la/les personnes désignées inscrites sur le contrat de la prestation assurée à condition que leur Domicile soit situé en Europe. Toutefois, bénéficie de l'indemnisation de la garantie ANNULATION le Souscripteur du contrat de la prestation assurée auquel est appliqué le barème des frais d'annulation.

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

#### 1. OBJET DE LA GARANTIE

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

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



#### IMPORTANT

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

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

## 2. **ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN CAS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION**

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

### ► **Événements médicaux :**

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

impliquant obligatoirement :

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

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

survenant chez :

- l'Assuré lui-même, son conjoint ou Concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S., ses ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de son conjoint, concubin ou partenaire de P.A.C.S.
- ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous sa tutelle,
- son remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat, ou à défaut celui qui a été désigné dans le cadre de l'organisation des congés au sein de l'entreprise,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée à titre onéreux, pendant le Séjour de l'Assuré, de garder ou d'accompagner en Séjour les enfants mineurs de l'Assuré ou la personne handicapée vivant sous le toit de l'Assuré,
- un autre membre de la famille de l'Assuré à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures,



### **IMPORTANT**

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

### ► **Événements familiaux :**

#### 2.2. **La convocation de l'Assuré pour une adoption d'enfant** pendant la durée de son Séjour, à condition qu'il n'ait pas eu connaissance de la convocation au moment de la réservation.

#### 2.3. **Le décès de :**

- l'Assuré lui-même, son conjoint, Concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S, ses ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de son conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S.
  - ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous sa tutelle,
  - son remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat, ou à défaut celui qui a été désigné dans le cadre de l'organisation des congés au sein de l'entreprise,
  - la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée à titre onéreux, pendant le Séjour de l'Assuré, de garder ou d'accompagner en Séjour les enfants mineurs de l'Assuré ou la personne handicapée vivant sous le toit de l'Assuré,
  - un autre membre de la famille de l'Assuré,
- à condition que le domicile du défunt ne soit pas le lieu de destination du Séjour.

► Événements professionnels ou dans le cadre des études :

2.4. L'annulation du rendez-vous professionnel pour lequel la prestation a été réservée.

► Événements matériels :

2.5. Des Dommages matériels graves consécutifs à :

- un cambriolage avec Effraction,
  - un incendie,
  - un dégât des eaux,
  - un événement climatique, météorologique, ou naturel, à l'exclusion des Catastrophes naturelles,
- affectant directement les biens immobiliers suivants :
- la résidence principale ou secondaire de l'Assuré,
  - son exploitation agricole,
  - son exploitation professionnelle si l'Assuré est artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou s'il exerce une profession libérale.

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

2.6. Des dommages graves au véhicule de l'Assuré nécessitant l'intervention d'un professionnel et survenant dans les 48 heures précédant son Départ, dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour se rendre sur son lieu de Séjour final.

2.7. Un Accident ou une panne mécanique du moyen de transport utilisé par l'Assuré pour son pré-acheminement, entraînant un retard supérieur à deux (2) heures par rapport à l'heure prévue d'arrivée, lui ayant fait manquer le transport réservé pour son Départ, et à condition que l'Assuré ait pris ses dispositions pour arriver sur le lieu du Départ au moins 30 mn :

- avant l'heure limite d'enregistrement s'il s'agissait d'un transport aérien ;
- avant l'heure du Départ figurant sur son titre de transport ferroviaire ou maritime.

► Autres événements :

2.8. Le Vol caractérisé, dans les 48 heures précédant le Départ, des papiers d'identité de l'Assuré (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de son Séjour, à condition que la plainte ait été déposée au plus tard le jour du Départ.

2.9. Le refus du visa de l'Assuré par les autorités du pays de destination et/ou de transit, à condition que les démarches effectuées par l'Assuré dans le délai nécessaire aient permis aux autorités de prendre position avant son Départ, et sous réserve que l'Assuré respecte les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.

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

2.11. Un autre Événement aléatoire, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant le Départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant la prestation assurée.

L'Événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir et/ou d'effectuer la prestation assurée.

Il appartient à l'Assuré de prouver que toutes les conditions de mise en œuvre de la garantie sont réunies lors de l'Annulation. Si les justificatifs fournis ne prouvent pas la matérialité de l'Événement aléatoire invoqué, l'Assureur est en droit de refuser la demande de l'Assuré.

L'indemnité est réglée déduction faite de la Franchise spécifique figurant au Tableau des garanties. Cette Franchise s'applique également aux personnes inscrites au Séjour en même temps que l'Assuré.

2.12. L'Annulation des accompagnants assurés restés seuls ou à deux à voyager du fait de l'annulation garantie de l'un des assurés, à la condition que tous soient assurés au titre du présent contrat et figurent sur le même bulletin d'inscription à la prestation assurée.

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

### 3. MONTANT DE LA GARANTIE

L'Assureur rembourse, dans la limite des montants indiqués au Tableau des garanties, le montant des frais d'annulation ou de Modification facturés par Gîtes de France.

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

**L'indemnisation de l'Assureur est toujours limitée au montant des frais qui auraient été facturés à l'Assuré s'il avait informé Gîtes de France le jour de la survenance de l'événement garanti.**

**L'indemnisation de l'Assureur ne peut en aucun cas dépasser le prix de la Prestation assurée, mentionné sur le contrat de vente du Voyage.**

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

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

Pour les locations d'hébergement, en cas d'Annulation d'une partie seulement des personnes assurées, l'Assureur prend en charge les loyers correspondant à leur participation afin de permettre aux autres membres assurés de bénéficier de leur séjour, sous réserve que les personnes qui annulent ne soient pas remplacées.

En cas de Modification, en raison de la survenance de l'un des Événement garantis, l'Assureur rembourse à l'Assuré ses frais de modification dans la limite du montant fixé au Tableau des garanties. **Si l'Assuré modifie puis annule la prestation assurée, ses frais d'annulation seront pris en charge, déduction faite des frais de modification déjà remboursés par l'Assureur.**

Lorsque l'Assuré annule ou modifie ses dates de Voyage suite à un Événement garanti, l'Assureur prend en charge le supplément single de l'accompagnant restant seul à voyager et assuré par le même contrat, dans la limite des frais d'annulation qui lui auraient été facturés s'il avait lui-même annulé.

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

### 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- 4.1. les Maladies ou Accidents corporels ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du Séjour et la date de souscription du présent contrat ;
- 4.2. les Maladies ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les 30 jours précédant la réservation de la prestation assurée ;
- 4.3. les Accidents corporels survenus ou ayant donné lieu à un acte chirurgical, une rééducation, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les 30 jours précédant la réservation de la prestation assurée ;
- 4.4. les affections du tympan, les affections gastriques et/ou intestinales, les affections de la colonne vertébrale, en l'absence de contrôle de l'évolution par un Médecin dans les 15 (quinze) jours suivant la première consultation médicale qui a motivé l'Annulation ;
- 4.5. les Maladies liées à l'état de grossesse au-delà de la 28<sup>ème</sup> semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro ;
- 4.6. les contre-indications médicales au Séjour non consécutives à une Maladie, y compris liée à l'état de grossesse, ou à un Accident corporel selon les conditions prévues par l'article 2.1 ;
- 4.7. le défaut de vaccination ou de traitement préventif nécessaire pour la destination du Séjour ;
- 4.8. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution naturelle ou humaine, ainsi que les événements climatiques, météorologiques ou naturels n'entraînant pas de Dommages matériels graves dans les mêmes dispositions que celles définies à l'article 2.7 ;
- 4.9. les Catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- 4.10. la non-présentation ou la non-conformité des pièces d'identité nécessaires à l'accès au transport réservé et/ou des documents administratifs nécessaires aux formalités douanières ;
- 4.11. les procédures pénales dont l'Assuré ferait l'objet ;
- 4.12. tout événement garanti survenu entre la date de réservation du Séjour et la date de souscription du présent contrat ;
- 4.13. toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément au Séjour de l'Assuré ;
- 4.14. la défaillance de toute nature, y compris financière, de Gîtes de France ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- 4.15. le refus par l'Assuré d'embarquer sur le vol initialement prévu par l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité.

## 5. CE QUE L'ASSURÉ DOIT FAIRE EN CAS D'ANNULATION/MODIFICATION

L'Assuré doit informer Gîtes de France de son annulation ou de sa modification dès la survenance de l'événement empêchant le Départ prévu.

L'Assuré doit ensuite déclarer le Sinistre à l'Assureur **dans les cinq (5) jours ouvrés** où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :



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

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

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

- n° 01 42 99 08 54

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

## 6. LES JUSTIFICATIFS À FOURNIR

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

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

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
<b>DANS TOUS LES CAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• la confirmation de réservation des prestations assurées,</li><li>• la facture des frais d'annulation des prestations assurées,</li><li>• le cas échéant, le document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'annulation (copie du livret de famille, certificat de concubinage,...),</li><li>• un R.I.B.,</li><li>• après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li></ul>
<b>En cas de Maladie, y compris liée à l'état de grossesse ou d'Accident corporel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• le cas échéant, les ordonnances du traitement médicamenteux,</li><li>• le cas échéant, le compte rendu des examens,</li><li>• le cas échéant, la copie de l'arrêt de travail,</li><li>• le cas échéant, le bulletin d'hospitalisation,</li><li>• après examen du dossier et à la demande de l'Assureur : les bordereaux de remboursements de l'organisme d'assurance maladie auquel l'Assuré est affilié.</li></ul>
<b>En cas de décès</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• la copie certificat de décès,</li><li>• le cas échéant, les coordonnées du notaire en charge de la succession de l'Assuré décédé.</li></ul>
<b>En cas de Dommages matériels graves</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• l'accusé réception de la déclaration de Sinistre auprès de l'assureur multirisques habitation,</li><li>• en cas de cambriolage, la copie du dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police.</li></ul>
<b>En cas de Dommages graves au véhicule</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• l'accusé réception de la déclaration de Sinistre auprès de l'assureur Automobile,</li><li>• ou la copie de la facture de réparation et/ou de remorquage du véhicule.</li></ul>
<b>En cas d'Accident ou de panne mécanique du moyen de transport utilisé pour le pré-acheminement</b>	Transport public : <ul style="list-style-type: none"><li>• le titre de transport public mentionnant l'horaire de Départ,</li><li>• la copie de l'attestation établie par la société de transport précisant la date, l'heure de l'incident et la durée du retard ou de l'immobilisation.</li></ul> Transport privé : <ul style="list-style-type: none"><li>• la copie de la facture du dépannage/remorquage,</li><li>• le cas échéant, l'accusé réception de la déclaration de Sinistre auprès de l'assureur automobile.</li></ul>
<b>En cas de vol des papiers d'identité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• la copie du dépôt de plainte circonstancié établi par les autorités de police</li></ul>

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
En cas de refus de visa	<ul style="list-style-type: none"> <li>la copie de la facture délivrée par l'Ambassade pour la demande du visa</li> <li>la copie de la lettre nominative de refus du visa délivrée par l'autorité compétente</li> </ul>
En cas d'Événement aléatoire	<ul style="list-style-type: none"> <li>tout justificatif ayant pour but de représenter la situation occasionnant l'empêchement de voyager.</li> </ul>

## ARRIVÉE TARDIVE

### 1. OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit, dans la limite du montant figurant au Tableau des garanties, l'arrivée tardive, si un événement imprévisible et indépendant de la volonté de l'Assuré intervient lors de son trajet aller (par voie routière, ferroviaire, y compris les correspondances, ou aérienne) entre le Domicile de l'Assuré et le lieu de Séjour assuré.

Par arrivée tardive sur le lieu de séjour, on entend l'arrivée de l'Assuré sur le lieu de séjour avec un retard supérieur à 24 heures après la date prévue de début de la prestation garantie, figurant sur la confirmation de réservation des prestations assurées.

La garantie s'applique uniquement lorsque la durée du séjour est supérieure à cinq (5) jours.

### 2. MONTANT DE LA GARANTIE

L'Assureur indemnise l'Assuré à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties.

En aucun cas le montant de garantie ne pourra être supérieur aux frais d'annulation du Séjour.

**Cette garantie est acquise à condition que l'Assuré ait pris une marge suffisante pour se rendre sur le lieu de Séjour.**

On entend par marge suffisante :

- Si le voyage s'effectue par route, la durée du trajet entre le Domicile et le lieu de séjour, augmenté de 20 minutes minimum,
- Si le voyage s'effectue en train, la durée du trajet entre le Domicile et la gare de départ du voyage augmenté de 20 minutes minimum (en cas de correspondance, la marge suffisante est celle prévue par les réseaux ferroviaires),
- Si le voyage s'effectue en avion, la durée du trajet entre le Domicile et l'arrivée à l'aéroport, augmentée de 20 minutes minimum (la durée d'enregistrement et d'embarquement ne sont pas prises en compte).

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

L'Assuré doit déclarer à l'Assureur le Sinistre **dans les 5 (cinq) jours ouvrés** à compter du jour où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :



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

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

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

- n° 01 42 99 08 54

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



#### 4. JUSTIFICATIFS À FOURNIR

L'Assureur communiquera à l'Assuré les renseignements nécessaires pour effectuer la déclaration de Sinistre et il lui appartiendra de fournir à l'Assureur tout document et toute information permettant de justifier le motif de son arrivée tardive et d'évaluer le montant de son indemnisation.

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

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
DANS TOUS LES CAS	<ul style="list-style-type: none"><li>• la confirmation de réservation des prestations assurées,</li><li>• l'attestation établie par Gîtes de France indiquant la date d'arrivée sur le lieu de séjour ainsi que le montant des prestations non utilisées,</li><li>• le cas échéant, le document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'arrivée tardive (copie du livret de famille, certificat de concubinage,...),</li><li>• un R.I.B.,</li><li>• après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li></ul>

## DOMMAGES AUX BIENS DES ASSURÉS

### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A LA GARANTIE :

**AGRESSION** : toute atteinte corporelle ou menace d'atteinte corporelle, provenant de l'action d'un tiers.

**BIENS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ** : effets vestimentaires et de toilette permettant à l'Assuré de faire face temporairement à l'indisponibilité de ses Biens garantis.

**BIENS GARANTIS** : bagages ainsi que leur contenu, y compris les Effets personnels et les Objets de valeur, appartenant à l'Assuré, emportés pour le Séjour et/ou acquis au cours du Séjour.

**EFFETS PERSONNELS** : objets, vêtements, bijoux, accessoires, ainsi que leur contenu, que l'Assuré portait sur lui au moment du Sinistre.

**EFFRACTION** : forçement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou de tout élément de clos ou de couvert des bâtiments assurés.

**OBJETS DE VALEUR** : tout objet, autre qu'un vêtement, d'une valeur d'achat unitaire supérieure à **250 €**.

**SÉJOUR** : période de la garantie en dehors de l'acheminement de l'Assuré et de ses Biens garantis.

**SOCIÉTÉ DE TRANSPORT** : compagnie aérienne, maritime, ferroviaire, ou autre prestataire, responsable de l'acheminement des Biens garantis à l'occasion du Séjour de l'Assuré.

**VÉTUSTÉ** : dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du Sinistre. Sauf stipulation contraire au contrat, la Vétusté appliquée pour le calcul de l'indemnité due est de 1% par mois dans la limite de 80% du prix initial d'achat.

**SYSTÈMES DE PROTECTION CONTRE LE VOL** : toute ouverture donnant sur l'extérieur, doit être protégées contre le vol, au minimum, par les moyens suivants :

- Pour toutes les habitations :
  - porte pleine obligatoire avec serrure de sûreté multipoints ou serrure ordinaire plus verrou de sûreté.
  - toute ouverture protégée par verre armé, volets ou barreaux en métal ou encore verre anti-effraction, alarme ou vitrage anti-effraction,
- Pour les appartements situés au rez-de-chaussée et maisons individuelles :
  - fenêtres et porte-fenêtres : persiennes ou volets intérieurs ou extérieurs, stores rigides ou grilles (en fer, métal ou en fonte) espacés d'une distance déterminée,
  - soupiraux, ompostes, parties vitrées (sauf vérandas ou velux) : à défaut de volets, protection par barreaux (ou ornements métalliques) espacés de 12 cm au maximum,
  - porte de garage : soit porte pleine avec serrure de sûreté multipoints ou serrure ordinaire et verrou de sûreté, soit porte articulée à ouverture horizontale ou verticale avec fermeture par barre à deux points de fixation au moins.

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

## 1. OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit, dans les limites figurant au Tableau des garanties, les dommages subis par les Biens garantis à l'occasion du Séjour de l'Assuré.

## 2. DOMMAGES GARANTIS

### 2.1. Pendant l'acheminement des Biens garantis par une Société de transport

- **Détérioration ou perte des Biens garantis pendant leur acheminement**

Lorsqu'à l'occasion de son Séjour, l'Assuré confie ses Biens garantis à une Société de transport, l'Assureur garantit leur détérioration ou leur perte survenu pendant leur acheminement en soute à bagages, dans la limite des montants figurant au Tableau des garanties et sous déduction de la Franchise figurant dans ce même tableau.



#### **IMPORTANT**

Dès qu'il en a connaissance, l'Assuré doit déclarer la détérioration ou la perte de son bagage auprès de la Société de transport afin d'obtenir le Constat d'Irrégularité Bagages qu'il devra transmettre à l'Assureur accompagné des justificatifs d'achat originaux des Biens garantis concernés.

L'indemnité éventuellement versée par la Société de transport sera déduite du montant du dommage.

L'indemnité éventuellement versée par la Société de transport sera déduite du montant du dommage.

- **Retard dans l'acheminement des Biens garantis**

Lorsque les Biens garantis sont acheminés sur le lieu de Séjour de l'Assuré avec un retard supérieur à 24 heures, l'Assureur rembourse à l'Assuré, les dépenses effectuées pour l'achat de Biens de première nécessité dans l'attente de ses bagages, dans la limite des montants figurant au Tableau des garanties.



#### **IMPORTANT**

L'Assuré doit alors obtenir de la Société de transport l'attestation de retard de livraison des bagages mentionnant la date et l'heure effective de livraison.

### 2.2. Les dommages garantis pendant le Séjour

L'Assureur garantit, sur présentation des justificatifs d'achat originaux et dans la limite des montants indiqués au Tableau des garanties, la détérioration accidentelle ou le Vol caractérisé des Biens garantis emportés ou achetés au cours du Séjour, sous réserve des cas particuliers ci-après :

- **Vol des Objets de valeur :**

L'Assureur garantit dans la limite des montants indiqués au Tableau des garanties et sous réserve de l'existence de Systèmes de protection contre le vol et des mesures de prévention prises par l'Assuré, le Vol caractérisé des Objets de valeur emportés ou achetés sur le lieu du séjour, **uniquement** lorsque l'Assuré les porte sur lui, les utilise sous sa surveillance directe, **ou** sous réserve que les objets se trouvaient dans la location lors du délit, que :

- la location ait fait l'objet d'une effraction,
- l'Assuré ait déposé plainte, dans les 48 heures, auprès des autorités de police les plus proches du lieu du délit,
- l'Assuré n'ait commis aucune négligence quant aux mesures de prévention contre le vol (fermeture de portes d'accès et fenêtres d'accès par les systèmes de fermeture si l'absence a lieu le jour, fermeture des volets, persiennes ou stores si l'absence a lieu entre 21 heures et 7 heures du matin ou de plus de 12 heures).

#### **Sanction :**

**En cas de Sinistre à la suite de l'inexécution de ces obligations et/ou mesures, l'indemnité ne sera pas due.**

- **Vol dans un véhicule :**

L'Assureur garantit le vol des Biens garantis placés à l'abri des regards dans le coffre arrière d'un véhicule **uniquement** si les conditions suivantes sont réunies :

- l'Effraction du véhicule de l'Assuré a lieu entre 7 heures et 22 heures (heure locale) ;
- le véhicule est entièrement fermé à clé, vitres et toit ouvrant totalement clos.

**Il appartient à l'Assuré d'apporter la preuve de l'Effraction du véhicule ainsi que la preuve du vol commis pendant les heures garanties.**

### **3. INDEMNISATION DES DOMMAGES**

#### **3.1. Le montant de la garantie**

La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée et par Sinistre, figurant au Tableau des garanties. Pour chaque Assuré et chaque Sinistre, une Franchise, dont le montant figure au Tableau des garanties, reste à la charge de l'Assuré.

Les événements suivants sont indemnisés dans les conditions précisées ci-dessous :

- **Vol des Objets de valeur**

L'indemnité due en cas de vol des Objets de valeur, ne peut excéder 50% du montant de la garantie « Dommages aux biens des Assurés ».

- **Retard dans l'acheminement des Biens garantis**

En cas de retard dans l'acheminement des Biens garantis de l'Assuré sur son lieu de Séjour, la garantie est accordée à concurrence du plafond figurant au Tableau des garanties.

Lors d'un même événement entraînant d'abord un retard d'acheminement puis une détérioration et/ou une perte des Biens garantis, l'indemnité versée au titre du « retard dans l'acheminement des Biens garantis » vient en déduction des sommes dues au titre de la garantie « Détérioration ou perte pendant l'acheminement », dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties.



#### **IMPORTANT**

**L'Assuré doit alors obtenir de la Société de transport l'attestation de retard de livraison des bagages mentionnant la date et l'heure effective de livraison.**

#### **3.2. L'évaluation des dommages**

- L'indemnité due est calculée sur la base du justificatif d'achat original produit par l'Assuré, ou à défaut sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature, sous déduction de la Vétusté, et dans la limite des plafonds figurant au Tableau des garanties.
- Les bijoux, montres, perles, pierres précieuses et objets façonnés avec du métal précieux, sont indemnisés uniquement sur présentation du justificatif d'achat original ou à défaut sur présentation de l'estimation certifiée par un expert agréé. Aucune Vétusté ne sera appliquée.
- Le matériel lié à l'image et au son ainsi que ses accessoires sont indemnisés sur présentation du justificatif d'achat original, sur la base de leur valeur au moment du Sinistre, estimée selon leur cote officielle sur le marché de l'occasion.
- L'indemnité due en cas de détérioration d'un Bien garanti, lorsqu'il est réparable, est calculée sur la base de la facture de réparation.

Dans tous les cas, l'indemnité due est estimée de gré à gré et ne peut jamais excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les Dommages immatériels consécutifs tels que les frais de transport, les frais de téléphone, ....

### **4. SI L'ASSURÉ RETROUVE LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS**

Si les Biens garantis de l'Assuré sont retrouvés, il **doit en aviser l'Assureur dès qu'il en est informé** :

En cas de restitution de ses Biens garantis, l'Assuré s'engage à ne déclarer à l'Assureur que les objets manquants ou détériorés.

Si l'Assuré a déjà été indemnisé par l'Assureur, il devra rembourser à l'Assureur l'indemnité versée, sous déduction de l'indemnité en rapport avec les objets éventuellement manquants ou détériorés.

## 5. EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, hormis l'article 6, sont également exclus :

- Les circonstances suivantes :
- 5.1. le vol, la détérioration, ou la perte, consécutif à la décision d'une autorité administrative ou à l'interdiction de transporter certains objets ;
- 5.2. le retard, la détérioration, ou la perte, survenu(s) à l'occasion d'un transport aérien opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelque soit sa provenance et sa destination ;
- 5.3. les vols commis par les personnes assurées ou par les membres de la famille de l'Assuré (ascendants, descendants, conjoint) ou commis avec leur complicité, par le personnel de l'Assuré dans l'exercice de ses fonctions ;
- 5.4. les vols commis sans Effraction avec usage de fausses clés ;
- 5.5. le vol des Biens garantis dans un lieu ouvert au public, en l'absence de leur surveillance continue par l'Assuré ;
- 5.6. le vol des Biens garantis placés sous une toile de tente ;
- 5.7. les vols commis par les membres de la famille de l'Assuré selon l'article 311-12 du Nouveau Code pénal ;
- 5.8. les vols dans les dépendances sans communication directe avec les locaux d'habitation proprement dits ;
- 5.9. les vols dans les locaux communs des résidents de l'immeuble ;
- 5.10. les pertes, autres que celles du transporteur visées à l'article 2.1, les oublis, les objets égarés par le fait de l'Assuré ou du fait d'un tiers ;
- 5.11. les détériorations résultant d'une utilisation du bien non conforme aux prescriptions du fabricant ou encore de la négligence caractérisée de l'Assuré ;
- 5.12. la détérioration et la perte des Objets de valeur, de quelque nature que ce soit ;
- 5.13. la détérioration résultant du vice propre de la chose assurée ou de son usure normale ;
- 5.14. la détérioration d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, porcelaine ou albâtre ;
- 5.15. les détériorations résultant d'Accidents de fumeurs, d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches, du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives, faisant partie des biens assurés ;
- 5.16. les dommages causés pendant la réparation, l'entretien ou la remise en état des Biens garantis ;
- 5.17. les Dommages immatériels consécutifs ;
- 5.18. les dommages consécutifs à un événement naturel tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée (ou tsunami), une inondation, une avalanche, ou un autre cataclysme ;
- Les biens suivants :
- 5.19. les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés ;
- 5.20. les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les objets de collection ;
- 5.21. les objets, de toute nature, emportés pour (ou destinés à) des dons humanitaires ;
- 5.22. les lunettes (verres et montures), les lentilles de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un Accident corporel de l'Assuré ;
- 5.23. les animaux ;
- 5.24. tous les véhicules ou appareils à moteur ainsi que leurs accessoires, les caravanes et les remorques ;
- 5.25. les embarcations de plaisance à voile ou à moteur, y compris les jet-ski ;
- 5.26. le matériel informatique privé, les téléphones portables ;
- 5.27. le matériel de sport ou de loisirs utilisé dans le cadre de compétition officielle amateur ou à titre professionnel.

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

Il doit :

**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 détérioration** : faire constater les dommages, par écrit, par une autorité compétente, à défaut par un témoin.
- **En cas de perte ou de détérioration par une Société de transport** : faire établir impérativement et immédiatement un Constat d'Irrégularité (P.I.R.) par le personnel qualifié de cette société.

**Dans tous les cas, il doit :**

- prendre toutes mesures de nature à limiter les conséquences du Sinistre ;
- **déclarer le Sinistre à l'Assureur, dans les cinq jours ouvrés** où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure ; ce délai est ramené à **48 heures en cas de vol**.



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

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

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

- n° 01 42 99 08 54

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

## 7. JUSTIFICATIFS À FOURNIR

L'Assureur communiquera à l'Assuré les renseignements nécessaires pour lui permettre de constituer un dossier et ce dernier devra adresser à l'Assureur les documents qui justifient sa demande, notamment :

### ÉVÉNEMENTS GARANTIS

### JUSTIFICATIFS À FOURNIR

#### DANS TOUS LES CAS

- la confirmation de réservation du Séjour,
- un R.I.B.,
- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance

#### En cas de dommages pendant l'acheminement des Biens garantis par une Société de transport

#### dans tous les cas :

- l'original du Constat d'Irrégularité Bagages (P.I.R.) établi par le service Bagages de la Société de transport,
- le ticket original d'enregistrement du (des) bagage(s) concerné(s),

#### et en cas de perte

- les factures d'achat originales des Biens garantis disparus.

#### et en cas de détérioration

- la facture originale des réparations du Bien garanti détérioré accompagné de la copie de la facture d'achat de ce Bien garanti.
- ou
- le certificat d'un professionnel attestant du caractère irréparable du Bien garanti détérioré accompagné de la facture d'achat originale de ce Bien garanti.

#### et en cas de retard de livraison de bagages

- l'attestation de retard de livraison du (des) bagage(s) mentionnant la date et l'heure de la livraison,
- les factures d'achat originales des Biens de première nécessité.

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR	
En cas de dommages causés aux Biens garantis pendant le Séjour	en cas de vol	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le dépôt de plainte circonstancié établi auprès des autorités de police les plus proches du lieu du délit</li> <li>• les factures d'achat originales des Biens garantis,</li> <li>• les photos et attestations d'estimation certifiées par un expert agréé lorsqu'il s'agit de bijoux, montres, perles, pierres précieuses et objet façonnés avec du métal précieux.</li> </ul>
	en cas de vol dans un véhicule	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le dépôt de plainte circonstancié établi auprès des autorités de police les plus proches du lieu du délit</li> <li>• l'accusé réception de la déclaration de Sinistre auprès de l'assureur automobile ou l'état descriptif du véhicule au jour de la restitution du véhicule à la société de location</li> <li>• les factures d'achat originales des Biens garantis,</li> </ul>
	en cas de destruction totale ou partielle des biens assurés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le témoignage écrit de l'accompagnateur ou d'un tiers et/ou un certificat médical si le dommage s'est produit lors d'un Accident corporel de l'Assuré,</li> <li>• la facture des réparations du Bien garanti détérioré accompagné de la copie de la facture d'achat de ce Bien garanti.</li> </ul> <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le certificat d'un professionnel attestant du caractère irréparable du Bien garanti détérioré accompagné de la facture d'achat originale de ce Bien garanti.</li> </ul>

## ASSISTANCE AU VOYAGEUR

### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A CETTE GARANTIE :

**DOMAINE SKIABLE :** ensemble de pistes de glisse comprenant les pistes balisées, définies par un arrêté municipal, et le domaine hors-piste

**FRAIS DENTAIRE URGENTS :** soins dentaires urgents considérés comme tels par le Service Médical de Mondial Assistance.

**FRAIS DE RECHERCHE :** frais des opérations effectuées par les sauveteurs civils ou militaires ou les organismes spécialisés publics ou privés, se déplaçant spécialement à l'effet de rechercher l'Assuré en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.

**FRAIS DE SECOURS :** frais de transport après Accident (alors que l'Assuré est localisé) depuis le point où survient l'Accident jusqu'à la structure médicale la plus proche.

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

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

**FRAIS MÉDICAUX :** frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une Maladie.

**GLISSE HORS PISTE :** pratique d'un sport de glisse sur neige dans des zones non balisées, non surveillées, non préparées par les services de sécurité des stations de sport d'hiver.

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

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

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

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

## **CONSEILS AUX VOYAGEURS :**

- **Avant le séjour :**
  - vérifier que le contrat couvre la destination choisie et la durée du Séjour envisagée ;
  - se renseigner sur les pièces d'identité obligatoires à l'entrée du pays visité (carte d'identité, passeport, visa,) et sur les conditions sanitaires ; se munir des justificatifs nécessaires (carnet de vaccination, assurance frais médicaux) ;
  - se procurer auprès de sa Caisse d'Assurance Maladie les documents à emporter pour la prise en charge des frais médicaux pendant le Séjour : Carte Européenne d'Assurance Maladie ou formulaire spécifique, selon les pays ;
  - si l'Assuré suit un traitement, prévoir une quantité de médicaments suffisante et supérieure à celle prévue pour la durée du Séjour, en cas de retour différé notamment.
- **Pendant le séjour :**
  - conserver ses médicaments et l'ordonnance de prescription dans ses bagages à main afin d'éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte des bagages confiés au transporteur ;
  - conserver séparément les photocopies recto-verso des ses papiers d'identité et de ses moyens de paiement. Ces photocopies seront utiles en cas de perte ou de vol.



### **IMPORTANT**

#### • **Enfants mineurs :**

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

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

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

#### • **Femmes enceintes :**

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

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

## **1. PRESTATIONS D'ASSISTANCE**

### **ASSISTANCE PENDANT LE SÉJOUR**

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

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

##### **1.1. Assistance Rapatriement**

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

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

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

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

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

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



### **IMPORTANT**

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

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

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

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

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

**Par ailleurs, Mondial Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**

#### **1.2. Visite d'un proche en cas d'hospitalisation de l'Assuré sur place**

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

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

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

#### **1.3. Frais d'hospitalisation d'urgence à l'Étranger**

- **Lorsque l'Assuré est affilié à un régime social de base, ou à un organisme d'assurance ou de prévoyance :**

En cas d'Accident corporel et/ou de Maladie nécessitant l'hospitalisation de l'Assuré sur place, Mondial Assistance peut régler directement les frais d'hospitalisation imprévus et urgents, après accord de son service médical et dans la limite des montants figurant au Tableau des garanties.

Dans ce cas, l'Assuré se doit obligatoirement d'effectuer toutes les démarches nécessaires au remboursement de ces frais auprès de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance et à ce titre de **reverser immédiatement à Mondial Assistance toute somme perçue.**

A défaut, Mondial Assistance sera en droit d'exiger des frais et intérêts légaux.

**Pour bénéficier de cette prestation, l'Assuré doit relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie.**

**Cette prestation cesse le jour où le service médical de Mondial Assistance estime que le rapatriement de l'Assuré est possible.**

- **Lorsque l'Assuré n'est pas affilié à un régime social de base, ou à un organisme d'assurance ou de prévoyance :**

En cas d'Accident et/ou de Maladie nécessitant l'hospitalisation de l'Assuré sur place, Mondial Assistance peut procéder à l'avance des frais d'hospitalisation imprévus et urgents, des soins prescrits en accord avec le service médical de Mondial Assistance, dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties.

Dans ce cas, l'Assuré s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 mois à compter de la date de son retour de Séjour. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.

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

**Cette prestation cesse le jour où le service médical de Mondial Assistance estime que le rapatriement de l'Assuré est possible.**



#### 1.4. Remboursement des frais médicaux d'urgence réglés à l'Étranger par l'Assuré

**Pour bénéficier de ces remboursements, l'Assuré doit relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie le couvrant au titre des frais médicaux survenant à l'Étranger, pendant toute la durée du présent contrat. L'Assuré doit être en mesure de présenter à Mondial Assistance les originaux des bordereaux de remboursement ou des courriers de refus des organismes dont il dépend.**

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

- **Remboursement des frais restant à la charge de l'Assuré (hors frais dentaires)**

Lorsque l'Assuré engage à l'Étranger, des frais médicaux ou d'hospitalisation sur prescription médicale, Mondial Assistance lui rembourse les frais restant à sa charge (hors frais dentaires) après intervention de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

- **Remboursement des frais dentaires urgents restant à la charge de l'Assuré**

Mondial Assistance rembourse également à l'Assuré les frais dentaires urgents engagés à l'Étranger, restant à sa charge après intervention de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

#### 1.5. Frais supplémentaires sur place

- **Immobilisation sur place :**

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

**Cette garantie s'applique uniquement dans la mesure où aucun hébergement sur place n'est initialement prévu et n'est pas cumulable avec la garantie 1.1 « Visite d'un proche en cas d'hospitalisation de l'Assuré ».**

#### 1.6. Frais de recherche et/ou de secours

A réception de la facture originale acquittée par l'Assuré, Mondial Assistance lui rembourse les Frais de recherche et/ou les Frais de secours correspondant aux opérations mises en place à l'occasion de la disparition ou d'un Accident corporel de l'Assuré, dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties.

**Cas particuliers :**

**Frais de recherche et/ou de secours hors piste**

Lorsque l'Assuré pratique la Glisse hors piste, Mondial Assistance lui rembourse, les Frais de recherche et/ou de secours engagés, dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties, à réception de la facture originale acquittée.

**Cette prestation est acquise uniquement lorsque l'Assuré est accompagné d'un guide de haute montagne ou d'un moniteur de ski, et qu'ils restent sur le Domaine skiable.**

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

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

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

#### 1.8. Assistance en cas d'interruption de la mission professionnelle de l'Assuré

En cas d'interruption de la mission professionnelle de l'Assuré suite à un événement garanti, Mondial Assistance organise et prend en charge les frais de transport engagés par son entreprise pour permettre à un collaborateur de remplacement de poursuivre la mission interrompue.

#### 1.9. Mise à disposition d'un chauffeur pour le retour du véhicule de l'Assuré

**Lorsqu'à la suite d'une « Maladie ou d'un Accident corporel garanti, l'état de santé de l'Assuré ne lui permet plus de conduire son véhicule** pour rejoindre son Domicile en Europe et qu'aucun des passagers qui l'accompagnait ne peut le remplacer, Mondial Assistance met à sa disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à son Domicile en Europe par l'itinéraire le plus rapide.

**Les frais d'hôtellerie et de restauration de l'Assuré, ainsi que les frais de carburant, de péage et de stationnement restent à la charge de l'Assuré.**

**Les frais de parking et de gardiennage du véhicule dans l'attente de son retour restent à la charge de l'Assuré**

**Cette garantie est accordée à l'Assuré si sa 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.**

► **Assistance juridique :**

**1.10. Assistance juridique à l'Étranger**

• **Remboursement des honoraires d'avocat**

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

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

• **Avance sur cautionnement pénal**

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

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

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

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

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

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

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

**1.11. Assistance retour anticipé**

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

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

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

- **en cas de Maladie ou d'Accident corporel, entraînant une Hospitalisation d'urgence, débutant pendant la durée du Séjour de l'Assuré** et engageant le pronostic vital selon avis de notre service médical, de son conjoint, Concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S., de l'un de ses ascendants ou descendants en ligne directe, de ses frères, sœurs, de son tuteur légal, de la personne placée sous sa tutelle, ne participant pas au Séjour ;
- **afin d'assister aux obsèques, suite au décès** de son conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S., de l'un de ses ascendants, descendants, en ligne directe ou ceux de son conjoint, Concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S., de ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-parents, de son tuteur légal, de la personne placée sous sa tutelle, ne participant pas au Séjour et vivant en Europe ;
- **en cas de dommages matériels** consécutifs à un cambriolage avec Effraction, un incendie, un dégât des eaux ou un événement naturel, rendant sa présence sur place indispensable pour la mise en œuvre de mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant sa résidence principale ou secondaire ;
- **en cas de maladie ou d'accident de l'un de vos enfants resté à votre domicile en Europe**, 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 Europe, dès que son état le permet.

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

**1.12. Assistance en cas d'urgence au Domicile de l'Assuré**

En cas de Dommages matériels consécutifs à un cambriolage avec Effraction, à un incendie, à un dégât des eaux ou à un événement naturel, atteignant la résidence principale ou secondaire de l'Assuré, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties, l'intervention d'un plombier, d'un serrurier, d'un vitrier, ou d'une société de gardiennage, choisis au vu de la rapidité de leur intervention, après accord de la part de l'Assuré.

**Cette prestation est délivrée uniquement en France métropolitaine et à Monaco et fonctionne 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.**

## **ASSISTANCE RETOUR AU DOMICILE**

### **1.13. Assistance complémentaire aux personnes**

Lorsque, au cours de son Séjour, l'Assuré est victime d'une Maladie ou d'un Accident corporel, entraînant son rapatriement puis son Immobilisation, Mondial Assistance met à la disposition de l'Assuré des services et prestations complémentaires, sous réserve qu'il lui en fasse la demande dans les quinze jours suivant son retour à Domicile.

**Ces prestations sont délivrées uniquement en France métropolitaine et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h. Sauf mention contraire, la mise en place des prestations d'assistance au Domicile peut nécessiter un délai d'une demi-journée ouvrée.**

Les prestations qui sont proposées à l'Assuré sont les suivantes :

#### **• Garde malade**

En cas d'Immobilisation d'une durée supérieure à 2 jours lors du retour de l'Assuré à son Domicile, Mondial Assistance missionne et prend en charge l'envoi d'un garde malade, à son chevet, à concurrence de la limite fixée au Tableau des garanties.

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 l'Assuré n'est pas en mesure de se déplacer :

- avec l'ordonnance que l'Assuré transmet, Mondial Assistance fait le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à son Domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie,
- Mondial Assistance fait l'avance du coût des médicaments, que l'Assuré lui rembourse au moment même où ceux-ci lui seront apportés. Mondial Assistance prend en charge le service de livraison.

#### **• Livraison de repas**

Lorsque l'Assuré n'est pas en mesure de se déplacer hors de son Domicile :

- Mondial Assistance organise et prend en charge, dans la limite des disponibilités locales, le portage de repas sous forme de packs de 5 ou 7 « déjeuners + diners » dans la limite fixée au Tableau des garanties.

Cette prestation est mise en place dans un délai de quatre (4) jours ouvrés maximum. Elle ne fonctionne pas en Corse, et n'est pas disponible le samedi.

Dans les zones non desservies ou lorsque le pack repas n'est pas adapté, Mondial Assistance pourra proposer l'intervention d'une aide ménagère pour préparer les repas au Domicile de l'Assuré.

#### **• Livraison des courses ménagères**

Lorsque l'Assuré n'est pas en mesure de se déplacer hors de son Domicile :

- Mondial Assistance organise et prend en charge, dans la limite des disponibilités locales, la livraison des courses ménagères dans les limites fixées au Tableau des garanties.

#### **• Aide ménagère**

Si l'Assuré ne peut pas effectuer lui-même les tâches ménagères habituelles, Mondial Assistance recherche, missionne et prend en charge une aide ménagère dans la limite de durée fixée au Tableau des garanties réparties sur quatre (4) semaines.

#### **• Garde d'enfants**

Si l'Assuré a des enfants ou petits-enfants de moins de 16 ans fiscalement à charge, résidant à son Domicile :

- soit, Mondial Assistance organise et prend en charge leur garde au Domicile de l'Assuré entre 8h et 19h pour une durée de 2 heures minimum du lundi au samedi, dans la limite des disponibilités locales et à concurrence de la durée fixée au Tableau des garanties.

Cette prestation est effectuée par une travailleuse familiale, une auxiliaire puéricultrice ou une aide soignante. Cette personne pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, conduire les enfants à l'école ou à la crèche et retourner les chercher ;

- soit Mondial Assistance prend en charge les frais de transport d'un proche durant l'Immobilisation de l'Assuré.

#### **• Soutien pédagogique dans les matières scolaires principales**

Lorsque, à la suite d'un Accident corporel ou d'une Maladie, l'Assuré mineur et scolarisé, est immobilisé pour une durée supérieure à 14 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, Mondial Assistance organise et prend en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, à concurrence des montants figurant au Tableau des garanties.

La prestation s'applique pour les enfants du primaire ou secondaire (1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> cycle), dès le premier jour d'Immobilisation et pour la durée effective de l'année scolaire en cours, pendant les jours normalement scolarisés sauf le samedi.

Elle cesse dès la reprise normale des cours et dans tous les cas à la fin de l'année scolaire.

La mise en place de cette prestation peut nécessiter un délai de 2 jours ouvrés.

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

La prestation peut également être mise en place en cas d'hospitalisation de l'enfant entraînant une absence scolaire supérieure à 14 jours consécutifs et sous réserve de l'accord exprès de l'établissement de soins et de l'obtention d'une autorisation parentale et si besoin d'une décharge de responsabilité.

Mondial Assistance interviendra alors en complément des indemnités versées par l'organisme d'assurance maladie.

#### • **Garde des animaux domestiques**

Mondial Assistance prend en charge :

– soit, la garde à l'extérieur du Domicile de l'Assuré et par un professionnel, des animaux domestiques de l'Assuré (chiens et chats, à l'exclusion de tous les autres animaux), à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires.

**Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27/04/99 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.**

Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties ;

– soit, le transport de l'animal par un professionnel chez un proche désigné par l'Assuré, résidant en France métropolitaine et dans un rayon maximum de 100 km autour du Domicile de l'Assuré.

Ces deux prestations ne sont pas cumulables.

## 2. EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

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

- 2.1. les frais engagés sans l'accord préalable du service Assistance de Mondial Assistance ;
- 2.2. les conséquences des événements survenus dans les pays exclus du présent contrat ;
- 2.3. les conséquences de tout incident du transport aérien réservé par l'Assuré, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelque sa leur provenance et sa destination ;
- 2.4. les conséquences des Maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ainsi que des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
- 2.5. les conséquences d'une affection non consolidée et en cours de traitement, pour laquelle l'Assuré est en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un séjour entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- 2.6. les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;
- 2.7. l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article 1.1 « Assistance rapatriement » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son Séjour ;
- 2.8. l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
- 2.9. les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, ou à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays où séjourne l'Assuré ;
- 2.10. la participation de l'Assuré à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- 2.11. l'inobservation par l'Assuré d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par l'Assuré des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- 2.12. les conséquences d'un Accident survenu lors de la pratique par l'Assuré d'un sport aérien ou de l'un des sports suivants : skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme à plus de 3 000 m, varappe, plongée sous-marine avec appareil autonome, spéléologie, saut à l'élastique, parachutisme ;
- 2.13. les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que toute dépense pour laquelle l'Assuré ne pourrait produire de justificatif.

► Au titre des garanties « Frais d'hospitalisation d'urgence » et « Remboursement des frais médicaux d'urgence réglés par l'Assuré », sont en outre, exclus :

- 2.14. les frais de cure thermale, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de toute cure de « confort » ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute, ainsi que les frais de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
- 2.15. les frais d'implant, de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles ou autres, ainsi que les frais d'appareillage ;
- 2.16. les frais de vaccination ;
- 2.17. les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

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

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

L'Assuré ou un tiers doit contacter Mondial Assistance :



par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :  
au n° **01 42 99 08 54**

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

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

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

#### 3.2. Pour une demande de remboursement

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



- soit, par courrier à l'adresse mentionnée à l'article 9 « Adresse d'envoi des justificatifs à fournir en cas de sinistre » des dispositions administratives
- soit, par téléphone, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30 (Fuseau horaire France métropolitaine) :  
au n° **01 42 99 08 54**

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

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

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

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

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



#### **IMPORTANT**

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

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

## 5. JUSTIFICATIFS À FOURNIR

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

PRESTATIONS GARANTIES	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
Assistance au Voyageur	<ul style="list-style-type: none"><li>• les originaux des titres de transport utilisés (cartes d'embarquement pour les voyages aériens) et non utilisés</li><li>• le cas échéant, le certificat de décès</li><li>• le cas échéant, la copie d'un document administratif officiel justifiant le lien de parenté avec le bénéficiaire,</li><li>• tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li></ul>
Remboursement des Frais médicaux	<ul style="list-style-type: none"><li>• un R.I.B.,</li><li>• la copie du bulletin d'inscription au Séjour,</li><li>• la copies de la (des) facture(s) des frais médicaux réglés par l'Assuré</li><li>• la copie du bordereau de remboursement de la Sécurité sociale</li><li>• l'original du bordereau de remboursement de la mutuelle</li><li>• après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li></ul>
Remboursement des Frais de recherche/Frais de secours	<ul style="list-style-type: none"><li>• un R.I.B.,</li><li>• la copie du bulletin d'inscription au Séjour,</li><li>• la facture originale acquittée des Frais de recherche/Frais de secours.</li><li>• tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li></ul>

## INTERRUPTION DE SÉJOUR

### DÉFINITION SPÉCIFIQUE A CETTE GARANTIE :

**CHANTIER DE GROS ŒUVRE** : Il s'agit d'un chantier concernant les éléments qui touchent à la structure même d'un immeuble (au sens large) et à sa solidité.

**DÉFAUT DE MATÉRIEL** : Il s'agit du cas où un ou plusieurs corps de métier présent(s) sur le Chantier de gros œuvre ne dispose(nt) plus du matériel relatif à son/leur corps de métier.

**INTERRUPTION DE SÉJOUR** : arrêt prématuré des prestations assurées consécutif à un Événement garanti à l'article 1 ci-dessous.

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

### 1. OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit, dans les limites fixées au Tableau des garanties, le versement d'une indemnité en cas d'interruption de Séjour de l'Assuré :

- Suite à l'un des événements suivants :
  - le rapatriement médical de l'Assuré, organisé par Mondial Assistance ou par une autre société d'assistance,
  - le retour anticipé de l'Assuré à la suite d'un événement couvert par l'article 1.12 de la garantie « Assistance au Voyageur » et organisé par Mondial Assistance, ou un autre assureur,
  - l'hospitalisation de l'Assuré sur le lieu du Séjour, à condition que celle-ci ait été validée par Mondial Assistance ou une autre société d'assistance.
- A la suite de l'un des événements professionnels suivants :
  - interruption du Chantier de gros œuvre de plus de 48 heures consécutives, due à un défaut de matériel, et empêchant la poursuite totale du Chantier de gros œuvre par l'assuré.

## 2. MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est calculée à compter du lendemain du jour où survient l'un des événements prévus à l'article 1. « L'objet de la garantie » (rapatriement médical, retour anticipé, hospitalisation sur place).

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de Séjour non utilisés et au nombre de personnes assurées ayant effectivement libéré les lieux du Séjour pendant la période concernée.

Seront déduits de la base de calcul, les frais de dossier, de service, de visa, de pourboire, la prime d'assurance, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par Gîtes de France.

L'indemnité est versée dans les limites des plafonds figurant au Tableau des garanties par personne assurée, sans toutefois dépasser la Limite par événement.

La base de calcul de l'indemnité varie selon le type de prestation assurée :

- **Pour les voyages sur mesure, les voyages à forfait fixes ou itinérants, les croisières :**

L'indemnité est calculée sur la base du prix du Voyage par personne, dans la limite par personne et par événement des montants figurant au Tableau des garanties, et déduction faite des remboursements ou compensations accordés par les prestataires du Voyage.

- **Pour les locations :**

L'indemnité est calculée sur la base du prix de la location assurée, dans la limite par personne et par événement des montants figurant au Tableau des garanties, étant entendu que la location doit être entièrement libérée.

L'Assureur prend également en charge les frais de ménage de fin de Séjour, initialement prévus ou non, dans la limite, par location et par événement, des montants figurant au Tableau des garanties, étant entendu que la location doit être entièrement libérée.

- **Pour les vols secs :**

L'indemnité correspond au prix du billet retour non utilisé, dans la limite figurant au Tableau des garanties. Lorsque le billet retour initial est utilisé dans le cadre du rapatriement de l'Assuré, celui-ci est indemnisé dans la limite prévue pour les vols secs.

L'indemnité versée pour les vols secs ne se cumule pas avec les indemnités versées pour les autres types de prestations.



### IMPORTANT

Lorsque le séjour a été interrompu suite à l'hospitalisation de l'Assuré sur place, les membres de sa famille assurés ou la personne assurée l'accompagnant seront indemnisés dans les conditions suivantes :

- s'ils ont continué à occuper le lieu de séjour, l'indemnité est calculée à compter du lendemain du jour de leur rapatriement effectif ;
- s'ils ont été contraints de libérer le lieu de séjour, ils seront indemnisés dans les mêmes conditions que l'Assuré et ce même s'ils ont bénéficié d'une prise en charge de leurs Frais d'hébergement supplémentaires au titre de la garantie « Assistance au voyageur ».

## 3. EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- 3.1. tous les événements non stipulés au chapitre 1. « L'objet de la garantie » ;
- 3.2. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution naturelle ou humaine, les événements climatiques, météorologiques, ou naturels ;
- 3.3. les Catastrophes naturelles ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel et celles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982.

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

- 4.1. Avant l'organisation de son retour, l'Assuré doit faire appel à Mondial Assistance pour obtenir l'accord préalable à son Interruption de séjour.



par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :  
au n° 01 42 99 08 54

Une référence de dossier lui est alors communiquée.

4.2. Ensuite, l'Assuré doit effectuer sa demande de remboursement des prestations non utilisées du fait de cette interruption :



- par courrier à l'adresse mentionnée à l'article 9 « Adresse d'envoi des justificatifs à fournir en cas de sinistre » des dispositions administratives

## 5. JUSTIFICATIFS À FOURNIR

Mondial Assistance communiquera à l'Assuré les renseignements nécessaires pour effectuer sa déclaration de Sinistre et il lui appartiendra de fournir à Mondial Assistance tout document et toute information permettant de justifier sa demande et l'évaluation du montant de son préjudice, notamment :

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
DANS TOUS LES CAS	<ul style="list-style-type: none"><li>• les factures de Gîtes de France,</li><li>• un R.I.B.,</li><li>• les originaux des titres de transport retour <b>non utilisés et utilisés</b>,</li><li>• la référence du dossier pour lequel l'Assuré a obtenu l'accord d'interrompre le Séjour par Mondial Assistance,</li></ul> ou <ul style="list-style-type: none"><li>• l'attestation d'intervention d'un autre assistant précisant le motif de l'intervention,</li><li>• après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li></ul>
Dans le cas d'un événement professionnels	<ul style="list-style-type: none"><li>• une attestation de l'entreprise certifiant de l'impossibilité totale de poursuivre le Chantier de gros œuvre pendant plus de 48h consécutives,</li><li>• tous documents fournis par un prestataire extérieur à l'entreprise, justifiant de l'impossibilité totale de poursuivre le Chantier de gros œuvre pendant plus de 48h consécutives</li></ul>

## ASSISTANCE AU VÉHICULE

### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A CETTE GARANTIE :

**ACCIDENT** : toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement ou sortie de route, bris de glace, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'événement ou d'empêcher l'utilisation du Véhicule dans les conditions prévues par le Code de la route. Cet accident aura pour effet de nécessiter un remorquage vers un garage, pour y effectuer les réparations requises.

**PANNE** : toute défaillance mécanique, électronique ou électrique du véhicule survenant pendant la durée du contrat d'assistance, immobilisant le véhicule sur le lieu de l'événement ou rendant impossible pour le conducteur son utilisation dans des conditions normales de sécurité prévues par le Code de la Route et nécessitant obligatoirement un remorquage vers le garage le plus proche du lieu de la panne.

#### Sont exclus de cette définition :

- le déclenchement intempestif d'alarme ;
- les opérations de campagne de rappel systématique de séries de Véhicules effectuées par le constructeur ;
- les opérations d'entretien périodique ou de révision ;
- les opérations de pose d'accessoires, de peinture ou de fournitures diverses et, les immobilisations consécutives à des interventions prévues ou à un défaut d'entretien ;
- les pannes ou erreurs de carburant ;
- les pannes dont la cause est due à des équipements qui ne sont pas montés par des professionnels ;
- les problèmes de batterie ;
- la perte, la casse et le vol des clefs, ainsi que les clefs enfermées dans le Véhicule.

**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 cm<sup>3</sup>.



## 1. OBJET DE LA GARANTIE

### 1.1. En cas de Panne, d'incendie ou d'Accident du Véhicule de l'Assuré

- **Organisation et prise en charge des frais de dépannage, remorquage, levage, grutage du Véhicule de l'Assuré**  
L'Assureur organise et prend en charge, dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties, les frais de dépannage, de remorquage, de levage et de grutage du Véhicule de l'Assuré jusqu'au garage le plus proche du lieu de la Panne ou de l'Accident.

### 1.2. Aide au constat à l'amiable

- **Aide à la rédaction du constat à l'amiable**

Sur simple appel téléphonique, l'Assureur communique à l'Assuré toute information utile sur les éléments à reprendre sur le constat amiable en cas d'Accident de la circulation dans lequel l'Assuré est impliqué.

En aucun cas, l'Assureur ne se substitue l'Assuré à pour remplir le constat.

## 2. SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE

La garantie s'applique, dans les limites figurant au Tableau des garanties, en complément des garanties du contrat l'assureur automobile ou de celui du constructeur automobile ou si ces contrats ne prévoient pas la garantie « Assistance au Véhicule ».

## 3. EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- 3.1. les frais engagés sans l'accord préalable du service Assistance de Mondial 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 crevaison, la panne d'essence, la panne de batterie, les bris de glaces latérales ;
- 3.5. les accidents provoqués par un taux d'alcoolémie supérieur au maximum autorisé par la législation française ou étrangère 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 du service Assistance de Mondial Assistance;
- 3.8. les frais de taxes et les frais d'assurance complémentaire ;
- 3.9. les frais de restauration et toute dépense pour laquelle l'Assuré ne pourrait produire de justificatif ;
- 3.10. les événements ne découlant pas directement de l'usage du Véhicule assuré ;
- 3.11. le prix des pièces détachées, les frais de réparation ;
- 3.12. les droits de douane, les frais d'autoroute, les frais de carburant, les frais de péage ;
- 3.13. les frais de gardiennage ou d'abandon légal du Véhicule en France ;
- 3.14. les pannes à l'Étranger.

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

### 4.1. Pour toute demande d'assistance

L'Assuré ou un tiers doit contacter Mondial Assistance :



par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :  
au n° 01 42 99 08 54

Il lui sera attribué immédiatement un numéro de dossier et il devra communiquer au chargé d'assistance :

- son numéro de contrat,
- son adresse et un numéro de téléphone où il peut être joint.

#### 4.2. Pour toute demande de remboursement

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



- par courrier à l'adresse mentionnée à l'article 9 « Adresse d'envoi des justificatifs à fournir en cas de sinistre » des dispositions administratives

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

### 5. LIMITES DES INTERVENTIONS DE MONDIAL ASSISTANCE

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

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

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

## DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

### 1. 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 des sites internet des Relais Départementaux et Interdépartementaux adhérents à la Fédération Nationale des Gîtes de France sont réputés situés 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. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION, PRISE D'EFFET ET DE CESSATION DES GARANTIES

#### a. Modalités de souscription et prise d'effet du présent contrat

Le contrat doit être souscrit :

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

Les garanties prennent effet :

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

#### b. Prise d'effet et cessation des garanties

Elles cessent dès le début des prestations assurées ;

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

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

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

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



## IMPORTANT

Lorsque l'Assuré annule définitivement son Séjour, il ne peut bénéficier des autres garanties prévues au présent contrat.

### 3. FACULTÉ DE RENONCIATION

L'Assuré peut disposer d'une faculté de renonciation suite à la souscription d'un contrat d'assurance.

#### a. Cas de renonciation

##### • Multi-assurance

Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant **un complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire**, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le présent contrat, peut renoncer audit contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'Assuré n'a fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du présent contrat.

##### • Ventes à distance

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

**Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un (1) mois.** La durée du contrat d'assurance correspond à la période entre sa date de souscription et la date de cessation de toutes les garanties/d'échéance annuelle.

#### b. Modalités d'exercice de la faculté de renonciation

Lorsque le contrat d'assurance est éligible à la faculté de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, l'Assuré peut exercer cette faculté en retournant au Relais Gîtes de France, ayant vendue l'assurance, une demande de renonciation dûment complétée, datée et signée avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du présent contrat :

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

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

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

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

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

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

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

### 4. ASSURANCES CUMULATIVES

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

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

**Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.**

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

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

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

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

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

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

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

## **8. PRESCRIPTION**

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

- Article L114-1 du Code des assurances  
« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.  
Toutefois, ce délai ne court :  
1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;  
2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.  
Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.  
La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.  
Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »
- Article L114-2 du Code des assurances  
« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».
- Article L114-3 du Code des assurances  
« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

### **► Information complémentaire :**

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

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

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

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

Garanties « Annulation ou Modification Optimum », « Arrivée tardive », « Dommages aux biens des Assurés »	Garanties « Assistance au voyageur », « Interruption de séjour », « Assistance au véhicule »
AWP France SAS Service Indemnisation Assurances DOP01 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex	AWP France SAS Service Relations Clientèle - RELAC01 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex

## 10. ÉVALUATION DES DOMMAGES

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

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

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

## 11. DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

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

## 12. 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 :



**AWP France SAS**  
Service Traitement des Réclamations TSA 70002  
93488 Saint-Ouen Cedex

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

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

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



**La médiation de l'assurance**  
TSA 50110  
75441 Paris cedex 09  
<http://www.mediation-assurance.org>

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 l'Assurance.

### **13. COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE**

AWP P&C fait élection de domicile.



#### **AWP France SAS**

7 rue Dora Maar  
93488 Saint-Ouen Cedex

Les contestations qui pourraient être élevées contre AWP P&C à l'occasion du présent contrat sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites à l'une des adresses indiquées ci-dessus selon la date de contestation.

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

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données le concernant en adressant sa demande à :



#### **AWP France SAS**

DT - Service Juridique - DT03  
7 rue Dora Maar  
CS 60001  
93488 Saint-Ouen Cedex

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

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

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

### **15. AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

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



#### **L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution**

61 rue Taitbout  
75436 Paris Cedex 09

### **16. INFORMATIONS LÉGALES**

Les garanties d'assurance sont assurées par : AWP P&C

Société anonyme au capital social de 17 287 285 euros, RCS 519 490 080 Bobigny,

siège social : 7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen.

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par : AWP FRANCE SAS

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



## How can we help?\*

\* Besoin d'aide ?

### **AWP P&C**

Siège social : 7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen.  
Société anonyme au capital social de 17 287 285 euros  
519 490 080 RCS Bobigny,

Entreprise privée régie par le Code des assurances

*Réf 1G0033, MAJ 06/17, AWP France SAS participe à la protection de l'environnement en sélectionnant des imprimeurs référencés "Imprim' Vert"*