

Notice d'assurance

Pack Complément
Carte Prestige



MONDIAL
ASSISTANCE

en partenariat avec



Thomas Cook

How can we help?*

* Besoin d'aide ?

NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GÉNÉRALES AU CONTRAT PACK COMPLÉMENT PRESTIGE

Cher client,

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

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

QUI EST L'ASSUREUR ?

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

À QUI S'ADRESSE CE CONTRAT ?

Ce contrat s'adresse à toute personne ayant réservé un Voyage ou toute autre prestation auprès d'un Organisme ou l'Intermédiaire habilité et sous réserve des conditions ci-après.

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

Vous devez résider en Europe.

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

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

QUELLES SONT LES GARANTIES PRÉVUES AU CONTRAT ?

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

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

POINTS D'ATTENTION

- 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 02 02
- Veuillez nous indiquer :
Votre N° de contrat
Qui a besoin d'aide ?
Où ? Pourquoi ?
Qui s'occupe du malade ?
Où, quand et comment peut-on le joindre ?

Demande d'indemnisation

- Pour enregistrer immédiatement votre demande d'indemnisation, connectez-vous sur :
<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 03 95
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 Pack Complément Prestige

TABLE DES MATIÈRES

DÉFINITIONS	3
TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT	4
TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES	4
LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES	6
LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT	7
ANNULATION CONFORT	7
VOL MANQUÉ	11
DOMMAGES ACCIDENTELS ET VOL DU MATÉRIEL	
DE SPORT OU DE LOISIR	13
ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES	16
SERVICE CONFORT HABITAT	18
SERVICE HOT LINE	21
DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES	22

DÉFINITIONS

Certains termes sont fréquemment utilisés dans nos contrats d'assurance. Nous vous indiquons ci-après la signification qu'il convient de leur donner.

• DÉFINITION DES INTERVENANTS AU CONTRAT

ASSURÉ :

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

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

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

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

VOUS : la ou les personnes assurées.

• DÉFINITION DES TERMES D'ASSURANCE

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

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

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

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

MAGHREB : Algérie, Maroc, Tunisie.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

► Au titre de la garantie « Annulation Confort » :

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

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

INCAPACITÉ TEMPORAIRE : perte limitée dans le temps de la capacité fonctionnelle d'une personne, constatée médicalement, impliquant, au jour de l'annulation, la cessation de toute activité (y compris, le cas échéant de l'activité professionnelle) et nécessitant un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

► Au titre de la garantie « Assistance complémentaire aux personnes » :

IMMOBILISATION : maintien total au domicile consécutif à la visite d'un médecin et à la délivrance d'un certificat médical.

TERRITORIALITÉ DU CONTRAT

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

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

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

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

ANNULATION CONFORT

Suite à la survenance d'un Événement garanti (sauf ceux stipulés ci-dessous)	Remboursement des frais d'annulation selon le barème prévu aux Conditions Générales de vente, dans la limite de :	30 € par personne assurée
- Suite à une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme survenant à l'Étranger dans la ou les villes de destination ou de séjour - Suite à une Catastrophe naturelle survenant à l'Étranger dans la ou les villes de destination ou de séjour - Suite à un autre Événement aléatoire	6 500 € par personne assurée 32 000 € par événement	20% du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de 150 € , par personne assurée Ce minimum est ramené à 30 € par personne quand le prix moyen des prestations assurées n'excède pas 150 €
La garantie « Annulation Confort » souscrite a pour franchise absolue le montant indemnisé par l'assureur de la garantie accordée au titre de la carte bancaire utilisée en moyen de paiement des prestations de voyage.		

VOL MANQUÉ

Lorsque vous ratez votre avion	Remboursement d'un nouveau billet pour un départ dans les 24 heures, dans la limite, par personne, de 50% du montant total des prestations de voyage.	Néant
--	--	-------

DOMMAGES ACCIDENTELS ET VOL DU MATÉRIEL DE SPORT OU DE LOISIR

Disparition et détérioration accidentelles du matériel de sport ou de loisir	Indemnisation en valeur à neuf ⁽¹⁾ dans la limite de 2 500 € par personne et par période d'assurance ⁽¹⁾ sauf dispositions spécifiques figurant dans vos Conditions Générales	Par sinistre : 10% du montant des dommages avec un minimum de 50€
--	---	---

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

ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES

• Assistance complémentaire aux personnes : – garde malade – livraison de médicaments – livraison de repas et des courses ménagères – aide-ménagère – garde d'enfants : • garde des enfants à votre domicile ou • mise à disposition d'un billet aller/ retour de train ou d'avion pour un proche ou • mise à disposition d'un billet aller/ retour de train ou d'avion pour vos enfants – soutien pédagogique – garde des animaux domestiques	Dans les limites suivantes : • 20 heures maximum • frais de livraison • 15 jours maximum • 20 heures maximum réparties sur 4 semaines • 20 heures maximum • billet de train 1^{ère} classe ou billet d'avion classe touriste • billet de train 1^{ère} classe ou billet d'avion classe touriste • 15 heures par semaine dans la limite d'un mois • 10 jours maximum	Néant
---	--	-------

SERVICE CONFORT HABITAT

ACCÈS RÉSEAU		
• Accès réseau télésurveillance : – mise en relation avec une société de télésurveillance	Les frais engagés restent à votre charge	Néant
• Accès réseau bâtiment : – mise en relation avec des prestataires du bâtiment en cas de sinistre à votre habitation	Les frais engagés restent à votre charge	
• Accès réseau nettoyage : – mise en relation avec une société de nettoyage	Les frais engagés restent à votre charge	
ALLO DEVIS		
• Estimation des travaux simples • Analyse d'un devis préexistant simple • Analyse détaillée d'un devis complexe préexistant • Établissement d'un devis par un prestataire de Mondial Assistance	Les frais engagés restent à votre charge	Néant
SERVICE HOTLINE		
• Informations médicales	Les frais engagés restent à votre charge	Néant

LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions particulières figurant au niveau de chaque garantie, 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 DE VOTRE CONTRAT

ANNULATION CONFORT

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

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

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

2. LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN CAS D'ANNULATION

L'annulation, notifiée avant votre départ, doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des événements suivants empêchant formellement votre départ.

2.1. Une incapacité temporaire ou permanente de :

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants, ainsi que ceux de votre conjoint,
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous votre tutelle,
- votre remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée, pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en voyage vos enfants mineurs ou la personne handicapée vivant sous votre toit,
- un autre membre de votre famille à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures,

directement consécutive :

- à une maladie ou à un accident,
- aux suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident qui a été constaté avant la réservation de vos prestations de voyage.

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

2.2. Le décès de :

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

2.3. Des dommages matériels graves consécutifs à :

- un cambriolage,
- un incendie,
- un dégât des eaux,
- un événement climatique,

nécessitant impérativement votre présence sur place au jour prévu pour votre départ, pour la mise en œuvre des mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant :

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

- 2.4. Une contre indication de vaccination, des suites de vaccination ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif** nécessaire pour la destination de votre voyage, à condition que celle-ci ait fait l'objet d'un avis médical favorable, matérialisé préalablement à la réservation des prestations de voyage.
- 2.5. Des dommages graves à votre véhicule survenant dans les 48 heures précédant votre départ**, dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur votre lieu de séjour final.
- 2.6. Un accident ou une panne de votre moyen de transport survenu lors de votre préacheminement, entraînant un retard supérieur à deux heures**, vous ayant fait manquer le vol réservé pour votre départ, et à condition d'avoir pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins deux heures avant l'heure limite d'embarquement.
- 2.7. Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat.**
- 2.8. L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.
- 2.9. Votre convocation à un examen de rattrapage dans le cadre d'études supérieures**, à une date se situant pendant la durée de votre voyage assuré et à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.13. L'annulation, pour l'un des événements mentionnés ci-dessus (articles 2.1 à 2.12.), d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat si, du fait de ce désistement, vous deviez voyager seul ou à deux.

Cependant, pour les personnes faisant partie du même foyer fiscal, si au moins une personne est âgée de moins de 14 ans ou handicapée, alors toutes les personnes assurées du foyer fiscal sont couvertes au titre de la garantie « Annulation Confort ».

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

3. LE RETARD DE DÉPART

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

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

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

Vous devez nous restituer les titres de transport non utilisés.

4. LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

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

Les frais de pourboire, de visa et les autres frais en dehors des frais de service, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

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

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

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

5. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les « Exclusions Communes à toutes les garanties » figurant au début du présent contrat, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :

- 5.1. les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une Maladie ou d'un Accident corporel qui ont été constatées avant la réservation du Voyage ;
- 5.2. 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 la réservation du Voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- 5.3. les Maladies ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation du Voyage ;
- 5.4. les Accidents corporels survenus ou ayant donné lieu à un acte chirurgical, une rééducation, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation du Voyage ;
- 5.5. l'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro ;
- 5.6. les contre-indications médicales au Voyage 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 de la présente garantie ;
- 5.7. le défaut de vaccination ou de traitement préventif nécessaire pour la destination du Voyage/de la prestation assurée non justifié par une contre-indication médicale visée à l'article 2.2 de la présente garantie ;
- 5.8. le refus des congés payés par l'employeur ;
- 5.9. les Catastrophes naturelles ;
- 5.10. tout Événement garanti survenu entre la date de réservation du Voyage et la date de souscription du présent contrat.

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

Avant toute demande en garantie auprès de MONDIAL ASSISTANCE, vous devez justifier :

- de l'utilisation d'une Carte Bancaire Haut de gamme en moyen de paiement,
- des conditions de garantie « Annulation » de l'assureur de la carte,
- de la facture de frais maintenus à votre charge par le voyageur après remboursement de l'assureur de la carte bancaire Haut de gamme.

En cas de sinistre, vous devez avertir l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage de votre désistement par les moyens les plus rapides (fax, télégramme, déclaration contre récépissé) dès la survenance de l'événement empêchant votre départ.

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



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

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

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

- **reglement.assurance@mondial-assistance.fr**

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

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

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

7. JUSTIFICATIFS À FOURNIR



IMPORTANT

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

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

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

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

ÉVÉNEMENTS GARANTIS

JUSTIFICATIFS À FOURNIR

DANS TOUS LES CAS

- la confirmation de réservation des prestations assurées,
- la facture des frais d'annulation des prestations assurées,
- le cas échéant, le document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'Annulation (copie du livret de famille, certificat de concubinage,...),
- un R.I.B.,
- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de l'Assureur.

VOL MANQUÉ

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Si vous ratez votre avion au départ de votre voyage aller, pour quelque événement aléatoire que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent et dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises.

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les « Exclusions Communes à toutes les garanties » figurant au début du présent contrat, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :

- 2.1. tout changement d'horaire du fait du transporteur ;
- 2.2. les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une Maladie ou d'un Accident corporel qui ont été constatées avant la réservation du Voyage ;
- 2.3. 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 la réservation du Voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- 2.4. les Maladies ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation du Voyage ;
- 2.5. les Accidents corporels survenus ou ayant donné lieu à un acte chirurgical, une rééducation, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation du Voyage ;
- 2.6. les contre-indications médicales au Départ initial 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 de la présente garantie ;
- 2.7. le défaut de vaccination ou de traitement préventif nécessaire pour la destination du Voyage ;
- 2.8. tout événement d'ordre professionnel empêchant l'Assuré d'arriver sur le lieu de Départ dans les délais imposés par le transporteur ;
- 2.9. les événements climatiques, météorologiques ou naturels ;
- 2.10. les Catastrophes naturelles ;
- 2.11. tout Événement garanti survenu entre la date de réservation du Voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- 2.12. toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément au Voyage de l'Assuré ;
- 2.13. la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité ou du transporteur prévu, rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- 2.14. la non-admission de l'Assuré à bord, consécutive à un comportement jugé agressif et/ou dangereux par les personnels responsables du transport des passagers ou au non-respect par l'Assuré de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement.

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE VOL MANQUE

En cas de sinistre, vous devez nous informer de votre ratage d'avion par les moyens les plus rapides (fax, télégramme, déclaration contre récépissé) dès la survenance de l'événement empêchant votre départ.

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



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

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

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

• reglement.assurance@mondial-assistance.fr

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

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

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

4. JUSTIFICATIFS À FOURNIR



IMPORTANT

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

Ces documents et toutes les informations fournies par l'Assuré permettront de justifier le motif de son « transport manqué » et d'évaluer le montant de son indemnisation.

Si le vol est manqué suite à un événement médical, l'Assuré peut, s'il le souhaite, communiquer les éléments médicaux, sous pli confidentiel, à l'attention du médecin conseil de l'Assureur.

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

ÉVÉNEMENTS GARANTIS

JUSTIFICATIFS À FOURNIR

DANS TOUS LES CAS

- l'original du titre de transport « aller » non utilisé (billet papier, e-ticket ou convocation aéroport)
- l'original du titre de transport racheté (original de la carte d'embarquement) accompagné de la copie de sa facture d'achat,
- le cas échéant, le document officiel justifiant du lien de parenté avec la personne à l'origine du « transport manqué » (copie du livret de famille, certificat de concubinage, ...),
- un R.I.B.,
- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de l'Assureur.

Suite à une Maladie, y compris liée à l'état de grossesse, ou à un Accident corporel

- le cas échéant, les ordonnances du traitement médicamenteux,
- le cas échéant, le compte rendu des examens,
- le cas échéant, la copie de l'arrêt de travail,
- le cas échéant, le bulletin d'hospitalisation,
- 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.

Suite à un autre Événement aléatoire

- tout justificatif ayant pour but de représenter la situation occasionnant l'empêchement de voyager.

DOMMAGES ACCIDENTELS ET VOL DU MATÉRIEL DE SPORT OU DE LOISIR

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons, dans la limite du montant figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, la disparition et la détérioration accidentelles subies par :

- les biens (matériels, équipements et vêtements spécifiques), exclusivement destinés à la pratique d'un sport ou d'un loisir,
- les matériels portatifs de prise de vue ou de son, ainsi que leurs accessoires,

qui vous appartiennent ou vous sont loués et qui se trouvent en dehors des locaux que vous occupez à titre de résidence principale ou secondaire, ainsi que de votre lieu de villégiature (hôtel, location, camping), et résultant :

- d'un incendie, d'une explosion ou d'une implosion, dont l'origine est extérieure à ces biens et matériels,
- de la chute de la foudre,
- d'un dégât des eaux,
- d'un vol,
- d'un événement climatique, y compris les événements déclarés catastrophes naturelles,
- d'une immersion,
- d'un bris accidentel.

2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

Votre matériel de sport ou de loisir est garanti en valeur à neuf, c'est à dire sur la base d'une valeur égale à celle du remplacement du matériel au jour du sinistre avec des produits actuels de rendement égal, sous réserve des dispositions suivantes :

- nous appliquons un abattement sur la valeur de votre matériel de sport ou de loisir lorsqu'il a un taux de vétusté excédant 25%. Ce taux est estimé de gré à gré ou par expert ;
- pour les effets d'habillement, les appareils à moteur de toute nature, les appareils électriques et électroniques, les matériels portatifs de prise de vue ou de son :
 - nous calculons le montant de l'indemnité sur la base de la facture de réparation ou de remplacement,
 - et nous déduisons de ce montant une part de vétusté estimée forfaitairement sur la valeur de ces biens, remplacés ou réparés, à 1% par mois, soit 12% par an avec un maximum de 80%.

Pour chaque sinistre, une franchise, dont le montant figure au tableau des montants de garanties et des franchises, reste à votre charge.

3. SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLÉS

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

- **si nous ne vous avons pas encore indemnisé**, vous devez reprendre possession de ces objets et si la garantie vous est acquise, nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- **si nous vous avons déjà indemnisé**, vous pouvez opter soit pour le délaissement, soit pour la reprise de ces objets moyennant restitution de l'indemnité que nous vous avons réglée, sous déduction des détériorations ou manquants éventuels.

Toutefois, dès lors que vous ne demandez pas à reprendre possession de ces objets dans un délai de 15 jours à compter de la date à laquelle vous avez été avisé qu'ils ont été retrouvés, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- 4.1. les dommages résultant de tremblement de terre, éruption volcanique, raz de marée ou autre cataclysme, inondation, à moins que ces événements ne soient déclarés catastrophe naturelle par arrêté interministériel ;
- 4.2. les conséquences résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions du fabricant ;
- 4.3. les dommages causés au matériel assuré au cours de sa réparation, son entretien, sa remise à neuf ;
- 4.4. les dommages résultant du vice propre du matériel assuré ou de son usure normale ;
- 4.5. les dommages résultant de votre négligence caractérisée ;
- 4.6. les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches ;
- 4.7. les vols commis par les personnes assurées ou par les membres de votre famille (ascendants, descendants, conjoint) ou commis avec leur complicité ;
- 4.8. les dommages résultant de perte ou d'oubli du matériel ;
- 4.9. les dommages dus aux accidents de fumeurs ;
- 4.10. les véhicules terrestres à moteur et leurs accessoires, les caravanes et les remorques ;
- 4.11. les embarcations de plaisance à voile ou à moteur, y compris les jet ski ;
- 4.12. les étuis, boîtiers, sacs, sacoches ou housses renfermant le matériel de sport ou de loisir ;
- 4.13. les téléphones portables ;
- 4.14. les lunettes (verres et montures), verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature ;
- 4.15. le matériel informatique.

5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez :

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

Dans tous les cas, vous devez :

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

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

- nous contacter :



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

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

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

- reglement.assurance@mondial-assistance.fr

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

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

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

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

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

6. JUSTIFICATIFS À FOURNIR



IMPORTANT

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

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

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

ÉVÉNEMENTS GARANTIS

JUSTIFICATIFS À FOURNIR

DANS TOUS LES CAS

- la confirmation de réservation du Voyage,
- un R.I.B.,
- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de l'Assureur.

En cas de dommages causés aux Biens garantis pendant le Séjour

En cas de vol des Biens garantis

Dans tous les cas :

- le dépôt de plainte circonstancié établi auprès des autorités de police les plus proches du lieu du sinistre
- les factures d'achat originales des Biens garantis.

En cas de vol dans un véhicule :

- 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 auprès la société de location.

En cas de détérioration accidentelle totale ou partielle

Dans tous les cas :

- l'attestation établie par une autorité compétente la plus proche du lieu du sinistre,
- 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.

Lorsque le Bien garanti est réparable :

- la facture originale des réparations du Bien garanti détérioré accompagné de la copie de la facture d'achat de ce Bien garanti.

Lorsque le Bien garanti est irréparable :

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

ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES

1. L'OBJET DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Lorsque, au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie ou d'un accident, entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus 48 heures et votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous en fassiez la demande dans les quinze jours suivant votre retour à domicile.

1.1. Garde-malade

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

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

1.2. Livraison de médicaments

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

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

1.3. Livraison de repas et des courses ménagères

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

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

1.4. Aide ménagère

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

1.5. Garde d'enfants

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

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

1.6. Soutien pédagogique

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

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

1.7. Garde des animaux domestiques

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

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

1.8. Transmission de messages urgents

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

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

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

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez nous contacter ou nous faire contacter par un tiers, dès que vous souhaitez bénéficier de notre garantie « Assistance complémentaire aux personnes ».

Ces prestations sont délivrées uniquement en France et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19h :



Par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :

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

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

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

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, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère des Affaires étrangères <https://www.tresor.economie.gouv.fr>), **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.**



IMPORTANT

Mondial Assistance organise et prend en charge le transport garanti de l'Assuré dans la limite du coût d'un voyage en train 1ère 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 l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité du Voyage.

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 :

ÉVÉNEMENTS GARANTIS

Assistance complémentaire aux personnes

JUSTIFICATIFS À FOURNIR

- un R.I.B.,
- la copie du bulletin d'inscription au Voyage,
- tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.

SERVICE CONFORT HABITAT

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

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

1.1. AVANT VOTRE DÉPART

► Accès réseau télésurveillance

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

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

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

1.2. PENDANT VOTRE SEJOUR

► Accès réseau bâtiment

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

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

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

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

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

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

1.3. **A VOTRE RETOUR**

► **Accès réseau nettoyage**

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

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

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

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

► **Allo Devis**

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

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

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

1.3.1. **Estimation des travaux simples**

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

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

1.3.2 **Analyse d'un devis préexistant simple**

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

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

1.3.3 **Analyse détaillée d'un devis complexe préexistant**

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

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

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

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

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

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

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE BESOIN

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



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

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

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

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



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

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

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

4. CADRE DE NOS INTERVENTIONS

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

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

SERVICE HOT LINE

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

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

Les services que nous vous proposons sont les suivants.

1.1. Service de traduction

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

1.2. Service de réservation de taxi

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

Les frais engagés restent à votre charge.

1.3. Service d'informations médicales

Nous vous renseignons sur :

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

relatifs à votre pays de destination.

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

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

2. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE BESOIN

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



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

3. CADRE DE NOS INTERVENTIONS D'ASSISTANCE

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

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

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

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

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

Les Conditions Générales sont établies en langue française.

S'agissant des transactions effectuées sur Internet, l'espace virtuel constitué par les pages web du site du souscripteur est réputé situé dans l'espace français et les souscriptions qui y sont effectuées sont donc localisées en France, sans préjudice de la protection qu'assure au consommateur la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.

2. LES MODALITÉS DE SOUSCRIPTION, DE PRISE D'EFFET ET DE CESSATION DES GARANTIES

Le contrat doit être souscrit le jour même de la réservation ou au plus tard avant que la grille des frais d'annulation prévue par l'organisme ou l'intermédiaire habilité auprès duquel ce contrat est souscrit n'ait commencé. L'option « Sérénité Totale » et le Pack Multirisque doivent être souscrits simultanément et le jour même de la réservation du voyage.

Les garanties prennent effet :

- **pour les garanties « Annulation »** : la garantie prend effet à la date définie aux Conditions Particulières sous réserve de l'encaissement de la prime. En cas de paiement différé de la prime, le lendemain à midi de l'encaissement. Elles cessent dès le début de votre voyage ;
- **pour la garantie « Assistance au voyageur »** : La garantie prend effet à 0 heure, le jour du départ indiqué aux Conditions Particulières et, au plus tôt, le jour d'effet défini aux Conditions Particulières, sous réserve de l'encaissement de la prime. Elle cesse dès que vous avez rejoint votre domicile et, au plus tard, 48 heures après la date de retour indiquée aux Conditions Particulières ;
- **pour toutes les autres garanties** : à 0 heure, le jour du départ indiqué aux Conditions Particulières et, au plus tôt, le jour d'effet défini aux Conditions Particulières, sous réserve de l'encaissement de la prime. Elles cessent à 24 heures le jour de votre retour indiqué aux Conditions Particulières.

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

3. FACULTÉ DE RENONCIATION

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

3.1. Sur-assurance

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

3.2. Ventes à distance

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux polices d'assurance conclues à distance, notamment vente en ligne, sans la présence physique simultanée des parties au contrat, le démarchage ou hors établissement habituel du vendeur.

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

3.3. Modalités d'exercice de la renonciation

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

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

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

- soit par mail à : reservation.thomascook@thomascook.fr
- soit par courrier AR à :

THOMAS COOK SAS
Département CALL CENTER
92-98 Boulevard Victor Hugo
92115 Clichy Cedex

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

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

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

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

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

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

4. LES ASSURANCES CUMULATIVES

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

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

Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.

5. LA SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, nous devenons bénéficiaires des droits et actions que vous possédiez contre tout responsable du sinistre, conformément à l'article L 121-12 du Code des assurances.

Si nous ne pouvons plus exercer cette action, par votre fait, nous pouvons être déchargés de tout ou partie de nos obligations envers vous.

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

- Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du présent 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 présent contrat moyennant une augmentation de prime, soit de résilier le contrat sous dix (10) 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. LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT DU SINISTRE

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

8. LA PRESCRIPTION

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

- Article L114-1 du Code des assurances

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance **sont prescrites par deux ans** à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration 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. L'ADRESSE D'ENVOI DES JUSTIFICATIFS À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE

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

Garanties « Annulation confort », « Vol manqué » « Dommages accidentels et vol du matériel de sport ou de loisir »	Garanties « Assistance complémentaire aux personnes »
Mondial Assistance France Service Indemnisation Assurances DOP01 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex	Mondial Assistance France Service Relations Clientèle - RELAC01 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex

10. 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 dix (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'Assuré peut adresser une réclamation à l'adresse suivante : **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, 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 et du GEMA 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 l'Assurance.

13. COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

AWP P&C fait élection de domicile **7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen.**

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

14. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données le concernant en adressant sa demande à : Mondial Assistance France - DT - Service Juridique - DT03, 7 rue Dora Maar - CS 60001 - 93488 Saint-Ouen Cedex.

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

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

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Mondial Assistance 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 de 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 par actions au capital de 17 287 285 euros, 519 490 RCS Bobigny,

Siège social : 7 rue Dora Maar, 93 400 Saint-Ouen

Entreprise privée régie par le Code des assurances

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

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

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 1G0002, MAJ 05/16, Mondial Assistance participe à la protection de l'environnement en sélectionnant des imprimeurs référencés "Imprim' Vert"