

Assistance Voyage

Notice d'assurance

contrat n° 303 755



■ **Garanties :**

- Annulation
- Dommages aux bagages
- Assistance rapatriement
- Interruption de séjour
- Responsabilité civile vie privée à l'étranger
- Retard d'avion

opodo
voyagez plus loin

Conditions Générales Formule Multirisque

Les personnes assurées : les personnes ayant réservé un vol sec sur le site www.opodo.fr et qui en feront la demande le jour de la réservation.

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

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

Ces garanties s'appliquent à tous les voyages d'une durée maximum de 2 mois consécutifs vendus par l'organisme ou l'intermédiaire habilité auprès duquel ce contrat est souscrit.

Lisez attentivement vos Conditions Générales. Elles vous précisent nos droits et obligations respectifs et répondent aux questions que vous vous posez.

SOMMAIRE

DÉFINITIONS.....	P.3
TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT.....	P.5
TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES	P.6
LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES.....	P.9
LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT	
1. ANNULATION	P.10
2. DOMMAGES AUX BAGAGES.....	P.13
3. ASSISTANCE RAPATRIEMENT	P.16
4. INTERRUPTION DE SÉJOUR	P.21
5. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER.....	P.22
6. RETARD D'AVION.....	P.24
DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES	P.25

DÉFINITIONS

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

DÉFINITION DES INTERVENANTS AU CONTRAT

ASSURÉ :

- le souscripteur,
- les personnes désignées dans vos Conditions Particulières, à condition que leur domicile fiscal et légal soit situé en Europe.

NOUS : Mondial Assistance International, ci-après dénommé MAI, c'est-à-dire l'assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat d'assurance.

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

VOUS : la ou les personnes assurées.

DÉFINITION DES TERMES D'ASSURANCE

ÉTRANGER : tout pays à l'exception du pays où vous êtes domicilié ou citoyen.

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

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.

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

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

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

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

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

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

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 » :**

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 « Dommages aux bagages » :**

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

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

ACCIDENT GRAVE : toute atteinte temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

BIENS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ : effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

OBJETS DE VALEUR : sont considérés comme des objets de valeur, les bijoux, les objets façonnés avec du métal précieux, les pierres précieuses, les perles, les montres, les fourrures, les fusils de chasse, le matériel photographique, cinématographique, informatique et téléphonique mobile, le matériel d'enregistrement et de reproduction de son, d'image, ainsi que les accessoires de ces matériels, les objets autres que les vêtements d'une valeur unitaire supérieure à **500 €**.

VÉTUSTÉ : dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre.

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

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

ACTIVITÉ DE LOISIR : toute pratique d'un sport ou d'un loisir à titre amateur dans le cadre d'un stage ou d'un forfait d'activité de sport ou de loisir. N'est pas considéré comme une activité de loisir, toute compétition à titre amateur ou professionnel, organisée sous l'égide d'une fédération sportive.

FRAIS DE RECHERCHE : frais des opérations effectuées par les sauveteurs ou les organismes de secours, autres que vos compagnons de voyage, se déplaçant spécialement à l'effet de vous rechercher en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.

FRAIS DE SECOURS : frais de transport après accident (alors que vous êtes localisé) depuis le point où survient l'accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.

FRAIS D'HÉBERGEMENT : frais supplémentaires d'hôtel et de téléphone avec nous, consécutifs à un événement garanti, à l'exclusion de tous frais de restauration et de boisson.

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

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

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

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

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

TRAJET : itinéraire parcouru jusqu'au lieu de destination indiqué sur le billet ou le bulletin d'inscription au voyage, quel que soit le nombre de vols empruntés, qu'il s'agisse du trajet aller ou du trajet retour.

► **Au titre de la garantie « Responsabilité civile » :**

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

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

DOMMAGE CORPOREL : toute atteinte corporelle (blessure, décès) subie involontairement par une personne physique.

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

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

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

► **Au titre de la garantie « Retard d'avion » :**

RETARD D'AVION : décalage entre l'heure de départ annoncée au passager sur son billet ou son bulletin d'inscription au voyage et l'heure effective à laquelle l'avion quitte son poste de stationnement, intervenant en dehors des possibilités de modification des horaires dont dispose l'organisateur du voyage selon ses Conditions Générales de vente.

CONFIRMATION DE VOL : formalité exigée par l'organisateur du voyage selon des modalités définies dans ses conditions de vente, permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.

SEUIL D'INTERVENTION : nombre d'heures de retard, indiqué dans le tableau des montants de garanties et des franchises, à partir duquel sont versées les indemnités « Retard d'avion ».

VOL RÉGULIER : vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'« Official Airlines Guide ».

VOL « CHARTER » : vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

Les garanties s'appliquent dans le pays ou les pays visités pendant le voyage organisé par le souscripteur et qui sont mentionnés au bulletin d'inscription au voyage.

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
ANNULATION		
<ul style="list-style-type: none"> • Suite à la survenance d'un événement prévu par le contrat (sauf ceux stipulés ci-dessous) 	Frais d'annulation selon les Conditions Générales de vente de l'organisateur du voyage ou de la Compagnie aérienne : Dans la limite de 6 100 € par personne assurée et de 30 490 € par événement	Pour les voyages inférieurs à 149 € par personne : Franchise absolue de 10 % du prix du voyage par personne Pour les voyages supérieurs à 149 € par personne : Franchise absolue de 30 € par personne
<ul style="list-style-type: none"> • Suite à la modification de la date des congés par l'employeur • Suite au vol des papiers d'identité 		25 % du montant des frais d'annulation
DOMMAGES AUX BAGAGES		
<ul style="list-style-type: none"> • Détérioration accidentelle, vol ou perte des bagages, objets et effets personnels 	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de : - 1 500 € par personne assurée et par sinistre	Par personne assurée et par sinistre : 30 €
<ul style="list-style-type: none"> • Indemnisation objets de valeur (d'une valeur unitaire supérieure à 450 €) 	- 750 € par personne et par sinistre	
<ul style="list-style-type: none"> • Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour 	Remboursement des biens de première nécessité par personne assurée et par sinistre dans la limite de 150 €	Aucune
ASSISTANCE RAPATRIEMENT		
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance Rapatriement : - organisation et prise en charge de votre retour ou de votre transport vers un établissement hospitalier - remboursement de vos frais d'hébergement et de ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant - organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs 	Frais réels Dans la limite, par jour et par personne assurée, de 45 € jusqu'au rapatriement de l'assuré avec un maximum de 7 jours Frais réels	Aucune

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
ASSISTANCE RAPATRIEMENT (SUITE)		
<ul style="list-style-type: none"> • Hospitalisation sur place de plus de 7 jours : <ul style="list-style-type: none"> - prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet : <ul style="list-style-type: none"> - trajet aller/retour - frais d'hébergement sur place jusqu'à votre rapatriement - prise en charge des frais de trajet aller/retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs 	<p>Frais réels</p> <p>Dans la limite, par jour, de 45 € jusqu'au rapatriement de l'assuré avec un maximum de 7 jours.</p> <p>Frais réels</p>	Aucune
<ul style="list-style-type: none"> • Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger : <ul style="list-style-type: none"> - remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires) - remboursement des frais dentaires d'urgence 	<p>Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30 500 € - USA : 76 250 € - 155 € 	Par sinistre : 30 €
<p>Quand le prix du voyage est supérieur à 149 € :</p>	<p>Dans les limites suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 765 € par sinistre 	
<p>Franchise absolue de 30 € par personne</p>	<p>Frais d'envoi</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition d'un chauffeur pour le retour de votre voiture 	<p>Frais de voyage à votre charge, le salaire du chauffeur est pris en charge dans la limite de 3 jours</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance en cas de décès d'une personne assurée : <ul style="list-style-type: none"> - transport du corps - frais funéraires 	<p>Frais réels</p> <p>Dans la limite, par personne assurée et par sinistre, de 765 €</p>	Aucune
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance retour anticipé : <ul style="list-style-type: none"> - organisation et prise en charge des frais de transport 	<p>Frais réels</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance juridique à l'étranger : <ul style="list-style-type: none"> - remboursement des honoraires d'avocat - avance sur cautionnement pénal 	<p>Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 525 € - 7 625 € 	
INTERRUPTION DE SÉJOUR		
<ul style="list-style-type: none"> • Lorsque votre séjour est interrompu suite à votre rapatriement médical 	<p>Versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés</p>	Aucune

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER		
• Dommages corporels et immatériels consécutifs	Dans la limite, par sinistre, de 4 573 470 €	Par sinistre : 75 €
• Dommages matériels et immatériels consécutifs	Dans la limite, par sinistre, de 45 735 €	
• Tous dommages confondus : Corporels, matériels et immatériels consécutifs	Dans la limite, par événement, de 4 573 470 €	
RETARD D'AVION		
<ul style="list-style-type: none"> • Indemnité retard de vol régulier • Indemnité retard de vol « charter » 	<ul style="list-style-type: none"> • Par heure de retard et par personne : 30 € • Par personne et par trajet (aller et/ou retour) : 155 € 	Seuil d'intervention : <ul style="list-style-type: none"> - Franchise relative par sinistre : 2 heures de retard « au départ » - Franchise relative par sinistre : 4 heures de retard « au départ »

LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

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

1. la guerre civile ou étrangère, les émeutes, les mouvements populaires, les grèves, les prises d'otage, la manipulation d'armes ;
2. votre participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf cas de légitime défense ;
3. tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant ;
4. vos actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide ;
5. votre consommation d'alcool, de drogue et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé publique, non prescrite médicalement ;
6. les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur de votre voyage en application des titres VI et VII de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours, soit au transporteur, notamment en raison de sécurité aérienne et/ou de sur-réservation ;
7. votre refus d'embarquer sur le vol initialement prévu par l'organisme habilité.

LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

ANNULATION

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 des prestations**, appelés frais d'annulation ; ces frais sont d'autant plus élevés que la date de départ est proche. Ils sont calculés selon un barème précisé dans les Conditions Générales de vente de votre voyage.

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

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,
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères,

directement consécutive :

- à une maladie ou à un accident,
- aux suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident qui a été constaté avant la réservation de votre 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,
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères.

2.3. Des dommages matériels graves consécutifs à :

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

nécessitant impérativement votre présence sur place au jour prévu pour votre départ, pour la mise en œuvre des mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant à plus de 50 % :

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

2.4. Votre convocation pour une greffe d'organe pendant la durée du séjour.

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

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

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

Cette garantie ne s'applique pas quand le souscripteur du présent contrat est l'entreprise qui modifie les congés.

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

2.11. 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.

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

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

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.

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

2.15. Votre convocation pour une adoption d'enfant pendant la durée de votre voyage, à condition que la convocation n'ait pas été connue de vous au moment de la souscription du présent contrat.

2.16. L'annulation, pour l'un des événements mentionnés ci-dessus (articles 2.1. à 2.15.), d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat si, du fait de ce désistement, vous devez voyager seul ou à deux.

Cependant, pour les personnes faisant partie du même foyer fiscal, toutes les personnes assurées du foyer fiscal sont couvertes au titre de la garantie « Annulation ».

3. LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

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

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

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 ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ;

4.2. les pathologies non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour ;

- 4.3. la grossesse et/ou ses complications, au-delà de la 28^{ème} semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro ;
- 4.4. l'oubli de vaccination ou de traitement préventif nécessaire pour la destination de votre voyage ;
- 4.5. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;
- 4.6. les catastrophes naturelles survenant à l'étranger ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel et celles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- 4.7. les procédures pénales dont vous feriez l'objet ;
- 4.8. tout événement survenu entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ;

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

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

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

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

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

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif de votre annulation et d'évaluer le montant de votre indemnisation.

Si le motif de votre annulation est médical, vous pouvez, si vous le souhaitez, communiquer les éléments médicaux, sous pli confidentiel, à l'attention du Médecin conseil de MAI.

DOMMAGES AUX BAGAGES

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

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

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

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

Cas particuliers :

• **Détériorations accidentelles subies par le matériel photographique ou cinématographique :**

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

• **Vol dans un véhicule :**

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

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

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

1.2. Vol des objets de valeur

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

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

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

2. L'ÉVALUATION ET L'INDEMNISATION DES DOMMAGES

2.1. Montant des garanties

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

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

• **Vol des objets de valeur**

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

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

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

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

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

2.2. Calcul de l'indemnité

L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté et dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

Elle est estimée de gré à gré et ne peut jamais excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects.

Nous renonçons à l'application de la règle proportionnelle de capitaux prévue par l'article L 121-5 du Code des Assurances.

3. SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS

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

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

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

4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

4.1. le vol, la détérioration, la destruction ou la perte :

- consécutif à la décision d'une autorité administrative ou à l'interdiction de transporter certains objets,
- survenu au cours de déménagements ;

4.2. la destruction totale ou partielle, la détérioration et la perte des objets de valeur, de quelque nature que ce soit y compris pendant l'acheminement par une entreprise de transport ;

4.3. les vols commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions ;

4.4. les vols commis sans effraction ou avec usage de fausses clés ;

4.5. le vol des biens commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue de ces biens ;

4.6. la destruction résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés ;

4.7. la destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre ;

4.8. les pertes, oublis ou objets égarés par votre fait ou par celui des personnes vous accompagnant ;

4.9. les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches ;

4.10. les dommages résultant d'accidents de fumeurs ;

4.11. les vols survenus en camping, sous toile de tente ;

4.12. les dommages subis par :

- les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés,
- le matériel à caractère professionnel, les collections de représentant, les marchandises, le matériel médical et les médicaments, les denrées périssables, les vins et spiritueux, les cigarettes, cigares et tabac,
- tout matériel et équipement de ski alpin, de fond ou nautique (skis, monoskis, surfs, wake, bâtons, chaussures, ...), les planches à voile, le matériel de golf, les bouteilles de plongée, les vélos, les parapentes, parachutes, ailes volantes, les bateaux, les accessoires automobiles, les objets meublants de caravanes, camping-cars ou de bateaux,
- les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les objets de collection,
- les consoles de jeux vidéos et leurs accessoires,
- les vêtements et accessoires portés sur vous,
- les lunettes (verres et montures), verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel grave de l'assuré,
- les animaux.

5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez :

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

Dans tous les cas, vous devez :

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

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

- nous contacter :

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

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

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

ASSISTANCE RAPATRIEMENT

1. L'OBJET DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Dès lors que vous faites appel à notre assistance, les décisions relatives à la nature, à l'opportunité et à l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement à notre service Assistance.

1.1. Assistance rapatriement

Si votre état de santé nécessite un rapatriement, nous vous assistons de la façon suivante :

- **Organisation et prise en charge de votre retour ou de votre transport vers un établissement hospitalier**

Nous organisons et prenons en charge le retour à votre domicile en Europe ou le transport vers l'établissement hospitalier le plus proche de celui-ci et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par votre état de santé.

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

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

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

IMPORTANT :

Les décisions sont prises en considération de votre seul intérêt médical.

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

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

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

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

1.2. Hospitalisation sur place

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

Si vous êtes hospitalisé sur place **plus de 7 jours, ou plus de 48 heures** si vous êtes mineur ou handicapé et qu'aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagnait pendant votre séjour :

- nous prenons en charge le trajet aller/retour d'un membre de votre famille resté en Europe afin qu'il se rende à votre chevet ;
- nous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite du montant figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, les frais d'hébergement exposés par cette personne **jusqu'au jour de votre rapatriement éventuel.**

1.3. Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger

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

- **Remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires)**

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

- **Remboursement des frais dentaires d'urgence**

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

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

- **Avance des frais d'hospitalisation**

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

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

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

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

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

1.4. Frais de recherche et/ou de secours

Nous vous remboursons les frais de recherche en mer ou en montagne et/ou les frais de secours engagés dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

Dans le cadre de la pratique de votre activité, nous vous remboursons les frais de recherche et/ou les frais de secours engagés dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

1.5. Envoi de médicaments sur place

Si vous séjournez à l'étranger et que vous avez besoin de médicaments introuvables sur place :

- **sous réserve de l'accord de votre médecin traitant prescripteur**, nous prenons en charge l'envoi de médicaments introuvables sur place, **s'ils sont indispensables à un traitement curatif en cours, à condition qu'aucun médicament équivalent ne puisse vous être prescrit sur place et que les règlements sanitaires ou douaniers nationaux ou internationaux ne s'opposent pas à une telle expédition ;**
- nous vous faisons parvenir ces produits dans les meilleurs délais. Toutefois, nous ne pouvons être tenus pour responsables des délais imputables aux organismes de transport sollicités ni d'une éventuelle indisponibilité des médicaments.

Vous vous engagez à nous rembourser ces médicaments dans un délai de trois mois à compter de leur réception. Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger, en outre, des frais et intérêts légaux.

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

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

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

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

1.7. Assistance en cas de décès d'une personne assurée

En cas de décès d'une personne assurée, nous organisons et prenons en charge :

- **le transport du corps** du lieu de mise en bière au lieu d'inhumation en Europe,
- **les frais funéraires**, dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises,
- **les frais supplémentaires de transport des membres assurés de la famille du défunt ou d'une personne assurée**, l'accompagnant, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour en Europe ne peuvent plus être utilisés du fait de ce décès.

1.8. Assistance retour anticipé

Nous organisons et prenons en charge, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour votre retour en Europe ne peuvent pas être utilisés :

- soit votre retour à domicile et, si nécessaire, celui des membres de votre famille assurés, et vous accompagnant,
- soit le trajet aller/retour d'une des personnes assurées au titre du présent contrat, et figurant sur le même bulletin de souscription.

Vous pouvez bénéficier de cette prestation dans les cas suivants :

- **en cas de maladie ou d'accident, entraînant une hospitalisation d'urgence, débutant pendant la durée de votre séjour** et engageant le pronostic vital selon avis de notre service médical, de votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, ne participant pas au voyage ;
- **afin d'assister aux obsèques, suite au décès** de votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, ne participant pas au voyage et vivant en Europe ;
- **en cas de dommages matériels** consécutifs à un cambriolage, un incendie, un dégât des eaux ou un événement climatique, rendant votre présence sur place indispensable pour la mise en œuvre de mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant à plus de 50 % :
 - votre résidence principale ou secondaire,
 - vos locaux professionnels si vous êtes dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale.

1.9. Assistance « imprévu »

- **Communication avec votre famille**

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

1.10. Assistance juridique à l'étranger

- **Remboursement des honoraires d'avocat**

Lorsqu'une action judiciaire est engagée contre vous, nous vous remboursons les honoraires de votre avocat, sur présentation des justificatifs et dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, dans la mesure où :

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

- **Avance sur cautionnement pénal**

Si vous êtes incarcéré ou menacé de l'être, à condition que les poursuites dont vous faites l'objet ne soient pas motivées par :

- le trafic de stupéfiants et/ou de drogues,
- votre participation à des mouvements politiques,
- toute infraction volontaire à la législation du pays où vous séjournez,

Nous vous avançons, dans la limite indiquée au tableau des montants de garanties et des franchises, le montant de la caution pénale légalement exigible.

Dans ce cas, vous disposez d'un délai d'un mois, à compter de la mise à disposition de la somme, pour nous rembourser cette avance.

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

Nous nous réservons le droit d'exiger qu'une tierce personne se porte préalablement garante du remboursement sous un mois à compter de la mise à disposition de la somme, par dépôt à notre siège d'un chèque de banque certifié ou d'une reconnaissance de dette d'un montant équivalent.

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

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

2.1. les frais engagés sans l'accord préalable de notre service Assistance ;

2.2. les conséquences des maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue ou d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire, dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;

- 2.3. les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle vous êtes en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
 - 2.4. les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;
 - 2.5. les conséquences des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place ;
 - 2.6. les conséquences de la grossesse, y compris ses complications, au-delà de la 28^{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.
- Au titre de la garantie « Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger », sont en outre, exclus :
- 2.12. les frais de cure thermale, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de « confort » ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute ;
 - 2.13. les frais d'implant, de prothèse, d'appareillage et d'optique ;
 - 2.14. les frais de vaccination ;
 - 2.15. les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
 - 2.16. les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

3.1. Pour une demande d'assistance

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

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

- | | | |
|--------------------|----------------------------|---------------------------|
| • PAR TÉLÉPHONE AU | 01 42 99 02 02 | |
| OU AU | 00 33 1 42 99 02 02 | SI VOUS ÊTES À L'ÉTRANGER |
| • PAR TÉLÉCOPIE | 01 42 99 03 00 | |

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

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

3.2. Pour une demande de remboursement

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

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

3.3. Pour la prise en charge d'un transport

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

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

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

4. CADRE DE NOS INTERVENTIONS D'ASSISTANCE

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

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

INTERRUPTION DE SÉJOUR

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

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

- votre rapatriement médical, organisé par nos soins ou par une autre société d'assistance.

2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés et au nombre de personnes ayant effectivement libéré les lieux du séjour.

L'indemnité est calculée à compter du lendemain du jour où survient l'événement (rapatriement médical, retour anticipé, hospitalisation sur place) qui y donne naissance.

Seront déduits de la base de calcul, les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, de transport aller et retour, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisme de voyage.

• Pour les séjours hôteliers

L'indemnité est calculée sur la base du prix par personne des prestations terrestres non utilisées du séjour assuré, dans la limite par personne et par événement des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, et déduction faite des remboursements ou compensations accordés par les prestataires de votre voyage.

Si le séjour a été interrompu par votre hospitalisation sur place, l'indemnité est calculée, à compter du jour suivant l'hospitalisation, sur la base des frais de séjour de vous-même et de la personne ayant bénéficié de la prestation frais d'hébergement de la garantie « Assistance aux personnes ». L'indemnité est calculée dans la limite par personne et par événement des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, et déduction faite des remboursements ou compensations accordés par les prestataires de votre voyage.

• Pour les vols secs

L'indemnité est calculée sur la base du prix des billets non utilisés, dans la limite figurant au tableau des montants de garanties et des franchises. Lorsque votre billet d'avion initial est utilisé dans le cadre de votre rapatriement, nous vous indemnisons dans la limite prévue pour les vols secs.

L'indemnité versée pour les vols secs ne se cumule pas avec l'indemnité pour les séjours hôteliers et les locations.

3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- 3.1. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;
- 3.2. les catastrophes naturelles survenant à l'étranger ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel et celles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982.
- 3.3. les interruptions de séjour n'ayant pas fait l'objet d'un accord préalable du service assistance de MAI.

4. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

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

**en appelant le 01 42 99 08 83
du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30**

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

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

RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Lors de voyages n'excédant pas deux mois, nous garantissons les conséquences financières de la responsabilité civile que vous pouvez encourir, en application de la législation ou de la jurisprudence du pays dans lequel vous vous trouvez, en raison des dommages :

- corporels,
- matériels,
- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis,

résultant d'un accident survenu au cours de votre vie privée et causés à un tiers par :

- votre fait,
- le fait de personnes dont vous répondez,
- le fait des choses ou des animaux dont vous avez la garde.

2. LA SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE

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

3. LES MONTANTS DE GARANTIE

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

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

4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

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

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

5. LES MODALITÉS D'APPLICATION DANS LE TEMPS

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

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

6. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous ne devez accepter aucune reconnaissance de responsabilité, ni aucune transaction sans notre accord. Toutefois, l'aveu d'un fait matériel ou l'exécution d'un simple devoir d'assistance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité. Vous devez nous déclarer le sinistre, par écrit, **dans les cinq jours ouvrés du jour où vous en avez eu connaissance**, sauf cas fortuit ou de force majeure.

- ▶ **Directement sur notre site internet :**
<https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>
- ▶ **ou par courrier à l'adresse suivante :**
Mondial Assistance France
Service Gestion des Sinistres
Tour Gallieni II
36 avenue du Général de Gaulle
93175 BAGNOLET Cedex

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

En cas de procédure engagée contre vous, vous nous donnez tout pouvoir pour diriger le procès et exercer toute voie de recours devant les juridictions civiles ou pour nous associer à votre défense et exercer les voies de recours sur les intérêts civils devant les juridictions pénales.

Vous devez nous transmettre dès réception, toute convocation, assignation, acte extrajudiciaire et pièce de procédure qui vous serait adressé ou signifié.

En cas de retard dans la transmission de ces pièces, nous pouvons vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice subi par nous (article L 113-11 du Code des Assurances).

Si vous manquez à vos obligations postérieurement au sinistre, nous indemnisons les tiers lésés ou leurs ayants droit, mais nous pouvons agir contre vous pour recouvrer les sommes versées.

7. LES DISPOSITIONS PRÉVUES EN CAS D'ATTRIBUTION D'UNE RENTE À UNE VICTIME PAR UNE DÉCISION JUDICIAIRE

Si une acquisition de titres est ordonnée pour sûreté du versement d'une rente, nous constituons cette garantie à hauteur du montant de notre prise en charge.

Si aucune garantie n'est ordonnée, la valeur de la rente en capital est calculée d'après les règles applicables pour le calcul de la réserve mathématique de cette rente. Si cette valeur est inférieure au montant de notre garantie, la rente est intégralement à notre charge. Si elle est supérieure, seule la partie de la rente correspondant, en capital, au montant de notre garantie est à notre charge.

RETARD D'AVION

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

En cas de retard d'avion, nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises, le remboursement de vos frais supplémentaires : de repas, de rafraîchissement, de transfert aller-retour de l'aéroport, de la première nuit d'hôtel.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- retard d'avion **supérieur à 2 heures** par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier ;
- retard d'avion **supérieur à 4 heures** sur les vols charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués par l'organisme de voyage à l'assuré ;

Cette garantie vous est acquise, lors des transports aller et retour, conformément aux dates et pays de destination indiqués dans vos Conditions Particulières.

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- 2.1. **au retrait temporaire ou définitif d'un avion ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre voyage ;**
- 2.2. **au manquement du vol sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;**
- 2.3. **aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés, à moins que vous en ayez été empêché par une grève ou un cas de force majeure ;**
- 2.4. **à la non-admission à bord, consécutive au non respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement ;**

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE RETARD

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

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

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

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif du retard de transport et d'évaluer le montant de votre indemnisation, à savoir, notamment :

- le contrat d'assurance ou sa photocopie,
- une attestation établie par le transporteur précisant le motif, la durée du retard que vous avez subi, et la confirmation que vous avez bien réservé votre transport, ainsi que l'original de votre carte d'embarquement,
- votre billet d'avion,
- les justificatifs des dépenses supplémentaires que vous avez effectuées suite au retard de transport.

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

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

Le contrat doit être souscrit le jour même de la réservation du vol sec sur le site www.opodo.fr.

Les garanties prennent effet :

- **pour la garantie « Annulation »** : le lendemain à midi du paiement de la prime.
Elle cesse dès le début de votre séjour ;
- **pour la garantie « Assistance rapatriement »** : dès que vous avez quitté votre domicile (maximum 48 heures avant la date de départ indiquée aux Conditions Particulières) et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement 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 lendemain à midi du paiement de la prime.
Elles cessent à 24 heures le jour de votre retour indiqué aux Conditions Particulières.

2. LES ASSURANCES CUMULATIVES

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

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

Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.

3. 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.

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

Toute réticence ou fausse déclaration, toute omission ou inexactitude dans la déclaration du risque est sanctionnée dans les conditions prévues par les articles L 113-8 et L 113-9 du Code des Assurances :

- **en cas de mauvaise foi de votre part** :
par la nullité du contrat ;
- **si votre mauvaise foi n'est pas établie** :
par une réduction de l'indemnité en proportion de la prime payée par rapport à la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

5. 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.

6. LA PRESCRIPTION

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

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

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

7. L'ÉVALUATION DES DOMMAGES

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

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

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

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

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

8. LE DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

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

9. LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

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

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE

Gestion des réclamations

DT 001

54, rue de Londres

75394 PARIS Cedex 08

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

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

10. L'ADRESSE DE MAI

MAI fait élection de domicile en son établissement secondaire :

Tour Gallieni II

36, avenue du Général de Gaulle

93175 BAGNOLET Cedex

Les contestations qui pourraient être élevées contre MAI 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.

11. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément à la « Loi Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information vous concernant, qui figurerait dans nos fichiers, en vous adressant à notre siège en France.

12. FACULTÉ DE RÉTRACTATION

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

13. L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'organisme chargé du contrôle de MAI est l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.



MONDIAL
ASSISTANCE

Besoin urgent d'assistance

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

■ **Veillez nous indiquer :**

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

Pour déclarer un sinistre d'assurance

■ **Connectez-vous directement**
au site suivant :

<https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>

■ **Contactez-nous**
au 00 33 (0)1 42 99 03 95
(de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi)
Fax : 00 33 (1) 42 99 03 25

Mondial Assistance International
37, rue Taitbout
75009 Paris

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

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