



**Multiassistance** Plus

Conditions générales

**DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

Comme tout contrat d'assurance, celui-ci comporte des droits et obligations réciproques. Il est régi par le Code des Assurances français. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

**La mention « TOUTES CAUSES » concerne exclusivement la garantie ANNULATION.**

**DEFINITIONS**

**Aléa :** évènement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.

**Assuré**

Les personnes dûment assurées au titre du présent contrat ci-après désignées par le terme "vous"

**Assureur / Assisteur**

Allianz Eurocourtage ci-après désignée par le terme "nous", dont le siège se situe à :

**Allianz Eurocourtage**

Immeuble Elysées La Défense

7 place du Dôme

TSA 21017 – 92099 La Défense Cedex

**Attentat / Actes de terrorisme**

On entend par attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public.

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français.

**Catastrophes naturelles**

L'intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine.

**Code des Assurances**

Recueil des textes législatifs et réglementaires qui régissent le contrat d'assurance.

**Domicile**

On entend par domicile votre lieu de résidence principale et habituelle ; votre domicile doit se trouver en Europe.

**DROM POM COM**

On entend par DROM POM COM, les nouvelles appellations des DOM TOM depuis la Réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003, venant modifier les dénominations des DOM TOM et leurs définitions.

**Entreprise de transport**

On entend par entreprise de transport, toute société dûment agréée par les autorités publiques pour le transport de passagers.

**Europe**

Par "Europe", on entend les pays de l'Union Européenne, la Suisse, la Norvège ou la Principauté de Monaco.

**Franchise**

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

**France métropolitaine**

On entend par France métropolitaine : la France continentale et la Corse, y compris les DROM POM COM (nouvelles appellations des DOM TOM depuis La réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003).

**Gestionnaire sinistres assurances**

Mondial Assistance

Tour Gallieni II

36, avenue du Général de Gaulle

93175 BAGNOLET Cedex

**Gestionnaire sinistres assistance**

Mondial Assistance

Tour Gallieni II

36, avenue du Général de Gaulle

93175 BAGNOLET Cedex

**Grève**

Action collective consistant en une cessation concertée du travail par les salariés d'une entreprise, d'un secteur économique, d'une catégorie professionnelle visant à appuyer les revendications

**Guerre civile**

On entend par guerre civile, l'opposition armée de plusieurs parties appartenant à un même pays, ainsi que toute rébellion armée, révolution, sédition, insurrection, coup d'Etat, application de la loi martiale ou fermeture des frontières commandées par les autorités locales.

**Guerre étrangère**

On entend par guerre étrangère, l'opposition armée déclarée ou non d'un Etat à un autre Etat, ainsi que toute invasion ou état de siège.

**Maladie / Accident**

Une altération de la santé constatée par une autorité médicale, nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre.

**Membre de la famille**

Par membre de la famille, on entend toute personne pouvant justifier d'un lien de parenté (de droit ou de fait) de l'assuré.

**Pollution :**

Dégradation de l'environnement par l'introduction dans l'air, l'eau ou le sol de matières n'étant pas présentes naturellement dans le milieu.

**Résidence habituelle**

On entend par résidence habituelle de l'adhérent, son lieu de résidence fiscale.

**Sinistre**

Évènement susceptible d'entraîner l'application d'une garantie au contrat.

**Souscripteur**

Le preneur d'assurance, personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assurance.

**Subrogation**

La situation juridique par laquelle une personne se voit transférer les droits d'une autre personne (notamment : substitution de l'Assureur au Souscripteur aux fins de poursuites contre la partie adverse).

**Tarif Famille (3 personnes minimum)**

Le tarif famille est applicable aux parents ou concubins accompagnés d'au moins un enfant à charge. En lieu et place des parents, la garantie est accordée aux grands-parents accompagnant leurs petits enfants.

**Tarif France**

Le tarif France concerne les séjours en France métropolitaine. Il s'applique EXCLUSIVEMENT aux assurés domiciliés en France métropolitaine.

**Tiers**

Toute personne autre que l'Assuré responsable du dommage.

Tout Assuré victime d'un dommage corporel, matériel ou immatériel consécutif causé par un autre Assuré (les Assurés sont considérés comme tiers entre eux).

**Vol garanti**

C'est le vol pour lequel vous avez souscrit le contrat « RETARD D'AVION ».

Toutefois, si ce vol est annulé plus de 24 heures avant l'heure de départ initialement prévue, la garantie « RETARD D'AVION » couvre le vol de remplacement.

**Durée du vol garantie**

La garantie ne s'applique qu'aux vols dont la validité est de 90 jours maximum.

**Retard d'avion**

C'est l'arrivée du vol garanti à sa destination finale avec une heure postérieure à son heure d'arrivée initialement prévue.

Si le vol initial est annulé moins de 24 heures avant son heure de départ, le retard d'avion est la différence entre l'heure d'arrivée du vol de remplacement à sa destination finale et l'heure d'arrivée initialement prévue pour le vol annulé.

**Heure d'arrivée initialement prévue**

- pour les vols CHARTER aller : l'heure indiquée sur le billet d'avion aller,
- pour les vols CHARTER retour : l'heure qui vous est communiquée par l'agence de voyage,
- pour les vols réguliers : l'heure fixée par la compagnie aérienne.

**QUELLE EST LA COUVERTURE GEOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?**

Les garanties et/ou les prestations souscrites au titre du présent contrat s'appliquent dans le monde entier.

**QUELLE EST LA DUREE DU CONTRAT ?**

La durée de validité correspond à la durée des prestations vendues par l'organisateur du voyage.

**En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 3 mois à dater du jour du départ en voyage.**

**La garantie "ANNULATION" prend effet à la date de souscription au présent contrat et expire le jour du départ en voyage (à l'aller).**

**QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ?**

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes de garanties ou de prestations sont la conséquence de dommages résultant de :

- **les épidémies, les catastrophes naturelles et la pollution (cette exclusion est abrogée dans le cadre de la garantie Annulation) ;**
- **la guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'un mouvement populaire ou d'une grève ;**
- **la participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes ou grèves ;**
- **la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant de rayonnement ionisant ;**
- **l'alcoolisme, l'ivresse, l'usage de drogues, de stupéfiants, de médicaments non prescrits médicalement ;**
- **tout acte intentionnel pouvant entraîner la garantie du contrat et toutes conséquences de procédure pénale dont vous faites l'objet**
- **les duels, paris, crimes, rixes (sauf légitime défense) ;**
- **la pratique des sports suivants : bobsleigh, skeleton, alpinisme, luge de compétition, sports aériens à l'exception du parachute ascensionnel ainsi que ceux résultant d'une participation ou entraînement à des matchs ou compétitions officiels, organisés par une fédération sportive.**
- **suicides et les conséquences des tentatives de suicide**
- **l'absence d'aléa.**

**COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?**

Si l'indemnité ne peut être déterminée de gré à gré, elle est évaluée par la voie d'une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en référé. Chacun des co-contractants prend à sa charge les frais et honoraires de son expert, et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

**DANS QUEL DELAI SEREZ-VOUS INDEMNISE ?**

Le règlement intervient dans un délai de quinze jours à partir de l'accord qui intervient entre nous ou de la notification de la décision judiciaire exécutoire.

**QUELLES SONT LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DECLARATION 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 entraînera la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

**QUELLES SONT LES MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS ?**

En cas de difficultés, vous devez adresser votre réclamation à :

Allianz Eurocourtage

Services des relations avec les consommateurs

Immeuble Elysées La Défense

7 place du Dôme

TSA 21017 – 92099 La Défense Cedex

Si enfin votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez demander l'avis du Médiateur dans les conditions qui vous seraient communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

**AUTORITE CHARGEE DU CONTROLE DE L'ENTREPRISE D'ASSURANCE**

L'Autorité de Contrôle Prudentiel

61 rue Taitbout

75436 PARIS CEDEX 09

**INFORMATION DU SOUSCRIPTEUR SUR LES DISPOSITIONS DE LA COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTES-CNIL**

Les données nominatives sont traitées dans le respect de la loi informatique et libertés du 6 Janvier 1978 modifiée. Leur traitement est nécessaire à la gestion du contrat et de ses garanties. Elles sont destinées au courtier, à l'assureur, à ses mandataires et sous-traitants, aux réassureurs ainsi qu'aux organismes professionnels dans le cadre des dispositions légales et réglementaires.

Le souscripteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition en s'adressant par mail à relationsconsommateurs@allianz.fr ou par courrier à Allianz Eurocourtage - Service des relations avec les consommateurs – Immeuble Elysées La Défense - 7 place du Dôme – TSA 21017 – 92099 La Défense Cedex - e-mail : relationsconsommateurs@allianz.fr

Ces données peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale par les entreprises du groupe Allianz.

**SUBROGATION**

Après vous avoir réglé une indemnité, à l'exception de celle versée au titre de la garantie Accidents de voyage, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L.121-12 du Code des Assurances français.

Notre subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée ou des services que nous avons fournis.

**QUEL EST LE DELAI DE PRESCRIPTION ?**

Toute action concernant ce contrat ne peut être exercée que pendant un délai de deux ans à compter de l'événement qui y a donné naissance dans les conditions déterminées par les articles L.114-1 et L.114-2 du code des assurances.

**QUELLES SONT LES LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE ?**

**Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations d'Assistance résultant de cas de force majeure ou des événements suivants : guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.**

**TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIE**

GARANTIES	MONTANTS
<b>FRAIS D'ANNULATION TOUT SAUF</b>	Selon conditions du barème des frais d'annulation
	Maxi 8 000 €/ personne et 70 000 € par événement
Franchise par personne	Motif médical : 30 € par personne Autre motifs : 10 % du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50 € par personne et un maximum de 150 € par dossier
GARANTIES	MONTANTS
<b>BAGAGES</b>	3 000 € par personne maxi de 12 000€ par événement
Objet précieux :	50 % du montant de la garantie
Franchise par dossier	30 €
Frais de réfection suite à vol de vos papiers d'identité	300 €
Retard de livraison	300 €
GARANTIES	MONTANTS
<b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b>	
- Rapatriement ou transport sanitaire	Frais réels
- Accompagnement lors du rapatriement ou transport	Titre de transport
- Présence en cas d'hospitalisation	Titre de transport
- Prolongation de séjour à l'hôtel	Frais d'hôtel 80 € / jour, Maxi 10 jours
- Frais hôtelier	Frais d'hôtel 80 € / jour, Maxi 10 jours
- Remboursement complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation à l'étranger	85 000 € par personne maxi 170 000€ par événement Extension USA, Canada, Asie, Australie : 180 000 € par personne maxi 360 000€ par événement

Franchise par dossier frais médicaux	30 €
- Soins dentaires d'urgence	600€
-Transport du corps en cas de décès <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapatriement du corps</li> <li>• Frais funéraire nécessaire au transport</li> <li>• Formalités liées au décès</li> </ul>	Frais réels 2 500 € Titre de transport et frais d'hôtel 80 € / nuit, maxi 2 nuits
- Retour prématuré	Titre de transport
- Paiement des frais de recherche ou de secours	4 000 € par personne 8 000 € par événement
- Retour des enfants mineurs	Titre de transport
- Maladie ou accident d'un de vos enfants mineurs ou handicapés	Frais de transport
- Conseil pendant le voyage : traduction, aide à la réservation...	Frais d'envoi
- Envoi de médicaments à l'étranger	Frais d'envoi
- Avance des frais médicaux	Voir la garantie remboursement complémentaire de frais médicaux
- Avance de fonds à l'étranger	2 000 €
- Transmission de message à l'étranger	
Assistance juridique à l'étranger <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paiement d'honoraires</li> <li>• Avance de la caution pénale</li> </ul>	5 000 € 10 000 €
<b>GARANTIES</b>	<b>MONTANTS</b>
<b>RETARD D'AVION</b>	Retard à l'arrivée de plus de 4 heures : 100 € par personne et par trajet
<b>GARANTIES</b>	<b>MONTANTS</b>
<b>RESPONSABILITE CIVILE</b>	

- Dommages corporels matériels et immatériels	4 500 000 €
- Dommages matériels et immatériels seuls	75 000 €
Franchise par dossier	100€
<b>GARANTIES</b>	<b>MONTANTS</b>
<b>FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR</b>	Remboursement des prestations terrestres non utilisées au Prorata temporis, en cas de retour prématuré
	Maxi 8 000 €/ personne et 40 000 € par événement
<b>GARANTIES</b>	<b>MONTANTS</b>
<b>ACCIDENTS DE VOYAGE</b>	
- En cas de décès	30 000 € par personne maxi 90 000€ par événement
- En cas d'invalidité permanente totale	30 000 € par personne maxi 90 000€ par événement
<b>GARANTIES</b>	<b>MONTANTS</b>
<b>DEPART IMPOSSIBLE / RETOUR IMPOSSIBLE</b>	
Avant départ :	
En cas de voyages remboursés partiellement par le prestataire	
Remboursement des frais non remboursés	20% du montant du séjour maxi 150€ / personne
Ou	
En cas de voyages reportés par le prestataire	10% du montant du séjour maxi 100€ /dossier
	Plein par événement : 10 000€
Pendant le voyage :	
Frais hôteliers : Forfaits	80 € par nuitées et par personne avec un maxi de 4 nuitées
Frais hôteliers : vols secs	50 € par nuitées et par personne avec un maxi de 2 nuitées

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Annulation / Départ impossible : Le jour de la souscription au présent contrat	Annulation / Départ impossible : Le jour du départ – lieu de convocation du groupe (à l'aller)
Autres garanties : Le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Autres garanties : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

Les autres garanties indiquées ci-dessus sont applicables pendant la durée du voyage correspondant à la facture délivrée par l'organisateur avec un maximum de 90 jours à compter de la date de départ en voyage.

#### DELAI DE SOUSCRIPTION

Pour que la garantie Annulation soit valide, le présent contrat devra être souscrit simultanément à la réservation du voyage ou avant le commencement du barème de frais d'annulation.

#### ANNULATION TOUT SAUF

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Annulation : Le jour de la souscription au présent contrat	Annulation : Le jour du départ – lieu de convocation du groupe (à l'aller)

#### QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du voyage, déduction faite d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties, et facturés selon les conditions générales de vente de celui-ci (à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la prime d'assurance et de toutes taxes), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).

#### DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

La garantie vous est acquise dans tous les cas d'annulation, si votre départ est empêché par un événement aléatoire, pouvant être justifié.

Par événement aléatoire nous entendons toutes circonstances non intentionnelles de votre part ou d'un membre de votre famille et non exclue au titre du présent contrat, imprévisible au jour de la souscription et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

**Annulation d'une des personnes vous accompagnant (Maximum 8 personnes) inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes garanties.**

**Si la personne désire effectuer le voyage seule, il est tenu compte des frais supplémentaires sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'évènement.**

**LES FRAIS DE CHANGEMENT DE NOM EN CAS DE REMPLACEMENT D'UN VOYAGEUR ASSURE sont également pris en charge.**

#### CE QUE NOUS EXCLUONS

**Outre les exclusions figurant à la rubrique " QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES", nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :**

- **De maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance ;**
- **Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs.**
- **La défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuels.**
- **du simple fait que la destination de votre voyage est déconseillée par le Ministère des affaires étrangères français ;**
- **de tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992.**
- **Tout événement survenu entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat**

**POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?**

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation **encourus au jour de l'événement** pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l'organisateur de voyage, avec un maximum et une franchise indiqués au tableau des montants de garanties.

La prime d'assurance n'est jamais remboursable.

**DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ?**

1/Motif médical : vous devez déclarer votre sinistre **dès qu'il est avéré par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre indiquer votre voyage**

Si votre annulation est postérieure à cette contre indication à voyager, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de la contre indication (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription)

Pour tout autre motif d'annulation : vous devez déclarer votre sinistre dès que vous avez connaissance de l'événement pouvant entraîner la garantie. Si votre annulation de voyage est postérieure à cette date, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de l'événement (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).

2/ D'autre part, si le sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyage ou l'organisateur, vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre jointe au contrat d'assurance qui vous a été remis.

**QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,
- en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,
- dans les autres cas, de tout justificatif.

**Vous devez nous communiquer les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier au moyen de l'enveloppe pré imprimée au nom du médecin conseil que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre.**

**Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et nous les adresser au moyen de l'enveloppe pré imprimée visée ci-dessus.** Vous devez libérer votre médecin du secret médical. Il en est de même pour le médecin traitant de la personne à l'origine de l'annulation, sous peine de déchéance de vos droits à indemnisation.

**Vous devez également nous transmettre, la communication de ces documents complémentaires doit se faire au moyen d'une enveloppe pré imprimée au nom du médecin conseil, tous renseignements ou documents qui pourront vous être demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :**

- toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture acquittée du débit que vous êtes tenu de verser à l'organisateur du voyage ou que ce dernier conserve,
- le numéro de votre contrat d'assurance,

- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur,
- en cas d'accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin conseil. Dès lors, si vous vous y opposiez sans motif légitime, vous perdriez vos droits à garantie.

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre :

- > Soit, directement sur le site Internet : [www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)
  - aller à la rubrique « Déclarez vos sinistres »
  - indiquer le numéro du contrat
  - suivre les 5 étapes permettant d'obtenir un numéro de dossier sinistre et un code client
  - un accusé réception indiquant la liste des justificatifs à fournir sera adressé par retour de mail
  - aller à la rubrique « Consultez votre dossier sinistre » pour suivre l'évolution du dossier à l'aide du code client obtenu précédemment
- > Soit, par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 :
  - au n° 01 42 99 03 95
  - si vous êtes hors de France : au n° 33 1 42 99 03 95

**BAGAGES**

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Bagages : Le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Bagages : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

**QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

Nous garantissons à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, vos bagages, objets et effets personnels emportés avec vous ou achetés en cours de votre voyage, hors de votre lieu de résidence principale ou secondaire en cas de :

- vol,
- destruction totale ou partielle,
- perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

RETARD DE LIVRAISON de vos bagages

Dans le cas où vos bagages personnels ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination (à l'aller) et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, nous vous remboursons sur présentation de justificatifs les achats de premières nécessités à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Cependant, vous ne pouvez cumuler cette indemnité avec les autres indemnités de la garantie BAGAGES.

**QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?**

· Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, ordinateurs portatifs, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder 50 % du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...).

- Le vol des bijoux est garantis UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés sur vous.

- Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires est garantis UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés sur vous.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et

22 heures.

### CE QUE NOUS EXCLUONS

**Outre les exclusions figurant à la rubrique "QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES", nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :**

- **le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,**
- **le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc...),**
- **l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,**
- **le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...),**
- **les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,**
- **la confiscation des biens par les Autorités (douane, police),**
- **les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,**
- **le vol commis dans une voiture décapotable, break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre,**
- **les collections, échantillons de représentants de commerce,**
- **le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,**
- **le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des documents d'identité : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,**
- **le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc...),**
- **le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés,**

- **le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,**
- **les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,**
- **les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, vélos, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les portables informatiques, les mobiles téléphoniques, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.**

### POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au tableau des montants de garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

Une franchise par dossier est indiquée au tableau des montants de garanties.

### COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?

Vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

En aucun cas, il n'est fait application de la règle proportionnelle de capitaux prévue à l'article L.121-5 du code des assurances français.

Notre remboursement s'effectuera déduction faite du remboursement éventuel obtenu auprès de la compagnie de transport et de la franchise.

### QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre doit nous parvenir dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

Votre déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

- Le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;
- Les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.

En cas de non présentation de ces documents, vous encourez la déchéance de vos droits à indemnisation.

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenu de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tous documents en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

Si sciemment, comme justification, vous employez des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondé à tenter à votre encontre.

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre :

➤ Soit, directement sur le site Internet : [www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

• aller à la rubrique « Déclarez vos sinistres »

• indiquer le numéro du contrat



- suivre les 5 étapes permettant d'obtenir un numéro de dossier sinistre et un code client
- un accusé réception indiquant la liste des justificatifs à fournir sera adressé par retour de mail
- aller à la rubrique « Consultez votre dossier sinistre » pour suivre l'évolution du dossier à l'aide du code client obtenu précédemment
- Soit, par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 :
  - au n° 01 42 99 03 95
  - si vous êtes hors de France : au n° 33 1 42 99 03 95

**QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS ?**

Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée, dès que vous êtes informé :

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - . soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
  - . soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

**ASSISTANCE RAPATRIEMENT**

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Assistance Rapatriement : Le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Assistance Rapatriement : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

Si vous vous trouvez dans une des situations évoquées ci-après, nous mettons en oeuvre, conformément aux dispositions générales et particulières de votre contrat, les services décrits, sur simple appel téléphonique (PCV accepté de l'étranger) ou envoi d'un mail, d'un télex, d'une télécopie, ou d'un télégramme.

Dans tous les cas, la décision d'assistance et le choix des moyens appropriés appartiennent exclusivement au médecin de Allianz Eurocourtage, après contact avec le médecin traitant sur place et, éventuellement, la famille du bénéficiaire. Seuls l'intérêt médical du bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision du transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et l'éventuel lieu d'hospitalisation.

En aucun cas, Allianz Eurocourtage ne se substitue aux organismes locaux de secours d'urgence.

**QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

**RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE**

Si vous êtes malade ou blessé et que votre état de santé nécessite un transfert, nous organisons et prenons en charge votre rapatriement jusqu'à votre domicile en Europe ou au centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé.

Selon la gravité du cas, le rapatriement ou le transport est effectué sous surveillance médicale, si nécessaire, par le plus approprié des moyens suivants :

- avion sanitaire spécial
- avion de ligne régulière, train, wagon lit, bateau, ambulance.

**ACCOMPAGNEMENT LORS DU RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE**

Si vous êtes transporté dans les conditions ci-dessus, nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée, au titre du présent contrat et vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour leur retour en Europe ne peuvent être utilisés du fait de votre rapatriement.

**PRÉSENCE EN CAS D'HOSPITALISATION**

Si vous êtes hospitalisé et que votre état de santé ne permet pas de vous rapatrier avant 7 jours, nous organisons et prenons en charge les frais de transport d'un membre de votre famille ou d'une personne désignée, et resté(e) en Europe, pour se rendre à votre chevet.

Nous prenons également en charge les frais d'hôtel de cette personne à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

**PROLONGATION DE SEJOUR A L'HOTEL**

Si votre état de santé ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire et que vous ne pouvez entreprendre votre retour à la date initialement prévue, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de séjour à l'hôtel ainsi que ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat, et vous accompagnant, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Dès que votre état de santé le permet, nous organisons et prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et éventuellement ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée et restée près de vous, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et les leurs ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

**FRAIS HOTELIERS**

Nous remboursons à une personne vous accompagnant ses frais hôteliers dans la limite de la somme indiquée au tableau des montants de garanties, dans les cas suivants :

- Vous êtes hospitalisé dans une ville différente de celle prévue sur votre bulletin d'inscription.
- Vous décédez et un de vos accompagnants souhaitent rester auprès du corps le temps d'effectuer les démarches administratives.

**REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX, CHIRURGICAUX, PHARMACEUTIQUES ET D'HOSPITALISATION À L'ÉTRANGER.**

Nous vous remboursons, après intervention de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance, les frais restés à votre charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

En cas de non prise en charge par la Sécurité Sociale, nous intervenons au premier euros à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Nous prenons également en charge, dans les mêmes conditions, les petits soins dentaires à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Une franchise indiquée au tableau des montants de garanties est déduite par événement et par assuré (sauf soins dentaires).

**TRANSPORT DU CORPS EN CAS DE DÉCÈS**

Nous organisons et prenons en charge le transport du corps depuis le lieu de mise en bière, en France métropolitaine ou à l'étranger, jusqu'au lieu d'inhumation en Europe.

Nous prenons également en charge les frais annexes nécessaires au transport, dont le coût du cercueil, permettant le transport, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation en Europe restent à la charge des familles.

Nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant si les titres de transport prévus pour leur retour en Europe ne peuvent être utilisés du fait de ce rapatriement.

Nous organisons les prenons en charge les frais de transport d'un membre de la famille se rendant sur le lieu du décès pour accomplir les formalités liées au décès. Nous prenons en charge ses frais d'hébergement dans les limites indiquées au tableau des montants de garantie.

### RETOUR PRÉMATURÉ

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

Nous intervenons en cas de :

- maladie grave, accident grave entraînant une hospitalisation ou décès d'un membre de votre famille, de votre remplaçant professionnel, de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit, du tuteur légal, d'une personne vivant habituellement sous votre toit.
- dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence et atteignant votre domicile ainsi que vos locaux professionnels suite à un cambriolage, à un incendie ou à un dégât des eaux.

### PAIEMENT DES FRAIS DE RECHERCHE OU DE SECOURS

Nous prenons en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les frais de recherche en mer ou en montagne à la suite d'un événement mettant votre vie en péril.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

### RETOUR DES ENFANTS MINEURS

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 15 ans vous accompagnant, nous organisons et prenons en charge le voyage Aller/Retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille en Europe.

### ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER

Nous prenons toutes mesures pour la recherche et l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement médical en cours prescrit par un médecin, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments, suite à un événement imprévisible, il vous serait impossible de vous les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent.

Le coût de ces médicaments reste dans tous les cas à votre charge.

### AVANCE DE FRAIS MEDICAUX

Si vous êtes hors de votre pays de résidence, dans l'impossibilité de régler vos frais médicaux consécutifs à une hospitalisation due à une maladie ou à un accident survenu pendant la période de garantie, nous intervenons à votre simple demande pour en faire l'avance dans les limites de nos engagements. Une lettre d'engagement vous sera réclamée sur votre lieu de séjour. Cette garantie cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement, ou le jour de votre rapatriement dans votre pays d'origine. Vous vous engagez à nous restituer les sommes avancées dans les meilleurs délais et dans un

maximum de 30 jours, et dès que vous-même ou votre famille perçoit le remboursement de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance.

### AVANCE DE FONDS A L'ETRANGER

A la suite d'un vol ou de la perte de vos moyens de paiement (carte de crédit, chéquier...) ou de votre titre de transport initial, nous vous accordons une avance de fonds à concurrence du montants indiqué au tableau des montants de garanties, contre paiement au préalable par un tiers d'une source équivalente au siège de Allianz Eurocourtage ou auprès de l'un de nos correspondants à l'étranger.

### TRANSMISSION DE MESSAGES

Nous nous chargeons de transmettre les messages qui vous sont destinés lorsque vous ne pouvez être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation.

De même, nous pouvons communiquer, sur appel d'un membre de votre famille, un message que vous aurez laissé à son attention.

### VOUS AVEZ BESOIN D'UNE ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER

#### a) Paiement d'honoraires

Nous prenons en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous faites appel, si vous êtes poursuivi pour infraction involontaire à la législation du pays étranger dans lequel vous vous trouvez.

#### b) Avance de la caution pénale

Si, en cas d'infractions involontaires à la législation du pays dans lequel vous vous trouvez, vous êtes astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, nous en faisons l'avance à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Le remboursement de cette avance doit s'effectuer dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande de remboursement que nous vous adressons.

Si la caution pénale est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle doit nous être aussitôt restituée.

### QUELLES SONT LES EXCLUSIONS SPECIFIQUES AUX ASSISTANCES AUX PERSONNES ?

En aucun cas, nous ne pouvons nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les exclusions figurant au chapitre "QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES", nous ne garantissons pas :

- **les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées à la date de début de voyage,**
- **les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance,**
- **les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,**
- **les états de grossesse sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 32ème semaine de grossesse,**
- **les états résultant de l'absorption d'alcool, de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement,**
- **les conséquences des tentatives de suicide.**
- **Pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger :**

- les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise d'effet de la garantie, à moins d'une complication avérée et imprévisible,
- les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication avérée et imprévisible,
- les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenus en France ou à l'étranger,
- les frais de cure thermale et de séjour en maison de repos, les frais de rééducation,
- les frais engagés sans notre accord préalable,
- les conséquences d'une inobservation volontaire à la réglementation des pays visités, ou de la pratique d'activités prohibées par les autorités locales.

**QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

Pour toute demande d'assistance, vous devez nous contacter, 24 heures sur 24 – 7 jours sur 7 :

Par téléphone

De France : 01 42 25 58 68

De l'étranger : 33 1 42 25 58 68

et obtenir notre accord préalable avant d'engager toute dépense, y compris les frais médicaux.

Pour toute demande de remboursement vous devez :

nous adresser la déclaration de sinistre dûment remplie accompagnée des justificatifs relatifs à votre demande de remboursement.

Lorsque nous avons organisé votre transport ou votre rapatriement, vous devez nous restituer les titres de transport initiaux, ceux-ci devenant la propriété de Allianz Eurocourtage.

**RETARD D'AVION**

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Retard de transport : Le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Retard de transport: Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

**QUELLE EST LA NATURE DE LA GARANTIE ?**

La garantie prévoit le remboursement d'une somme forfaitaire dans la limite des montants indiqués ci-après, si le vol garanti a subi un retard.

**DANS QUELS CAS INTERVENONS NOUS ?**

En cas de retard supérieur à 4heures à l'arrivée et sur présentation des justificatifs, nous vous indemnisons dans les limites indiquées au tableau des montants de garantie.

Cette garantie ne s'applique que si les compagnies de transport refusent de fournir ce service.

**QUELLES SONT LES CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE ?**

La garantie **RETARD D'AVION** est acquise aux conditions suivantes :

- La garantie doit être souscrite le jour de la réservation du séjour ou de l'achat de votre billet d'avion ou au plus tard 24 heures avant le jour de départ du vol garanti,
- Vous devez avoir réglé la prime correspondante,
- Votre lieu de résidence habituelle doit se trouver en France métropolitaine, y compris la Corse, Monaco et Andorre, la Suisse ou l'un des pays membres de l' Union Européenne, y compris les DROM, POM et COM (nouvelle appellation depuis la réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003 anciennement DOM TOM),
- Vous devez avoir effectué le vol garanti.

**QUELLES SONT LES OBLIGATIONS A RESPECTER EN CAS DE RETARD D'AVION ?**

Pour que la garantie **RETARD** s'applique, vous devez impérativement et préalablement faire compléter par la compagnie de transport qui a effectué le voyage ou à défaut les autorités de l'aéroport ou de la gare, la déclaration de sinistre annexée aux Conditions Générales qui vous ont été remises lors de la souscription, en indiquant l'heure initiale d'arrivée prévue et l'heure réelle d'arrivée du vol garanti.

Vous devez en outre, faire apposer sur ladite déclaration le tampon de la compagnie ou des autorités susvisées.

Si vous ne pouvez accomplir cette démarche pour quelle que raison que ce soit, l'heure retenue pour le calcul de l'indemnité sera celle indiquée par l'agence de voyage ou par la compagnie aérienne ayant effectué le vol.

Dès votre retour de voyage et au plus tard dans le mois qui suit, vous devrez transmettre au Gestionnaire sinistre, la copie de votre billet d'avion ou de train, de la facture d'achat du voyage garanti et du talon de votre carte d'embarquement, ainsi que la déclaration de sinistre précitée dûment complétée.

**IMPORTANT :**

**Faute par vous de vous conformer aux obligations énumérées ci-dessus, il sera impossible d'établir la réalité du retard d'avion et vous ne pourrez donc pas être indemnisé.**

**Par ailleurs, vous qui, en toute connaissance, faites une fausse déclaration ou usez de moyens frauduleux ou de documents inexacts, seriez déchu de tout droit à indemnisation.**

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre :

➢ Soit, directement sur le site Internet : [www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

- aller à la rubrique « Déclarez vos sinistres »
- indiquer le numéro du contrat
- suivre les 5 étapes permettant d'obtenir un numéro de dossier sinistre et un code client
- un accusé réception indiquant la liste des justificatifs à fournir sera adressé par retour de mail
- aller à la rubrique « Consultez votre dossier sinistre » pour suivre l'évolution du dossier à l'aide du code client obtenu précédemment

➢ Soit, par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 :

- au n° 01 42 99 03 95
- si vous êtes hors de France : au n° 33 1 42 99 03 95

**QUELLES SONT LES EXCLUSIONS APPLICABLES A CETTE GARANTIE ?**

- Votre faute intentionnelle ou dolosive,
- Les conséquences directes ou indirectes des dysfonctionnements imputables au codage de l'année qui affecteraient les installations aéroportuaires ou les compagnies aériennes,

- L'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti.

Il appartient à **Allianz Eurocourtage** de prouver que le retard d'avion résulte de l'un des faits énumérés ci-dessus, sauf pour la guerre étrangère où, en application des dispositions du Code des Assurances, il vous appartient de prouver que le retard d'avion résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.

**RESPONSABILITE CIVILE**

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Responsabilité civile : Le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Responsabilité civile : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

**QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

Nous garantissons les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que vous pouvez encourir au titre, d'une part, des dommages corporels et/ou matériels et, d'autre part, des dommages immatériels qui leurs sont consécutifs, causés accidentellement à toute personne autre qu'un assuré ou un membre de votre famille, par votre fait ou celui de personnes, choses ou animaux dont vous avez la garde, ceci à concurrence du montant et déduction d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties.

**CE QUE NOUS EXCLUONS**

**Outre les exclusions figurant à la rubrique "QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES", notre garantie ne s'applique pas :**

- aux dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement,
- aux dommages résultant de l'usage de véhicules terrestres à moteur, de bateaux à voile et à moteur, et appareils de la navigation aérienne,
- aux dommages résultant de toute activité professionnelle,
- aux conséquences de tous sinistres matériels et/ou corporels vous atteignant personnellement ainsi que les membres de votre famille ou de toute autre personne ayant la qualité d'Assuré au titre du présent contrat,
- aux dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence directe de dommages accidentels, matériels et/ou corporels garantis.
- aux dommages résultant de la pratique de sports aériens ou de la chasse.

**QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?**

**TRANSACTION - RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITE**

**Vous ne devez accepter aucune reconnaissance de responsabilité, ni aucune transaction sans notre accord préalable et écrit.**

Toutefois, la simple reconnaissance de la matérialité de certains faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le devoir moral d'accomplir.

**Vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure de tout événement susceptible d'engager votre responsabilité civile; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous encourez la déchéance de votre garantie.**

**PROCEDURE**

En cas d'action judiciaire dirigée contre vous, nous assurons votre défense et dirigeons le procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat.

Toutefois, vous pouvez vous associer à notre action dès lors que vous pouvez justifier d'un intérêt propre non pris en charge au titre du présent contrat.

**Le simple fait de pourvoir à titre conservatoire à votre défense ne peut en aucun cas être interprété en soi comme une reconnaissance de garantie et n'implique nullement que nous acceptons de prendre en charge les conséquences dommageables d'événements qui ne seraient pas expressément garantis par le présent contrat.**

Même si vous manquez à vos obligations après sinistre, nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable. Nous conservons néanmoins, dans ce cas,

le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en provision à votre place.

**RECOURS**

En ce qui concerne les voies de recours :

- devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat,
- devant les juridictions pénales, les voies de recours ne peuvent être exercées qu'avec votre accord,
- si le litige pendant devant une juridiction pénale ne concerne plus que des intérêts civils, le refus de donner votre accord pour l'exercice de la voie de recours envisagée entraîne le droit pour nous de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en aura résulté pour nous.

**FRAIS DE PROCES**

Nous prenons en charge les frais de procès, de quittance et autre frais de règlement. Toutefois, si vous êtes condamné pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre nous supporte ces frais dans la proportion de sa part respective dans la condamnation.

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre :

➤ Soit, directement sur le site Internet : [www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

- aller à la rubrique « Déclarez vos sinistres »
- indiquer le numéro du contrat
- suivre les 5 étapes permettant d'obtenir un numéro de dossier sinistre et un code client
- un accusé réception indiquant la liste des justificatifs à fournir sera adressé par retour de mail
- aller à la rubrique « Consultez votre dossier sinistre » pour suivre l'évolution du dossier à l'aide du code client obtenu précédemment
- Soit, par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 :
  - au n° 01 42 99 03 95
  - si vous êtes hors de France : au n° 33 1 42 99 03 95

**FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR**

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Frais d'interruption de séjour : Le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Frais d'interruption de séjour : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

**QUE GARANTISSONS-NOUS?**

Suite à votre rapatriement médical organisé par Allianz Eurocourtage ou par toute autre compagnie d'assistance, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés (transport non compris) au prorata temporis à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical.

De même si un membre de votre famille ne participant pas au voyage est atteint d'une maladie grave, d'un accident corporel grave ou d'un décès, et que de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre rapatriement, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou d'une personne vous accompagnant, au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

Nous intervenons également en cas de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou d'une personne vous accompagnant, au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

**CE QUE NOUS EXCLUONS**

Outre les exclusions prévues aux conditions générales, ne sont pas garanties les interruptions consécutives à :

- Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;
- Une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à trois jours ;
- Des épidémies.

**QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

Vous devez :

- Adresser à l'assureur tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.

Sans la communication à notre médecin conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre :

➤ Soit, directement sur le site Internet : [www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

• aller à la rubrique « Déclarez vos sinistres »

• indiquer le numéro du contrat

• suivre les 5 étapes permettant d'obtenir un numéro de dossier sinistre et un code client

• un accusé réception indiquant la liste des justificatifs à fournir sera adressé par retour de mail

• aller à la rubrique « Consultez votre dossier sinistre » pour suivre l'évolution du dossier à l'aide du code client obtenu précédemment

➤ Soit, par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 :

• au n° 01 42 99 03 95

• si vous êtes hors de France : au n° 33 1 42 99 03 95

**ACCIDENTS DE VOYAGE**

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Accidents de voyage : Le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Accidents de voyage : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

**QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

Nous garantissons le paiement des indemnités prévues au tableau des montants de garanties en cas d'accident corporel pouvant vous atteindre pendant votre voyage.

**QU'EST-CE-QU'UN ACCIDENT ?**

C'est une atteinte corporelle non intentionnelle de votre part et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

**POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?**

Nous versons le montant indiqué au tableau des montants de garanties dans les cas qui suivent:

- en cas de décès accidentel survenant immédiatement ou si le décès consécutif à l'accident survient dans un délai d'un an après celui-ci, le capital est payable aux bénéficiaires que vous avez désigné, ou à défaut, à vos ayants droit ;

- en cas d'invalidité permanente, vous percevez un capital dont le montant est calculé en appliquant au capital indiqué au tableau des montants de garanties, le taux invalidité déterminé en fonction du barème qui vous sera communiqué sur simple demande.

**QUELLE EST LA LIMITE D'AGE ?**

Seules les personnes âgées de plus de 16 ans et de moins de 70 ans peuvent bénéficier de la garantie "accidents de voyage".

**BAREME D'INVALIDITE**

	DROIT (1)	GAUCHE (1)
- Perte complète :		
• du bras	75 %	60 %
• de l'avant-bras ou de la main	65 %	55 %
• du pouce	20 %	18 %
• de l'index	16 %	14 %
• du majeur	12 %	10 %
• de l'annulaire	10 %	8 %

. de l'auriculaire	8 %	6 %
. de la cuisse		60 %
. de la jambe		50 %
. de deux membres		100 %
. du pied		40 %
. du gros orteil		5 %
. des autres orteils		3 %
. des deux yeux		100 %
. de l'acuité visuelle ou d'un oeil		30 %
- surdité complète, incurable et non appareillable		40 %
- surdité complète, incurable et non appareillable d'une oreille	15 %	
- aliénation mentale totale ou incurable		100 %

(1) s'il est médicalement établi que vous êtes gaucher, le taux d'invalidité prévu pour le membre supérieur droit s'applique au membre supérieur gauche et inversement.

Les taux d'invalidité qui ne figurent pas dans le barème sont d etermin es en comparant leur gravité aux cas  enum er es ci-dessus, sans tenir compte de la profession de la victime.

Par perte, on entend l'amputation complète ou la paralysie totale du membre consid er e, ou encore l'ankylose définitive et permanente de toutes les articulations qui le composent.

#### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

**Outre les exclusions figurant à la rubrique "QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES", nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :**

- **les accidents causés par la cécité, la paralysie, les maladies mentales, ainsi que toutes les maladies ou infirmités existantes au moment de la souscription du contrat,**
- **les accidents causés par l'usage d'un cycle à moteur d'une cylindrée supérieure à 125 cm3 en tant que conducteur ou passager,**
- **les accidents résultant de votre activité professionnelle,**
- **les accidents causés par une soci ete de transport non agrée pour le transport public de personnes,**
- **les accidents résultant d'exercices effectu es sous l'autorité militaire.**

#### **COMMENT L'INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?**

Le montant de l'indemnité ne peut être fix e qu'après consolidation, c'est-à-dire après la date à partir de laquelle les suites de l'accident sont stabilisées.

L'invalidité permanente indemnisable après un accident qui atteint un membre ou un organe déjà l es e préalablement est égale à la différence entre le taux d'invalidité d etermin e en fonction du barème ci avant et le taux d'invalidité préexistant à l'accident.

Si l'accident entra ene plusieurs lésions, le taux global d'invalidité retenu pour le calcul de la somme que nous versons est calcul e en appliquant au taux du barème d'invalidité ci avant la méthode retenue pour la détermination du taux d'invalidité en cas d'accident du travail.

L'application du barème d'invalidité suppose dans tous les cas que les conséquences de l'accident ne soient pas aggravées par l'action d'une maladie ou d'une infirmité antérieure et que la victime ait suivi un traitement médical adapt e consécutivement à l'accident. S'il en est autrement, le taux d'invalidité retenu pour l'indemnisation est d etermin e compte tenu des conséquences qu'aurait eu l'accident sur une personne se trouvant antérieurement dans un état physique normal et ayant suivi consécutivement à l'accident un traitement médical normalement adapt e.

#### **QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

Votre déclaration de sinistre doit nous parvenir dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respect e et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

**Votre déclaration de sinistre doit être accompagnée au minimum des éléments suivants :**

- **le certificat médical initial de constatation des lésions,**
- **les déclarations éventuelles de témoins de l'accident,**
- **le constat ou la déclaration établissant les circonstances précises de survenance de l'accident.**

**Pendant votre traitement, vous devez vous soumettre au contrôle de notre médecin-conseil afin qu'il puisse évaluer les conséquences de l'accident. Vous vous engagez à subir les examens médicaux qu'il décidera de pratiquer ainsi qu'à nous fournir tous les éléments nécessaires à l'instruction de votre dossier.**

Si vous le désirez, vous pouvez vous faire accompagner par un médecin de votre choix.

En cas de désaccord portant soit sur les causes du décès ou des lésions, soit sur les conséquences indemnisables de l'accident, nous soumettons le différend à deux experts choisis l'un par vous ou vos ayants droit, l'autre par nous sous réserve de nos droits respectifs. En cas de divergence, un troisième expert est nomm e, soit d'un commun accord, soit par le président du tribunal de Grande Instance de votre lieu de résidence statuant en r ef er e.

**Chacun d'entre nous prend à sa charge les frais et honoraires de son expert. Les honoraires du tiers expert sont support es à charge égale par les deux parties.**

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre :

➤ Soit, directement sur le site Internet : [www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

- aller à la rubrique « Déclarez vos sinistres »
- indiquer le numéro du contrat
- suivre les 5 étapes permettant d'obtenir un numéro de dossier sinistre et un code client
- un accusé réception indiquant la liste des justificatifs à fournir sera adressé par retour de mail
- aller à la rubrique « Consultez votre dossier sinistre » pour suivre l'évolution du dossier à l'aide du code client obtenu précédemment
- Soit, par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 :
  - au n o 01 42 99 03 95
  - si vous êtes hors de France : au n o 33 1 42 99 03 95

**DEPART IMPOSSIBLE**

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Le jour du lieu de rendez vous fixé par le transporteur initialement prévu	Le jour du retour effectif

**QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

La présente garantie a pour objet de vous garantir le remboursement sur justificatifs des frais réellement engagés et irrécupérables en cas d'annulation de votre séjour par l'organisateur et/ ou la Compagnie de transport suite à un événement naturel à conditions que ces événements soient extérieurs, imprévisibles, irrésistibles et indépendant de votre volonté, de celle de l'organisateur du séjour et/ou de la Compagnie de transport

**Avant votre départ (à l'aller) :**

Suite à l'annulation de votre séjour par l'organisateur et/ ou la Compagnie de transport

En cas de remboursement partiel du voyage par l'organisateur et/ ou la Compagnie aérienne :

- Remboursement des frais réellement engagés, irrécupérables et sur justificatifs restés à la votre charge

En cas de voyage reporté à une nouvelle date :

- report sans frais de l'assurance payée du séjour annulé aux nouvelles dates.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les autres garanties d'assurances du contrat

**La garantie intervient uniquement si l'organisateur et/ ou la Compagnie de transport rembourse ou reporte le voyage. Sans intervention de ces derniers, aucune indemnisation ne sera versée par l'assureur.**

**CE QUE NOUS EXCLUONS**

- l'absence d'aléa
- un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève.
- la défaillance de l'organisateur du voyage, de la compagnie aérienne
- un acte de négligence de votre part.

**DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ?**

Vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie en nous précisant votre n° de contrat. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

**QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

Nous adresser tous les documents originaux nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation,

En cas d'annulation, les originaux des factures de frais d'annulation pour le pré acheminement et d'inscription précisant le montant de l'assurance

En cas de report : le bulletin d'inscription initiale au voyage, la photocopie de la lettre recommandée ou de la facture lui notifiant la révision du prix du voyage, la facture acquittée du voyage, les originaux des factures de frais d'annulation pour le pré acheminement et d'inscription précisant le montant de l'assurance

En cas de prolongation de séjour : les factures originales des frais hôteliers

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre :

- > Soit, directement sur le site Internet : [www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)
  - aller à la rubrique « Déclarez vos sinistres »
  - indiquer le numéro du contrat
  - suivre les 5 étapes permettant d'obtenir un numéro de dossier sinistre et un code client
  - un accusé réception indiquant la liste des justificatifs à fournir sera adressé par retour de mail
  - aller à la rubrique « Consultez votre dossier sinistre » pour suivre l'évolution du dossier à l'aide du code client obtenu précédemment
- > Soit, par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 :
  - au n° 01 42 99 03 95
  - si vous êtes hors de France : au n° 33 1 42 99 03 95

**RETOUR IMPOSSIBLE**

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Retour impossible : Le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Retour impossible : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

**QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

La présente garantie a pour objet de vous garantir le remboursement sur présentations de justificatifs les frais réellement engagés et irrécupérables, en cas d'impossibilité de voyager au retour à la date initialement prévue suite à un événement extérieur, irrésistible et indépendant de votre volonté, de celle de l'organisateur du séjour et/ou de la compagnie de transport.

**Pendant votre voyage :**

Suite à l'impossibilité de votre retour à la date initialement prévue et la modification de cette dernière par l'organisateur et/ ou la Compagnie aérienne, nous vous remboursons sur présentation des justificatifs les frais hôteliers (hôtel et repas) consécutifs au prolongement du séjour à hauteur du montant spécifiés dans le tableau des garanties

Cette garantie ne se cumule pas avec la garantie « prolongation de séjour » en cas d'assistance

**CE QUE NOUS EXCLUONS**

- Les épidémies, les catastrophes naturelles et la pollution
- les attentats et le terrorisme
- De l'absence d'aléa
- D'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève.
- De la défaillance de l'organisateur du voyage, de la compagnie aérienne
- D'un acte de négligence de votre part.
- la pratique des sports suivants : bobsleigh, skeleton, alpinisme, luge de compétition, sports aériens à l'exception du parachute ascensionnel ainsi que ceux résultant d'une participation ou entraînement à des matchs ou compétitions officiels, organisés par une fédération sportive.

**DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ?**

Vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie ou au plus tard 5 jours après la date de votre retour, en nous précisant votre n° de contrat.

Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre :

➤ Soit, directement sur le site Internet : [www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

· aller à la rubrique « Déclarez vos sinistres »

· indiquer le numéro du contrat

· suivre les 5 étapes permettant d'obtenir un numéro de dossier sinistre et un code client

· un accusé réception indiquant la liste des justificatifs à fournir sera adressé par retour de mail

· aller à la rubrique « Consultez votre dossier sinistre » pour suivre l'évolution du dossier à l'aide du code client obtenu précédemment

➤ Soit, par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 :

· au n° 01 42 99 03 95

· si vous êtes hors de France : au n° 33 1 42 99 03 95

**QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

Nous adresser tous les documents originaux nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation,

En cas de prolongation de séjour : les factures originales des frais hôteliers.

**DECLARATION DE SINISTRE**

Code intermédiaire : 36167

Contrat n° 78 875 895 INTERMUNDIAL « MULTI ASSISTANCE »

NOM ASSURE

PRENOM ASSURE

ADRESSE

CODE POSTAL

VILLE :

PAYS :

TELEPHONE :

ou

VOYAGE DU

au

DESTINATION :

PRIX DU VOYAGE :

DATE DU SINISTRE :

DECLARE :

FRAIS D'ANNULATION suite à :

BAGAGES

INTERRUPTION DE SEJOUR

RESPONSABILITE CIVILE

RETARD D'AVION

ACCIDENTS DE VOYAGE

DEPART IMPOSSIBLE

RETOUR IMPOSSIBLE

Vous devez adresser votre déclaration de sinistre :

➤ Soit, directement sur le site Internet : [www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

· aller à la rubrique « Déclarez vos sinistres »

· indiquer le numéro du contrat

· suivre les 5 étapes permettant d'obtenir un numéro de dossier sinistre et un code client

· un accusé réception indiquant la liste des justificatifs à fournir sera adressé par retour de mail

· aller à la rubrique « Consultez votre dossier sinistre » pour suivre l'évolution du dossier à l'aide du code client obtenu précédemment

➤ Soit, par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 :

· au n° 01 42 99 03 95

· si vous êtes hors de France : au n° 33 1 42 99 03 95

**Pour toute réclamation concernant l'ASSURANCE (Annulation),**

**vous devez :**

**Aviser Mondial Assistance par écrit au plus tard dans les 5 jours**

**Vous avez besoin d'ASSISTANCE:**

**Contacter Mondial Assistance**

**24h/24 - 7j/7**

**> PAR TÉLÉPHONE**

● **de France : 01 42 25 58 68**

● **de l'étranger : 33 1 42 25 58 68**

**Précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international**





[www.intermundial.fr](http://www.intermundial.fr)

Elysées La Défense, 7c Place du Dôme • 92056 Paris La Défense France • T +33 172 75 74 24 • [info@intermundial.fr](mailto:info@intermundial.fr)