

[ LA MOBILITÉ ]  
PARTICULIERS

# Ulyssse

Conditions générales 2012

Réf : UI 2012



L'assurance n'est plus ce qu'elle était.

## SOMMAIRE

1. QUI CONTACTER EN CAS DE SINISTRE ? .....	P. 3
2. LEXIQUE .....	P. 3
3. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION, DE PRISE D'EFFET ET DE CESSATION DES GARANTIES.....	P. 6
4. TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT.....	P. 6
5. TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES.....	P. 7
6. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES.....	P. 10
7. LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT.....	P. 11
7.1. ANNULATION OPTIMUM .....	p. 11
7.2. VOL MANQUÉ.....	p. 13
7.3. RETARD D'AVION OU DE TRAIN.....	p. 14
7.4. DOMMAGES AUX BAGAGES.....	p. 15
7.5. ASSISTANCE AUX PERSONNES .....	p. 18
7.6. INTERRUPTION DE SÉJOUR .....	p. 24
7.7. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER.....	p. 25
7.8. INDIVIDUELLE ACCIDENT .....	p. 27
8. DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES .....	P. 28

Le présent contrat d'assurance et d'assistance voyage est assuré par Mondial Assistance International AG (contrat n° 303655), situé Tour Gallieni II, 36, avenue du Général de Gaulle, 93175 Bagnole Cedex, FRANCE.

La gestion administrative de ce contrat est déléguée à APRIL International Expat (souscription du contrat), Mondial Assistance International AG (gestion des sinistres pour les garanties assistance, responsabilité civile vie privée et individuelle accident) et TMS CONTACT (gestion des autres sinistres).

APRIL International Expat, société anonyme au capital de 200 000 €, et TMS CONTACT, société anonyme au capital de 516 500 €, sont des intermédiaires en assurances, immatriculés :

- au RCS de Paris sous les numéros : 309 707 727 et 384 706 941,
- à l'ORIAS sous les numéros : 07 008 000 et 07 028 567 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

APRIL International Expat est située 110, avenue de la République, CS 51108, 75127 Paris Cedex 11, FRANCE.

TMS CONTACT est située 110, avenue de la République, 75545 Paris Cedex 11, FRANCE.

Mondial Assistance International AG, société d'assurances de voyages et d'assistance, est immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 582 075 438 et se situe Tour Gallieni II, 36, avenue du Général de Gaulle, 93175 Bagnole Cedex, FRANCE.

APRIL International Expat, TMS CONTACT et Mondial Assistance International AG sont soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), située 61, rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09, FRANCE.

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

Votre contrat se compose des présentes Conditions générales, complétées par votre Certificat de souscription.

Parmi les garanties définies ci-après, celles que vous avez choisies figurent dans votre Certificat de souscription, selon la formule que vous avez souscrite et pour laquelle vous avez acquitté la cotisation correspondante.

Ces garanties s'appliquent à tous les voyages privés d'une durée maximum de 1 mois, soit 30 jours consécutifs.

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

## 1. QUI CONTACTER EN CAS DE SINISTRE ?

### POUR LES GARANTIES D'ANNULATION, VOL MANQUÉ, RETARD D'AVION OU DE TRAIN, DOMMAGES AUX BAGAGES, INTERRUPTION DE SÉJOUR :

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

#### TMS CONTACT

Service Gestion des Indemnisations  
110, avenue de la République - 75545 Paris Cedex 11 - FRANCE  
Tél. : + 33 (0) 891 677 404 (0,225 € TTC par minute depuis un poste fixe)  
Fax : + 33 (0)1 73 03 41 70 - E-mail : [sinistre@tmscontact.com](mailto:sinistre@tmscontact.com)

### POUR UNE DEMANDE D'ASSISTANCE AUX PERSONNES OU D'INTERRUPTION DE SÉJOUR :

Il est impératif d'avoir l'accord préalable de Mondial Assistance pour bénéficier de toutes vos garanties d'assistance aux personnes et avant d'engager toute dépense entrant dans leur champ d'application (assistance rapatriement, hospitalisation, remboursement de frais médicaux...). Pour plus de précisions, reportez-vous au paragraphe 7.5.

Vous devez contacter Mondial Assistance par téléphone au :

- 01 42 99 02 02 si vous êtes en France
- +33 (0)1 42 99 02 02 si vous êtes hors de France

### POUR LES GARANTIES RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER ET INDIVIDUELLE ACCIDENT :

Vous devez déclarer le sinistre à Mondial Assistance, par écrit, dans les cinq jours ouvrés du jour où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :

- directement sur le site internet de Mondial Assistance : <https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>
- par courrier à l'adresse suivante :  
Mondial Assistance France - Service Gestion des Sinistres - DT 001  
54, rue de Londres - 75394 Paris Cedex 08 - France

Pour chacune de ces garanties, des procédures ainsi que des délais spécifiques sont à respecter en fonction du type de sinistre que vous souhaitez déclarer. Pour plus de précisions, reportez-vous aux paragraphes 7.1 à 7.8.

## 2. LEXIQUE

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

### 1.1. DÉFINITION DES INTERVENANTS AU CONTRAT :

- A ASSURÉ** : les personnes désignées dans votre Certificat de souscription, à condition que leur domicile fiscal et légal soit situé en Europe.
- N NOUS : MONDIAL ASSISTANCE INTERNATIONAL**, c'est-à-dire l'assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat d'assurance, ci-dessous dénommé M.A.I.
- S SOUSCRIPTEUR** : le signataire de la Demande de souscription qui s'engage, de ce fait, à régler la cotisation d'assurance.
- V VOUS** : la ou les personnes assurées.

### 1.2. DÉFINITION DES TERMES D'ASSURANCE :

- C CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION** : document remis au souscripteur par APRIL International Expat confirmant sa souscription au contrat Ulysse et mentionnant notamment la date d'effet et les conditions particulières du contrat.
- D D.R.O.M.** : Guadeloupe, Guyane, Martinique et La Réunion.

- E ÉTRANGER** : tout pays à l'exception du pays où vous êtes domicilié ou citoyen.  
**EUROPE** : Union Européenne (y compris les D.R.O.M.), Liechtenstein, les Principautés de Monaco et d'Andorre, Saint-Marin, Suisse, Vatican.
- F FRANCE** : France métropolitaine (Corse comprise), Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion.  
**FRANCE MÉTROPOLITAINE** : territoire européen de la France (y compris les îles proches de l'océan Atlantique, de la Manche et de la mer Méditerranée), à l'exclusion des collectivités d'outre-mer.  
**FRANCHISE** : part du préjudice laissée à votre charge dans le règlement du sinistre. Les montants de franchise se rapportant à chaque garantie sont précisés au tableau des montants de garanties et des franchises.
- L LIMITE PAR ÉVÉNEMENT** : montant maximum garanti pour un même événement donnant lieu à sinistres, quel que soit le nombre d'assurés au contrat.
- O ORGANISME HABILITÉ** : professionnels du voyage, professionnels du transport, associations, comités d'entreprise.
- P PRESCRIPTION** : période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.
- S 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.
- T 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.
- V VOYAGE** : voyage ou séjour d'une durée maximale de 30 jours consécutifs, prévu pendant la période de validité du présent contrat.

#### 1.2.1. AU TITRE DE LA GARANTIE « ANNULATION OPTIMUM »

- C CATASTROPHE NATURELLE** : événement provoqué par l'intensité anormale d'un agent naturel.
- E ÉVÉNEMENT ALÉATOIRE** : toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de votre volonté.
- F 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.
- I INCAPACITÉ TEMPORAIRE** : perte limitée dans le temps de la capacité fonctionnelle d'une personne, impliquant, au jour de l'annulation, la cessation de toute activité y compris professionnelle et ayant donné lieu à une constatation et un suivi par un médecin, ainsi qu'à l'observation d'un traitement médicamenteux.

#### 1.2.2. AU TITRE DE LA GARANTIE « DOMMAGES AUX BAGAGES »

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

### 1.2.3. AU TITRE DE LA GARANTIE « ASSISTANCE AUX PERSONNES »

- A 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 considérée comme une activité de loisir, toute compétition à titre amateur ou professionnel, organisée sous l'égide d'une fédération sportive.
- F 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.
- H 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.
- I IMMOBILISATION** : maintien total au domicile consécutif à la visite d'un médecin et à la délivrance d'un certificat médical.
- M MALADIE** : toute altération de votre santé constatée par une autorité médicale compétente.  
**MÉDECIN** : toute personne titulaire d'un diplôme de médecine légalement reconnu dans le pays où elle exerce habituellement son activité professionnelle.
- T 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.

### 1.2.4. AU TITRE DE LA GARANTIE « RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER »

- A 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 vous.
- D 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.
- R 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.

### 1.2.5. AU TITRE DE LA GARANTIE « INDIVIDUELLE ACCIDENT »

- A AUTORITÉ MÉDICALE HABILITÉE** : toute personne titulaire d'un diplôme de médecine légalement reconnu dans le pays où elle exerce habituellement son activité professionnelle.  
**AYANT DROIT** : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec vous. Sauf stipulation contraire lors de la souscription du présent contrat, sont visés exclusivement votre conjoint, à défaut vos enfants, à défaut vos héritiers.
- B BARÈME ACCIDENT DU TRAVAIL** : barème d'évaluation des taux d'invalidité résultant d'un accident du travail, annexé au Code de la Sécurité sociale française (article R.434-35 dudit Code).
- C CONSOLIDATION** : constat effectué par une autorité médicale établissant, à un moment donné et avec certitude, les conséquences définitives d'un accident ou d'une maladie.
- I INVALIDITÉ PERMANENTE** : perte définitive, partielle ou totale, de la capacité fonctionnelle d'une personne qui s'exprime en pourcentage par référence au barème « accident du travail » et est établie par expertise médicale.
- S SEUIL D'INTERVENTION** : pourcentage d'invalidité permanente partielle à partir duquel vous pouvez être indemnisé(e) pour votre préjudice d'invalidité permanente partielle.

## 1.2.6. AU TITRE DE LA GARANTIE « RETARD D'AVION OU DE TRAIN »

- C CONFIRMATION DE VOL** : formalité exigée par l'organisateur du voyage selon des modalités définies dans ses Conditions générales de vente, permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.
- R RETARD D'AVION** : décalage entre l'heure de départ annoncée au passager sur son billet ou son bulletin d'inscription au voyage et l'heure effective à laquelle l'avion quitte son poste de stationnement, intervenant en dehors des possibilités de modification des horaires dont dispose l'organisateur du voyage selon ses Conditions générales de vente.  
**RETARD DE TRAIN** : décalage entre l'heure d'arrivée annoncée au passager sur son billet de train et l'heure effective à laquelle le train arrive en gare de destination.
- S SEUIL D'INTERVENTION** : nombre d'heures de retard, indiqué dans le tableau des montants de garanties et des franchises, à partir duquel sont versées les indemnités « Retard d'avion ou de train ».
- V VOL « CHARTER »** : vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.  
**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 ».

## 3. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION, DE PRISE D'EFFET ET DE CESSATION DES GARANTIES

Le contrat doit être souscrit :

- **pour la garantie « Annulation Optimum »** : le jour même de la réservation du voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le barème de frais d'annulation de l'organisateur du voyage ;
- **pour toutes les autres garanties** : au plus tard la veille de votre départ.

Les garanties prennent effet :

- **pour la garantie « Annulation Optimum »** : le lendemain à midi du paiement de la cotisation.  
Elle cesse dès le début de votre séjour ;
- **pour la garantie « Assistance aux personnes »** : dès que vous avez quitté votre domicile (maximum 48 heures avant la date de départ indiquée sur votre Certificat de souscription) et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement de la cotisation.  
Elle cesse dès que vous avez rejoint votre domicile et, au plus tard, 48 heures après la date de retour indiquée sur votre Certificat de souscription ;
- **pour toutes les autres garanties** : à 0 heure, le jour du départ indiqué sur votre Certificat de souscription et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement de la cotisation.  
Elles cessent à 24 heures le jour de votre retour indiqué sur votre Certificat de souscription.

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

## 4. TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

Les garanties Assistance aux personnes, Interruption de séjour, Responsabilité civile vie privée à l'étranger 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. Vous êtes également couvert lors de vos déplacements dans la zone géographique se rapportant à votre pays de destination.

Les autres garanties de votre contrat s'appliquent dans le monde entier.

En fonction d'évènements qui pourraient s'y dérouler, la couverture pour certains pays est exclue.

La liste complète des pays exclus est disponible sur le site [www.april-international.fr](http://www.april-international.fr) ou sur simple demande au +33 (0)1 73 02 93 93. Cette liste de pays exclus est susceptible de varier.

## 5. TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	Montants et limites de garanties	Franchises ou seuils d'intervention
<b>ANNULATION OPTIMUM - Formules 1 et 3</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• suite à maladie, accident corporel ou décès d'une personne assurée</li> </ul>	Remboursement des frais d'annulation selon le barème prévu aux Conditions générales de vente, dans les limites suivantes : <b>7 500 €</b> par personne assurée et <b>35 500 €</b> par événement, quel que soit le nombre de personnes assurées	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• suite à la survenance d'un événement aléatoire justifiant l'annulation du voyage</li> <li>• pour une cause justifiée d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que l'assuré</li> <li>• en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle dans un rayon de 100 km de la ou les villes de destination ou de séjour</li> </ul>		10% du montant des frais d'annulation garanti, avec un minimum de 50 € par personne assurée
<b>VOL MANQUÉ - Formules 1 et 3</b>		
Lorsque vous ratez votre avion	Prise en charge d'un nouveau billet pour un départ dans les 24 heures, dans la limite, par personne assurée de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour un forfait : 50 % du montant total du forfait</li> <li>• pour un vol sec : coût du billet initialement acheté</li> </ul>	Vol sec : franchise de 20% du coût du billet initialement acheté
<b>RETARD D'AVION OU DE TRAIN - Formules 1 et 3</b>		
Retard d'avion ou de train par rapport à l'heure initialement prévue sur les billets de transport	Remboursement des frais de repas, de rafraîchissement, des frais de transfert et de la première nuit d'hôtel, dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• par personne assurée et par période d'assurance : 120 €</li> <li>• et sans que l'indemnisation puisse excéder, par événement et par période d'assurance : 450 €</li> </ul>	Seuil d'intervention : supérieur à 6 heures de retard au départ pour les avions supérieur à 3 heures de retard à l'arrivée pour les trains
<b>DOMMAGES AUX BAGAGES - Formules 2 et 3</b>		
Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de : <b>3 000 €</b> par personne assurée et par sinistre  Le montant maximum de la garantie « Dommages aux bagages », y compris le « Vol des objets de valeur » et le « Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour » est de <b>3 000 €</b> par personne assurée	Dommages aux valises : 50 € par sinistre
Vol des objets de valeur	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de 50% du montant de la garantie « Dommages aux bagages », par personne assurée et par sinistre	
Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour de plus de 24 heures	Indemnité forfaitaire par personne assurée et par sinistre dans la limite de 300 €	Néant
Frais de réfection des passeport, carte d'identité, permis de conduire perdus ou volés	Dans la limite de 150 € par personne assurée et par sinistre	Néant

GARANTIES	Montants et limites de garanties	Franchises ou seuils d'intervention
<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES - Formules 2 et 3</b>		
<b>Assistance rapatriement :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>organisation et prise en charge de votre retour ou de votre transport vers un établissement hospitalier</li> </ul>	Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs</li> </ul>	Frais réels	
<b>Hospitalisation sur place :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet :  - trajet aller/retour  - frais d'hébergement sur place jusqu'à votre rapatriement</li> </ul>	Frais réels Dans la limite, par jour, de 80 € pendant 7 nuits maximum	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>prise en charge des frais de trajet aller/retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs</li> </ul>	Frais réels	
<b>Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger :</b>	Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires)</li> </ul>	Europe et pays méditerranéens : 75 000 € Reste du monde : 152 500 €	Par sinistre : 30 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>remboursement des frais dentaires d'urgence</li> </ul>	160 €	
<ul style="list-style-type: none"> <li>règlement direct des frais d'hospitalisation (avance de frais)</li> </ul>	Europe et pays méditerranéens : 75 000 € Reste du monde : 152 500 €	Néant
<b>Frais supplémentaires sur place :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>frais de transport pour reprendre le voyage interrompu</li> </ul>	Frais réels	Néant
<b>Frais de recherche et/ou de secours</b>	Dans les limites suivantes : par personne assurée : 3 000 € par événement : 9 000 €	Néant
<b>Envoi de médicaments sur place</b>	Frais d'envoi	Néant
<b>Mise à disposition d'un chauffeur pour le retour de votre voiture</b>	Frais de voyage et de salaire du chauffeur	Néant
<b>Assistance en cas de décès d'une personne assurée :</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>transport du corps</li> </ul>	Frais réels	
<ul style="list-style-type: none"> <li>frais funéraires</li> </ul>	Dans la limite de 1 000 € par personne assurée	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>frais supplémentaires de transport des membres assurés de la famille du défunt ou d'une personne assurée</li> </ul>	Frais réels	
<b>Assistance retour anticipé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>organisation et prise en charge des frais de transport</li> </ul>	Frais réels	Néant

GARANTIES	Montants et limites de garanties	Franchises ou seuils d'intervention
<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES (suite) - Formules 2 et 3</b>		
<b>Assistance en cas d'événement au domicile :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>dommages matériels à votre résidence ou à vos locaux professionnels : organisation et prise en charge des prestations d'un plombier, d'un serrurier, d'un vitrier ou d'une société de gardiennage</li> </ul>	Dans la limite de 80 € par sinistre	
<ul style="list-style-type: none"> <li>domicile inhabitable : prise en charge d'un séjour à l'hôtel</li> </ul>	Dans la limite de 50 € par personne assurée et par nuit, pendant 2 nuits maximum	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>organisation et prise en charge du transport aller/retour de vos enfants et/ou ascendants chez un proche</li> </ul>	Frais réels (billet de train 1 <sup>ère</sup> classe ou billet d'avion classe touriste)	
OU prise en charge d'une nuit d'hôtel	Dans la limite de 77 € par personne assurée et par sinistre	
<b>Assistance juridique à l'étranger :</b>	Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance :	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>remboursement des honoraires d'avocat</li> </ul>	3 100 €	
<ul style="list-style-type: none"> <li>avance sur cautionnement pénal</li> </ul>	15 300 €	
<b>Assistance « imprévu » :</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>communication avec votre famille</li> </ul>	Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>vol de vos papiers d'identité, cartes de crédit, titres de transport : avance de fonds à l'étranger</li> </ul>	Dans la limite de 500 €, par personne assurée et par période d'assurance / par sinistre	
<b>Assistance « plus » :</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>conseils médicaux</li> </ul>	Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>renseignements et informations (formalités administratives, informations touristiques...)</li> </ul>	Frais réels	
<b>Assistance complémentaire aux personnes :</b>	Dans les limites suivantes :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>aide ménagère</li> </ul>	10 heures maximum réparties sur 4 semaines	
<ul style="list-style-type: none"> <li>garde d'enfants : mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour un proche</li> <li>OU mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour vos enfants</li> </ul>	Billet de train 1 <sup>ère</sup> classe ou billet d'avion classe touriste	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>soutien pédagogique</li> </ul>	15 heures par semaine dans la limite d'un mois	
<ul style="list-style-type: none"> <li>garde des animaux domestiques</li> </ul>	153 € par sinistre	
<ul style="list-style-type: none"> <li>confort hospitalier : location d'une télévision</li> </ul>	Dans la limite de 77 €	

GARANTIES	Montants et limites de garanties	Franchises ou seuils d'intervention
<b>INTERRUPTION DE SÉJOUR - Formules 2 et 3</b>		
Lorsque votre séjour est interrompu pour l'un des motifs précisés aux Conditions générales :	Versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés (transport non compris), dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• par personne assurée : 7 500 €</li> <li>• par événement : 35 000 €</li> </ul>	Néant
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER - Formules 2 et 3</b>		
Dommages corporels et immatériels consécutifs	Dans la limite de 4 000 000 € par sinistre	Par sinistre : 75 €
Dommages matériels et immatériels consécutifs	Dans la limite de 75 000 € par sinistre	
Tous dommages confondus : corporels, matériels et immatériels consécutifs	Dans la limite de 4 000 000 € par événement	
<b>INDIVIDUELLE ACCIDENT - Formules 2 et 3</b>		
Capital en cas de décès	Dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans la limite de 45 000 € par personne assurée</li> <li>• Assuré âgé de 6 à 16 ans : dans la limite de 7 500 € par personne assurée</li> </ul>	Néant
Capital en cas d'invalidité permanente		Franchise relative : 10% de taux d'invalidité
Cumul par événement	Dans la limite de 2 300 000 € par événement	Néant

## 6. 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 :*

- la guerre civile ou étrangère, les émeutes, les mouvements populaires, les grèves, les prises d'otage, la manipulation d'armes ;
- votre participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf cas de légitime défense ;
- tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant ;
- vos actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide ;
- votre consommation d'alcool, de drogue et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé publique, non prescrite médicalement ;
- les événements dont la responsabilité pourrait incombent 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 ;
- votre refus d'embarquer sur le vol initialement prévu par l'organisme habilité.

## 7. LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

### 7.1. ANNULATION OPTIMUM - FORMULES 1 ET 3 :

#### 7.1.1. L'OBJET DE LA GARANTIE

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

#### 7.1.2. 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.

##### Une incapacité temporaire ou permanente de :

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

##### *directement consécutive :*

- à une maladie ou à un accident,
- aux complications de grossesse jusqu'à la 28<sup>ème</sup> semaine,
- aux suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident qui a été constaté avant la réservation de votre voyage.

**Il appartient à l'assuré de prouver tous les éléments constitutifs de l'incapacité temporaire ou de l'incapacité permanente telle que définie dans le présent contrat. Si vous ne pouvez établir par ceux-ci, la survenance au moment de l'annulation de l'incapacité temporaire ou permanente, nous pouvons refuser votre demande.**

##### Le décès de :

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

##### Une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme survenant à l'étranger, dans un rayon de 100 km de la ou des villes de destination ou de séjour.

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

- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans un rayon de 100 km de la ou des villes de destination ou de séjour,
- le ministère des affaires étrangères français déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ou de séjour,
- l'impossibilité pour l'organisateur de votre voyage de vous proposer un autre lieu de destination ou un séjour de substitution,
- la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
- aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédant la réservation de votre voyage.

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

##### Une catastrophe naturelle survenant à l'étranger, dans un rayon de 100 km de la ou des villes de destination ou de séjour.

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

- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour,

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

**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.**

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

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

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

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

**L'annulation pour une cause justifiée d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat si, du fait de ce désistement, vous deviez voyager seul ou à deux.**

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

**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.**

### 7.1.3. LE RETARD DE DÉPART

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

**Vous devez nous informer immédiatement, sous peine de non garantie.** Nous nous chargeons d'organiser votre nouveau départ. **Cette garantie est limitée au montant des frais que nous aurions pris en charge si vous aviez annulé votre voyage le jour où vous avez eu connaissance de l'empêchement.**

Vous devez nous restituer les titres de transport non utilisés.

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

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

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

Concernant les vols secs, les frais de service sont remboursables dans leur totalité, dans la mesure où ils font partie du montant assuré, déclaré lors de la souscription du présent contrat.

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

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

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

#### 7.1.4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage ;
- 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 ;
- les pathologies non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du voyage ;
- la grossesse et/ou ses complications, au-delà de la 28<sup>ème</sup> semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro ;
- tout événement dont la responsabilité pourrait incomber 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 ;
- la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- le défaut ou l'excès d'enneigement, sauf lorsqu'il survient dans les stations situées à plus de 1 500 mètres d'altitude, entre le 15 décembre et le 15 avril, et entraîne la fermeture de plus des 2/3 des remontées mécaniques, normalement en service sur le site de votre séjour, pendant au moins deux jours consécutifs, dans les 5 jours qui précèdent votre départ ;
- les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;
- les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 (sauf catastrophe naturelle dans un rayon de 100 km de la ou des villes de destination prévue au titre de la garantie Annulation) ;
- les procédures pénales dont vous feriez l'objet ;
- tout événement survenu entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat.

#### 7.1.5. 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, télégramme, déclaration contre récépissé) dès la survenance de l'événement empêchant votre départ.

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

##### **TMS CONTACT**

Service Gestion des Indemnités

110, avenue de la République - 75545 Paris Cedex 11 - FRANCE

Tél. : + 33 (0) 891 677 404 (0,225 € TTC par minute depuis un poste fixe)

Fax : + 33 (0)1 73 03 41 70 - E-mail : [sinistrel@tmscontact.com](mailto:sinistrel@tmscontact.com)

**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 de notre Médecin conseil.

#### 7.2. VOL MANQUÉ - FORMULES 1 ET 3 :

##### 7.2.1. OBJET DE LA GARANTIE

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

##### 7.2.2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage ;
- la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant

**impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;**

- **les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;**
- **les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;**
- **les procédures pénales dont vous feriez l'objet ;**
- **tout événement survenu entre la date de réservation de vos prestations de voyage et la date de souscription du présent contrat.**

### 7.2.3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE VOL MANQUÉ

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

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

#### **TMS CONTACT**

Service Gestion des Indemnisations

110, avenue de la République - 75545 Paris Cedex 11 - FRANCE

Tél. : + 33 (0) 891 677 404 (0,225 € TTC par minute depuis un poste fixe)

Fax : + 33 (0)1 73 03 41 70 - E-mail : sinistre@tmscontact.com

**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 communiquer tout document et toute information permettant d'évaluer le montant de votre indemnisation, notamment :

- le billet d'avion aller «non utilisé»,
- le reçu passager du billet racheté,
- la carte d'embarquement du billet racheté.

### 7.3. RETARD D'AVION OU DE TRAIN - FORMULES 1 ET 3 :

#### 7.3.1. L'OBJET DE LA GARANTIE

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

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- retard d'avion supérieur à 6 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier dont les horaires ont été publiés ou sur les vols charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou vous ont été communiqués par l'organisme de voyage ;
- retard de train supérieur à 3 heures par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue sur le billet de train.

Cette garantie vous est acquise, lors des transports aller et retour, conformément aux dates et pays de destination indiqués dans votre Demande de souscription.

#### 7.3.2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- **au retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un train ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre voyage ;**
- **au manquement du vol ou du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;**
- **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 ;**

- 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 ;
- à tout événement mettant en péril votre sécurité au cours du voyage dès lors que la destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères.

### 7.3.3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE RETARD

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

#### **TMS CONTACT**

Service Gestion des Indemnisations  
 110, avenue de la République - 75545 Paris Cedex 11 - FRANCE  
 Tél. : + 33 (0) 891 677 404 (0,225 € TTC par minute depuis un poste fixe)  
 Fax : + 33 (0)1 73 03 41 70 - E-mail : sinistre@tmscontact.com

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

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

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

## 7.4. DOMMAGES AUX BAGAGES - FORMULES 2 ET 3 :

### 7.4.1. L'OBJET DE LA GARANTIE

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

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

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

#### 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.**

#### 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.

#### 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 versons une indemnité forfaitaire dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

#### Domages ou perte de vos papiers d'identité

En cas de détérioration portée à vos passeport, carte d'identité ou permis de conduire, ou bien en cas de perte ou vol, nous vous remboursons les frais de réfection occasionnés dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

#### 7.4.2. L'ÉVALUATION ET L'INDEMNISATION DES DOMMAGES

##### 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 ».

##### 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 français.

#### 7.4.3. SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS

Si vous retrouvez les objets volés ou perdus, **vous devez en aviser TMS CONTACT 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.

#### 7.4.4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- **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 ;
- **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 ;**
- **les vols commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions ;**
- **les vols commis sans effraction ou avec usage de fausses clés ;**
- **le vol des biens commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue de ces biens ;**
- **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 ;**
- **la destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre ;**
- **les pertes, oublis ou objets égarés par votre fait ou par celui des personnes vous accompagnant ;**

- les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches ;
- les dommages résultant d'accidents de fumeurs ;
- les vols survenus en camping, sous toile de tente ;
- 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 vidéo 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.

#### 7.4.5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

- **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 ;
- **déclarer le sinistre à TMS CONTACT, 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 ;**

- **contacter :**

#### TMS CONTACT

Service Gestion des Indemnisations  
 110, avenue de la République - 75545 Paris Cedex 11 - FRANCE  
 Tél. : + 33 (0) 891 677 404 (0,225 € TTC par minute depuis un poste fixe)  
 Fax : + 33 (0)1 73 03 41 70 - E-mail : sinistre@tmscontact.com

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.

## 7.5. ASSISTANCE AUX PERSONNES - FORMULES 2 ET 3 :

### 7.5.1. 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.

#### 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.

##### **Organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs**

- Nous organisons et prenons également en charge, après accord de notre service médical, le voyage d'une personne assurée se trouvant avec vous sur place pour lui permettre de vous accompagner et/ou le retour au domicile des enfants mineurs qui voyageaient avec vous si aucun membre majeur de votre famille n'est présent sur place à leurs côtés et si votre rapatriement a lieu plus de 24 heures avant la date de leur retour initial.

##### **Organisation et prise en charge du retour de vos animaux domestiques (un chien ou un chat)**

Nous organisons et prenons également en charge le retour au domicile de vos animaux domestiques (un chien ou un chat) qui voyageaient avec vous si aucun membre majeur de votre famille n'est présent sur place avec eux.

#### **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 refusez 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.

#### 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.**

**Cette prestation ne se cumule pas avec la garantie « Organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs ».**

##### **Prise en charge des frais de trajet aller/retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs**

Si vous êtes hospitalisé sur place alors qu'au moins un enfant mineur vous accompagnait et qu'aucun autre membre majeur de votre famille n'est présent à son côté, nous prenons en charge le trajet aller et retour d'une personne de votre choix résidant en Europe ou d'une hôtesse, afin d'accompagner le retour de cet enfant à votre domicile en Europe.

#### 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.**

- **Règlement direct des frais d'hospitalisation**

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

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

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

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

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

#### Frais supplémentaires sur place

**Si vous êtes soigné sur place et que votre état de santé ne nécessite pas un rapatriement ou si le rapatriement intervient après la date de fin du « forfait / séjour » initialement prévue**, nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises :

**Frais de transport pour reprendre le voyage interrompu :**

les frais de transport que vous engagez pour reprendre le voyage interrompu, dans la limite des sommes que nous aurions engagées pour le retour à votre domicile en Europe.

#### 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 par personne assurée dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, sans toutefois dépasser le plafond par événement.

#### 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.

#### 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.**

#### 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.

**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 Certificat de souscription.

Pendant votre voyage, 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, de votre tuteur légal, de la personne placée sous votre tutelle, ne participant pas au voyage et vivant en Europe ; de la personne chargée de la garde d'un enfant mineur ou majeur handicapé resté au domicile, du remplaçant professionnel ;
- **suite au décès** de votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, de votre tuteur légal, de la personne placée sous votre tutelle, ne participant pas au voyage et vivant en Europe ; de la personne chargée de la garde d'un enfant mineur ou majeur handicapé resté au domicile, du remplaçant professionnel ;

- **en cas de dommages matériels** consécutifs à un cambriolage, un incendie, un dégât des eaux ou un événement climatique, rendant votre présence sur place indispensable pour la mise en œuvre de mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant à plus de 50% :

- votre résidence principale ou secondaire,

- votre exploitation agricole,

- vos locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale ;

- **en cas d'émeute, d'attentat ou d'acte de terrorisme survenant dans un rayon de 100 km de la ou des villes de destination ou de séjour**

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

- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans un rayon de 100 km de la ou des villes de destination ou de séjour,

- le ministère des affaires étrangères français déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ou de séjour ;

- **en cas de catastrophe naturelle survenant dans un rayon de 100 km de la ou des villes de destination ou de séjour**

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

- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans un rayon de 100 km de la ou des villes de destination ou de séjour,

- aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédant la réservation de votre forfait.

**Assistance en cas d'événement au domicile****Dommages matériels à votre résidence ou à vos locaux professionnels**

En cas de dommages matériels consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à un événement naturel, atteignant à plus de 50% :

- votre résidence principale ou secondaire,

- votre exploitation agricole,

• vos locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale, nous organisons et prenons en charge dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises l'intervention d'un plombier, d'un serrurier, d'un vitrier, ou d'une société de gardiennage, choisis au vu de la rapidité de leur intervention, après accord de votre part.

**Domicile inhabitable**

Nous prenons également en charge vos frais de séjour à l'hôtel, dans la limite indiquée au tableau des montants de garanties et des franchises, lorsque votre domicile est inhabitable à la suite de la survenance d'un événement garanti.

**Cette garantie est limitée à une seule prise en charge par événement et par période d'assurance.**

**Hébergement de vos enfants et/ou ascendants**

Nous organisons et prenons en charge leur transport aller/retour chez un proche ou leur hébergement à l'hôtel dans la limite indiquée au tableau des montants de garanties et des franchises.

### Assistance juridique à l'étranger

#### **Remboursement des honoraires d'avocat**

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

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

#### **Avance sur cautionnement pénal**

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

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

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

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

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

### Assistance « 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.

#### **Vol de vos papiers d'identité, cartes de crédit, titres de transport**

En cas de vol de vos papiers d'identité, de vos cartes de crédit et/ou de vos titres de transport :

- nous pouvons vous conseiller les démarches à effectuer ;
- nous pouvons intervenir pour faire les oppositions nécessaires dans la mesure où vous nous donnez procuration par fax dans ce sens ;
- si vous ne disposez plus d'aucun moyen de paiement :
  - nous vous accordons une avance de fonds d'un montant ne pouvant excéder le plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises,
  - nous organisons votre retour ou la poursuite de votre voyage, les frais engagés restant à votre charge.

Dans ce cas, vous disposez d'un délai de trois mois, à compter de la mise à disposition des fonds ou de la date de votre retour, pour nous rembourser cette avance ou les frais engagés par nous pour votre compte.

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

### Assistance « plus »

#### **Conseils médicaux**

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

#### **Renseignements et informations**

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

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

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

### Assistance complémentaire aux personnes

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

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

Les prestations que nous vous proposons sont les suivantes :

#### **Aide ménagère**

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

#### **Garde d'enfants**

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

- soit, nous mettons à la disposition de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder ;
- soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un billet aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

#### **Soutien pédagogique**

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie, votre enfant de moins de 18 ans est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, à concurrence de 15 heures par semaine, dans la limite d'un mois maximum. Notre garantie s'applique dès le premier jour d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire ou secondaire (1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> cycles).

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

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

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

#### **Confort hospitalier**

En cas d'hospitalisation, nous prenons en charge, dans la limite des plafonds fixés au tableau du montant des garanties et des franchises, la location d'une télévision.

### 7.5.2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

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

- les frais engagés sans l'accord préalable de notre service Assistance ;
- 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 ;
- 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 ;
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;
- les conséquences des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place ;
- les conséquences de la grossesse, y compris ses complications, au-delà de la 28<sup>ème</sup> semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ;
- 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 ;

- votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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 :**

- 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 ;
- les frais d'implant, de prothèse, d'appareillage et d'optique ;
- les frais de vaccination ;
- les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
- les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

### 7.5.3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

#### **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 24h/24 et 7j/7 :

- par téléphone au (0)1 42 99 02 02 si vous êtes en France  
ou
- au +33 (0)1 42 99 02 02 si vous êtes hors de France

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

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

#### **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.**

#### **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<sup>ère</sup> 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<sup>ère</sup> 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.

### 7.5.4. 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.

## 7.6. INTERRUPTION DE SÉJOUR - FORMULES 2 ET 3 :

### 7.6.1. 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 ou lorsque votre billet retour n'a pas été utilisé suite à votre rapatriement médical, organisé par nos soins ou par une autre société d'assistance.

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

L'indemnité est calculée à compter du lendemain du jour où survient l'évènement (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 assurée 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 assurée 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 locations

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

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 location 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 assurée et par événement des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, étant entendu que la location doit être entièrement libérée.

#### 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.

### 7.6.3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

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

#### 7.6.4. 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 auprès de TMS CONTACT :

##### **TMS CONTACT**

Service Gestion des Indemnisations  
110, avenue de la République - 75545 Paris Cedex 11 - FRANCE  
Tél. : + 33 (0) 891 677 404 (0,225 € TTC par minute depuis un poste fixe)  
Fax : + 33 (0)1 73 03 41 70 - E-mail : [sinistre@tmscontact.com](mailto:sinistre@tmscontact.com)

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 :

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

#### 7.7. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER - FORMULES 2 ET 3 :

##### 7.7.1. L'OBJET DE LA GARANTIE

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.

##### 7.7.2. 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.

##### 7.7.3. 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.

##### 7.7.4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- **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 ;**
- **des dommages causés aux animaux ou aux objets qui vous appartiennent ou qui vous sont loués, prêtés ou confiés ;**
- **des dommages causés par :**
  - **tout véhicule terrestre à moteur répondant à la définition de l'article L.211-1 du Code des assurances français,**
  - **tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur,**
  - **tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale ;**
- **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 ;**
- **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 ;**

- **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 ;**
- **de votre responsabilité contractuelle ;**
- **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.**

#### 7.7.5. 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<sup>er</sup> août 2003.

La garantie déclenchée par le fait dommageable vous couvre contre les conséquences pécuniaires de votre 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.

#### 7.7.6. 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, à l'adresse suivante :

- directement sur le site internet de Mondial Assistance :

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

ou

- par courrier à l'adresse suivante :

Mondial Assistance France - Service Gestion des Sinistres - DT 001

54, rue de Londres - 75394 Paris Cedex 08 - FRANCE

**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 proportionnelle au préjudice subi par nous (article L.113-11 du Code des assurances français).

**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.**

#### 7.7.7. 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 sùreté 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.

## 7.8. INDIVIDUELLE ACCIDENT - FORMULES 2 ET 3 :

### 7.8.1. L'OBJET DE LA GARANTIE

#### Capital en cas de décès

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

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

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

#### Capital en cas d'invalidité permanente

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

#### La détermination de votre taux d'invalidité

Une expertise est organisée par notre médecin-expert afin de déterminer, après consolidation de vos blessures, votre taux d'invalidité, par référence au barème « accident du travail » annexé au Code de la Sécurité sociale française (article R.434-35 dudit Code). Vous pouvez vous faire assister, à vos frais, d'un médecin de votre choix.

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

En cas de désaccord sur les conclusions de l'expertise, les dispositions de l'article 6 des « Dispositions administratives » sont appliquées.

#### Le calcul du capital versé

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

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

#### Cumul par événement

Lorsqu'un même événement cause un dommage à plusieurs personnes, le plafond par événement, dont le montant est fixé au tableau des montants de garanties et des franchises, constitue notre engagement maximum.

Le plafond par événement s'appliquera dès qu'il sera atteint par la somme des indemnités dues à chaque assuré victime. Les indemnités versées sont réduites et réglées proportionnellement au nombre d'assurés victimes.

### 7.8.2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- votre participation à tout sport à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération ;
- la pratique d'un sport mécanique ou aérien, l'usage des motos de 125 cm<sup>3</sup> et plus ;
- la pratique de la varappe, l'alpinisme, la spéléologie, la luge de compétition, la plongée sous-marine avec ou sans appareillage autonome, le parachutisme, le deltaplane, le parapente ;
- les dommages corporels non consécutifs à un accident, y compris les accidents cardiaques ;
- la paralysie, l'aliénation mentale, l'épilepsie, la surdité ou la cécité dont vous seriez atteint ;
- une activité manuelle pratiquée dans l'exercice de votre profession ;
- votre participation à des exercices effectués sous le contrôle de l'autorité militaire ;
- le bénéficiaire de la garantie lorsque ce dernier a été reconnu coupable et condamné pour vous avoir donné la mort ;
- des accidents médicalement constatés qui sont antérieurs au voyage ;
- une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle vous êtes en séjour de convalescence ;
- la grossesse, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, une fécondation in vitro et leurs conséquences ;
- une affection survenant au cours d'un voyage entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement ;
- une activité non fournie par l'organisateur du voyage.

### 7.8.3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

#### Vous devez :

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

- directement sur le site internet de Mondial Assistance :

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

ou

- par courrier à l'adresse suivante :

Mondial Assistance France - Service Gestion des Sinistres - DT 001 - 54, rue de Londres - 75394 Paris Cedex 08 - FRANCE

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

- **joindre** à votre déclaration :
  - le contrat d'assurance ou sa photocopie,
  - le certificat médical initial précisant la nature et les conséquences probables des lésions,
  - le constat établissant avec précision les circonstances de l'accident,
  - tout élément jugé nécessaire pour le traitement de votre demande ;
- **nous indiquer** les garanties souscrites éventuellement auprès d'autres assurances pour le même risque ;
- **communiquer** sur simple demande et sans délai, tout document nécessaire à l'expertise, notamment le certificat de consolidation ;
- **accepter de vous soumettre** à l'examen de notre médecin-expert ;
- **prendre toutes mesures** de nature à limiter les conséquences de l'accident.

## 8. DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

### 8.1. 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 français].

### 8.2. 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 français.

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

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

### 8.3. 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 français.

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

### 8.4. 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 français :

- **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 cotisation payée par rapport à la cotisation qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

**8.5. 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.**

**8.6. 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 français.

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

Concernant la garantie « Responsabilité civile », 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 cotisation 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.

**8.7. 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 paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, par moitié les honoraires du tiers expert.

**8.8. 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.

**8.9. 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 :**

En cas de réclamation ou de litige concernant un sinistre sur les garanties assistance, responsabilité civile vie privée et individuelle accident à :

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE**  
Service Gestion des Réclamations  
DT 001  
54, rue de Londres  
75394 Paris Cedex 08 - FRANCE

En cas de réclamation ou de litige concernant un autre sinistre à :

**TMS CONTACT**  
Service Gestion des Indemnisations  
110, avenue de la République  
75545 Paris Cedex 11 - FRANCE

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 Mondial Assistance France à l'adresse ci-dessus.

**8.10. L'ADRESSE DE MONDIAL ASSISTANCE INTERNATIONAL :**

MONDIAL ASSISTANCE INTERNATIONAL fait élection de domicile au siège de sa succursale en France :

**MONDIAL ASSISTANCE INTERNATIONAL**

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

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

**8.11. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS :**

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de toute information vous concernant, qui figurerait dans nos fichiers, en vous adressant à notre siège en France.

**8.12. L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE :**

L'organisme chargé du contrôle de MONDIAL ASSISTANCE INTERNATIONAL est l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 61, rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09, FRANCE.

april international | expat

**APRIL INTERNATIONAL EXPAT** UNE SOCIÉTÉ APRIL

Siège social :

110, avenue de la République - CS 51108 - 75127 Paris Cedex 11 - FRANCE

Tél. : +33 (0)1 73 02 93 93 - Fax : +33 (0)1 73 02 93 90

E-mail : [info@aprilmobilite.com](mailto:info@aprilmobilite.com) - [www.april-international.fr](http://www.april-international.fr)

S.A. au capital de 200 000 € - RCS Paris 309 707 727

Intermédiaire en assurances - Immatriculée à l'ORIAS sous le n°07 008 000 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
Autorité de Contrôle Prudentiel - 61, rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09 - FRANCE.



**L'assurance n'est plus ce qu'elle était.**