

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

3.1. Pour une demande d'assistance

Vous devez nous contacter ou nous faire contacter par un tiers, dès la survenance de l'événement garanti.

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

**par téléphone depuis la France au 01 42 99 02 02
ou au + 33 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 vous concernant, ou concernant la personne qui a besoin de notre intervention.

3.2. Pour une demande de remboursement

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

- soit, par courrier à l'adresse suivante :
**Mondial Assistance
Service Relations Clientèle
Tour Gallieni II
36 avenue du Général de Gaulle
93175 Bagnolet cedex**
- soit, par téléphone, du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30 :
au n° 01 42 99 08 83 ou au n° + 33 1 42 99 08 83 si vous êtes hors de France

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

3.3. Pour la prise en charge d'un titre de transport

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

Dans ce cas, nous devenons propriétaires des titres de transport initiaux non utilisés 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 ou intermédiaire habilité du voyage.

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 1ère classe et/ou d'avion en classe économique, à la période de votre retour anticipé, avec la compagnie qui vous avait acheminé à l'aller.

4. LIMITES DE NOS INTERVENTIONS D'ASSISTANCE

Nous intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux. 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 des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité, catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit.

5. JUSTIFICATIFS A FOURNIR

Selon les prestations d'assistance mises en œuvre, nous vous communiquerons les justificatifs à fournir à l'appui de votre demande :

Assistance au voyageur :

- les originaux des titres de transport utilisés (cartes d'embarquement pour les voyages aériens) et non utilisés
- le cas échéant, le certificat de décès
- le cas échéant, la copie d'un document administratif officiel justifiant le lien de parenté avec l'assuré,
- tout autre justificatif à notre demande.

Remboursement des frais d'hospitalisation d'urgence et/ou frais de soins médicaux urgents :

- un R.I.B.,
- la copie du bulletin d'inscription au voyage,
- la copie de la (des) facture(s) des frais d'hospitalisation et/ou médicaux que vous avez réglés,
- la copie du bordereau de remboursement de la Sécurité sociale,
- l'original du bordereau de remboursement de la mutuelle,
- après examen du dossier, tout autre justificatif à notre demande.

Remboursement des frais de recherche/frais de secours

- un R.I.B.,
- la copie du bulletin d'inscription au voyage,
- la facture originale acquittée des frais de recherche/frais de secours.
- tout autre justificatif à notre demande.

INTERRUPTION DE SEJOUR

1. OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons, dans les limites figurant au Tableau des garanties, le versement d'une indemnité en cas d'interruption de votre séjour suite à :

- maladie ou accident corporel nécessitant un rapatriement médical, organisé par nos soins ou par une autre société d'assistance,
- maladie ou accident corporel nécessitant une hospitalisation d'urgence sur le lieu de séjour, à condition que celle-ci ait été validée par nos soins ou une autre société d'assistance.
- l'un des événements prévus à l'article 1.9 « Assistance retour anticipé » et organisé par nos soins ou par un autre assistant.

2. MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est calculée à compter du lendemain du jour où survient l'un des événements prévus à l'article 1 «OBJET DE LA GARANTIE » ci-dessus.

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

Seront déduits de la base de calcul, les frais de dossier, de service, de visa, la prime d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisme ou intermédiaire du voyage. L'indemnité est versée dans les limites des plafonds figurant au Tableau des garanties par personne assurée, sans toutefois dépasser la limite par événement.

La base de calcul de l'indemnité varie selon le type de prestations assurées :

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

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

Pour les locations

L'indemnité est calculée sur la base du prix de la location assurée incluant les frais de ménage de fin de séjour, initialement prévus ou non, dans la limite par personne et par événement des montants figurant au Tableau des garanties, étant entendu que la location doit être entièrement libérée.

Pour les vols secs

L'indemnité correspond au prix du billet retour non utilisé, dans la limite figurant au Tableau des garanties. Lorsque votre billet d'avion retour 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 les indemnités versées au titre des autres types de prestations.

IMPORTANT :

Lorsque le séjour a été interrompu par votre hospitalisation d'urgence sur le lieu de séjour :

- Les membres de votre famille assurés ou votre accompagnant assuré ayant continué d'occuper les lieux du séjour seront indemnisés à compter du lendemain du jour de leur rapatriement effectif.
- Les membres de votre famille assurés ou votre accompagnant assuré ayant libéré les lieux du séjour seront indemnisés dans les mêmes conditions que vous.

3. EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- 3.1. tous les événements non stipulés à l'article 1 de la présente garantie « INTERRUPTION DE SEJOUR » ;