

### Conditions Générales : Solution Annulation

Votre contrat est régi par le Code des assurances.

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

La garantie définie ci-après s'applique à toute prestation datée d'une durée maximum de quatre mois consécutifs, non renouvelable.

La garantie s'applique au billet d'accès acheté auprès d'un organisme ou intermédiaire habilité **situé en France**.

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

#### DÉFINITIONS

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

**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, constatée par un médecin.

**ANNULATION** : votre désistement, ferme et définitif, de l'ensemble des prestations datées, formulé auprès de l'organisme ou l'intermédiaire habilité.

**ASSURÉ(S)** : la ou les personne(s) désignée(s) dans vos Conditions Particulières, à condition que son/leur domicile fiscal soit situé en Europe.

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

**BILLET D'ACCÈS** : titre ou droit d'entrée, à date fixe, pour tout événement culturel, sportif ou de loisir, un spectacle ou encore un parc d'attractions, réservé auprès d'un organisme ou intermédiaire habilité situé en France.

**CATASTROPHE NATURELLE** : événement provoqué par l'intensité anormale d'un agent naturel et entrant dans le champ de la Loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 lorsqu'il survient en France.

**COMMANDE** : réservation du/des billet(s) d'accès formalisée par la facture émise par l'organisme ou intermédiaire habilité, indiquant la date d'achat et notamment les informations suivantes : titre, lieu, date/jour et heure.

**CONCUBINS NOTOIRES** : couple de personnes ni mariées, ni pacées mais pouvant prouver à l'appui d'un justificatif de domicile commun (certificat de concubinage ou, à défaut, taxe d'habitation, facture d'électricité, gaz, eau, assurance, quittance de loyer,...) qu'elles vivent sous le même toit depuis le jour de la souscription du présent contrat et au moment du sinistre.

**CONTRÔLE DE L'ÉVOLUTION** : nouvelle consultation médicale et/ou réalisation d'examens médicaux complémentaires.

**DÉPART** : jour et heure prévus du début des prestations datées.

**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 garanti.

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

**DOMICILE** : lieu de résidence habituelle qui détermine l'exercice de vos droits civiques et situé en Europe.

**EFFRACTION** : forcement, dégradation ou destruction d'un dispositif antivol.

**ÉTRANGER** : tout pays à l'exception du pays où vous êtes domicilié ainsi qu'à l'exclusion de l'Afghanistan, l'Irak, la Somalie, l'Iran, le Soudan, la Syrie, et la Corée du Nord.

**EUROPE** : territoires des États membres de l'Union Européenne situés en Europe géographique, ainsi que les territoires et pays suivants : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Liechtenstein, Principautés de Monaco et d'Andorre, Saint-Martin, Suisse, Vatican.

**Les Açores, Canaries et Madère ne font pas partie de cette définition.**

**FRAIS DE SERVICE** : frais exigés lors de la réservation du voyage aérien et facturés par l'organisme ou l'intermédiaire habilité.

**FRANCE** : France métropolitaine (Corse comprise), la Réunion, la Martinique, Mayotte, Saint-Barthélemy, la Guadeloupe et la Guyane.

**FRANCE METROPOLITAINE** : territoire européen de la France (y compris les îles situées dans l'océan Atlantique, de la Manche et la mer

Méditerranée), à l'exclusion de tous les espaces d'outre-mer (départements, régions, collectivités, territoires et pays).

**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 garanties.

**GUERRE CIVILE** : lutte armée, au sein d'un même État, opposant entre eux différents groupes identifiables par leur appartenance ethnique, religieuse, communautaire ou idéologique, ou opposant au moins l'un de ces groupes aux forces armées régulières de cet État.

**GUERRE ÉTRANGÈRE** : engagement armé, déclaré ou non, d'un État vis-à-vis d'un ou plusieurs autres États ou d'une force armée irrégulière et extérieure, motivé notamment par un différend géographique, politique, économique, racial, religieux ou écologique.

**MALADIE** : toute altération de l'état de santé d'une personne constatée par un médecin.

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

**NOUS** : AGA International ci-après dénommée par son nom commercial, « Mondial Assistance », c'est à dire l'assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat d'assurance.

**ORGANISME OU INTERMÉDIAIRE HABILITÉ** : professionnels du voyage, professionnels du transport et/ou tout émetteur ou distributeur du billet d'accès.

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

**PRESTATION DATEE** : voyage et/ou tout billet d'accès réservé auprès d'un organisme ou intermédiaire habilité pour une date fixe.

**SINISTRE** : toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application du présent contrat. Constitue un seul et même sinistre, l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.

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

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

**TIERS** : toute personne physique ou morale, autre que l'assuré lui-même.

**VOL CARACTÉRISÉ** : vol des biens garantis commis avec effraction ou agression, matérialisé par un dépôt de plainte circonstancié.

**VOUS** : la ou les personnes assurées.

**VOYAGE** : transport et/ou séjour, associé ou non à un ou plusieurs billet(s) d'accès, prévu(s) pendant la période de validité du présent contrat, et organisé, vendu ou fourni par un organisme ou intermédiaire habilité, à l'exception des voyages ayant pour objet un stage ou un cursus scolaire ou universitaire.

#### TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

La garantie s'applique dans le monde entier, à l'exclusion de l'Afghanistan, l'Irak, la Somalie, l'Iran, le Soudan, la Syrie et la Corée du Nord, pour tout voyage n'excédant pas quatre mois consécutifs non renouvelables, ou pour tout billet d'accès.

#### EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

Outre les exclusions spécifiques, nous n'assurons pas les conséquences des circonstances et événements suivants :

1. les dommages de toute nature intentionnellement causés ou provoqués par l'assuré ou avec sa complicité, ou consécutifs à une faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré (article L 113-1 du Code des assurances), sauf cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
2. le suicide ou la tentative de suicide de l'assuré ;
3. les dommages consécutifs à la consommation d'alcool par l'assuré et/ou l'absorption par l'assuré de médicaments, drogues ou stupéfiants, non prescrits médicalement ;
4. sauf dispositions contraires figurant dans la garantie, les dommages résultant de la guerre, civile ou étrangère, des actes de terrorisme, émeutes, mouvements populaires, coups d'État, prises d'otage, la grève ;
5. l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport et le traitement des déchets radioactifs, l'utilisation d'une source ou d'un corps radioactif, l'exposition à des radiations ionisantes, la contamination de l'environnement par des agents

- radioactifs, l'accident ou dysfonctionnement survenu sur un site opérant des transformations du noyau de l'atome ;
6. les événements dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisme ou intermédiaire habilité ou à un organisateur du voyage en application du titre I<sup>er</sup> de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, soit au transporteur, hormis dispositions contraires figurant dans la garantie ;
  7. les interdictions décidées par les autorités locales, la restriction à la libre circulation des personnes et des biens, la fermeture d'aéroport, la fermeture des frontières ;
  8. 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 la prestation datée et la date de souscription du présent contrat ;
  9. les maladies ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation de la prestation datée ;
  10. les accidents corporels survenus ou ayant donné lieu à un acte chirurgical, une rééducation, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation de la prestation datée ;
  11. les affections du tympan, les affections gastriques et/ou intestinales, les affections de la colonne vertébrale, en l'absence de contrôle de l'évolution par un médecin dans les quinze (15) jours suivant la première consultation médicale qui a motivé l'annulation ;
  12. les maladies liées à l'état de grossesse au-delà de la 28<sup>ème</sup> semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro ;
  13. 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 ;
  14. les procédures pénales dont vous feriez l'objet ;
  15. tout événement garanti survenu entre la date de réservation de la prestation datée et la date de souscription du présent contrat ;
  16. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution naturelle ou humaine ainsi que les événements climatiques, météorologiques ou naturels n'entraînant pas de dommages matériels graves dans les mêmes dispositions que celles définies aux articles 2.10. et 4.8.

Sont également exclus :

17. les pays soumis à des sanctions économiques décidées par l'Union Européenne et les Nations Unies.

## GARANTIE DE VOTRE CONTRAT

### ANNULATION DES PRÉSTATIONS DATÉES

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

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

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

#### **IMPORTANT :**

Lorsque le voyage est associé à un ou plusieurs billet(s) d'accès, l'annulation s'effectue pour l'ensemble des prestations datées.

Lorsque le(s) billet(s) d'accès n'est ou ne sont pas associé(s) à un voyage, l'annulation doit être consécutive à la survenance d'un des événements visés à l'article 4 « LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN CAS D'ANNULATION DU BILLET D'ACCÈS ».

#### 2. ANNULATION DU VOYAGE

L'annulation du voyage doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des événements suivants empêchant formellement votre départ :

##### ► **Événements médicaux :**

- 2.1. Une maladie, y compris liée à l'état de grossesse, un accident corporel, ainsi que les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une maladie ou d'un accident corporel, constaté avant la réservation du voyage, impliquant obligatoirement :

- soit, une hospitalisation depuis le jour de l'annulation jusqu'au jour du départ,
  - soit :
    - la cessation de toute activité professionnelle, ou le maintien à domicile si la personne ne travaille pas, depuis le jour de l'annulation jusqu'au jour du départ,
  - et
  - une consultation médicale, ainsi que l'observation d'un traitement médicamenteux dès le jour de l'annulation ou la réalisation d'examen médicaux prescrits par un médecin,
- et dans tous les cas, la prise en charge de tous ces actes par l'un des organismes d'assurance maladie auxquels vous êtes affilié,
- survenant à :
- vous-même, votre conjoint, concubin notoire, ou partenaire de P.A.C.S., vos ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de votre conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S., vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, 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, ou à défaut celui qui a été désigné dans le cadre de l'organisation des congés au sein de l'entreprise
  - la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée à titre onéreux, 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 soit hospitalisé pendant plus de 48 heures.

#### **IMPORTANT :**

Il vous appartient de prouver que toutes les conditions de mise en œuvre de la garantie prévues à l'article 2.1 sont réunies lors de l'annulation. Nous pouvons refuser la demande, si vous ne pouvez pas fournir les pièces justificatives visées notamment à l'article 8 « JUSTIFICATIFS A FOURNIR ».

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

##### ► **Événements familiaux :**

- 2.3. Votre convocation pour une adoption d'enfant pendant la durée de votre voyage, à condition que vous n'ayez pas eu connaissance de la convocation au moment de la réservation.
- 2.4. Le décès de :
  - l'assuré, son conjoint ou concubin notoire, ou partenaire de P.A.C.S., vos ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de son conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S., ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous sa tutelle,
  - son remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat, ou à défaut celui qui a été désigné dans le cadre de l'organisation des congés au sein de l'entreprise,
  - la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée à titre onéreux, pendant son voyage, de garder ou d'accompagner en voyage ses enfants mineurs ou la personne handicapée vivant sous son toit ,
  - un autre membre de sa famille,

et à condition que le domicile du défunt ne soit pas le lieu de destination du voyage.

##### ► **Événements professionnels ou dans le cadre des études :**

- 2.5. Votre convocation à un examen de rattrapage dans le cadre de vos études, à une date se situant pendant la durée du voyage et à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la réservation.
- 2.6. Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S., à condition que la convocation à l'entretien individuel préalable en rapport n'ait pas été reçue avant le jour de la souscription du présent contrat et/ou de la réservation du voyage.

- 2.7. L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré,** prenant effet avant ou pendant les dates du voyage, alors que vous étiez inscrit en tant que demandeur d'emploi et à condition qu'il ne s'agisse pas d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire. La garantie s'applique également lorsque vous obtenez un emploi sous contrat à durée indéterminée, postérieurement à la souscription du présent contrat, alors que vous occupiez déjà un emploi sous contrat à durée déterminée dans la même entreprise au moment de la réservation du voyage.
- 2.8. La suppression ou la modification, par votre employeur de la date des congés payés qu'il vous avait accordée préalablement à l'inscription au voyage.** La garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou supprimer leurs congés n'est pas nécessaire (ex : les cadres dirigeants, responsables et représentants légaux d'entreprise, .....).  
L'indemnité est réglée déduction faite de la franchise spécifique figurant au Tableau des garanties. Cette franchise s'applique également aux personnes, inscrites au voyage en même temps que vous, ayant annulé.  
La garantie ne s'applique pas quand le souscripteur du présent contrat est l'entreprise qui modifie les congés.
- 2.9. Votre mutation professionnelle,** non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager dans les huit (8) jours avant le début du voyage ou pendant la durée de celui-ci et à condition que la mutation n'ait pas été connue au moment de la réservation du voyage.
- **Événements matériels :**
- 2.10. Des dommages matériels graves consécutifs à :**
- un cambriolage avec effraction,
  - un incendie,
  - un dégât des eaux,
  - un événement climatique, météorologique, ou naturel, sous réserve de l'exclusion n° 17 prévue aux « EXCLUSIONS DE LA GARANTIE », atteignant directement les biens immobiliers suivants :
    - votre résidence principale ou secondaire
    - votre exploitation agricole,
    - votre exploitation professionnelle si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale
- et nécessitant votre présence sur place à une date se situant pendant la période du voyage pour effectuer les démarches administratives liées au dommage ou la remise en état du bien immobilier endommagé.
- 2.11. Des dommages graves à votre véhicule nécessitant l'intervention d'un professionnel et survenant dans les 48 heures précédant votre départ,** dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour se rendre sur votre lieu de séjour final.
- 2.12. Un accident ou une panne mécanique du moyen de transport utilisé par vous pour votre pré-acheminement, entraînant un retard supérieur à deux (2) heures par rapport à l'heure prévue d'arrivée, vous ayant fait manquer le transport réservé pour votre départ, et à condition que vous ayez pris vos dispositions pour arriver sur le lieu du départ au moins trente (30) minutes :**
- avant l'heure limite d'enregistrement s'il s'agissait d'un transport aérien,
  - avant l'heure du départ figurant sur votre titre de transport ferroviaire ou maritime.
- **Autres événements :**
- 2.13. Votre convocation, pour une greffe d'organe pendant la durée du voyage.**
- 2.14. Le vol caractérisé, dans les 48 heures précédant le départ, de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de votre voyage, à condition que la plainte ait été déposée au plus tard le jour du départ.  
L'indemnité est réglée déduction faite de la franchise spécifique figurant au Tableau des garanties. Cette franchise s'applique également aux personnes, inscrites au voyage en même temps que vous, ayant annulé.
- 2.15. Le refus de votre visa touristique par les autorités du pays de destination et/ou de transit,** à condition que les démarches effectuées par vous dans le délai nécessaire aient permis aux autorités de prendre position avant votre départ, et sous réserve

que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.

- 2.16. L'annulation des personnes restant seules ou à deux à voyager du fait de l'annulation garantie de l'un des assurés, à la condition que tous soient assurés au titre du présent contrat et figurent sur le même bulletin d'inscription du voyage.**  
Cependant, l'ensemble des personnes assurées faisant partie du même foyer fiscal ou pouvant justifier entre elles d'un lien de parenté en ligne directe, est couverte au titre de la garantie « Annulation du voyage ».

**IMPORTANT :**

En matière de location d'un bien immobilier, notre garantie est accordée à la condition que cette location soit totalement libérée.

L'ensemble des prestations touristiques couvertes par le présent contrat, qu'elles soient complémentaires ou successives, constitue un seul et même voyage, pour lequel il n'est retenu qu'une seule date de départ : celle mentionnée par l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage comme marquant le début des prestations assurées.

**3. EXCLUSIONS SPECIFIQUES EN CAS D'ANNULATION DU VOYAGE**

Outre les exclusions de la garantie, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :

- 3.1. les contre-indications médicales au voyage non consécutives à une maladie, y compris liée à l'état de grossesse, ou à un accident corporel, selon les conditions prévues par l'article 2.1 ;
- 3.2. le défaut de vaccination ou de traitement préventif nécessaire pour la destination du voyage sauf en cas de contre-indication médicale visée à l'article 2.2 ;
- 3.3. le refus des congés payés par l'employeur.

**4. ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN CAS D'ANNULATION DU BILLET D'ACCÈS**

L'annulation doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des événements suivants empêchant formellement l'utilisation du billet d'accès :

► **Événements médicaux :**

- 4.1. Une maladie, y compris liée à l'état de grossesse, un accident corporel, ainsi que les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une maladie ou d'un accident corporel, constaté avant la réservation du billet d'accès,**

impliquant obligatoirement :

- soit, une hospitalisation depuis le jour de l'annulation jusqu'aux date et heure du billet d'accès,
- soit :
  - la cessation de toute activité professionnelle, ou le maintien à domicile si la personne ne travaille pas, depuis le jour de l'annulation jusqu'aux date et heure du billet d'accès,

et

- une consultation médicale, ainsi que l'observation d'un traitement médicamenteux ou la réalisation d'examen médicaux prescrits par un médecin, et dans tous les cas, la prise en charge de tous ces actes par l'un des organismes d'assurance maladie auxquels vous êtes affilié,

survenant à :

- vous-même, votre conjoint, concubin notoire, ou partenaire de P.A.C.S., vos ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de votre conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S,
- la personne, chargée, au jour et heure du billet d'accès, de garder à titre onéreux, vos enfants mineurs ou la personne handicapée vivant sous votre toit,
- votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription du présent contrat, ou à défaut celui qui a été désigné dans le cadre de l'organisation des congés au sein de l'entreprise.

**IMPORTANT :**

Il vous appartient de prouver que toutes les conditions de mise en œuvre de la garantie prévues à l'article 2.1 sont réunies lors de l'annulation. Nous pouvons refuser la demande, si vous ne pouvez pas fournir les pièces justificatives visées notamment au chapitre 8 « JUSTIFICATIFS A FOURNIR ».

► **Événements familiaux :**

- 4.2. **Le décès de :**
- l'assuré, son conjoint ou concubin notoire, ou partenaire de P.A.C.S., ses ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de son conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S., ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous sa tutelle,
  - son remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat, ou à défaut celui qui a été désigné dans le cadre de l'organisation des congés au sein de l'entreprise,
  - la personne chargée, aux jour et heure du billet d'accès, de garder à titre onéreux, ses enfants mineurs ou la personne handicapée vivant son votre toit,
- 4.3. **La naissance de votre enfant ou petit enfant dans les 5 jours précédant la date et l'heure du billet d'accès**, dans la mesure où la date et l'heure étaient fixées avant la 38<sup>ème</sup> semaine de grossesse.

► **Événements professionnels ou dans le cadre des études :**

- 4.4. **Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S.**, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat.
- 4.5. **L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré**, dont les horaires vous empêcheraient d'utiliser le billet d'accès, alors que vous étiez inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.
- 4.6. **Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager au jour et heure du billet d'accès ou 8 jours avant, à condition que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat.
- 4.7. **Votre convocation à un examen de rattrapage dans le cadre de vos études**, aux jour et heure du billet d'accès et à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment d'achat du billet d'accès.

► **Événements matériels :**

- 4.8. **Des dommages matériels graves consécutifs à :**
- un cambriolage avec effraction,
  - un incendie,
  - un dégât des eaux,
  - un événement climatique, météorologique, ou naturel, sous réserve de l'exclusion n°17 prévue aux « EXCLUSIONS DE LA GARANTIE », atteignant directement les biens immobiliers suivants :
    - votre résidence principale ou secondaire
    - votre exploitation agricole,
    - votre exploitation professionnelle si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale
- et nécessitant votre présence sur place aux jours et heure du billet d'accès pour effectuer les démarches administratives liées au dommage ou la remise en état du bien immobilier endommagé.
- 4.9. **L'immobilisation du véhicule utilisé pour vous rendre sur le lieu mentionné sur le billet d'accès**, nécessitant l'intervention d'un professionnel.

► **Autres événements :**

- 4.10. **Votre convocation, pour une greffe d'organe** le jour du billet d'accès ou au plus tard, 8 jours avant.
- 4.11. **Votre convocation, imprévisible et non reportable, devant un tribunal en tant que témoin ou juré d'assises**, au jour et heure du billet d'accès assuré.
- 4.12. **L'annulation des accompagnants assurés restés seules ou à deux à utiliser leurs billets d'accès du fait de l'annulation garantie de l'un des assurés, à la condition que tous soient assurés au titre du présent contrat et figurent sur la même commande.**
- Cependant, l'ensemble des personnes assurées faisant partie du même foyer fiscal ou pouvant justifier entre elles d'un lien de parenté en ligne directe, est couverte au titre de la garantie « Annulation des prestations datées ».

**5. EXCLUSIONS SPECIFIQUES EN CAS D'ANNULATION DU BILLET D'ACCÈS**

Outre les exclusions de la garantie, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :

- 5.1. **l'annulation du spectacle/l'inaccessibilité au lieu mentionné sur le billet d'accès relevant de la responsabilité de l'organisateur de l'événement ;**
- 5.2. **la fermeture du lieu mentionné sur le billet d'accès pour des raisons administratives ou réglementaires ou de sécurité, décidée par les autorités publiques ou par l'organisateur de l'événement lui-même.**

**6. MONTANT DE LA GARANTIE**

Nous vous remboursons, dans la limite des montants indiqués au Tableau des garanties, le montant des frais d'annulation facturés par l'organisme ou l'intermédiaire habilité de la ou les prestation(s) datée(s), sans toutefois dépasser la limite par personne et par sinistre pour les voyages, ou par personne et par commande pour les billets d'accès.

**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.**

Les frais de service sont remboursables en totalité dans la mesure où ils font partie du montant assuré, déclaré lors de la souscription du présent contrat.

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

Une franchise par personne assurée (ou par dossier pour les locations et traversées maritimes)/par billet d'accès, dont le montant figure dans le Tableau des garanties, est toujours déduite de l'indemnité qui vous est due.

**7. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS D'ANNULATION**

Vous devez avertir l'organisme ou l'intermédiaire habilité de la ou les prestation(s) datée(s) de votre désistement dès la survenance d'un événement garanti empêchant votre départ.

Vous devez nous déclarer le sinistre **dans les cinq (5) jours ouvrés** à compter du jour où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :

- soit, directement sur le site Internet : [www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)
  - aller à la rubrique «Indemnisation»
  - indiquer le numéro du contrat Mondial Assistance
  - suivre les 5 étapes permettant d'obtenir un numéro de dossier sinistre et un code client
  - un accusé réception indiquant la liste des justificatifs à fournir sera adressé par retour de mail
- aller à la rubrique «Consultation demande en cours» pour suivre l'évolution du dossier à l'aide du code client obtenu précédemment soit, par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 :
  - depuis la France au n° 01 42 99 03 95 (or 01 42 99 03 97 for non french speaking insured)
  - si vous êtes hors de France : au n° + 33 1 42 99 03 95 (or 33 1 42 99 03 97 for non french speaking insured)

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

**8. JUSTIFICATIFS A FOURNIR**

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre. Il vous appartient de nous

fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif de votre annulation et d'évaluer le montant de votre indemnisation, notamment :

- la confirmation de réservation des prestations datées,
- la facture des frais d'annulation des prestations datées,
- l'original du billet d'accès (ou impression papier pour les E-tickets),
- le cas échéant, le document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'annulation (copie du livret de famille, certificat de concubinage,...),
- un R.I.B.,
- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.

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.

## DISPOSITIONS DE LA GARANTIE

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

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

Les Conditions Générales sont établies en langue française.

S'agissant des transactions effectuées sur Internet, l'espace virtuel constitué par les pages web du site [www.mondial-assistance-pro.fr](http://www.mondial-assistance-pro.fr) est réputé situé dans l'espace français et les souscriptions qui y sont effectuées sont donc localisées en France, sans préjudice de la protection qu'assure au consommateur la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.

### 2. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION, PRISE D'EFFET ET DE CESSATION DE LA GARANTIE

Le contrat doit être souscrit le jour même de la réservation du voyage, ou au plus tard dans les deux (2) jours ouvrables suivant cette réservation.

**Lorsque le billet d'accès n'est pas associé à un voyage, le contrat doit être souscrit en même temps que l'achat du billet.**

La garantie « Annulation des prestations datées » prend effet le lendemain du paiement de la prime à 0h00.

Elle cesse dès le début du voyage ou aux jour et heure du billet d'accès.

La garantie s'applique au billet d'accès acheté auprès d'un organisme ou intermédiaire habilité **situé en France**.

### 3. 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).

### 4. ASSURANCES CUMULATIVES

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

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

### 5. SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

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

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

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

- Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du contrat dans les conditions prévues par l'article L 113-8 du Code des assurances.

- L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie est sanctionnée dans les conditions prévues par l'article L113-9 du Code des assurances :

- si elle est constatée avant tout sinistre : l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime, soit de résilier le contrat sous dix (10) jours par lettre recommandée, en remboursant la part de prime trop perçue.
- si la constatation n'a lieu qu'après le sinistre : l'assureur peut réduire l'indemnité en proportion du montant de la prime payée par rapport au montant de la prime qui aurait

été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

### 7. 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. PRESCRIPTION

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

- Article L114-1 du Code des assurances

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

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, notwithstanding les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

- Article L114-2 du Code des assurances

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

- Article L114-3 du Code des assurances

« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

#### Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

### 9. ÉVALUATION DES DOMMAGES

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une tierce expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Les honoraires de cette expertise sont partagés entre les parties.

Faute par l'un d'entre nous de s'entendre sur le choix du tiers expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal de Grande Instance du lieu du domicile du souscripteur.

Cette désignation est faite sur simple requête signée des deux parties ou d'une seulement, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.

### 10. 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.

### 11. MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Lorsque vous êtes mécontent du traitement de votre demande, votre première démarche doit être d'en informer votre interlocuteur habituel pour que la nature de votre insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, l'adresse à retenir pour adresser une réclamation est la suivante :

MONDIAL ASSISTANCE  
Service Traitement des Réclamations  
TSA 20043  
75379 Paris cedex 08

Un accusé de réception vous parviendra dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à votre réclamation vous est transmise dans ces délais.

Une réponse vous sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de votre réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont nous vous tiendrons informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de nos Services ayant procédé à un dernier examen de votre demande épuisant les voies de recours internes, vous pouvez alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA)  
BP 290  
75425 Paris cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFSA ont mis en place un dispositif permettant aux assurés et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de la FFSA.

## **12. ADRESSE D'AGA INTERNATIONAL**

AGA International fait élection de domicile en son établissement secondaire:

Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnole Cedex

Les contestations qui pourraient être élevées contre AGA 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.

## **13. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS**

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

MONDIAL ASSISTANCE  
Direction Technique – Service Juridique  
Tour Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnole Cedex

En application de notre politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, nous nous réservons le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations d'assurance.

## **14. AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

L'organisme chargé du contrôle de AGA International est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

## TABLEAU DES GARANTIES

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>ANNULATION DU VOYAGE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suite à la survenance d'un événement garanti (sauf ceux stipulés ci-dessous)</li> </ul>	Remboursement des frais d'annulation selon le barème ci-dessous : tous barèmes et dans les limites suivantes :	<b>Franchise par personne assurée :</b> - 10% du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de 5 € et un maximum de 45 €, par personne assurée
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suite à la suppression ou la modification de la date des congés par l'employeur</li> <li>• Suite au vol caractérisé des papiers d'identité dans les 48 heures précédant le départ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 500 € par personne assurée,</li> <li>• et 32 000 € par sinistre pour l'ensemble des personnes assurées au titre du présent contrat, dans la limite du montant total des frais d'annulation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 25% du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de 150 €, par personne assurée</li> <li>- 30 € par personne assurée quand le prix de la prestation datée est inférieur à 150 € par personne assurée</li> </ul>

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>ANNULATION BILLET ACCES UNIQUEMENT</b>		
<b>Suite à la survenance d'un événement garanti</b>	Remboursement des frais d'annulation dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 300 € par billet d'accès,</li> <li>• et 3 000 € par commande.</li> </ul>	<b>Franchise par billet d'accès :</b> 10% du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de 5 € et un maximum de 45 €, par billet d'accès.

### AGA International

Tour Gallieni II  
 36 avenue du Général de Gaulle  
 93175 Bagnolet cedex  
 Tél. : +33 (0)1 49 93 29 00  
 Fax : +33 (0)1 49 93 29 19  
[www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)

Société Anonyme  
 au capital de 17 287 285 €  
 519 490 080 RCS PARIS  
 Siège social :  
 37 rue Taitbout - 75009 Paris

Société d'assurances de voyages et d'assistance.  
 Entreprise privée régie par le Code des Assurances.

