

Assurance Voyage

Notice d'assurance

contrat n° 303.317
Formule Annulation



■ Garantie :
➤ Annulation

ebookers.fr
réservez facile. voyagez tranquille

Conditions Générales

Les personnes assurées : les personnes domiciliées en Europe (y compris dans les DOM), en Union Européenne ou en Suisse, ayant réservé un vol sec, un véhicule de location ou un hébergement, et qui en feront la demande le jour de la réservation.

- Conformément à l'article 1964 du Code Civil, le contrat d'assurance est un contrat aléatoire, c'est-à-dire une convention dont les effets, quant aux avantages et aux pertes, pour les parties, dépendent d'un événement incertain.
- Le présent contrat est régi par la loi française et le Code des Assurances. Il se compose de conditions générales et particulières, et comporte des droits et obligations pour vous comme pour nous.
- En application des dispositions de l'article 27 de la loi n° 78.17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant.

Lisez attentivement les conditions générales qui suivent : celles-ci vous précisent vos droits et vos obligations en répondant aux questions que vous vous posez.

DÉFINITIONS

Pour l'application des garanties décrites ci-après, il faut entendre par :

ACCIDENT : tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause des dommages corporels ou matériels. Cette définition ne s'applique pas à la garantie « Capital Accident - transport Public de Voyageurs ».

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

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

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

CONSOLIDATION : constat effectué par une autorité médicale indiquant, à un moment donné, que l'état médical de l'intéressé n'évolue plus.

DOMMAGE CORPOREL : toute atteinte corporelle accidentelle subie par une personne physique.

DOMMAGE MATÉRIEL : toute détérioration ou destruction accidentelle d'une chose ou substance, toute atteinte physique à des animaux.

DOMMAGES IMMATÉRIELS CONSÉCUTIFS : 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 meuble ou immeuble ou de la perte d'un bénéfice et qu'entraîne directement la survenance de dommages corporels ou matériels.

EUROPE : Union européenne (y compris les départements d'outre-mer) et Suisse.

FRANCE : France métropolitaine (Corse comprise), Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion.

HOSPITALISATION : intervention d'urgence de plus de 24h consécutives en milieu hospitalier non programmée et ne pouvant être reportée.

MALADIE GRAVE : toute altération de votre santé constatée par une autorité médicale compétente, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre, et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

NOUS : AGA INTERNATIONAL.

SINISTRE : événement dont la réalisation répond aux conditions requises au contrat et susceptible d'entraîner l'application d'une des garanties souscrites. Constituent un seul et même sinistre l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.

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.

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.

TRANSPORT PUBLIC AÉRIEN : service aérien de transport de voyageurs mettant des places à disposition du public à titre onéreux, distribuées directement, par l'intermédiaire d'agents agréés ou par l'organisateur du voyage ayant affrété le vol, dont les horaires, les disponibilités et les tarifs sont diffusés publiquement, et donnant lieu à édition d'un titre de transport.

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

VOUS : la personne assurée.

VOYAGE : voyage ou séjour prévu organisé par le souscripteur pendant la période de validité du présent contrat.

TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

La garantie "Annulation" s'applique dans le monde entier.

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
ANNULATION		
<ul style="list-style-type: none">• Suite à un événement prévu par le contrat (sauf ceux stipulés ci-dessous)	Remboursement des frais d'annulation selon le barème prévu aux Conditions Générales de vente, dans la limite de : - 6 500 € par personne assurée, - et 32 000 € par événement, quel que soit le nombre de personnes assurées.	Par personne assurée : 30 €
<ul style="list-style-type: none">• Suite à la modification de la date des congés par l'employeur• Suite au vol des papiers d'identité		25 % du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de 150 € , par personne assurée

LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

ANNULATION

1. NOTRE GARANTIE

11. L'objet de la garantie annulation

Lorsque vous annulez votre voyage, l'organisateur du voyage, ou le prestataire de service (compagnie aérienne, hôtelier, loueur de véhicule), maintient à votre charge **tout ou partie du prix des prestations annulées, appelée frais d'annulation** ; ces frais sont d'autant plus élevés que la date de départ est proche, et sont calculés selon un barème indiqué dans les conditions générales de ventes de la brochure.

Notre garantie consiste à compléter le remboursement du voyageur, de la compagnie aérienne ou de l'organisme de location en vous remboursant le montant des frais d'annulation contractuellement mis à votre charge **lorsque vous annulez votre séjour, avant le départ en voyage, pour un motif garanti.**

En matière de location, notre garantie est accordée à la condition que la location soit totalement libérée.

Attention :

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

12. Les événements ouvrant droit à la garantie

Nous intervenons lorsque vous vous trouvez dans l'obligation d'annuler votre voyage pour un des motifs suivants :

12.1. Une maladie grave, un accident corporel grave y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident constaté avant la réservation de votre voyage, ou le décès de :

- a) vous même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants,
- b) vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères.

Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de nos médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

12.2. Des dommages matériels graves consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à un événement climatique, rendant indispensable votre présence sur place au jour prévu pour le départ, pour la mise en œuvre des mesures conservatoires et des démarches administratives et atteignant à **plus de 50 %** votre résidence principale ou secondaire

12.3. Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat.

12.4. L'obtention d'un emploi de salarié ou un stage rémunéré, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage, 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.

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

L'indemnité vous sera réglée déduction faite d'une franchise spécifique fixée au tableau des montants de garanties et des franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous.

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

- 12.7. **Le refus de visa touristique par les autorités du pays choisi pour votre voyage**, sous réserve que vous n'ayez préalablement déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités pour un précédent voyage et que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre départ.
- 12.8. **Le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passages en douane prévu(s) au cours de votre voyage, sous réserve que les démarches pour le renouvellement aient été effectuées immédiatement.
L'indemnité vous sera réglée déduction faite d'une franchise spécifique fixée au tableau des montants de garanties et des franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous.
- 12.9. **Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre voyage assuré ou 8 jours avant et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat.
- 12.10. **L'annulation pour un motif garanti d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous, et assurées au titre du présent contrat, si du fait de ce désistement, vous devez voyager seul.**

2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

21. L'indemnité versée en application du présent contrat ne peut en aucun cas dépasser le montant des frais facturés par l'organisateur de voyage, en application du ou des barèmes contractuels.
22. Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage en application du barème indiqué dans ses conditions générales de ventes ; **toutefois, nous limitons notre prise en charge au montant des frais qui vous auraient été facturés en application de ce barème si vous aviez averti l'organisateur du voyage dans les 48 heures de la survenance de l'événement ouvrant droit à notre garantie. Les frais de dossiers, de pourboire, de visa ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.**
23. Une franchise par personne assurée (ou par dossier pour les locations) fixée au tableau des montants de garanties et des franchises, est toujours déduite de l'indemnité qui vous est due.

3. LES MODALITÉS D'APPLICATION DE LA GARANTIE

31. La garantie doit être souscrite et enregistrée auprès de AGA INTERNATIONAL le jour même de la réservation du séjour à assurer ou au plus tard avant que la grille des frais d'annulation prévue dans les conditions de vente de l'organisateur n'ait commencé.
32. La garantie s'exerce à compter du 1^{er} jour d'application du barème des frais d'annulation, ou au jour de la souscription du présent contrat si celle-ci intervient ultérieurement, et cesse à l'heure même où débute la première des prestations assurées.
33. L'application de la garantie annulation ne peut se cumuler avec celle d'autres garanties souscrites au titre du présent contrat.

4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties (chapitre 3 des dispositions administratives), sont également exclus :

41. **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 ;**
42. **la grossesse, sauf complication nette et imprévisible, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,**
43. **l'oubli de vaccination ;**
44. **tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 5 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent contrat ;**
45. **les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien ;**
46. **les épidémies, la pollution, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences ;**
47. **les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet.**

5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

En cas de sinistre, vous devez avertir 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 d'un événement garanti empêchant votre départ.

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

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

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

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

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

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

1. LES PERSONNES ASSURÉES

Sont assurées au titre du présent contrat les personnes ainsi désignées aux Conditions Particulières, à la condition d'avoir leur domicile légal ou fiscal en France (y compris la Réunion, la Martinique, la Guadeloupe et la Guyane), Union européenne ou Suisse.

2. L'OBJET DU CONTRAT

Les garanties accordées sont celles définies ci-dessus pour les seuls risques dont l'assurance est prévue dans la formule reprise aux Conditions Particulières et pour lesquels le souscripteur a acquitté la prime correspondante.

3. LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES

Outre les exclusions particulières à chaque garantie, sont également exclues de l'ensemble de nos garanties, les conséquences des circonstances et événements suivants :

31. la guerre civile ou étrangère, les émeutes, les mouvements populaires, les grèves, les actes de terrorisme, les prises d'otage, la manipulation d'armes. Toutefois, notre garantie assistance s'applique dans le cas où vous êtes surpris par la survenance de tels événements à l'étranger, pendant les 14 jours qui suivent le début de ces événements ;
32. votre participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf cas de légitime défense ;
33. tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant ;
34. vos actes intentionnels, vos fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide ;
35. votre consommation d'alcool, de drogue et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé publique, non prescrite médicalement ;
36. l'inobservation consciente d'interdictions officielles, ainsi que du non-respect des règles de sécurité reconnues, liées à la pratique de toute activité sportive,
37. votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération ;
38. les sinistres survenus en dehors des pays garantis mentionnés aux Conditions Particulières, ou en dehors de la période de validité du présent contrat ;
39. les sinistres survenus au cours de prestations qui n'ont pas été organisées par le souscripteur ;
310. les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.

4. L'ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT

La garantie s'applique dans le pays ou les pays visités pendant le voyage ou la location organisé par le souscripteur et qui sont mentionnés au bulletin d'inscription.

5. LA LOI APPLICABLE ET LA LOCALISATION DES SOUSCRIPTIONS

Les souscriptions effectuées sur l'espace virtuel déterminé par les pages web du site du souscripteur sont réputées localisées en France conformément à l'article L 310-4 4° du Code français des assurances, sans préjudice de la protection accordée aux consommateurs par la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.

6. LE CAS DES ASSURANCES CUMULATIVES

Vous devez nous déclarer, conformément à l'article L 121-4 du Code des Assurances, toute autre assurance contractée pour le même risque.

En cas de sinistre, vous pouvez adresser votre réclamation à l'assureur de votre choix.

7. LA SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, nous devenons bénéficiaires des droits et actions que vous possédiez contre tout responsable du sinistre, conformément à l'article L 121-12 du Code des Assurances. Si nous ne pouvons plus exercer cette action, par votre fait, nous pouvons être déchargés de tout ou partie de nos obligations envers vous.

8. VOS DÉCLARATIONS À LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT

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

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

9. VOS DÉCLARATIONS AU MOMENT DU SINISTRE

Toute fraude, réticence, ou fausse déclaration intentionnelle de votre part ayant pour but de nous induire en erreur sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraînent la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

10. LA PRESCRIPTION

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées par les articles L114-1 et L114-2 du Code des Assurances.

Concernant la garantie « capital 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 vous-même à notre siège en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ou par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

11. L'ÉVALUATION DU DOMMAGE

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

Chacune des parties 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 une des parties de nommer son expert ou 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 domicile du souscripteur.

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

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

12. LE DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

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

13. LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Lorsqu'un Assuré est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son 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 FRANCE SAS
Service Traitement des Réclamations
TSA 20043
75394 Paris cedex 08

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

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'Assureur le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de l'Assureur ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, l'Assuré peut 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.

16. COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

AGA INTERNATIONAL fait élection de domicile en son établissement secondaire :

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

Les contestations qui pourraient être élevées contre nous 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.

15. 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, l'Assuré dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information le concernant, qui figurerait dans les fichiers, en s'adressant :

Mondial Assistance France
Direction technique - Service juridique
Tour Galliéni II
36, avenue du Général de Gaulle
93175 Bagnolet Cedex

En application de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Mondial Assistance se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations d'assurance.

16. L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

17. INFORMATIONS LÉGALES

AGA INTERNATIONAL

Siège social : 37 rue Taitbout - 75009 PARIS

Société anonyme au capital social de 17 287 285 euros

519 490 080 RCS Paris

Établissement secondaire : Tour Gallieni II - 36 avenue du Général de Gaulle - 93175 BAGNOLET Cedex

Entreprise privée régie par le Code des Assurances

Pour déclarer un sinistre d'assurance

- Connectez-vous directement
au site suivant :

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

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

AGA INTERNATIONAL
37, rue Taitbout
75009 Paris

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

Entreprise privée régie par le Code des Assurances
Capital social : 17 287 285 euros
RCS PARIS 519 490 080