

**ASSISTANCE CARTE  
MASTERCARD ACCESS**

**NOTICE D'INFORMATION**

**Contrat France et Étranger  
Usage privé et professionnel  
Frais Médicaux 11.000 €**

Les garanties de la convention d'assistance n° 516313 / 0002 sont souscrites par la banque émettrice par l'intermédiaire de Procourtage SAS - 34 rue du Wacken - 67000 Strasbourg - Inscription ORIAS 07 002 552 - auprès de :

**AGA INTERNATIONAL**

SA au capital de 17 287 285 €

519 490 080 RCS Paris

Siège Social : 37, rue Taitbout – 75009 Paris,

Entreprise régie par le Code des assurances

Sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution - 61 rue Taitbout - 75346 Paris Cedex 09

et sont mises en œuvre par :

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE**

SAS au capital de 7°584°076,86 €

490 381 753 RCS Paris

Siège social : 54 rue de Londres - 75008 Paris

Sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution 61, rue Taitbout - 75346 Paris Cedex 09.

Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669. <http://www.orias.fr/>

ci-après dénommée « *Mondial Assistance* ».

**Les garanties relevant de la présente Notice d'Information s'appliquent aux titulaires de la carte bancaire mentionnée en en-tête et sont directement attachées à la validité de ladite Carte. Toutefois, la déclaration de perte ou de vol de la Carte ne suspend pas les garanties.**

**CONDITIONS D'ACCES**

**LES GARANTIES SONT ACQUISES DU SEUL FAIT DE LA DETENTION DE LA CARTE.**

**ATTENTION : PREVENIR *MONDIAL ASSISTANCE* LE PLUS TOT POSSIBLE,  
ET IMPERATIVEMENT AVANT TOUT ENGAGEMENT DE DEPENSE.**

**POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLÉMENTAIRE, composer le numéro de téléphone au dos de la Carte Assurée**

## TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES.....	2
SYNOPTIQUE DES GARANTIES .....	3
CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS DIVERSES.....	4
OBJET DU CONTRAT D'ASSISTANCE .....	4
CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE .....	4
CADRE JURIDIQUE .....	4
LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES .....	4
LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS.....	5
CHAPITRE 2 - DEFINITIONS GENERALES.....	7
CHAPITRE 3 - EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES.....	9
CHAPITRE 4 - DESCRIPTIF DES GARANTIES.....	10
I - MALADIE OU BLESSURE DE L'ASSURÉ.....	10
1.1 TRANSPORT, RAPATRIEMENT DE L'ASSURÉ .....	10
1.2 RETOUR DES ACCOMPAGNANTS ASSURÉS .....	10
1.3 PRÉSENCE AU CHEVET EN CAS D'HOSPITALISATION .....	10
1.4 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT .....	11
1.5 FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT.....	11
1.6 ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS.....	11
1.7 GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS .....	11
1.8 RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DOMESTIQUES .....	11
1.9 AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION .....	11
1.10 REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX .....	12
1.11 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT.....	12
1.12 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS.....	13
1.13 REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES .....	13
1.14 SECOURS SUR PISTE .....	13
II - DÉCÈS DE L'ASSURÉ.....	13
2.1 TRANSPORT, RAPATRIEMENT DE CORPS .....	13
2.2 RETOUR DES ASSURÉS L'ACCOMPAGNANT .....	13
III - RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ.....	14
IV - ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES.....	14
V - ACHEMINEMENT D'OBJETS À L'ÉTRANGER.....	14
5.1 ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS .....	14
5.2 ACHEMINEMENT DE LUNETTES, DE LENTILLES OU DE PROTHÈSES AUDITIVES .....	15
CHAPITRE 5 - COMMENT METTRE EN JEU LES GARANTIES ?.....	16
RÈGLES À OBSERVER EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE .....	16
CONSEILS.....	16
JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DES GARANTIES .....	16

## SYNOPTIQUE DES GARANTIES

Garanties d'assistance	Déplacement dans le <i>Pays de Résidence</i>	Déplacement hors du <i>Pays de Résidence</i>	Article de référence
Transport, Rapatriement de l' <i>Assuré</i>	oui	oui <sup>(1)</sup>	<a href="#">1.1</a>
Retour des accompagnants <i>Assurés</i>	oui	oui <sup>(1)</sup>	<a href="#">1.2</a>
Présence au chevet en cas d'hospitalisation	oui	oui <sup>(1)</sup>	<a href="#">1.3</a>
Prise en charge des frais d'hébergement	oui	oui <sup>(1)</sup>	<a href="#">1.4</a>
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui <sup>(1)</sup>	<a href="#">1.5</a>
Accompagnement des enfants de moins de 15 ans	oui	oui <sup>(1)</sup>	<a href="#">1.6</a>
Garde des enfants de moins de 15 ans	oui	oui <sup>(1)</sup>	<a href="#">1.7</a>
Rapatriement des animaux domestiques	oui	oui <sup>(1)</sup>	<a href="#">1.8</a>
Avance des frais d'hospitalisation	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	<a href="#">1.9</a>
Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	<a href="#">1.10</a>
Chauffeur de remplacement	oui <sup>(3) (4)</sup>	oui <sup>(1) (3) (4)</sup>	<a href="#">1.11</a>
Transmission de messages urgents	oui	oui <sup>(1)</sup>	<a href="#">1.12</a>
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui <sup>(1)</sup>	<a href="#">1.13</a>
Secours sur piste	oui	oui <sup>(1)</sup>	<a href="#">1.14</a>
Décès de l' <i>Assuré</i>	oui	oui <sup>(1)</sup>	<a href="#">2</a>
Retour Anticipé de l' <i>Assuré</i>	oui	oui <sup>(1)</sup>	<a href="#">3</a>
Assistance en cas de <i>Poursuites judiciaires</i> : - Avance de caution pénale - Avance honoraires d'avocats - Prise en charge montant réel des honoraires d'avocats	non non non	oui <sup>(1) (2)</sup> oui <sup>(1) (2)</sup> oui <sup>(1) (2)</sup>	<a href="#">4</a>
Acheminement d'objets à l'étranger - Envoi de médicaments, - Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives	non non	oui <sup>(1)</sup> oui <sup>(1)</sup>	<a href="#">5</a> <a href="#">5.1</a> <a href="#">5.2</a>

(1) Pendant les 90 premiers jours du déplacement.

(2) Sauf déplacements en *France*.

(3) Uniquement pour les déplacements dans les pays mentionnés sur la « Carte verte », à l'exclusion de la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte, la Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin, St Barthélémy et la Nouvelle Calédonie.

(4) Uniquement pour les *Assurés* dont la *Résidence* est située en France métropolitaine, Andorre et Monaco.

## CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS DIVERSES

### **OBJET DU CONTRAT D'ASSISTANCE**

*Mondial Assistance*, permet aux *Assurés* de bénéficier des garanties décrites dans la présente Notice d'Information en cas d'*Accident*, de *Maladie*, de *Blessure*, de décès, de *Poursuites judiciaires*, de perte ou vol de documents ou d'objets.

L'Assistance permet également aux *Assurés* de bénéficier de certaines garanties lors d'un déplacement hors de leur *Pays de Résidence*.

### **CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE**

#### **IMPORTANT**

**Les *Assurés* bénéficient des garanties décrites dans la présente Notice d'Information dès lors qu'ils ont la qualité d'*Assuré* au titre de la même *Carte Assurée*.**

#### ***Date d'effet de la garantie***

La garantie prend effet pour l'*Assuré* le jour de la souscription à la *Carte Assurée* et est liée à la durée de validité de la *Carte Assurée*. Elle est automatiquement résiliée aux mêmes dates en cas de non-renouvellement ou en cas de retrait ou de blocage de la *Carte Assurée* par la Banque Émettrice ou par le titulaire de la *Carte Assurée*.

**La déclaration de perte ou vol de la *Carte Assurée* ne suspend pas les garanties.**

#### ***Étendue de la garantie***

La garantie s'applique dans le monde entier, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement de l'*Assuré* :

- dans son *Pays de Résidence*,
- hors de son *Pays de Résidence*, pendant les 90 premiers jours du déplacement.

Ces conditions sont valables pour toutes les garanties à l'**exception des garanties : Avance des frais d'hospitalisation (article 1.9), Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (article 1.10), Assistance en cas de poursuites judiciaires (article 4), pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans leur descriptif ainsi que dans le tableau récapitulatif des garanties d'assistance** (Cf. « SYNOPTIQUE DES GARANTIES »).

**Sont exclus de la présente Notice d'Information :**

- les pays faisant l'objet d'une sanction, restriction, d'embargo économique total ou partiel ou prohibition imposé par l'Union Européenne ou l'ONU, ainsi que les pays suivants : Iran, Corée du Nord, Somalie, Soudan, Syrie, Afghanistan, Irak,
- les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens (et ce quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), grèves, explosions, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de *Force majeure* empêchant l'intervention de *Mondial Assistance* (liste susceptible de modifications. Informations disponibles auprès de *Mondial Assistance*).

### **CADRE JURIDIQUE**

#### ***Subrogation***

*Mondial Assistance* est subrogée jusqu'à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions de l'*Assuré* contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

Lorsque les garanties fournies en exécution de la convention seront couvertes en tout ou partie par une police d'assurances antérieure souscrite auprès d'une autre société, la Sécurité Sociale, ou par toute autre institution, *Mondial Assistance* sera subrogée dans les droits et actions de l'*Assuré* contre cette autre société ou institution.

#### ***Prescription***

La prescription est la date ou la période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

Elle est régie par les règles ci-dessous édictées par le Code des Assurances, lesquelles ne peuvent être modifiées, même d'un commun accord, par les parties au contrat d'assurance.

*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, nonobstant 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.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont les suivantes :

- toute assignation ou citation en justice, même en référé
- tout acte d'exécution forcée
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré
- toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur
- une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution

## **LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES**

En application de la loi du 6 Janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de Mondial Assistance France, de ses mandataires, et organisations professionnelles concernées.

Ces droits peuvent être exercés auprès de :

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS**  
Direction Technique – Service Juridique  
Tour Gallieni II, 36 avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet Cedex

Mondial Assistance France s'interdit de divulguer les informations susvisées directement ou indirectement à des tiers non autorisés.

Cependant, dans le respect de la loi Informatique et Libertés et des dispositions du Code Pénal sur le secret professionnel, en cas de litige et/ou de procédure judiciaire, les informations strictement nécessaires pourront être transmises à la banque émettrice.

## **LOI APPLICABLE**

La convention est régie par la Loi française. La langue utilisée pour l'exécution de la convention est le français.

## **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'Assuré peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

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

Un accusé de réception parviendra à l'Assuré dans les 10 (dix) 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 2 (deux) 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 d'AGA International 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 (dix) règles de la **Charte de la Médiation** de la FFSA.

## CHAPITRE 2 - DEFINITIONS GENERALES

Les définitions des termes repris en italique dans le texte de cette Notice d'Information s'appliquent à l'ensemble des garanties.

### **Assuré(s)**

Le titulaire de la *Carte Assurée* et son conjoint ou son concubin vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation, et :

- leurs enfants célibataires de moins de 25 ans,
- leurs ascendants et descendants vivant sous le même toit que le titulaire de la *Carte Assurée*, selon les termes de l'article 196 A bis du CGI (personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L.241-3 du code de l'Action Sociale et des Familles) et :
  - fiscalement à charge,
  - ou
  - auxquels sont versées, par le titulaire de la *Carte Assurée*, son conjoint ou son concubin, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus,

qu'ils se déplacent ensemble ou séparément ;

- les petits-enfants célibataires de moins de 25 ans sont couverts uniquement lorsqu'ils séjournent avec leur grand-parent, titulaire de la *Carte Assurée*.

### **Accident**

Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure. Les intoxications alimentaires sont assimilées à un *Accident*.

### **Avion**

Avion de ligne régulière en classe économique.

### **Blessure**

Toute atteinte corporelle médicalement constatée, consécutive à un *Événement* soudain et fortuit, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant l'*Assuré* et non intentionnelle de la part de ce dernier.

### **Carte Assurée / Carte(s)**

La ou les carte(s) bancaire(s) désignée(s) en en-tête.

### **Événement**

Tout *Accident*, *Maladie*, *Blessure*, décès, *Poursuites judiciaires*, perte ou vol de documents ou d'objets garantis, survenus lors de tout déplacement de l'*Assuré* dans le monde entier, sous réserve des exclusions précisées dans le paragraphe « Etendue de la garantie » et à l'origine d'une demande d'intervention auprès de *Mondial Assistance*.

### **Force majeure**

Est réputée force majeure, tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible l'exécution du contrat, tel qu'habituellement reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

### **France**

La France métropolitaine (Corse comprise), Andorre, Monaco, la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte, la Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin, St Barthélémy et la Nouvelle Calédonie.

### **Maladie**

État pathologique, dûment constaté par une autorité médicale habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

### **Membre de la Famille**

Le conjoint ou le concubin, les enfants, les petits-enfants, les frères, les sœurs, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents du titulaire de la *Carte*.

### **Mondial Assistance**

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS

### **Pays de Résidence**

Pays où l'*Assuré* a son lieu de *Résidence* depuis plus de 90 jours consécutifs lors de la demande auprès de *Mondial Assistance*.

**Poursuites judiciaires**

Toutes les poursuites dont l'Assuré fait l'objet à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation du pays dans lequel il se trouve, intervenue au cours de la vie privée.

**Résidence**

Lieu d'établissement principal et habituel de l'Assuré dans son *Pays de Résidence*.

**Train**

Train en première classe.

**Véhicule**

Véhicule de tourisme (auto/moto) à moteur, dûment assuré, dont le poids total autorisé en charge (PTAC) est inférieur ou égal à 3,5 tonnes.

**Les « pockets bike », les quads, les voitures immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125 cm<sup>3</sup>, et les corbillards, sont exclus.**



## CHAPITRE 3 - EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

1. Les frais engagés sans accord préalable de *Mondial Assistance* ou non expressément prévus par la présente Notice d'Information, les frais non justifiés par des documents originaux.
2. Les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence, tels que SAMU, pompiers, et les frais s'y rapportant (sauf pour la garantie de l'article 1.14 « Secours sur piste »).
3. Les *Événements* survenus dans les pays exclus de la présente garantie ou en dehors des dates de validité de la *Carte Assurée*.
4. Un *Événement* trouvant son origine dans une *Maladie* et/ou une *Blessure* préexistante(s) diagnostiquée(s) et/ou traitée(s) ayant fait l'objet d'une hospitalisation (hospitalisation continue, hospitalisation de jour ou hospitalisation ambulatoire) dans les 6 mois précédant la demande d'assistance, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.
5. L'organisation et la prise en charge du transport visé à l'article 1.1 « Transport / Rapatriement » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'*Assuré* de poursuivre son déplacement.
6. Les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le jour du départ en voyage et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse au-delà de la 28<sup>ème</sup> semaine.
7. Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse.
8. Les demandes relatives à la procréation ou à la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences.
9. L'organisation des recherches et secours des personnes en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant.
10. Les frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques engagés dans le *Pays de Résidence* qu'ils soient ou non consécutifs à une *Maladie* ou à un *Accident* survenu hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.
11. Les frais d'optique (lunettes ou verres de contact, par exemple), les frais d'appareillages médicaux et prothèses (prothèses dentaires notamment).
12. Les frais liés à la prise en charge d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence, les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination, les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés dans le *Pays de Résidence*, les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.
13. Les traitements psychanalytiques.
14. Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque l'*Assuré* y participe en qualité de concurrent.
15. Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement.
16. Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de *Force majeure*.
17. Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, d'un taux d'alcool pur, égal ou supérieur à celui fixé par la Loi française régissant la circulation automobile en vigueur à la date de l'*Accident*.
18. Les conséquences de tentative de suicide.
19. Les conséquences d'actes intentionnels de la part de l'*Assuré* ou les conséquences d'actes dolosifs.
20. Les cures thermales, les interventions à caractère esthétique et leurs conséquences éventuelles, les séjours en maison de repos ou de désintoxication, la rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant.
21. Les dommages survenus à l'*Assuré* se trouvant sous la responsabilité de l'autorité militaire.
22. Les frais de restaurant, les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne régulière, les frais de douane, les frais d'annulation de séjour.
23. Les cautions exigées à la suite d'une conduite en état d'ivresse ou d'une faute intentionnelle.
24. Les situations liées à des faits de grève.

### CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

*Mondial Assistance* s'engage à utiliser tous les moyens disponibles en matière d'assistance. Cependant la responsabilité de *Mondial Assistance* ne peut être engagée en cas d'indisponibilité de ces moyens ou de leur absence dans la zone géographique de la demande d'intervention. *Mondial Assistance* ne garantit pas l'exécution des services, et sa responsabilité ne pourra être engagée dans les cas de *Force majeure*, tels qu'habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

## CHAPITRE 4 - DESCRIPTIF DES GARANTIES

*Mondial Assistance* intervient à la condition expresse que l'Événement qui l'amène à fournir la garantie demeure incertain au moment du départ.

### ATTENTION

- Les montants de prise en charge garantis s'entendent TTC.
- Les avances de frais : Avance des frais d'hospitalisation (article 1.9), Avance de la caution pénale (article 4), Avance du montant des honoraires d'avocat (article 4), sont consenties sous réserve que préalablement, l'Assuré, un Membre de la Famille ou un tiers communique à *Mondial Assistance* toute information utile et donne son accord par écrit pour le débit de la somme correspondante sur son compte bancaire.

## I - MALADIE OU BLESSURE DE L'ASSURÉ

### 1.1 TRANSPORT, RAPATRIEMENT DE L'ASSURÉ

Lorsqu'un Assuré en déplacement est malade ou blessé, les médecins de *Mondial Assistance* :

- se mettent en relation avec le médecin local qui a examiné l'Assuré à la suite de l'Événement,
- recueillent toute information nécessaire auprès du médecin local et éventuellement du médecin traitant habituel de l'Assuré.

À partir de ces informations, les médecins de *Mondial Assistance* décident :

- soit de déclencher et d'organiser le transport de l'Assuré vers son lieu de Résidence ou vers un service hospitalier approprié proche de son lieu de Résidence,
- soit d'hospitaliser l'Assuré sur place dans un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de son lieu de Résidence.

Dans certains cas, la situation médicale de l'Assuré peut nécessiter un premier transport vers un centre hospitalier de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de son lieu de Résidence.

Le service médical de *Mondial Assistance* peut effectuer les démarches afin de rechercher une place dans un service médicalement adapté.

Si l'état de santé de l'Assuré conduit les médecins de *Mondial Assistance* à préconiser un transport ou un rapatriement, celui-ci est organisé par tout moyen approprié (si nécessaire sous surveillance médicale) et pris en charge par *Mondial Assistance*.

**Seuls, la situation médicale de l'Assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport ou rapatriement, ainsi que le choix du moyen utilisé pour ce transport ou rapatriement et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.**

**Cette garantie n'est jamais mise en œuvre pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son déplacement ou son séjour.**

### IMPORTANT

- Il est expressément convenu que la décision finale et sa mise en œuvre, appartiennent en dernier ressort aux médecins de *Mondial Assistance* et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.
- Par ailleurs, dans le cas où l'Assuré refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins de *Mondial Assistance*, il décharge expressément *Mondial Assistance* de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou en cas d'aggravation de son état de santé.

### 1.2 RETOUR DES ACCOMPAGNANTS ASSURÉS

Lorsqu'un Assuré est transporté dans le cadre de l'article 1.1, *Mondial Assistance* organise et prend en charge le transport des autres Assurés se déplaçant avec lui jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou au lieu de Résidence de l'Assuré (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, Train, Avion, avion sanitaire).

### 1.3 PRÉSENCE AU CHEVET EN CAS D'HOSPITALISATION

Si un Assuré est hospitalisé sur le lieu de l'Événement et si les médecins de *Mondial Assistance* ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (article 1.1) avant 10 jours, *Mondial Assistance* organise et prend en charge le déplacement aller et retour par Train ou Avion d'une personne choisie par l'Assuré ou par un Membre de la Famille pour lui permettre de se rendre à son chevet.

Aucune franchise de durée d'hospitalisation n'est appliquée pour les cas suivants :

- l'Assuré est un enfant de moins de 15 ans,
- l'Assuré est dans un état jugé critique par les médecins de *Mondial Assistance*.

#### **1.4 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT**

- Dans le cadre de la garantie prévue à l'article 1.3, si un *Assuré* est hospitalisé sur le lieu de l'*Événement* et les médecins de *Mondial Assistance* ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (article 1.1) **avant 10 jours**, *Mondial Assistance* prend en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner), de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet de l'*Assuré*, jusqu'à concurrence de **65 € par nuit, dans la limite de 10 nuits**.
- Si un *Assuré* est dans l'obligation de prolonger son séjour pour raisons médicales avérées, sans hospitalisation et après accord du médecin de *Mondial Assistance*, *Mondial Assistance* prend en charge ses frais supplémentaires d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) **jusqu'à concurrence de 65 € par nuit, dans la limite de 10 nuits**.

#### **1.5 FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT**

Si l'*Assuré* est hospitalisé **depuis 10 jours**, et n'est toujours pas transportable dans le cadre de la garantie Transport / Rapatriement (article 1.1), *Mondial Assistance* prend en charge, en complément de la garantie de l'article 1.4, les frais d'hébergement supplémentaires (chambre et petit-déjeuner), de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet de l'*Assuré*, **jusqu'à concurrence de 65 € par nuit, dans la limite de 305 €**.

#### **1.6 ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS**

L'*Assuré*, en déplacement, malade ou blessé, a été transporté ou rapatrié (article 1.1), et se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses **enfants de moins de 15 ans** l'accompagnant et si aucune personne sur place n'est en mesure de s'occuper des enfants, *Mondial Assistance* organise et prend en charge un billet aller et retour par *Train* ou *Avion* d'une personne choisie par l'*Assuré* ou par un *Membre de la Famille* pour raccompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*. À défaut, *Mondial Assistance* missionne une hôtesse pour accompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*.

**Les frais d'hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie pour ramener les enfants restent à la charge de l'Assuré. Les titres de transport des enfants restent également à la charge de l'Assuré.**

#### **1.7 GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS**

Lorsqu'un *Assuré* est transporté dans le cadre de la garantie de l'article 1.1 et que personne ne peut s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans, *Mondial Assistance* prend en charge **jusqu'à concurrence de 200 € par jour et dans la limite de 5 jours maximum** la présence d'une personne qualifiée au domicile de l'*Assuré*. Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée originale.

#### **1.8 RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DOMESTIQUES**

Si l'*Assuré* malade ou blessé, transporté ou rapatrié dans le cadre de la garantie de l'article 1.1, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son animal (**chien ou chat exclusivement**) suite à un *Événement* couvert : **si aucune personne accompagnant l'Assuré ne peut s'occuper de l'animal**, *Mondial Assistance* organise le transport de l'animal, vers le domicile d'un proche de l'*Assuré* ou vers une structure spécialisée, dans le *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.

**Les frais de transport, frais de cage compris, restent à la charge de l'Assuré.**

**La mise en œuvre de cette garantie est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires sollicités ainsi qu'à la législation et aux règlements sanitaires en vigueur dans chacun des pays (vaccinations à jour, caution, etc.) et notamment ceux imposant des périodes de quarantaine.**

Pour cette garantie, l'*Assuré* ou une personne autorisée par l'*Assuré* doit préalablement remettre le carnet de vaccination de l'animal au prestataire que *Mondial Assistance* aura sollicité.

**Sont exclus les chiens de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).**

#### **1.9 AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION**

Cette garantie est rendue :

- dans tous les cas hors de *France*, et du *Pays de Résidence*,
- pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.

#### **IMPORTANT**

- Cette garantie n'est acquise qu'à la condition et tant que les médecins de **Mondial Assistance** jugent l'Assuré intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.
- Aucune avance n'est accordée à compter du moment où **Mondial Assistance** est en mesure d'effectuer le transport, même si l'Assuré décide de rester sur place.

*Mondial Assistance* fait l'avance des frais d'hospitalisation engagés **jusqu'à concurrence de 11.000 € par Assuré et par Événement**, pour les soins prescrits en accord avec les médecins de *Mondial Assistance*.

*Mondial Assistance* adresse préalablement à l'Assuré, à un *Membre de la Famille* ou le cas échéant à un tiers, un formulaire de reconnaissance des sommes dues que celui-ci retourne signé à *Mondial Assistance*.

**Le signataire s'engage à rembourser Mondial Assistance dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de chaque facture** par ce dernier, indépendamment de toute procédure de remboursement engagée par l'Assuré auprès d'organismes d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels il cotise.

**À défaut de paiement dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture, Mondial Assistance se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles auprès de l'Assuré.**

#### **1.10 REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX**

Cette garantie est rendue :

- dans tous les cas hors de **France, et du Pays de Résidence**,
- pendant les **90 premiers jours** du déplacement hors du **Pays de Résidence** de l'Assuré.

*Mondial Assistance* rembourse **jusqu'à concurrence de 11.000 € par Assuré et par Événement** le montant des frais médicaux engagés qui n'aura pas été pris en charge par l'organisme d'assurance maladie et/ou par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels l'Assuré cotise.

*Mondial Assistance* remboursera à l'Assuré les frais non pris en charge par les organismes susvisés, déduction faite d'une **franchise de 50 € par Assuré et par Événement**, et sous réserve de la communication par l'Assuré à *Mondial Assistance* des factures originales des frais médicaux et des justificatifs originaux de remboursement émanant de ces organismes.

Dans l'hypothèse où les organismes auxquels l'Assuré cotise ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, *Mondial Assistance* le remboursera **jusqu'à concurrence de 11.000 €** sous réserve de la communication par l'Assuré des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

**Nature des frais ouvrant droit à ce remboursement complémentaire :**

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin,
- frais d'ambulance prescrits par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie,
- frais d'hospitalisation selon les conditions prévues à l'article 1.9,
- urgence dentaire considérée comme telle par les médecins de *Mondial Assistance* et prise en charge **jusqu'à concurrence de 500 € par Assuré et par Événement**, déduction faite de la franchise de 50 € par Assuré et par Événement.

#### **1.11 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT**

En cas de décès de l'Assuré ou si l'Assuré se trouve dans l'incapacité de conduire son *Véhicule* et si ses éventuels passagers ne peuvent le remplacer, *Mondial Assistance* met à disposition un chauffeur pour ramener le *Véhicule*, soit dans son *Pays de Résidence*, soit dans le pays de déplacement, par l'itinéraire le plus direct.

*Mondial Assistance* prend en charge les frais de voyage et de salaire du chauffeur. Le chauffeur intervient selon la réglementation applicable à sa profession.

Si le *Véhicule* de l'Assuré a **plus de 8 ans ou plus de 150 000 km** ou si son état n'est pas conforme aux normes définies par le **Code de la route français** ou à la législation applicable dans le **Pays de Résidence**, *Mondial Assistance* devra en être informé et se réservera alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, *Mondial Assistance* fournit et prend en charge un billet de *Train* ou d'*Avion* à une personne désignée pour aller rechercher le *Véhicule*.

- Pour les Assurés dont le **Pays de Résidence** est la France métropolitaine, Andorre ou Monaco, cette garantie est rendue exclusivement pour les déplacements effectués dans les pays mentionnés sur la « carte verte »<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> La « carte verte » est délivrée par la Compagnie d'Assurance du *Véhicule* de l'Assuré.

- Pour les *Assurés* dont la *Résidence* est située en Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte, Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin, St Barthélémy et la Nouvelle Calédonie, cette garantie n'est jamais accessible.
- Pour les *Assurés* dont le *Pays de Résidence* est situé hors de France, cette garantie n'est jamais accessible.

#### **IMPORTANT**

**Mondial Assistance ne prend pas en charge les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration de l'Assuré et des éventuels passagers.**

#### **1.12 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

Lorsque l'*Assuré* est en déplacement, *Mondial Assistance* peut se charger de la transmission de messages urgents à un *Membre de la Famille* ou à son employeur lorsque l'*Assuré* est dans l'impossibilité de les transmettre lui-même.

#### **1.13 REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES**

Dans le seul cas d'organisation d'une garantie par *Mondial Assistance* après un *Accident, Maladie, Blessure* ou décès d'un *Assuré*, *Mondial Assistance* rembourse **jusqu'à concurrence de 100 € par Événement les frais téléphoniques restant à la charge de l'Assuré correspondant aux seuls appels à destination ou provenant de *Mondial Assistance*.**

**Ce remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation de la facture détaillée originale de l'opérateur téléphonique.**

#### **1.14 SECOURS SUR PISTE**

Lorsqu'un *Assuré* est victime d'un *Accident* sur une piste de ski ouverte, *Mondial Assistance* prend en charge les frais d'évacuation mis en œuvre par les organismes étant intervenus entre le lieu de l'*Accident* et le centre médical ou éventuellement le centre hospitalier le plus proche, ainsi que le retour sur le lieu du séjour.

Le montant de la garantie, qui intervient **en complément des garanties dont l'Assuré peut disposer par ailleurs, est fixé à 5.000 € par Événement, et 10.000 € par an par Carte Assurée.**

## **II - DÉCÈS DE L'ASSURÉ**

### **2.1 TRANSPORT, RAPATRIEMENT DE CORPS**

Si un *Assuré* décède au cours d'un déplacement, *Mondial Assistance* organise et prend en charge :

- le transport du corps jusqu'au funérarium (lieu de dépôt du cercueil de l'entreprise de pompes funèbres choisie par la famille de l'*Assuré*) dans son *Pays de Résidence*,
- les soins de préparation du corps imposés par la législation applicable,
- les aménagements spécifiques et nécessaires au transport,

**à l'exclusion de tous les autres frais, et notamment les frais de cérémonie, convois locaux, et inhumation.**

De plus, *Mondial Assistance* participe **jusqu'à concurrence de 800 €** aux frais de cercueil ou frais d'urne que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix.

Si un *Assuré* décède hors de son *Pays de Résidence* :

- En cas d'inhumation dans un pays différent du lieu de décès et du *Pays de Résidence* : *Mondial Assistance* organise et prend en charge le coût du rapatriement du corps **jusqu'à concurrence des frais qu'aurait supposé le rapatriement du corps vers le lieu de *Résidence*** dans les conditions prévues ci-dessus.
- En cas d'inhumation sur place : si les ayants-droit de l'*Assuré* en font la demande, *Mondial Assistance* prend en charge les frais **jusqu'à concurrence de 800 €**.

### **2.2 RETOUR DES ASSURÉS L'ACCOMPAGNANT**

Lorsque le corps d'un *Assuré* est transporté ou rapatrié dans les conditions de l'article 2.1, *Mondial Assistance* organise et prend en charge le retour des autres *Assurés* voyageant avec lui par tout moyen approprié :

- jusqu'au lieu des obsèques proche du lieu de *Résidence* dans le *Pays de Résidence*,
- jusqu'au lieu des obsèques si les obsèques ont lieu hors du *Pays de Résidence*.

Dans ce dernier cas, la prise en charge est limitée au montant qui aurait été engagé pour les ramener jusqu'au lieu de *Résidence* de l'*Assuré*.

### III - RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ

Un Assuré en déplacement apprend l'hospitalisation non planifiée ou le décès d'un *Membre de la Famille*.

Pour permettre à l'Assuré de se rendre au chevet du *Membre de la Famille* ou d'assister aux obsèques, *Mondial Assistance* organise et prend en charge le voyage par *Train* ou *Avion*, jusqu'à la gare ou l'aéroport le plus proche du lieu d'hospitalisation ou des obsèques, selon les modalités suivantes :

- Retour vers le Pays de Résidence de l'Assuré :
  - soit le titre de transport aller simple de l'Assuré et d'un autre Assuré de son choix qui voyageait avec lui,
  - soit le titre de transport aller et retour d'un seul des Assurés, avec un retour dans un délai d'un mois maximum après la date du décès ou de l'hospitalisation.
- Retour vers un autre pays : la prise en charge s'effectue à concurrence des frais de transport qu'aurait supposé le retour de l'Assuré vers son lieu de Résidence (Cf. conditions prévues ci-dessus).

#### IMPORTANT

- La garantie « Retour Anticipé de l'Assuré » en cas d'hospitalisation non planifiée d'un *Membre de la Famille* n'est rendue qu'aux conditions suivantes :
  - que l'hospitalisation soit supérieure à 24 heures, hospitalisation ambulatoire et de jour non comprises,
  - que le retour de l'Assuré tel que prévu à l'origine de son déplacement n'intervienne pas dans les 24 heures suivant la demande d'assistance.
- L'Assuré devra fournir, à la demande de *Mondial Assistance*, un bulletin d'hospitalisation ou un certificat de décès et/ou tout justificatif établissant le lien de parenté avec le *Membre de la Famille* concerné.

### IV - ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

Cette garantie est rendue :

- dans tous les cas hors de *France*, et du *Pays de Résidence*,
- pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré.

L'Assuré fait l'objet de *Poursuites judiciaires* à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation du pays dans lequel il se trouve. *Mondial Assistance* :

- fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, jusqu'à concurrence de 7.770 €,
- fait l'avance du montant des honoraires d'avocat jusqu'à concurrence de 3.100 €.

Et si, à l'issue de l'instance judiciaire, il s'avère que l'infraction n'était pas intentionnelle, *Mondial Assistance* :

- prend en charge le montant réel des honoraires d'avocat jusqu'à concurrence de 800 €.

*Mondial Assistance* consentira ces avances sous réserve que l'Assuré donne son accord par écrit pour le débit de la somme correspondante sur son compte bancaire ou, à défaut, sous réserve qu'un tiers fasse parvenir au préalable le montant correspondant à *Mondial Assistance* par virement ou chèque de banque dans les meilleurs délais.

### V - ACHEMINEMENT D'OBJETS À L'ÉTRANGER

Cette garantie est rendue pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré.

Les envois d'objets, dont l'organisation est effectuée par *Mondial Assistance*, sont soumis aux différentes législations des douanes françaises et étrangères et aux conditions générales des sociétés de transport utilisées par *Mondial Assistance*. Dans tous les cas, les frais de douanes demeurent à la charge de l'Assuré.

*Mondial Assistance* dégage toute responsabilité :

- sur la nature et le contenu des objets transportés, l'Assuré restant seul responsable à ce titre,
- pour les pertes ou vols des objets, pour des restrictions réglementaires ou pour des raisons indépendantes de sa volonté (grève, faits de guerre, délais de fabrication ou tout autre cas de *Force majeure*) qui pourraient retarder ou rendre impossible l'acheminement des objets ainsi que pour les conséquences en découlant.

#### 5.1 ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS

Lorsque certains médicaments indispensables prescrits par un médecin ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne l'Assuré, *Mondial Assistance* recherche localement leurs équivalents. À défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du médecin traitant de l'Assuré, *Mondial Assistance* les recherche, en *France* exclusivement et organise leur envoi. *Mondial*

*Assistance* prend en charge les frais d'expédition et refacture à l'Assuré le coût d'achat des médicaments et les frais de douane. L'Assuré s'engage à rembourser *Mondial Assistance* à réception de la facture.

Ces envois sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la *France* et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation ou d'exportation des médicaments.

**Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques ; et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en *France*.**

## **5.2 ACHEMINEMENT DE LUNETTES, DE LENTILLES OU DE PROTHÈSES AUDITIVES**

Si l'Assuré se trouve dans l'impossibilité de se procurer les lunettes, les lentilles correctrices ou les prothèses auditives qu'il porte habituellement, suite au bris, à la perte ou au vol de celles-ci, *Mondial Assistance* se charge de les lui envoyer par les moyens les plus appropriés.

La demande, formulée par l'Assuré, doit être transmise par télécopie, courrier électronique ou lettre recommandée et indiquer de manière très précise les caractéristiques complètes de ses lunettes (type de verres, monture), de ses lentilles ou de ses prothèses auditives.

*Mondial Assistance* contacte l'ophtalmologiste ou le prothésiste habituel de l'Assuré afin d'obtenir une ordonnance. Le prix de la confection des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives est annoncé à l'Assuré qui doit donner son accord par écrit et s'engage alors à régler le montant de la facture avant l'envoi des lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives. À défaut, *Mondial Assistance* ne pourra être tenue d'exécuter la garantie.

*Mondial Assistance* prend en charge les frais de transport. **Les frais de conception des lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives sont à la charge de l'Assuré.**

***Mondial Assistance* dégage sa responsabilité si, pour des raisons indépendantes de sa volonté (délais de fabrication ou tout autre cas de *Force majeure*) les lunettes, les lentilles ou les prothèses auditives, n'arrivaient pas à la date prévue.**

## CHAPITRE 5 - COMMENT METTRE EN JEU LES GARANTIES ?

### RÈGLES À OBSERVER EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE

- *Mondial Assistance* ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.
- Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, l'Assuré doit impérativement :
  - Obtenir l'accord préalable de *Mondial Assistance* de la manière suivante, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 :
    - Par téléphone en composant le numéro figurant au dos de sa *Carte*,  
ou
    - Par courrier électronique : [assistancemastercard@mondial-assistance.fr](mailto:assistancemastercard@mondial-assistance.fr),
  - Indiquer le numéro de la *Carte Assurée*, sa qualité d'Assuré ainsi que le nom de la Banque Émettrice,
  - Se conformer aux procédures et aux solutions préconisées par *Mondial Assistance*.

### CONSEILS

- L'Assuré doit porter à la connaissance des personnes l'accompagnant lors de son déplacement les règles à observer en cas de demande d'assistance détaillées ci-dessus.
- Si l'Assuré est assuré au titre d'un régime légal d'assurance maladie d'un pays membre de l'Espace Économique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des garanties de l'assurance maladie lors de son déplacement dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la carte européenne d'assurance maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.
- Si l'Assuré se déplace dans un pays hors de l'Espace Économique Européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, il doit consulter sa Caisse d'Assurance Maladie pour savoir s'il entre dans le champ d'application de ladite convention et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...).
- Pour obtenir ces documents, l'Assuré doit s'adresser avant son départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance Maladie.
- L'attestation d'assistance médicale relative à l'obtention d'un visa est délivrée sans frais par *Mondial Assistance* dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la réception de la demande écrite de l'Assuré assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction.
- Cette attestation est également disponible aux conditions indiquées sur le site <http://attestation.mondial-assistance.fr>
- Lors de ses déplacements, l'Assuré ne doit pas oublier d'emporter les documents justifiant de son identité et tout document nécessaire à son voyage : passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, visa d'entrée, visa de retour, carnet de vaccination de son animal s'il l'accompagne, etc. et de vérifier leur date de validité.

### JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DES GARANTIES

L'Assuré s'engage à la demande de *Mondial Assistance* à lui communiquer :

- tout document afin de justifier de son lieu de *Résidence* et de la durée de son déplacement (photocopie du passeport pour le visa d'entrée dans le pays, justificatifs de résidence),
- tout document afin de justifier de la qualité d'Assuré (carte d'invalidité, certificat de vie maritale, copie de son avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf le nom, l'adresse et les personnes composant votre foyer fiscal), établi antérieurement à la demande de prestation,
- les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement peut être demandé. **Toute garantie non utilisée ne peut donner lieu à versement d'indemnité compensatoire,**
- lorsqu'un transport est organisé et pris en charge : les titres de transport originaux non utilisés que l'Assuré détient (*Mondial Assistance* se réserve le droit de les utiliser),
- tout autre justificatif estimé nécessaire pour apprécier le droit aux garanties d'assistance.

À défaut de présentation des justificatifs demandés, *Mondial Assistance* refacturera les frais déjà engagés à l'Assuré.

L'Assuré s'engage également à rembourser à *Mondial Assistance* les montants dont il obtiendrait le remboursement.