



CONDITIONS GENERALES  
VALANT NOTICE D'INFORMATION  
**ASSURANCE WELCOME BACK TO EUROPE**



**MONDIAL CARE**  
**WORLDWIDE TRAVEL INSURANCE**

# ASSURANCE WELCOME BACK TO EUROPE

## CONDITIONS GENERALES VALANT NOTICE D'INFORMATION

CONTRAT GSL N° ADP20192393 RÉF. GSL-AGISSCHENGEN082019

Les garanties de votre contrat sont régies par le Code des assurances.

Votre contrat se compose des présentes conditions générales, complétées par votre attestation. Ses garanties s'appliquent à tous les voyages, privés ou professionnels, effectués pendant la durée de validité de votre visa temporaire (avec un maximum de douze mois renouvelables). La garantie est valable pendant la durée du contrat indiquée sur l'attestation d'assurance.

---

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

---

## SOMMAIRE

<b>1. DEFINITIONS .....</b>	<b>3</b>
<b>2. TERRITORIALITE DU CONTRAT.....</b>	<b>4</b>
<b>3. LES GARANTIES DU CONTRAT.....</b>	<b>4</b>
<b>4. EXCLUSIONS DES GARANTIES FRAIS MEDICAUX, HOSPITALISATION ET ASSISTANCE RAPATRIEMENT .....</b>	<b>9</b>
<b>5. GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE VOYAGE.....</b>	<b>10</b>
<b>6. DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES .....</b>	<b>13</b>
<b>7. TABLEAU DES GARANTIES D'ASSISTANCE .....</b>	<b>22</b>

## 1. DEFINITIONS

### 1.1. DEFINITION DES INTERVENANTS AU CONTRAT

**ASSURE/BENEFICIAIRE** : personne physique ou morale qui adhère aux présentes conditions générales souscrites par l'association de AGIS SAS, qui paie les cotisations, qui est désignée sur l'attestation d'assurance, sans limite d'âge et qui en fera la demande au plus tard la veille du départ sur le site d'AGIS SAS. Sous condition que leur domicile fiscal ou légal soit dans l'espace Schengen dans les deux cas suivants : Les Européens rentrant d'expatriation ou ceux s'installant dans un pays de la Zone Schengen autre que leur pays d'origine.

**ASSUREUR** : Groupe Special Lines pour le compte de Groupama Rhône-Alpes Auvergne. Caisse régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles de Rhône-Alpes Auvergne 50 rue de Saint-Cyr - 69251 Lyon cedex 09 - N° de SIRET 779 838 366 000 28 Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

**PRESTATAIRE D'ASSISTANCE** : Mutuaide Assistance – 8-14 Avenue des Frères Lumière 94368 BRY-SUR MARNE cedex. – S.A. au capital de 9.590.040 € entièrement versé– Entreprise régie par le Code des Assurances, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés sous la référence RCS 383 974 086 Créteil et soumise à l'autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

**SOUSCRIPTEUR** : AGIS SAS – 33 avenue Victor Hugo – 75116 PARIS, pour le compte de l'adhérent nommé sur les conditions particulières qui s'engage, de ce fait, à régler la prime d'assurance.

### 1.2. DEFINITION DES TERMES D'ASSISTANCE

**ACCIDENT** : Tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause du dommage

**ESPACE SCHENGEN** : Espace de libre circulation des personnes entre les états suivants : l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France (France métropolitaine), la Grèce, la Hongrie, l'Islande, l'Italie, la Lettonie, le Liechtenstein, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, la Norvège, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, La Slovénie, la Slovaquie, la Suède, la Suisse, la République Tchèque.

**FRAIS DE RECHERCHE** : Frais des opérations effectuées par les sauveteurs ou les organismes de secours, autres que vos compagnons de voyage, se déplaçant spécialement à l'effet de vous rechercher en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.

**FRAIS DE SECOURS** : frais de transport après accident (alors que vous êtes localisé) depuis le point où survient l'accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.

**FRAIS FUNERAIRES** : frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaires au transport et conforme à la législation locale, à l'exclusion des frais d'inhumation, d'embaumement et de cérémonie.

**FRAIS MEDICAUX** : Les frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisations prescrites médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une pathologie.

**FRANCHISE** : La somme fixée forfaitairement et qui reste à la charge du Souscripteur ou de l'Assuré en cas d'indemnisation. La franchise peut également être exprimée en jour ou en pourcentage.

**HOSPITALISATION** : L'intervention d'urgence de plus de 24 heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, non programmée et ne pouvant être reportée.

**MALADIE** : Toute altération de votre santé constatée par une autorité médicale compétente.

**PAYS D'ORIGINE** : Le pays déclaré lors de la souscription du contrat et pour lequel vous avez acquitté la prime correspondante

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

**SINISTRE** : Toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties souscrites. Constitue un seul et même sinistre, l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.

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

**TIERS** : Toute personne physique ou morale, à l'exclusion :

- ✓ De la personne assurée et des membres de sa famille,
- ✓ Des personnes l'accompagnant,
- ✓ De ses préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

## 2. TERRITORIALITE DU CONTRAT

Les garanties de votre contrat s'appliquent dans l'ensemble des pays de l'Espace Schengen ainsi que dans les DOM (Départements d'Outre-mer) et les COM (Collectivités d'Outre-Mer) du territoire Français, les principautés d'Andorre, de Monaco, Saint Marin, le Vatican ainsi qu'en Irlande et au Royaume Uni, pour des séjours n'excédant pas douze mois.

## 3. LES GARANTIES DU CONTRAT

### 3.1. LES PERSONNES ASSUREES

Les Européens rentrant d'expatriation ou ceux s'installant dans un pays de la Zone Schengen autre que leur pays d'origine sont couverts pendant la période nécessaire à leur rattachement à leur nouveau système de Sécurité Sociale.

### 3.2. GARANTIE FRAIS MEDICAUX ET HOSPITALISATION

#### Sont pris en charge :

- ✓ Les remboursements des frais médicaux consécutifs à un accident ou à une maladie survenue de manière urgente et imprévisible sur le territoire français ainsi que sur l'espace Schengen et n'ayant pas d'antériorité à la souscription du contrat.
- ✓ Les remboursements des frais médicaux, d'hospitalisation et de chirurgie s'effectuent dans la limite d'un plafond de 35.000 euros déduction faite d'une franchise de 50 euros.
- ✓ Les soins dentaires (uniquement les caries) plafonnés à 150 euros.

En cas d'accident, il n'y a aucun délai d'attente.

### 3.3. ASSISTANCE RAPATRIEMENT

#### Objet des prestations :

##### ❖ Organisation et prise en charge de votre rapatriement

Si pendant votre séjour dans la zone Schengen, vous êtes atteint d'une maladie ou victime d'un accident garanti par le contrat vous obligeant à interrompre ce séjour, nous prenons en charge les frais de rapatriement, à concurrence des frais réels en cas de rapatriement médical consécutif à un risque garanti pour vous permettre de rejoindre votre pays d'origine. Toute demande d'assistance doit faire l'objet d'un accord préalable de notre compagnie ou de notre service médical.

Si cette condition n'est pas respectée, nous serions dégagés de toute obligation de remboursement.

##### ❖ Prolongation de séjour à l'hôtel

Si votre état de santé ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire et que vous ne pouvez entreprendre votre retour à la date initialement prévue, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de séjours à l'hôtel à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garantie.

Dès que votre état de santé le permet, nous organisons et prenons en charge vos frais supplémentaires de transport si les titres de transport prévus ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

Ces frais sont pris en charge comme suit :

- ✓ Pour les ressortissants de l'Union Européenne : le retour jusqu'à votre domicile
- ✓ Pour les ressortissants des autres pays : jusqu'à l'aéroport national le plus proche de votre domicile

### ❖ Retour d'un accompagnant ou du Conjoint et des Enfants à Charge accompagnant en cas de rapatriement de l'Assuré

Nous organisons et prenons en charge le retour d'un accompagnant ou du Conjoint et des Enfants à Charge accompagnant en cas de rapatriement de l'assuré à son Domicile dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour ne peuvent plus être utilisés du fait de ce rapatriement.

Le rapatriement, ainsi que les moyens les mieux adaptés, sont décidés et choisis par nous.

Présence auprès de l'Assuré hospitalisé (Visite d'un proche)

Nous organisons et prenons en charge à concurrence du montant indiqué au tableau de garanties, le séjour à l'hôtel d'une personne qui reste au chevet de l'assuré hospitalisé, dont l'état ne justifie pas ou empêche un rapatriement immédiat.

Nous prenons également en charge le retour en France métropolitaine de cette personne (où à son pays de Domicile) si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

Si l'hospitalisation doit dépasser dix jours, et si personne ne reste au chevet de l'assuré, nous prenons en charge les frais de transport au départ de la France métropolitaine ou du Domicile de l'assuré (en train 1ere classe ou en avion classe économique) d'une personne désignée par l'assuré, nous organisons également le séjour à l'hôtel de cette personne à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties.

### ❖ Rapatriement de corps

En cas de décès consécutif à un risque garanti, durant votre séjour, nous prenons en charge l'organisation et les frais de transport du corps de l'assuré jusqu'à votre pays d'origine.

Nous organisons et prenons en charge le transport aller et retour (en train 1ere classe ou en avion classe économique) d'un membre de la famille pour accompagner le rapatriement du corps dans le pays où résidait l'assuré.

### ❖ Retour prématuré

Si vous devez interrompre votre voyage :

- afin d'assister aux obsèques d'un membre de votre famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant direct, frère, sœur), nous organisons et prenons en charge votre transport (en train 1ere classe ou en avion classe économique) depuis le lieu de séjour jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine où dans un autre pays si vous y avez votre Domicile.
- En cas d'accident ou maladie imprévisible et grave affectant un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant direct) et nécessitant une hospitalisation de plus de sept jours consécutifs nous organisons et prenons en charge votre transport (en train 1ere classe ou en avion classe économique) depuis le lieu de séjour jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine où dans un autre pays si vous y avez votre Domicile.

Cette garantie est accordée dans la limite où vous ne pouvez pas utiliser les titres de transport prévus dans le cadre de votre voyage. Nous nous réservons le droit d'utiliser votre billet de retour si ce billet est échangeable et modifiable.

#### ❖ Assistance juridique dans le pays de séjour

Avance de la caution pénale et paiement des frais d'avocat Cette garantie est acquise uniquement en dehors du pays de domicile de l'assuré.

Si en cas d'infraction involontaire à la législation du pays dans lequel vous vous trouvez, vous êtes astreint au versement d'une caution pénale, nous en faisons l'avance à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties, contre une reconnaissance de dettes signée par vous.

Nous réglons les honoraires d'avocat des représentants judiciaires auxquels vous pourriez faire appel à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties.

Vous vous engagez à rembourser l'avance faite au titre de la caution pénale dans un délai de trente jours à compter de la mise à disposition des fonds.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite de faits survenus à l'étranger. Les infractions intentionnelles n'ouvrent pas droit aux prestations « Avance de caution pénale » et « Paiement des honoraires d'avocat ».

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

#### MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

Pour une demande d'assistance vous devez contacter ou faire contacter par un tiers, dès que votre situation vous laisse supposer un retour anticipé, sous peine d'irrecevabilité.

#### ➤ Par téléphone

Pour l'assistance **GROUPAMA Assistance**

Depuis la France : 01.55.98.57.35  
Depuis l'étranger : (+33) 1. 55.98.57.35

Pour l'assurance **Mondial Care by AGIS**

Depuis la France : 01.82.83.56.26  
Depuis l'étranger : (+33) 1.82.83.56.26

Il vous sera attribué immédiatement un numéro de dossier et vous devrez indiquer :

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

➤ **Pour la prise en charge d'un transport**

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

Dans ce cas, nous devenons propriétaires des billets initiaux et vous vous engagez à nous les restituer ou à nous rembourser le montant dont vous avez pu obtenir le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ces titres de transport.

➤ **Cadre de nos interventions d'assistance**

Nous intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux et nos prestations sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes. Par ailleurs, nous ne pouvons être tenus pour responsables des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, restrictions de la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité ou de tout autre cas fortuit.



## 4. EXCLUSIONS DES GARANTIES FRAIS MEDICAUX, HOSPITALISATION ET ASSISTANCE RAPATRIEMENT

### NE SONT PAS GARANTIS :

- × Les maladies antérieures à la souscription ainsi que leurs suites: les infirmités et les maladies héréditaires; les maladies chroniques; les maladies tropicales; toutes prothèses y compris auditives et dentaires; les soins dentaires (sauf caries); la stomatologie; l'orthophonie; les lentilles de contact; les massages et la kinésithérapie; l'acupuncture; les traitements consécutifs à la stérilité; les traitements et les soins esthétiques; les soins orthoptiques, psychiques, psychothérapeutiques et neurologiques y compris les consultations; la dépression nerveuse; les tentatives de suicide; la séropositivité pour le hiv et ses conséquences ; le sida et ses conséquences ; les cures; les séjours en maisons de repos, de convalescence, de rééducation ; les bilans de santé; le check-up; les frais de vaccination.
- × Les conséquences des accidents causés par une faute intentionnelle ou inconsidérée de l'assuré ; la conséquence de la participation à des rixes ; les conséquences de l'usage de médicaments, drogues ou stupéfiants, non prescrits médicalement ; les conséquences de l'alcoolisme ou de l'ivresse, les dépenses médicales non pratiquées par un médecin ou un praticien qualifié.
- × les conséquences des accidents causés par des cyclones, tremblements de terre, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes; les accidents causés par la désintégration du noyau atomique ainsi que les sinistres dus aux effets de radiations provoqués par l'accélération artificielle de particules; les accidents causés par des actes de terrorisme ou de sabotage; les accidents causés par la guerre étrangère, la guerre civile, les émeutes ou mouvements populaires, dans les conditions prévues par l'article 1121 .8 du code des assurances.
- × Les accidents dus à la pratique des sports suivants : alpinisme et varappe ; bobsleigh, Skelton ; plongée sous-marine ; parachutisme ; tout sport aérien ou nécessitant l'utilisation d'un engin à moteur, ainsi que toutes participations à des compétitions sportives à titre professionnel.
- × Les dépenses relatives à la contraception, l'ivg, l'état de grossesse et toutes complications dues à cet état, fausse couche, accouchement et suites (y compris consultations, analyses et échographies) ne sont pas remboursées.
- × En aucun cas, nous ne pouvons-nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.
- × Les personnes ayant leur domicile fiscal ou légal dans l'espace Schengen à l'exception des deux cas suivants :  
Les Européens rentrant d'expatriation ou ceux s'installant dans un pays de la Zone Schengen autre que leur pays d'origine sont couverts pendant la période nécessaire à leur rattachement à leur nouveau système de Sécurité Sociale.

## 5. GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE VOYAGE

(Si l'option est mentionnée sur votre attestation)

### 5.1. GARANTIE POUVANT ETRE SOUSCRITE DANS LE CADRE D'UN SEJOUR N'EXCEDANT PAS 4 MOIS.

#### Définitions

**Dommege corporel :** Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent.

**Dommege matériel :** Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance. Toute atteinte physique à un animal.

**Dommege immatériel consécutif :** Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance totale ou partielle d'un bien ou d'un droit, de la perte d'un bénéfice, de la perte de clientèle, de l'interruption d'un service ou d'une activité, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis.

**Fait dommegeable :** Fait qui constitue la cause génératrice du dommege.

**Franchise absolue :** La somme (ou le pourcentage) qui reste en tout état de cause à la charge de l'assuré sur le montant de l'indemnité due par l'assureur.

La franchise s'applique par sinistre, quel que soit le nombre des victimes. Les franchises exprimées en pourcentage s'appliquent au montant de l'indemnité due par l'assureur.

**Pollution accidentelle :** L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux, qui résultent d'un événement soudain et imprévu et qui ne se réalisent pas de façon lente, graduelle ou progressive.

**Réclamation :** Toute demande en réparation amiable ou contentieuse, formée par la victime d'un dommege ou ses ayants droit et adressée à l'assuré ou à l'assureur.

**Responsabilité civile :** Obligation légale qui incombe à toute personne de réparer le dommege qu'elle a causé à autrui.

**Sinistre :** Tout dommege ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'assuré, résultant d'un fait dommegeable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommegeable est celui qui constitue la cause génératrice du dommege. Un ensemble de faits dommegeables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommegeable unique.

**Tiers :** Toute personne autre que l'assuré.

**Véhicule terrestre à moteur :** Engin qui se meut sur le sol (c'est-à-dire autre qu'aérien ou naval), sans être lié à une voie ferrée, automoteur (propulsé par sa propre force motrice) et qui sert au transport de personnes (même s'il ne s'agit que du conducteur) ou de choses.

## 5.2. OBJET DE LA GARANTIE

---

*L'assureur garantit l'assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés aux tiers au cours de sa vie privée.*

*On entend par vie privée toute activité à caractère non professionnel.*

---

## 5.3. EXCLUSIONS SPECIFIQUES

**Sont exclus :**

- ✗ Les dommages matériels (autres que ceux visés aux deux exclusions précédentes) et immatériels consécutifs causés aux biens dont l'assuré responsable a la garde, l'usage ou le dépôt.
- ✗ Les conséquences de la navigation aérienne, maritime, fluviale ou lacustre au moyen d'appareils dont l'assuré a la propriété, la garde ou l'usage.
- ✗ Les dommages causés par les armes et leurs munitions dont la détention est interdite et dont l'assuré est possesseur ou détenteur sans autorisation préfectorale.
- ✗ Les dommages faisant l'objet d'une obligation légale d'assurance et résultant de la pratique de la chasse.
- ✗ Les dommages causés par les animaux autres que domestiques.
- ✗ Les dommages causés par les chiens de première catégorie (chiens d'attaque) et de deuxième catégorie (chiens de garde et de défense), définis à l'article 211-1 du code rural, et par les animaux d'espèce sauvage apprivoisés ou tenus en captivité, mentionnés à l'article 212-1 du code rural, errants ou non, dont l'assuré est propriétaire ou gardien (loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux).
  
- ✗ Les conséquences :
  - de l'organisation de compétitions sportives;
  - de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive;
  - de la pratique de sports aériens ou nautiques.
  
- ✗ Les conséquences de la faute intentionnelle de l'assuré.
- ✗ Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, les émeutes et mouvements populaires, les actes de terrorisme, attentats ou sabotages.

- ✗ Les dommages causés par des éruptions volcaniques, tremblements de terre, tempêtes, ouragans, cyclones, inondations, raz-de-marée et autres cataclysmes.
- ✗ Les dommages rendus inéluctables par le fait volontaire de l'assuré et qui font perdre au contrat d'assurance son caractère de contrat aléatoire garantissant des événements incertains (article 1964 du code civil).
- ✗ L'amende et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'assuré.
- ✗ Les dommages ou l'aggravation des dommages causés :
  - Par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
  - Par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, par toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope).

Responsabilité Civile Vie Privée	
Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs	1 500 000 € par sinistre
Dont Dommages matériels	350 000 € par sinistre
Franchise absolue	150 € par sinistre

- ✗ Les conséquences de la présence d'amiante ou de plomb dans les bâtiments ou ouvrages appartenant ou occupés par l'assuré, de travaux de recherche, de destruction ou de neutralisation de l'amiante ou du plomb, ou de l'utilisation de produits contenant de l'amiante ou du plomb.
- ✗ Les conséquences d'engagements contractuels acceptés par l'assuré et qui ont pour effet d'aggraver la responsabilité qui lui aurait incombé en l'absence desdits engagements.
- ✗ Les dommages matériels et immatériels consécutifs, causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux ayant pris naissance dans les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant.
- ✗ Les vols commis dans les bâtiments cités à l'exclusion précédente.

#### 5.4. PERIODE DE GARANTIE

La garantie du présent contrat est déclenchée par le fait dommageable et couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre (article L. 124-5 du Code des assurances).

#### 5.5. MONTANT DES GARANTIES

Les montants de garantie exprimés par sinistre constituent la limite de l'engagement de l'assureur pour l'ensemble des réclamations relatives au même fait dommageable.

Le montant de la garantie est fixé tel que ci-après :

La date du sinistre est celle du fait dommageable. Les conditions et montants de garantie sont ceux en vigueur à cette date.

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

**Vous ne devez accepter aucune reconnaissance de responsabilité, ni aucune transaction sans notre accord.** Toutefois, l'aveu d'un fait matériel ou l'exécution d'un simple devoir d'assistance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité.

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

Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, **vous perdez tout droit à indemnité.** En cas de procédure engagée contre vous, vous nous donnez tout pouvoir pour diriger le procès et exercer toute voie de recours devant les juridictions civiles ou pour nous associer à votre défense et exercer les voies de recours sur les intérêts civils devant les juridictions pénales.

Vous devez en outre :

- Indiquer à l'assureur dans le plus bref délai les circonstances du sinistre, ses causes connues ou présumées, la nature et le montant approximatif des dommages.
- Prendre toutes mesures propres à limiter l'ampleur des dommages déjà connus et à prévenir la réalisation d'autres dommages.
- Transmettre à l'assureur, dans le plus bref délai, tous avis, convocations, assignations, actes extrajudiciaires et pièces de procédure qui vous sont adressés, remis ou signifiés.

En cas de retard dans la transmission de ces pièces, nous pouvons vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice subi par nous (article L 113-11 du Code des assurances).

Si vous manquez à vos obligations postérieurement au sinistre, nous indemnisons les tiers lésés ou leurs ayants droit, mais nous pouvons agir contre vous pour recouvrer les sommes versées.

## 6. DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

### 6.1. CONDITIONS DE MODIFICATION OU D'ANNULATION DU CONTRAT

Toute demande de remboursement occasionnée par une modification des dates concernant la durée de votre contrat assurance voyage sera uniquement prise en compte si le montant à rembourser est supérieur à 25 € et que vous pouvez fournir la copie du titre de transport justifiant de cette modification.

### 6.2. PRISE D'EFFET DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date et pour la durée indiquée sur le certificat d'adhésion, sous réserve du paiement de la cotisation. Le contrat est conclu pour une durée ferme sans tacite reconduction et ne peut être résilié et remboursé en cours de période.

### 6.3. DELAIS ET MODALITES DE DECLARATION DES SINISTRES

Soit par écrit, soit verbalement contre récépissé au siège de la compagnie ou chez le représentant de la compagnie indiquée aux conditions générales à partir du moment où vous avez connaissance du sinistre.

Vous devez déclarer le sinistre dans les 5 jours ouvrés. Si cette condition n'était pas respectée, nous pourrions être déchargés de toute obligation de remboursement.

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré, ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de nos droits respectifs. Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un troisième, et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu de domicile du souscripteur. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée. Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

### 6.4. PRESCRIPTION

Conformément aux articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances, toutes les actions dérivant du présent contrat sont prescrites, c'est-à-dire ne peuvent plus être exercées au-delà de Deux Ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

#### TOUTEFOIS CE DELAI NE COURT PAS :

- × **En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru que du jour où l'Assureur en a eu connaissance,**
- × **En cas de sinistre, que du jour où les Bénéficiaires en ont eu connaissance s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.**

La prescription est portée à Dix Ans en cas de garantie contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les Ayants Droit de l'Assuré décédé.

### 6.5. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Des données à caractère personnel sont recueillies à différentes étapes de nos activités commerciales ou d'assurance concernant les assurés ou les personnes parties ou intéressées aux contrats.

Ces données sont traitées dans le respect des réglementations, et notamment des droits des personnes.

### ❖ Vos droits sur les données personnelles :

Vous disposez de droits sur vos données que vous pouvez exercer facilement :

- ✓ droit de prendre connaissance des informations dont nous disposons et de demander à les compléter ou les corriger
- ✓ (droits d'accès et de rectification).
- ✓ droit de demander l'effacement de vos données ou d'en limiter l'utilisation (droits de suppression des données ou de limitation).
- ✓ droit de vous opposer à l'utilisation de vos données, notamment concernant la prospection commerciale (droit d'opposition).
- ✓ droit de récupérer les données que vous nous avez personnellement fournies pour l'exécution de votre contrat ou pour lesquelles vous avez donné votre accord (droit à la portabilité des données).
- ✓ droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre décès.

Toute demande concernant vos données personnelles peut être adressée au correspondant Relais Informatique et Liberté de GROUPE SPECIAL LINES à l'adresse : 6/8 rue Jean Jaurès – 92800 PUTEAUX ou par mail : [reclamations@groupespeciallines.fr](mailto:reclamations@groupespeciallines.fr) ; et/ou au Délégué à la Protection des Données de GROUPAMA en écrivant à « GROUPAMA SA – Correspondant Informatique et Libertés - 8-10, rue d'Astorg, 75383 Paris » ou par mail à [contactdpo@groupama.com](mailto:contactdpo@groupama.com).

Vous pouvez également déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et Libertés (CNIL) si vous estimez que nous avons manqué à nos obligations concernant vos données.

## PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES ET ASSURANCE

### *Pourquoi collectons-nous des données personnelles ?*

Les données recueillies par Groupe Special Lines à différentes étapes de la souscription ou de la gestion des contrats d'assurance sont nécessaires aux objectifs suivants :

### ❖ Passation, gestion, exécution des contrats d'assurance ou d'assistance

Les données recueillies pour la passation, la gestion et l'exécution des contrats, vous concernant ou concernant les personnes parties, intéressées ou intervenant au contrat, ont pour objectifs :

- ✓ L'étude des besoins en assurance afin de proposer des contrats adaptés à chaque situation
- ✓ L'examen, l'acceptation, le contrôle et la surveillance du risque

- ✓ La gestion des contrats (de la phase précontractuelle à la résiliation du contrat), et l'exécution des garanties du contrat,
- ✓ La gestion des clients
- ✓ L'exercice des recours, et la gestion des réclamations et des contentieux
- ✓ L'élaboration des statistiques et études actuarielles
- ✓ La mise en place d'actions de prévention
- ✓ Le respect d'obligations légale ou réglementaire
- ✓ La conduite d'activités de recherche et développement dans le cadre de la vie du contrat

Des données de santé sont susceptibles d'être traitées dès lors qu'elles sont nécessaires à la passation, la gestion ou l'exécution des contrats d'assurance ou d'assistance. Ces informations sont traitées dans le respect de la confidentialité médicale et avec votre accord.

En cas de conclusion d'un contrat, les données sont conservées pour la durée du contrat ou des sinistres, et jusqu'à expiration des délais légaux de prescription.

En l'absence de conclusion d'un contrat (données prospects) :

- les données de santé sont conservées 5 ans maximum à des fins probatoires ;
- les autres données pourront être conservées 3 ans maximum.

#### ❖ **Prospection commerciale**

Groupe Special Lines et les entreprises du Groupe Groupama (Assurance, et Services), ont un intérêt légitime à mener des actions de prospection vers leurs clients ou prospects, et mettent en œuvre des traitements nécessaires à :

- ✓ La réalisation d'opérations relatives à la gestion des prospects
- ✓ L'acquisition, cession, location ou échange des données relatives aux clients ou prospects dans le respect des droits des personnes
- ✓ La conduite d'activités de recherche et développement dans le cadre des activités de gestion de la clientèle et de prospection

L'utilisation de certains moyens pour la réalisation des opérations de prospection est faite sous réserve de l'obtention de l'accord des prospects. Il s'agit de :

- ✓ l'utilisation de votre adresse email ou de votre numéro de téléphone pour la prospection électronique ;
- ✓ l'utilisation de vos données de navigation pour vous proposer des offres adaptées à vos besoins ou à vos centres d'intérêt (voir notice cookies pour en savoir plus) ;
- ✓ la communication de vos données à des partenaires.

Toute personne peut s'opposer à tout moment à la réception de publicités par courrier, email ou téléphone auprès de nos services (voir ci-avant vos droits).

### ❖ Lutte contre la fraude à l'assurance

L'assureur, qui a pour obligation de protéger la mutualité des assurés et éviter la prise en charge de demandes injustifiées, a un intérêt légitime à lutter contre les fraudes.

Des données personnelles (y compris des données de santé) pourront donc être utilisées pour prévenir, détecter et gérer les fraudes quel qu'en soit l'auteur. Ces dispositifs de lutte contre la fraude peuvent conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

L'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance (Alfa) peut être destinataire de données à cette fin. Les droits sur ces données peuvent être exercés à tout moment par courrier à ALFA, 1, rue Jules Lefebvre – 75431 Paris Cedex 09.

Les données traitées pour la lutte contre la fraude sont conservées 5 ans maximum à compter de la clôture du dossier de fraude. En cas de procédure judiciaire, les données seront conservées jusqu'à la fin de la procédure, et expiration des prescriptions applicables.

Les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, seront désinscrites, passé le délai de 5 ans à compter l'inscription sur cette liste.

### ❖ Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Pour répondre à ses obligations légales, l'Assureur met un œuvre des dispositifs de surveillance destinés à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et permettre l'application de sanctions financières.

Les données utilisées à cette fin sont conservées 5 ans à compter de clôture du compte ou de la fin de la relation avec l'assureur. Celles relatives aux opérations réalisées par les personnes sont conservées 5 ans à compter de leur exécution y compris en cas de clôture du compte ou de fin de la relation avec l'assureur. TRACFIN peut être destinataire d'informations à cette fin.

Conformément au Code monétaire et financier, le droit d'accès à ces données s'exerce auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et Libertés (voir [cnil.fr](http://cnil.fr)).

### **Transferts d'informations hors de l'Union Européenne :**

Les données personnelles sont traitées au sein de l'Union Européenne. Toutefois, des données peuvent faire l'objet de transferts vers des pays hors Union Européenne, dans le respect des règles de protection des données et encadrées par des garanties appropriées (ex : clauses contractuelles types de la commission européenne, pays présentant un niveau de protection des données reconnu comme adéquat...).

Ces transferts peuvent être effectués pour l'exécution des contrats, la lutte contre la fraude, le respect d'obligations légales ou réglementaires, la gestion d'actions ou contentieux permettant notamment à l'Assureur d'assurer la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice ou pour les besoins de la défense des personnes concernées. Certaines données, strictement nécessaires à la mise en œuvre des prestations d'assistance, peuvent aussi être

transmises hors de Union Européenne dans l'intérêt de la personne concernée ou de la sauvegarde de la vie humaine.

### **A qui sont communiquées ces informations ?**

Les données à caractère personnel traitées sont destinées, **dans la limite de leurs attributions**,

- ✓ Aux services de Groupe Special Lines ou des entreprises du Groupe Groupama en charge des relations commerciales et de la gestion des contrats, de lutte contre la fraude ou de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de l'audit et du contrôle.
- ✓ Ces informations peuvent également être communiquées, dès lors que cela est nécessaire, à nos réassureurs, intermédiaires, partenaires, et sous-traitants, ainsi qu'aux organismes susceptibles d'intervenir dans l'activité d'assurance, tels les organismes publics ou autorités de tutelles, ou les organismes professionnels (dont ALFA à des fins de lutte contre la fraude et TRACFIN pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme).

Les informations relatives à votre santé sont exclusivement destinées aux médecins-conseil de l'Assureur ou d'autres entités du Groupe, à son service médical ou à des personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos experts médicaux).

## **6.6.SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-12 du Code des Assurances, GROUPAMA est subrogée, jusqu'à concurrence de L'indemnité versée par elle, dans les droits et actions de l'Assuré à L'égard des Tiers. Si nous ne pouvons plus exercer cette action, par votre fait, nous pouvons être déchargés de tout ou partie de nos obligations envers vous.

## **6.7.SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DECLARATION A LA SOUSCRIPTION**

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

- ✓ **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.**

## 6.8. SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DECLARATION 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.**

## 6.9. POUR TOUTE DEMANDE D'ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Pour toutes demandes d'Assistance, l'Assuré (ou toute personne agissant en son nom) doit contacter GROUPAMA Assistance en rappelant la référence du contrat GSL (voir le certificat d'adhésion remis à la souscription du contrat) :

- ✓ **Téléphone depuis la France : 01.55.98.57.35**
- ✓ **Téléphone depuis l'étranger : (+33) 1.55.98.57.35**

L'équipe GROUPAMA Assistance est joignable 7 jours sur 7, 24h sur 24.

## 6.10. POUR TOUT AUTRE SINISTRE

Contactez MondialCare by AGIS SAS, en écrivant à :

[contact@mondialcare.eu](mailto:contact@mondialcare.eu)

Ou par courrier à l'adresse :

**MONDIALCARE / AGIS SAS**  
**33 Avenue Victor Hugo**  
**75116 PARIS – France**

Ou par téléphone :

- ✓ **Depuis la France : 01.82.83.56.26**
- ✓ **Depuis l'étranger : (+33) 1.82.83.56.26**

Agis SAS propriétaire de la marque Mondial Care et du site [www.mondialcare.eu](http://www.mondialcare.eu) agit en tant que Courtier concepteur, distributeur et gestionnaire du présent programme d'assurance Voyage. Agis SAS pour le compte de l'assuré/bénéficiaire nommé au certificat d'adhésion dont il a reçu la prime s'engage à la reverser à l'Assureur. Agis SAS pour le compte de l'assureur procède au traitement et au règlement des sinistres, ne relevant pas des garanties d'assistance pure fournies directement par Groupama Assistance. Agis SAS – Allsure Global Insurance Solutions SAS - Société Internationale de Courtage d'Assurance et de Réassurance RCS Paris B 524 120409 Immatriculation sous le numéro 10057380 au registre des Intermédiaires d'Assurances - Orias - 1 rue Jules Lefèvre - 75311 Paris Cedex 9 - Activité exercée sous le contrôle de l'ACPR – Banque de France Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris.

## 6.11. RECLAMATIONS – MEDIATION

En cas de difficulté, le Souscripteur consulte le Courtier par l'intermédiaire duquel le contrat est souscrit.

**1. En cas de désaccord ou de mécontentement** sur la mise en œuvre de votre contrat nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE ASSISTANCE en appelant le 01.41.77.45.50, en écrivant à [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr), ou par courrier à l'adresse :

**MUTUAIDE ASSISTANCE  
SERVICE QUALITÉ CLIENTS  
8/14 AVENUE DES FRÈRES LUMIÈRES  
94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX**

**pour les garanties d'assistance.**

Si sa réponse ne le satisfait pas, le Souscripteur peut adresser sa réclamation au service « Réclamations » de Groupe Special Lines :

- Par courrier postal :

**GROUPE SPECIAL LINES  
SERVICE RÉCLAMATIONS  
6-8 RUE JEAN JAURÈS  
92800 PUTEAUX**

- Par courriel : [reclamations@groupespeciallines.fr](mailto:reclamations@groupespeciallines.fr)

Si la réponse apportée à la réclamation demeure insatisfaisante, le Souscripteur peut s'adresser au service « Réclamations » de Groupama Rhône-Alpes Auvergne :

- Par courrier postal :

**GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE  
SERVICE CONSOMMATEURS  
TSA 70019 – 69252 LYON CEDEX 09**

- Par courriel : [service-consommateurs@groupama-ra.com](mailto:service-consommateurs@groupama-ra.com)

Enfin, si le désaccord persistait concernant la position ou la solution proposée, le Souscripteur peut saisir la Médiation de l'Assurance :

- Par courrier postal :

**MÉDIATION DE L'ASSURANCE  
TSA 50110  
75441 PARIS CEDEX 09**

- Par internet sur le site : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

**2. En cas de désaccord ou de mécontentement** sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à GROUPE SPECIAL LINES

- Par courriel : [reclamations@groupespeciallines.fr](mailto:reclamations@groupespeciallines.fr)

**pour les garanties d'assurance.**

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à :

**GROUPAMA RHONE-ALPES-AUVERGNE  
SERVICE CONSOMMATEURS  
TSA 70019  
69252 LYON CEDEX 09**

GROUPAMA s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus. Si le désaccord persiste, vous pouvez recourir à la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus.

Le médiateur de la FFSA n'est pas compétent pour connaître des contrats souscrits pour garantir des risques professionnels.

## **6.12. ORGANISME DE CONTRÔLE**

Conformément au Code des Assurances (Article L. 112-4) il est précisé que l'autorité de contrôle de GROUPE SPECIAL LINES et GROUPAMA et MUTUAIDE ASSISTANCE est l'ACPR, 4 Place de Budapest – CS92459 - 75436 Paris Cedex 09.

## 7. TABLEAU DES GARANTIES D'ASSISTANCE

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Montants max. TTC par personne	OPTION PREMIUM	OPTION CONFORT
<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT</b>			
<b>Rapatriement et transport sanitaire</b>	<b>Frais réels</b>	✓	✓
<b>Frais médicaux chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation dans le pays de séjour</b> Frais restant à votre charge (hors frais dentaires) Franchise : <b>50 €</b> par sinistre	<b>35 000 € ou 100 000 €</b> par personne et par période d'assurance (selon l'option souscrite)	✓	✓
<b>Frais dentaires d'urgence</b>	<b>150 €</b> par personne et par période d'assurance	✓	✓
<b>Accompagnement des de l'Assuré rapatrié/transporté</b>	<b>Titre de transport</b>	✓	✓
<b>Retour d'un accompagnant en cas de rapatriement de l'Assuré</b>	<b>Frais réels</b>	✓	✓
<b>Présence auprès de l'Assuré hospitalisé</b>	<b>Titre de transport + frais d'hôtel 60 €</b> par nuit – avec un maximum de <b>7 nuits</b>	✓	✓
<b>Prolongation du séjour (frais d'hôtel)</b>	A concurrence de <b>60 €</b> par nuit avec un maximum de <b>10 nuits</b>	✓	✓
<b>ASSISTANCE EN CAS DE DECES</b>			
<b>Rapatriement ou transport du corps en cas de Décès &amp; Frais de cercueil</b>	<b>Frais réels</b>	✓	✓
<b>AUTRES PRESTATIONS D'ASSISTANCE AIDE &amp; SERVICES</b>			
<b>Retour prématuré</b> En cas de décès ou d'hospitalisation d'un parent proche	<b>Titre de transport</b>	✓	✓
<b>Avance de la caution pénale</b>	Dans la limite de <b>15 000 €</b> par personne et par période d'assurance	✓	✓
<b>Assistance juridique (frais d'avocat)</b>	Dans la limite de <b>3 000 €</b> par personne et par période d'assurance	✓	✓
<b>ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE (SI L'OPTION A ETE SOUSCRITE)</b>			
<b>Dommege Corporels, matériels et immatériels consécutifs</b> Dont Dommages matériels et immatériels consécutifs Franchise : <b>150 €</b> par sinistre	<b>1 500 000 €</b> par sinistre  <b>350 000 €</b> par sinistre		✓