

DISPOSITIONS A RESPECTER EN CAS DE SINISTRE

I) DISPOSITIONS EN CAS DE SINISTRE « ANNULATION VOYAGE »

Déclarer le *Sinistre* à l'Assureur dans les cinq (5) jours ouvrés, sauf cas fortuit ou de force majeure :

Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé de déclarer le sinistre depuis le site internet de Mondial Assistance à l'adresse suivante :

<https://indemnisation.mondial-assistance.fr>

Un code d'accès confidentiel permet de suivre l'évolution du dossier 24/24.

Si vous ne faites pas votre déclaration en ligne, vous pouvez l'adresser à :

**"AWP France SAS Service Indemnisation Assurance DOP01
7 rue Dora Maar CS 60001 - 93488 Saint Ouen cedex"**

**L'Assuré, peut également contacter l'Assureur par téléphone
du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 :**

Depuis la France (if the Insured's current location is in France)

- n° 01 42 99 03 95 pour les francophones
- n° 01 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

Hors de France (if the Insured's current location is not in France)

- e-mail : reglement.assurance@mondial-assistance.fr
- n° 00 33 1 42 99 03 95 pour les francophones
- n° 00 33 1 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

Adresses utiles: -reclamations.....: reclamation@votreassistance.fr

- avancée des dossiers: suividossier@votreassistance.fr

(ou <https://www.allianz-voyage.fr/indemnisation/>)

-Tél.: 01 42 99 03 95

ÉVÉNEMENTS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
DANS TOUS LES CAS	<ul style="list-style-type: none"> - le bulletin d'inscription au séjour (annexe13) - le bulletin de souscription à l'assurance (annexe11) - l'attestation « Annulation interruption et dommages aux bagages » "déclaration de sinistre annexe11ter" complétée par l'organisateur - la notice d'information annexe 12 mentionnant les conditions d'annulation - le cas échéant, le document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'annulation (copie du livret de famille, certificat de concubinage,...), - un R.I.B., - après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.
En cas de <i>Maladie</i>, y compris liée à l'état de grossesse ou d'<i>Accident corporel</i>	<ul style="list-style-type: none"> - le cas échéant, les ordonnances du traitement médicamenteux, - le cas échéant, le compte rendu des examens, - le cas échéant, la copie de l'arrêt de travail, - le cas échéant, le bulletin d'hospitalisation, - après examen du dossier et à la demande de l'Assureur : les bordereaux de remboursements de l'organisme d'assurance maladie auquel l'Assuré est affilié.

En cas de contre-indication médicale de vaccination ou de suivre un traitement préventif	<ul style="list-style-type: none"> - le certificat médical de contre-indication de vaccination ou de suivi de traitement préventif, - tout document médical prouvant la situation rendant incompatible la vaccination ou le traitement préventif.
En cas de décès	<ul style="list-style-type: none"> - la copie certificat de décès, - le cas échéant, les coordonnées du notaire en charge de la succession de l'Assuré décédé.
En cas d'examen de rattrapage	<ul style="list-style-type: none"> - la copie de la convocation à l'examen de rattrapage, - la copie de l'ajournement ou du relevé de notes établissant l'ajournement.
En cas de licenciement économique	<ul style="list-style-type: none"> - la copie de la lettre de convocation à l'entretien préalable de licenciement, - la copie de la lettre signifiant le licenciement économique.
En cas d'obtention d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> - le justificatif récent de demandeur d'emploi ou d'inscription à Pôle Emploi, - la copie de la lettre d'embauche ou du contrat de travail.
En cas d'obtention de stage rémunéré	<ul style="list-style-type: none"> - le justificatif récent de demandeur d'emploi ou d'inscription à Pôle Emploi, - la copie de la convention de stage rémunéré.
En cas de <i>Dommages matériels graves</i>	<ul style="list-style-type: none"> - l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur multirisques habitation, - en cas de cambriolage, la copie du dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police.
En cas de dommages graves au véhicule	<ul style="list-style-type: none"> - l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur Automobile, - ou la copie de la facture de réparation et/ou de remorquage du véhicule.
En cas d'<i>Accident</i> ou de panne mécanique du moyen de transport utilisé pour le pré-acheminement	<p><u>Transport public :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - le titre de transport public mentionnant l'horaire de <i>Départ</i>, - la copie de l'attestation établie par la société de transport précisant la date, l'heure de l'incident et la durée du retard ou de l'immobilisation. <p><u>Transport privé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - la copie de la facture du dépannage/remorquage, - le cas échéant, l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur automobile.
En cas d'émeute, attentat ou acte de terrorisme survenant à l'<i>Étranger</i>	<ul style="list-style-type: none"> - le document émanant du Ministère français des Affaires Étrangères déconseillant les déplacements vers la ou les villes de destination de la prestation assurée ; - l'attestation établie par l'<i>Organisme habilité</i> indiquant qu'il ne peut proposer à l'Assuré une autre destination que celle prévue initialement.
En cas de <i>Catastrophe naturelle</i> survenant à l'<i>Étranger</i>	<ul style="list-style-type: none"> - l'attestation établie par l'<i>Organisme habilité</i> indiquant qu'il ne peut proposer à l'Assuré une autre destination que celle prévue initialement.
En cas d'<i>Événement aléatoire</i>	<ul style="list-style-type: none"> - tout justificatif ayant pour but de représenter la situation occasionnant l'empêchement de voyager

II) DISPOSITIONS EN CAS DE SINISTRE « INTERRUPTION DE SEJOUR »

Déclarer le sinistre à l'Assureur **dans les cinq (5) jours ouvrés**, sauf cas fortuit ou de force majeure, en effectuant sa demande de remboursement des prestations non utilisées :

Déclarer le sinistre à l'Assureur dans les cinq (5) jours ouvrés, sauf cas fortuit ou de force majeure, en effectuant la demande de remboursement des prestations non utilisées :

- soit, par mail à :-
remboursement.assistance@votreassistance.fr
- soit, par courrier à l'adresse suivante :
AWP France SAS
Service Relations Clientèle
7 rue Dora Maar CS 60001
93488 Saint Ouen cedex

IMPORTANT

Avant l'organisation de son retour anticipé, l'Assuré doit faire appel à Mondial Assistance pour obtenir l'accord préalable au remboursement suite à l'Interruption de son séjour (sauf si le retour anticipé est effectué par une autre société d'assistance) par téléphone :

Depuis la France au n° 01 42 99 02 02 ou
Hors de France au n° 00 33 1 42 99 02 02
24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

ÉVÉNEMENTS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
DANS TOUS LES CAS	-les factures de l' <i>Organisme habilité du Voyage</i> , -un R.I.B., -les originaux des titres de transport retour non utilisés et utilisés , -la référence du dossier pour lequel l'Assuré a obtenu l'accord d'interrompre le séjour par Mondial Assistance, ou -l'attestation d'intervention d'un autre assureur précisant le motif de l'intervention, -après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.

III) DISPOSITIONS EN CAS DE SINISTRE « DOMMAGES AUX BAGAGES »

- ▶ **En cas de vol** : déposer plainte, dans les **quarante-huit (48) heures**, auprès des autorités de police les plus proches du lieu du sinistre.
- ▶ **En cas de détérioration** : faire constater les dommages, par écrit, par une autorité compétente, à défaut par un témoin.
- ▶ **En cas de perte ou de détérioration par une Société de transport** : faire établir impérativement et immédiatement un Constat d'Irrégularité (P.I.R.) par le personnel qualifié de cette société.

Dans tous les cas :

- ▶ prendre toutes mesures de nature à limiter les conséquences du *Sinistre* ;
- ▶ **déclarer le Sinistre à l'Assureur, dans les cinq jours ouvrés à compter du jour** où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure ; ce délai est ramené à **quarante-huit (48) heures en cas de vol**.

Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé de déclarer le sinistre depuis le site internet de Mondial Assistance à l'adresse suivante :

<https://indemnisation.mondial-assistance.fr>

Un code d'accès confidentiel permet de suivre l'évolution du dossier 24/24.

Si vous ne faites pas votre déclaration en ligne, vous pouvez l'adresser à :

"AWP France SAS Service Indemnisation Assurance DOP01
7 rue Dora Maar CS 60001 - 93488 Saint Ouen cedex"

L'Assuré, peut également contacter l'Assureur par téléphone
du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 :

Depuis la France (if the Insured's current location is in France)

- n° 01 42 99 03 95 pour les francophones
- n° 01 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

Hors de France (if the Insured's current location is not in France)

- e-mail : reglement.assurance@mondial-assistance.fr
- n° 00 33 1 42 99 03 95 pour les francophones
- n° 00 33 1 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

ÉVÉNEMENTS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
<p>DANS TOUS LES CAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la confirmation de réservation du <i>Voyage</i>, - un R.I.B., - après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance

ÉVÉNEMENTS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR	
<p>En cas de dommages pendant l'acheminement des <i>Biens garantis</i> par une <i>Société de transport</i> :</p>	<p>Dans tous les cas</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'original du Constat d'Irrégularité Bagages (P.I.R.) établi par le service Bagages de la <i>Société de transport</i>, - le ticket original d'enregistrement du (des) bagage(s) concerné(s), 	
	<p>En cas de perte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - les factures d'achat originales des <i>Biens garantis</i> disparus.
	<p>En cas de détérioration</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la facture originale des réparations du <i>Bien garanti</i> détérioré accompagné de la copie de la facture d'achat de ce <i>Bien garanti</i>. <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - le certificat d'un professionnel attestant du caractère irréparable du <i>Bien garanti</i> détérioré accompagné de la facture d'achat originale de ce <i>Bien garanti</i>.
	<p>En cas de retard de livraison de bagages</p>	<ul style="list-style-type: none"> - l'attestation de retard de livraison du (des) bagage(s) mentionnant la date et l'heure de la livraison, - les factures d'achat originales des <i>Biens de première nécessité</i>.
<p>En cas de dommages causés aux <i>Biens garantis</i> pendant le <i>Séjour</i></p>	<p>En cas de vol</p> <ul style="list-style-type: none"> - le dépôt de plainte circonstancié établi auprès des autorités de police les plus proches du lieu du délit - les factures d'achat originales des <i>Biens garantis</i>, - les photos et attestations d'estimation certifiées par un expert agréé lorsqu'il s'agit de bijoux, montres, perles, pierres précieuses et objet façonnés avec du métal précieux. 	
	<p>En cas de vol dans un véhicule</p> <ul style="list-style-type: none"> - le dépôt de plainte circonstancié établi auprès des autorités de police les plus proches du lieu du délit - l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur automobile ou l'état descriptif du véhicule au jour de la restitution du véhicule à la société de location - les factures d'achat originales des <i>Biens garantis</i>, 	
	<p>En cas de destruction totale ou partielle des bagages</p> <ul style="list-style-type: none"> - le témoignage écrit de l'accompagnateur ou d'un tiers et/ou un certificat médical si le dommage s'est produit lors d'un <i>Accident corporel</i> de l'<i>Assuré</i>, - la facture des réparations du <i>Bien garanti</i> détérioré accompagné de la copie de la facture d'achat de ce <i>Bien garanti</i>. <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - le certificat d'un professionnel attestant du caractère irréparable du <i>Bien garanti</i> détérioré accompagné de la facture d'achat originale de ce <i>Bien garanti</i>. 	

**IV) DISPOSITIONS EN CAS DE SINISTRE « ASSISTANCE RAPATRIEMENT – VOYAGE
TOURISTIQUE »**



Ce qu'il ne faut pas faire :

- Ne refusez pas systématiquement tout soin sur place quelle que soit la qualité supposée de ces soins.
- Ne préjugez jamais de la gravité d'un accident ou d'une maladie.
- Une intervention immédiate pour un cas bénin vaut mieux qu'une intervention a posteriori, suite à une complication. Même si vous pensez que votre cas ne nécessitera pas un transport médicalisé, MONDIAL ASSISTANCE peut intervenir pour un conseil ou une prise en charge de vos frais médicaux sur place.
- N'organisez pas vous-même une intervention de quelque nature que ce soit sans avoir averti MONDIAL ASSISTANCE

Toute organisation d'un rapatriement qui n'aura pas reçu l'accord de MONDIAL ASSISTANCE ne sera pas prise en charge financièrement.



Ce qu'il faut faire:

- Faites appel aux services locaux pour les premiers soins. MONDIAL ASSISTANCE ne se substitue pas aux autorités sanitaires pour les interventions de première urgence.
- Ensuite :

Appelez MONDIAL ASSISTANCE

Téléphone : 01 42 99 02 39

Depuis l'étranger : 33 1 42 99 02 39

en indiquant :

- votre appartenance à la FEDERATION FRANCAISE DE LA RANDONNEE PEDESTRE
- le numéro de contrat d'assurance**120098**
- votre adresse en France
- votre adresse à l'étranger,
- le numéro de téléphone fixe ou mobile (voire fax) auquel on peut vous joindre

Il faut pouvoir donner toutes les indications permettant au médecin de MONDIAL ASSISTANCE d'entrer en relation avec le médecin qui a prodigué les premiers soins.