

Assureur : AGA International  
Tour Gallieni II - 36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet Cedex

## Conditions Générales d'Assurance

Les garanties du présent contrat sont régies par le Code des assurances.

Le contrat se compose des présentes Conditions Générales, complétées par le contrat de la prestation assurée remis à l'Assuré.

Les garanties définies ci-après figurent dans le contrat de la prestation assurée remis à l'Assuré, et sont celles pour lesquelles il a acquitté la prime correspondante.

Ces garanties s'appliquent à toutes les locations à titre privé, d'une durée maximum de 30 jours consécutifs, vendues par Flower Exploitation Campings auprès duquel ce contrat est souscrit.

Il convient de lire attentivement ces Conditions Générales. Elles précisent les droits et obligations respectifs de l'Assureur et de l'Assuré et répondent aux questions que l'Assuré se pose.

### DÉFINITIONS COMMUNES

Les termes figurant en italique dans le contrat sont définis soit dans le présent chapitre, soit au début de chaque garantie.

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

**ACCIDENT CORPOREL** : toute atteinte corporelle non intentionnelle provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, constatée par un *Médecin*.

**ASSURÉ** : les personnes désignées au contrat de la prestation assurée à condition que leur *Domicile* soit situé en *Europe*.

**ASSUREUR** : AGA International, ci-après dénommée par son nom commercial Mondial Assistance, c'est-à-dire l'Assureur auprès duquel ce contrat d'assurance a été souscrit.

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

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

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

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

**DOMICILE** : lieu de résidence habituelle qui détermine l'exercice des droits civiques de l'Assuré.

**EFFRACTON** : forçement, dégradation ou destruction d'un dispositif antivol.

**ÉTRANGER** : tout pays à l'exception du pays où l'Assuré est domicilié.

**EUROPE** : territoires des états membres de l'Union Européenne, situés en Europe géographique, ainsi que les territoires et pays suivants : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Liechtenstein, Principautés de Monaco et d'Andorre, Saint-Marin, Suisse, Vatican.  
**Les Açores, Canaries et Madère ne font pas partie de cette définition.**

**FRANCHISE** : part du préjudice laissé à la charge de l'Assuré dans le règlement du *Sinistre*. Les montants de *Franchise* se rapportant à chaque garantie sont précisés au Tableau des garanties.

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

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

**LIMITE PAR ÉVÉNEMENT** : montant maximum garanti pour un même événement donnant lieu à *Sinistres*, quel que soit le nombre d'Assurés au contrat.

**LOCATION** : Location de locatifs ou emplacements nus dans un camping partenaire de Flower Exploitation Campings prévue pendant la période de validité du présent contrat.

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

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

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

**SEUIL D'INTERVENTION** : durée, montant ou pourcentage minimal qui déclenche la prise en charge de l'Assureur ou la mise en œuvre de sa garantie.

**SINISTRE** : événement entraînant des dommages de nature à mettre en jeu l'une ou plusieurs des garanties souscrites.

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

**SUBROGATION** : action par laquelle l'Assureur se substitue dans les droits et actions de l'Assuré contre l'éventuel responsable de ses dommages afin d'obtenir le remboursement des sommes que l'Assureur a réglées à l'Assuré à la suite d'un *Sinistre*.

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

**VOL CARACTÉRISÉ** : vol des *Biens garantis* commis avec *Effraction* ou *Agression*, matérialisé par un dépôt de plainte circonstancié.

**VOYAGE** : transport et/ou séjour prévu(s) pendant la période de validité du présent contrat, et organisé(s), vendu(s) ou fourni(s) par l'*Organisme ou l'Intermédiaire habilité* auprès duquel ce contrat est souscrit, à l'exception des voyages ayant pour objet un stage ou un cursus scolaire ou universitaire.

## TERRITORIALITÉ DU CONTRAT

La garantie « Annulation » s'applique avant le départ.

La garantie « Interruption de séjour » s'applique dans le pays visité et mentionné au contrat de la prestation assurée.

## TABLEAU DES GARANTIES

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>ANNULATION</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Suite à la survenance d'un événement garanti</b> (sauf ceux stipulés ci-dessous)</li> </ul>	Remboursement des frais d'annulation selon le barème prévu aux Conditions générales de vente dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>6 500 €</b> par personne assurée,</li> <li>• et <b>32 000 €</b> par <i>Sinistre</i> pour l'ensemble des personnes assurées au titre du présent contrat, dans la limite du montant total des frais d'annulation.</li> </ul>	Par location : <b>30 €</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Suite à la modification de la date des congés par l'employeur</b></li> <li>• <b>Suite au vol caractérisé des papiers d'identité dans les 48 heures précédant le Départ</b></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>25%</b> du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de <b>150 €</b>, par location assurée</li> <li>- <b>30 €</b> par location assurée quand le prix de la location est inférieur à <b>150 €</b></li> </ul>
<b>INTERRUPTION DE SÉJOUR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lorsque le séjour est interrompu pour l'un des événements garantis</b></li> </ul>	Versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours de location non utilisés (transport non compris), dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- par location assurée : <b>6 500 €</b></li> </ul>	Néant



TOLEDE **Annulation**

Contrato n° 304010  
Con efecto el 01/06/2012

	- par événement : <b>32 000 €</b>	
--	-----------------------------------	--

## LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions particulières figurant au niveau de chaque garantie, ne sont jamais assurées les conséquences des circonstances et événements suivants :

1. les dommages de toute nature intentionnellement causés ou provoqués par l'Assuré ou avec sa complicité, ou consécutifs à une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, sauf cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
2. le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré ;
3. les dommages consécutifs à la consommation d'alcool par l'Assuré et/ou l'absorption par l'Assuré de médicaments, drogues ou stupéfiants, non prescrits médicalement ;
4. sauf dispositions contraires figurant dans les garanties, les dommages résultant de la *Guerre, Civile ou Étrangère*, des actes de terrorisme, émeutes, mouvements populaires, coups d'état, prises d'otage, la grève;
5. l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport et le traitement des déchets radioactifs, l'utilisation d'une source ou d'un corps radioactif, l'exposition à des radiations ionisantes, la contamination de l'environnement par des agents radioactifs, l'accident ou dysfonctionnement survenu sur un site opérant des transformations du noyau de l'atome ;
6. les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur du Voyage en application du titre I<sup>er</sup> de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, soit au transporteur, hormis dispositions contraires figurant dans les garanties ;
7. les interdictions décidées par les autorités locales, la restriction à la libre circulation des personnes et des biens, la fermeture d'aéroport, la fermeture des frontières.

## LES GARANTIES DU CONTRAT

### ANNULATION

#### **DEFINITIONS SPECIFIQUES A CETTE GARANTIE :**

**ANNULATION** : désistement de l'Assuré, ferme et définitif, de l'ensemble des prestations assurées, formulé auprès de Flower Exploitation Campings.

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

Les définitions des termes communs à toutes les garanties figurent au chapitre Définitions Communes, au début du contrat.

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

---

Lorsque l'Assuré annule sa réservation, Flower Exploitation Campings peut maintenir à sa charge tout ou partie du prix des prestations, appelés frais d'annulation ; ces frais sont d'autant plus élevés que la date de *Départ* est proche. Ils sont calculés selon le barème figurant au Tableau des garanties.

L'Assureur rembourse à l'Assuré le montant des frais d'annulation facturés, sous déduction de la *Franchise* dont le montant figure au Tableau des garanties.

#### **2. LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN CAS D'ANNULATION**

---

L'Annulation doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des événements suivants empêchant formellement le *Départ* de l'Assuré :

► **Évènements médicaux :**

**2.1. Une Maladie, y compris liée à l'état de grossesse, un Accident corporel,**

impliquant obligatoirement :

- soit, une hospitalisation depuis le jour de l'Annulation jusqu'au jour du *Départ*,
  - soit,
    - la cessation de toute activité professionnelle, ou le maintien à domicile si la personne ne travaille pas, depuis le jour de l'Annulation jusqu'au jour du *Départ*,
- et**
- une consultation médicale, ainsi que l'observation d'un traitement médicamenteux dès le jour de l'Annulation ou la réalisation d'examens médicaux prescrits par un *Médecin*,

et dans tous les cas, la prise en charge de tous ces actes par l'un des organismes d'assurance maladie auxquels l'Assuré est affilié, survenant chez :

- l'Assuré lui-même, son conjoint, *Concubin notoire*, ou partenaire de P.A.C.S., ses ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de son conjoint, *Concubin notoire* ou partenaire de P.A.C.S,
- ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous sa tutelle,
- son remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat, ou à défaut celui qui a été désigné dans le cadre de l'organisation des congés au sein de l'entreprise,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée à titre onéreux, pendant le *séjour* de l'Assuré, de garder ou d'accompagner en *Voyage* les enfants mineurs de l'Assuré ou la personne handicapée vivant sous le toit de l'Assuré,
- un autre membre de la famille de l'Assuré à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures.

#### **IMPORTANT :**

**Il appartient à l'Assuré de prouver que toutes les conditions de mise en œuvre de la garantie prévues à l'article 2.1 sont réunies lors de l'Annulation. L'Assureur peut refuser la demande, si l'Assuré ne peut pas fournir les pièces justificatives visées au chapitre 6.**

**2.2. La maladie psychique, mentale ou dépressive de l'Assuré** ayant entraîné une hospitalisation supérieure à 3 jours.

**2.3. Une contre indication médicale de vaccination, des suites de vaccination ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif** nécessaire à l'Assuré pour la destination de son *Voyage*, à condition que celle-ci ait fait l'objet d'un avis médical favorable matérialisé préalablement à la réservation de la prestation assurée.

#### **► Événements familiaux :**

**2.4. La convocation de l'Assuré pour une adoption d'enfant** pendant la durée de sa location, à condition qu'il n'ait pas eu connaissance de la convocation au moment de la réservation.

#### **2.5. Le décès de :**

- l'Assuré lui-même, son conjoint ou *Concubin notoire*, ou partenaire de P.A.C.S., ses ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de son conjoint, *Concubin notoire* ou partenaire de P.A.C.S,
- ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous sa tutelle,
- son remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat, ou à défaut celui qui a été désigné dans le cadre de l'organisation des congés au sein de l'entreprise,

- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée à titre onéreux, pendant le *séjour* de l'Assuré, de garder ou d'accompagner en *Voyage* les enfants mineurs de l'Assuré ou la personne handicapée vivant sous le toit de l'Assuré,
- un autre membre de la famille de l'Assuré,

et à condition que le domicile du défunt ne soit pas le lieu de destination de la prestation assurée.

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

- 2.6. **Le licenciement économique de l'Assuré ou celui de son conjoint, *Concubin notoire* ou partenaire de P.A.C.S, à condition que la convocation à l'entretien individuel préalable en rapport n'ait pas été reçue avant le jour de la souscription du présent contrat et/ou de la réservation de la prestation assurée.**
- 2.7. **L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates de la prestation assurée, alors que l'Assuré était inscrit en tant que demandeur d'emploi et à condition qu'il ne s'agisse pas d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire. La garantie s'applique également lorsque l'Assuré obtient un emploi sous contrat à durée indéterminée, postérieurement à la souscription du présent contrat, alors qu'il occupait déjà un emploi sous contrat à durée déterminée dans la même entreprise au moment de la réservation de la prestation assurée.
- 2.8. **La convocation de l'Assuré à un examen de rattrapage dans le cadre de ses études**, à une date se situant pendant la durée de la prestation assurée et à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la réservation.
- 2.9. **La modification, par l'employeur de l'Assuré de la date des congés payés qu'il lui avait accordée préalablement à la réservation de la *location*.** La garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou supprimer leurs congés n'est pas nécessaire (ex : les cadres dirigeants, responsables et représentants légaux d'entreprise, ....).
- L'indemnité est réglée déduction faite de la *Franchise* spécifique figurant au Tableau des garanties. Cette *Franchise* s'applique également aux personnes, inscrites à la *location* en même temps que l'Assuré, ayant annulé.**
- La garantie ne s'applique pas quand le *Souscripteur* du présent contrat est l'entreprise qui modifie les congés.**
- 2.10. **La mutation professionnelle de l'Assuré**, non disciplinaire, imposée par son employeur, l'obligeant à déménager dans les 8 jours avant le début de la prestation assurée ou pendant la durée de celle-ci et à condition que la mutation n'ait pas été connue au moment de la réservation de la prestation assurée.

► **Événements matériels :**

- 2.11. **Des *Domages matériels graves consécutifs* à :**
- un cambriolage avec *Effraction*,
  - un incendie,
  - un dégât des eaux,
  - un événement climatique, météorologique, ou naturel, sous réserve des exclusions visées aux articles 4.9 et 4.10,



atteignant directement les biens immobiliers suivants :

- la résidence principale ou secondaire de l'Assuré,
- son exploitation professionnelle si l'Assuré est artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou s'il exerce une profession libérale,

et nécessitant sa présence sur place à une date se situant pendant la période de *la prestation assurée* pour effectuer les démarches administratives liées au dommage ou la remise en état du bien immobilier endommagé.

**2.12. Des dommages graves au véhicule de l'Assuré nécessitant l'intervention d'un professionnel et survenant dans les 48 heures précédant son *Départ***, dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour se rendre sur son lieu de séjour final.

**2.13. Un *Accident* ou une panne mécanique du moyen de transport utilisé par l'Assuré pour son pré-acheminement, entraînant un retard supérieur à deux (2) heures** par rapport à l'heure prévue d'arrivée, lui ayant fait manquer le transport réservé pour son *Départ*, et à condition que l'Assuré ait pris ses dispositions pour arriver sur le lieu du *Départ* au moins 30 mn :

- avant l'heure limite d'enregistrement s'il s'agissait d'un transport aérien,
- avant l'heure du *Départ* figurant sur son titre de transport ferroviaire ou maritime.

► **Autres événements :**

**2.14. Le *Vol caractérisé*, dans les 48 heures précédant le *Départ*, des papiers d'identité de l'Assuré** (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de son *séjour*, à condition que la plainte ait été déposée au plus tard le jour du *Départ*.

L'indemnité est réglée déduction faite de la *Franchise* spécifique figurant au Tableau des garanties. Cette *Franchise* s'applique également aux personnes, inscrites au *séjour* en même temps que l'Assuré, ayant annulé.

**2.15. La convocation de l'Assuré pour une greffe d'organe pendant la durée du séjour.**

**2.16. La convocation de l'Assuré à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal, en tant que témoin ou juré d'assises.**

**2.17. L'Annulation des personnes restant seules ou à deux à séjourner du fait de l'Annulation garantie de l'un des assurés, à la condition que tous soient assurés au titre du présent contrat et figurent sur le même bulletin d'inscription à la prestation assurée.**

Cependant, l'ensemble des personnes assurées faisant partie du même foyer fiscal ou pouvant justifier entre elles d'un lien de parenté en ligne directe, est couverte au titre de la garantie « Annulation ».

**IMPORTANT :**

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

L'ensemble des prestations touristiques couvertes par le présent contrat, qu'elles soient complémentaires ou successives, constitue une seule et même *location*, pour lequel il n'est retenu qu'une seule date de *Départ* : celle mentionnée par Flower Exploitation Campings comme marquant le début des prestations.

### 3. LE MONTANT DE LA GARANTIE

---

L'Assureur rembourse, dans la limite des montants indiqués au Tableau des garanties, le montant des frais d'annulation facturés par Flower Exploitation Campings.

Les frais d'annulation facturés sont remboursés dans les limites fixées au Tableau des garanties par personne assurée, sans toutefois dépasser la limite par personne et par événement.

**L'indemnisation de l'Assureur est toujours limitée au montant des frais qui auraient été facturés à l'Assuré s'il avait informé Flower Exploitation Campings, le jour de la survenance de l'événement.**

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

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

Lorsque l'Assuré annule son *Voyage* pour un motif garanti, l'Assureur prend en charge le supplément single de l'accompagnant assuré au même contrat dans la limite des frais d'annulation qui lui auraient été facturés s'il avait lui-même annulé.

Si l'Assuré choisit de modifier ses dates de *Voyage*, plutôt que d'annuler son *Voyage*, en raison de la survenance de l'un des événements garantis, l'Assureur lui rembourse les frais de modification dans la limite du montant des frais d'annulation qui auraient été remboursés s'il avait annulé.

Une *Franchise* par personne assurée (ou par dossier pour les locations ou les traversées maritimes), dont le montant figure dans le Tableau des garanties, est toujours déduite de l'indemnité qui est due.

### 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

---

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :

- 4.1. les *Maladies* ou *Accidents corporels* ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de la réservation du *Voyage* et la date de souscription du présent contrat ;
- 4.2. les *Maladies* ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les 30 jours précédant la réservation de la prestation assurée ;
- 4.3. les *Accidents corporels* survenus ou ayant donné lieu à un acte chirurgical, une rééducation, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les 30 jours précédant la réservation de la prestation assurée ;

- 4.4. les affections du tympan, les affections gastriques et/ou intestinales, les affections de la colonne vertébrale, en l'absence de *Contrôle de l'évolution* par un *Médecin* dans les 15 (quinze) jours suivant la première consultation médicale qui a motivé l'*Annulation* ;
- 4.5. les *Maladies* liées à l'état de grossesse au-delà de la 28<sup>ème</sup> semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro ;
- 4.6. les contre-indications médicales au *Voyage* non consécutives à une *Maladie*, y compris liée à l'état de grossesse, ou à un *Accident corporel*, selon les conditions prévues par l'article 2.1 ;
- 4.7. le défaut de vaccination ou de traitement préventif nécessaire pour la destination de la *prestation assurée* ;
- 4.8. le refus des congés payés par l'employeur ;
- 4.9. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution naturelle ou humaine ;
- 4.10. les *Catastrophes naturelles* survenant à l'*Étranger* ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel et celles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- 4.11. les procédures pénales dont l'*Assuré* ferait l'objet ;
- 4.12. tout événement garanti survenu entre la date de réservation du *Voyage* et la date de souscription du présent contrat ;

## 5. CE QUE L'ASSURÉ DOIT FAIRE EN CAS D'ANNULATION

---

L'*Assuré* doit avertir Flower Exploitation Campings de son désistement dès la survenance d'un événement garanti empêchant son *Départ*.

L'*Assuré* doit ensuite déclarer le *Sinistre* à l'*Assureur* dans les cinq jours ouvrés où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :

- soit, directement sur le site Internet :  
[www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)
  - aller à la rubrique « Déclarez vos sinistres »
  - indiquer le numéro du contrat Mondial Assistance
  - suivre les 5 étapes permettant d'obtenir un numéro de dossier sinistre et un code client
  - un accusé réception indiquant la liste des justificatifs à fournir sera adressé par retour de mail
  - aller à la rubrique « Consultez votre dossier sinistre » pour suivre l'évolution du dossier à l'aide du code client obtenu précédemment
- soit, par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 :

- au n° 01 42 99 03 95 (or 01 42 99 03 97 for non french speaking insured)
- si l'Assuré est hors de France :  
au n° 33 1 42 99 03 95 (or 33 1 42 99 03 97 for non french speaking insured)

Passé ce délai, si l'Assureur subit un préjudice du fait cette déclaration tardive, l'Assuré perd tout droit à indemnité.

## 6. LES JUSTIFICATIFS À FOURNIR

L'Assureur communiquera à l'Assuré les renseignements nécessaires pour effectuer sa déclaration de *Sinistre*. Il appartiendra à l'Assuré de fournir à l'Assureur tout document et toute information permettant de justifier le motif de son *Annulation* et d'évaluer le montant de son indemnisation.

Si le motif de son *Annulation* est médical, l'Assuré peut, s'il le souhaite, communiquer les éléments médicaux, sous pli confidentiel, à l'attention du médecin conseil de l'Assureur.

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
DANS TOUS LES CAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la confirmation de réservation des prestations assurées,</li> <li>- la facture des frais d'annulation des prestations assurées,</li> <li>- 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,...),</li> <li>- un R.I.B.,</li> <li>- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li> </ul>
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"> <li>- le cas échéant, les ordonnances du traitement médicamenteux,</li> <li>- le cas échéant, le compte rendu des examens,</li> <li>- le cas échéant, la copie de l'arrêt de travail,</li> <li>- le cas échéant, le bulletin d'hospitalisation,</li> <li>- 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.</li> </ul>
En cas de contre-indication médicale de vaccination ou de suivre un traitement préventif :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le certificat médical de contre-indication de vaccination ou de suivi de traitement préventif,</li> <li>- tout document médical prouvant la situation rendant incompatible la vaccination ou le traitement préventif.</li> </ul>
En cas de convocation pour une adoption d'enfant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la copie de la convocation officielle.</li> </ul>



<b>En cas de décès :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- la copie du certificat de décès,</li><li>- le cas échéant, les coordonnées du notaire en charge de la succession de l'Assuré décédé.</li></ul>
<b>En cas d'examen de rattrapage :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- la copie de la convocation à l'examen de rattrapage,</li><li>- la copie de l'ajournement ou du relevé de notes établissant l'ajournement.</li></ul>
<b>En cas de licenciement économique :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- la copie de la lettre de convocation à l'entretien préalable de licenciement,</li><li>- la copie de la lettre signifiant le licenciement économique.</li></ul>
<b>En cas d'obtention d'emploi :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- le justificatif récent de demandeur d'emploi ou d'inscription à Pôle Emploi,</li><li>- la copie de la lettre d'embauche ou du contrat de travail.</li></ul>
<b>En cas d'obtention de stage rémunéré :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- le justificatif récent de demandeur d'emploi ou d'inscription à Pôle Emploi,</li><li>- la copie de la convention de stage rémunéré.</li></ul>

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS Á FOURNIR (suite)
<p><b>En cas de modification des congés payés par l'employeur :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la copie de l'accord préalable des congés,</li> <li>- la copie du bulletin de salaire sur lequel figure le récapitulatif des congés pour le mois de la <i>location</i> annulée.</li> </ul>
<p><b>En cas de mutation professionnelle :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la copie de l'avenant signé à votre contrat de travail, mentionnant la date et le lieu de la mutation.</li> </ul>
<p><b>En cas de <i>Dommages matériels graves</i> :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur multirisques habitation,</li> <li>- en cas de cambriolage, la copie du dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police.</li> </ul>
<p><b>En cas de dommages graves au véhicule :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur automobile,</li> <li>- ou la copie de la facture de réparation et/ou de remorquage du véhicule.</li> </ul>
<p><b>En cas d'<i>Accident</i> ou de panne mécanique du moyen de transport utilisé pour le pré-acheminement :</b></p>	<p>Transport public :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le titre de transport public mentionnant l'horaire de <i>Départ</i>,</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>Transport privé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la copie de la facture du dépannage/remorquage,</li> <li>- le cas échéant, l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur automobile.</li> </ul>
<p><b>En cas de vol des papiers d'identité :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la copie du dépôt de plainte circonstancié établi par les autorités de police</li> </ul>

## INTERRUPTION DE SÉJOUR

### DÉFINITION SPÉCIFIQUE A CETTE GARANTIE :

**INTERRUPTION DE SEJOUR** : arrêt prématuré des prestations assurées consécutif à un événement garanti.

Les définitions des termes communs à toutes les garanties figurent au chapitre Définitions Communes, au début du contrat.

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

---

L'Assureur garantit, dans les limites fixées au Tableau des garanties, le versement d'une indemnité en cas d'interruption du séjour de l'Assuré suite à l'un des événements suivants :

- le rapatriement médical de l'Assuré, organisé par une autre société d'assistance,
- l'hospitalisation de l'Assuré sur place, à condition que celle-ci ait été validée par une autre société d'assistance.
- le retour anticipé de l'Assuré organisé par un autre assureur dans les cas suivants :
  - **afin d'assister aux obsèques, suite au décès** de son conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S., de l'un de ses ascendants, descendants, en ligne directe ou ceux de son conjoint, *Concubin notoire* ou partenaire de P.A.C.S., de ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-parents, de son tuteur légal, de la personne placée sous sa tutelle, ne participant pas au *Voyage* et vivant en *Europe* ;
  - **en cas de dommages matériels** consécutifs à un cambriolage avec *Effraction*, un incendie, un dégât des eaux ou un événement naturel, rendant sa présence sur place indispensable pour la mise en œuvre de mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant :
    - sa résidence principale ou secondaire,
    - son exploitation professionnelle lorsque l'Assuré est artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou s'il exerce une profession libérale.

### 2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

---

L'indemnité est calculée à compter du lendemain du jour où survient l'un des événements prévus à l'article 1. « L'objet de la garantie » (rapatriement médical, hospitalisation sur place, retour anticipé).

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de *location* non utilisés et au nombre de personnes assurées ayant effectivement libéré les lieux du séjour pendant la période concernée.

Seront déduits de la base de calcul, les frais de dossier, de pourboire, la prime d'assurance, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par Flower Exploitation Campings.

L'indemnité est versée dans les limites des plafonds figurant au Tableau des garanties par personne assurée, sans toutefois dépasser la *Limite par événement*.

L'indemnité est calculée sur la base du prix de la location assurée, dans la limite par personne et par événement des montants figurant au Tableau des garanties, étant entendu que la location doit être entièrement libérée.

L'Assureur prend également en charge les frais de ménage de fin de séjour, initialement prévus ou non, dans la limite, par location et par événement, des montants figurant au Tableau des garanties, étant entendu que la location doit être entièrement libérée.

**IMPORTANT :**

Lorsque le séjour a été interrompu par l'hospitalisation de l'Assuré sur place, les accompagnants assurés ayant continué d'occuper les lieux du séjour seront indemnisés à compter du lendemain du jour de leur rapatriement effectif.

**3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE**

---

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :**

- 3.1. tous les événements non stipulés au chapitre 1. « L'objet de la garantie » ;
- 3.2. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution naturelle ou humaine, les événements climatiques, météorologiques, ou naturels ;
- 3.3. les *Catastrophes naturelles* survenant à l'*Étranger* ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel et celles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982.

**4. CE QUE L'ASSURÉ DOIT FAIRE EN CAS DE SINISTRE**

---

- 4.1. Avant l'organisation de son retour, l'Assuré doit faire appel à Mondial Assistance pour obtenir l'accord préalable à son *Interruption de séjour*.

<p>par téléphone au n° 01 42 99 02 02 ou au n° 33 1 42 99 02 02, si l'Assuré est hors de France 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7</p>
---

Une référence de dossier lui est alors communiquée.





4.2. Ensuite, l'Assuré doit effectuer sa demande de remboursement des prestations non utilisées du fait de cette interruption :

- soit, par mail à [svc.reglementassistance@mondial-assistance.fr](mailto:svc.reglementassistance@mondial-assistance.fr)
- soit, par courrier à l'adresse suivante :  
**Mondial Assistance**  
**Service Relations Clientèle**  
**Tour Gallieni II**  
**36 avenue du Général de Gaulle**  
**93175 Bagnolet cedex**
- soit, par téléphone du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30 :  
  
au n° 01 42 99 08 83 ou au n° 33 1 42 99 08 83 si l'Assuré se trouve hors de France

## 5. LES JUSTIFICATIFS À FOURNIR

Mondial Assistance communiquera à l'Assuré les renseignements nécessaires pour effectuer sa déclaration de *Sinistre* et il lui appartiendra de fournir à Mondial Assistance tout document et toute information permettant de justifier sa demande et l'évaluation du montant de son préjudice, notamment :

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
DANS TOUS LES CAS	<ul style="list-style-type: none"><li>- les factures de Flower Exploitation Campings concernant la prestation assurée,</li><li>- un R.I.B.,</li><li>- les originaux des titres de transport retour <b>non utilisés et utilisés</b>,</li><li>- la référence du dossier pour lequel l'Assuré a obtenu l'accord d'interrompre le séjour par Mondial Assistance, ou</li><li>- l'attestation d'intervention d'un autre assistant précisant le motif de l'intervention,</li><li>- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.</li></ul>

## DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

### 1. LES TEXTES REGISSANT LE CONTRAT ET LA LOCALISATION DES SOUSCRIPTIONS

---

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

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

Les Conditions Générales sont établies en langue française.

### 2. LES MODALITÉS DE SOUSCRIPTION, DE PRISE D'EFFET ET DE CESSATION DES GARANTIES

---

Le contrat doit être souscrit :

- **pour la garantie « Annulation »** : le jour même de la réservation ou au plus tard dans les 2 jours ouvrables suivant la réservation;
- **pour la garantie « Interruption de séjour »** : avant le *Départ*, à condition que l'*Assuré* n'ait pas déjà pris de moyen de transport pour se rendre sur son lieu de séjour.

Les garanties prennent effet :

- **pour la garantie « Annulation »** : le lendemain du paiement de la prime à 0h00.
- **pour la garantie « Interruption de séjour »** : à 0h00 le jour du *Départ* indiqué aux Conditions Particulières, et au plus tôt après le paiement de la prime.

Les garanties cessent :

- **pour la garantie « Annulation »** : dès le début des prestations assurées ;
- **pour la garantie « Interruption de séjour »** : à 24 heures le jour du retour indiqué aux Conditions Particulières.

La garantie « Annulation » ne se cumule pas avec la garantie « Interruption de séjour ».

### 3. LES ASSURANCES CUMULATIVES

---

Si l'*Assuré* est couvert pour les mêmes garanties auprès d'autres assureurs, il doit en informer l'*Assureur* et lui communiquer leurs coordonnées ainsi que l'étendue de leurs garanties, conformément à l'article L 121-4 du Code des assurances.

L'*Assuré* peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

#### **4. FACULTÉ DE RÉTRACTATION**

---

Selon l'ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 relative à la commercialisation à distance des services financiers, aucun droit de renonciation ne s'applique aux polices d'assurance de voyage ou de bagages (article L 112-2-1 du Code des assurances).

#### **5. LA SUBROGATION DANS LES DROITS ET ACTIONS DE L'ASSURÉ**

---

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, L'Assureur devient bénéficiaire des droits et actions que l'Assuré possédait contre tout responsable du *Sinistre*, conformément à l'article L 121-12 du Code des assurances.

Si l'Assureur ne peut plus exercer cette action, par le fait de l'Assuré, il peut être déchargé de tout ou partie de ses obligations envers l'Assuré.

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

---

- **Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du contrat dans les conditions prévues par l'article L113-8 du Code des assurances.**
- **L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'Assuré, dont la mauvaise foi n'est pas établie est sanctionnée dans les conditions prévues par l'article L113-9 du Code des assurances :**
  - **si elle constatée avant tout *Sinistre* : l'Assureur a le droit soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime, soit de résilier le contrat sous dix jours par lettre recommandée, en remboursant la part de prime trop perçue.**
  - **si la constatation n'a lieu qu'après le *Sinistre* : l'Assureur peut réduire l'indemnité en proportion du montant de la prime payée par rapport au montant de la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.**

#### **7. LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE LA PART DE L'ASSURÉ AU MOMENT DU SINISTRE**

---

**Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré sur les circonstances ou les conséquences d'un *Sinistre* entraîne la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce *Sinistre*.**

#### **8. LA PRESCRIPTION**

---

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription s'interrompt par :

- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception 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,
- la désignation d'un expert à la suite d'un *Sinistre*,
- les causes ordinaires d'interruption de la *Prescription*.

## **9. L'ADRESSE D'ENVOI DES JUSTIFICATIFS À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE**

---

Pour la garantie Annulation, les justificatifs doivent être adressés à :

Mondial Assistance  
Service Gestion des Sinistres  
DT001  
54 rue de Londres  
75394 Paris Cedex 08

Pour la garantie Interruption de séjour, les justificatifs doivent être adressés à :

Mondial Assistance  
Service Relations Clientèle  
Tour Gallieni II  
36 avenue du Général De Gaulle  
93175 Bagnolet Cedex

## **10. L'ÉVALUATION DES DOMMAGES**

---

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

Faute par les parties de s'entendre sur le choix du tiers expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal de Grande Instance du lieu du *Domicile* du *Souscripteur*.

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

## **11. LE DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES**

---

Dès lors que le dossier de l'Assuré est complet, son indemnisation intervient dans les 10 jours suivant l'accord intervenu entre l'Assureur et l'Assuré, ou la décision judiciaire exécutoire.

## **12. LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS**

---

Lorsqu'un assuré est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

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

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

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

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

Si le désaccord persiste, après la réponse de l'assureur ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, l'assuré peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

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

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

### **13. COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE**

---

AGA International fait élection de domicile en son établissement secondaire :

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

Les contestations qui pourraient être élevées contre AGA International à l'occasion du présent contrat, sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites à l'adresse indiquée ci-dessus.

### **14. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS**

---

Conformément à la "Loi Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, l'Assuré dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information le concernant, qui figurerait dans les fichiers de l'Assureur, en s'adressant à son siège en France.

### **15. L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

---

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

## 16. INFORMATIONS LEGALES

---

AGA International

Siège social : 37 rue Taitbout - 75009 PARIS

Société anonyme au capital social de 17.287.285 euros

519 490 080 RCS Paris

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

Entreprise privée régie par le Code des assurances.