

PROCEDURE de DECLARATION d'un SINISTRE SUIVANT LE CONTRAT MONDIAL ASSISTANCE N°120098

1 - DEMANDE de REMBOURSEMENT des FRAIS D'ANNULATION ou D'ARRIVEE TARDIVE PAR INTERNET :

A - Création d'un compte chez Mondial Assistance:

Aller sur le site Mondial Assistance à l'adresse suivante : [https://indemnisation.mondial - assistance.fr](https://indemnisation.mondial-assistance.fr).

Cliquer sur « **Accéder** » dans « **Faire une demande d'indemnisation** » afin de créer le dossier.
Si c'est la première fois, cliquer sur « **Inscrivez-vous** » pour créer un compte.

Vous allez être dirigé sur un formulaire d'inscription ou il faut renseigner : **Nom, prénom, Email et mot de passe** et cliquer sur « **S'inscrire** ».

Vous allez recevoir un Email de Mondial Assistance qui permettra la création de compte en cliquant sur « **j'active mon compte** ».

Votre compte est créé chez Mondial Assistance et vous avez accès au site pour créer ou suivre un dossier.

Si vous avez déjà un compte chez Mondial Assistance, suivre la procédure qui suit.

B - Se connecter au site Mondial Assistance pour faire votre déclaration :

Dans le pavé Connexion, renseigner la case « **Email** » et « **mot de passe** ». Valider, vous accédez ainsi à la page accueil de votre espace personnel : **Bienvenue (votre Prénom et Nom apparait)**.

2 possibilités pour créer un dossier :

Soit cliquer à droite de votre Nom dans le pavé vert : **Faire une déclaration d'indemnisation**

Soit cliquer sur « **Faire une déclaration d'indemnisation** » à gauche de la page afin de créer votre dossier en 5 étapes.

Etape 1 : Saisissez votre numéro du contrat → **120098**
Cliquer sur « **Valider** ».

Etape 2 : Renseigner le chapitre « **Le souscripteur** »
Renseigner le chapitre « **La personne à rembourser** » en cochant **OUI**.
Renseigner le chapitre « **Compte à créditer par virement SEPA** »

Etapes 4 et 5 : à renseigner en fonction des demandes.

Valider vos informations. Vous recevez par messagerie un Email de confirmation avec le formulaire de remboursement à remplir :

Mondial Assistance : Confirmation de votre demande d'indemnisation. Sinistre n° xxxxxx

Ci-dessous le formulaire :



Demande
remboursement Monc

Voir annexe 1 en fin de document

PROCEDURE de DECLARATION d'un SINISTRE SUIVANT LE CONTRAT MONDIAL ASSISTANCE N°120098

Chapitres à renseigner :

1 - Le formulaire de remboursement est à compléter et à signer.

Imprimer le formulaire afin de le remplir et de le signer . Le scanner ainsi que tous les justificatifs demandés et l'importer dans ce chapitre de votre dossier de sinistre.

2 - Document établi le jour de votre réservation par le vendeur, détaillant le prix des prestations achetées et l'assurance.

Scanner le document : *Le bulletin de souscription - Annexe 11* et l'importer dans ce chapitre de votre dossier de sinistre.

3 - Mail ou attestation ou facture d'annulation indiquant les frais d'annulation ou pénalités retenus, remis à votre demande après le désistement par votre vendeur.

Scanner le document Attestation de paiement remis par le Trésorier de la section Rando et l'importer dans ce chapitre de votre dossier de sinistre.

4 - Justificatifs qui matérialisent la situation occasionnant l'empêchement de voyager.

Scanner les documents justifiant l'annulation (certificat médical ou autres,...) et l'importer dans ce chapitre de votre dossier de sinistre.

5 - Relevé d'identité bancaire.

Scanner le document Coordonnées Bancaires ou RIB et l'importer dans ce chapitre de votre dossier de sinistre.

6 - Autres documents.

Dans cet emplacement, vous avez la possibilité de joindre d'autres documents ou justificatifs non listés ci-dessus en l'important dans ce chapitre de votre dossier de sinistre.

IMPORTANT, avant de quitter la page, pensez à SAUVEGARDER toutes ces informations en cliquant sur « sauvegarder » et ensuite sur « Envoyer ».

Et vous obtenez la page suivante :



Envoi effectué

Tous les justificatifs ont bien été transmis à nos services.
Nous allons pouvoir procéder à l'étude de votre dossier.

Un email de confirmation vient de vous être envoyé à l'adresse suivante :

PROCEDURE de DECLARATION d'un SINISTRE SUIVANT LE CONTRAT MONDIAL ASSISTANCE N°120098

Votre dossier est finalisé pour « étude » par Mondial Assistance et vous pouvez vous déconnecter du site.

Fin de la procédure concernant la déclaration d'un sinistre.

Par messagerie, vous recevez l'Email suivant :

Mondial Assistance : Dossier en cours de traitement. Sinistre n° xxxxxx.

Tous les justificatifs demandés pour le traitement de votre demande d'indemnisation ont été transmis à nos services.

Référence de votre dossier : xxxxxxxx

*Votre dossier est maintenant en cours de traitement auprès de notre service indemnisation. A tout moment, vous pouvez suivre l'avancement de votre dossier et rester en contact avec Mondial Assistance en vous connectant sur **votre compte**. Nous vous remercions de votre confiance.*

un deuxième Email vous est envoyé :

Mondial Assistance : Mise à jour de votre dossier. Sinistre n° xxxxxx

Délai d'instruction du dossier par Mondial Assistance : **1 à 2 mois.**

Si vous le souhaitez, vous pouvez suivre votre dossier en vous connectant au site et en cliquant sur le pavé de droite : **Compléter ou suivre un dossier existant.**

Autre possibilité d'avoir des renseignements sur votre dossier :

Contactez le plateau d'indemnisation de Mondial Assistance au :

01 42 99 03 95 et valider 1, puis 2 et puis 2 car c'est la seule façon d'avoir une personne lorsque les demandes ont été effectuées via internet.

2 - DEMANDE D'INTERRUPTION de SEJOUR suite à MALADIE ou ACCIDENT :

Cette procédure n'est pas réalisable par Internet.

Le numéro de contact est le : **01 42 99 08 83** (Service relation Client)

L'adresse Email est : svc.reglementassistance@mondial-assistance.fr

Pour activer cette procédure, il faut impérativement l'accord de Mondial Assistance en téléphonant depuis la France au numéro : **01 42 99 02 39** et depuis l'Etranger au numéro : **33.1.40.25.59.59.**

A l'issue de cet entretien téléphonique et s'il y a accord, un numéro de dossier vous est transmis.
Ce numéro servira tout au long de la procédure.

Par Email vous recevrez un message de Mondial Assistance demandant d'adresser les documents suivants afin de gérer la demande :

- Tous les titres de transports de votre retour utilisés et non utilisés (billet, e-ticket, coupon d'embarquement...)

PROCEDURE de DECLARATION d'un SINISTRE SUIVANT LE CONTRAT MONDIAL ASSISTANCE N°120098

- La facture du séjour établie par l'organisateur de votre voyage (trésorier de la section Rando)
- Le contrat d'assurance
- Un relevé d'identité bancaire ou postal, dans l'éventualité d'un remboursement

**A vous de constituer le dossier avec les documents demandés et de les renvoyer à l'adresse
Email ci-dessus.**

3 - COMMENT CONTACTER MONDIAL ASSISTANCE

Pour toute demande médicale d'urgence ou de retour anticipé il est impératif de contacter le :

01 42 99 02 02

Pour tout autre problème, contactez le plateau d'assistance de Mondial Assistance au :

02 43 80 20 80

Vous pouvez également utiliser l'application mobile Mondial Assistance pour demander une assistance médicale.

Vous pouvez également consulter votre dossier via votre téléphone portable

Vous pouvez également déclarer un sinistre en ligne sur le site de Mondial Assistance.

4 - DEMANDE de REMBOURSEMENT des FRAIS D'ANNULATION ou D'ARRIVEE TARDIVE PAR COURRIER :

Remplir l'imprimé « **DECLARATION DE SINISTRE - ANNEXE 11 ter** » et possibilité
d'adresser le dossier à : **Mondial Assistance – Service Relations Clientèle – Tour Gallieni II -
36 avenue du Général de Gaulle - 93175 Bagnolet cedex**

PROCEDURE de DECLARATION d'un SINISTRE SUIVANT LE CONTRAT MONDIAL ASSISTANCE N°120098

Annexe 1



SINISTRE N° :

DEMANDE DE REMBOURSEMENT DES FRAIS D'ANNULATION OU D'ARRIVEE TARDIVE

VOS COORDONNEES		
Nom(s) :		Prénom(s) :
Adresse :		
Téléphone n° :		Email :
Police ou contrat d'assurance :		
PRESTATIONS ANNULEES OU ARRIVEE TARDIVE		
Nom de l'organisme de votre réservation :		
Téléphone n° :		E-mail : Fax n° :
Date de la réservation des prestations : / / Période des prestations réservées : du / / au / /		
Nombre de personnes inscrites :	Nombre de personnes ayant annulé ou étant arrivé tardivement :	Prix total des prestations réservées : €
1 ^{er} paiement pour la réservation : Le : / / Montant : €	Prestation soldée : Le : / / Montant : €	Annulation ou Arrivée tardive effectuée : Le : / / Montant à rembourser par l'assureur : €
Prime d'assurance payée : Vous avez réglé votre réservation par : <input type="checkbox"/> Carte Visa Premier (montant €) <input type="checkbox"/> Carte Gold ING (montant €) <input type="checkbox"/> Chèque (montant €)	Le : / / 20..... <input type="checkbox"/> Carte MasterCard Gold (montant €) <input type="checkbox"/> Autre carte, laquelle : (montant €) <input type="checkbox"/> Espèces (montant : €)	Montant : €
<p>▲ Joindre impérativement le relevé de compte bancaire mentionnant le paiement de la réservation et l'assurance ainsi que la copie de la carte bancaire (recto exclusivement) si vous avez réglé par ce moyen.</p>		

ANNULATION OU ARRIVEE TARDIVE pour cause médicale ou décès		
<input type="checkbox"/> Maladie	<input type="checkbox"/> Accident	<input type="checkbox"/> Décès suite à :
<p>(▲ Joindre les coordonnées du notaire ou l'attestation successorale délivrée en Mairie en cas de décès de l'assuré)</p>		
Une cessation d'activité professionnelle a-t-elle été nécessaire : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui : du / / au / /		
Le patient a-t-il été hospitalisé : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui : du / / au / /		
Qui est la personne cause de l'annulation ou de l'arrivée tardive ? :		
<input type="checkbox"/> Vous-même		
Nom :		Prénom : Age : Profession :
<input type="checkbox"/> Une personne ne participant pas au voyage :		
Nom :		Prénom :
Age :		Profession : Lien de parenté : (▲ Joindre le justificatif officiel de parenté)
Quelles sont les personnes qui annulent les prestations ou qui sont arrivées tardivement ? :		
➤ Nom et prénom		➤ Lien de parenté avec le malade ou le défunt
1.
2.
3.
4.

ANNULATION OU ARRIVEE TARDIVE pour cause professionnelle (Se reporter au formulaire intitulé « attestation professionnelle »)	
Motif exact de l'empêchement professionnel :	
<input type="checkbox"/> Vous êtes salarié(e)	<input type="checkbox"/> Profession libérale ou indépendante, laquelle :
<input type="checkbox"/> Vous êtes agent de l'Administration	<input type="checkbox"/> Autre activité (à préciser) :
Dans tous les cas veuillez indiquer la fonction exercée :	

ANNULATION OU ARRIVEE TARDIVE pour une autre cause
Veuillez relater les circonstances de manière précise et joindre un justificatif officiel de l'empêchement ou de l'arrivée tardive :

EN CAS D'OMISSION DELIBEREE OU FAUSSE DECLARATION INTENTIONNELLE SUR LES CIRCONSTANCES DU SINISTRE, VOUS PERDEZ TOUT DROIT A REMBOURSEMENT. TOUTE FRAUDE CARACTERISEE PEUT ENTRAINER DES POURSUITES PENALES CONTRE SON AUTEUR	
Certifié sincère et véritable sur l'honneur A., le	Nom et signature de l'assuré