



MONDIAL ASSISTANCE - REFUS D'INDEMNISATION DE VOL

Par **yannicklamy**, le **07/02/2012** à **17:30**

Bonjour,

J'ai effectué un tour du monde de 11 mois jusqu'en décembre 2011, pour cela, j'avais souscrit un contrat Mondial Assistance Globe Trotter, couverture multirisques (contrat Globe Trotter n° 59013)

Au Mexique notre dernière étape, dans le terminal de bus privé de la compagnie ADO de la ville de Campeche pour nous rendre à Mérida, nous nous sommes fait voler un bagage à main contenant beaucoup d'objets de valeur. Alors que nous attendions l'appel d'embarquement, un homme est venu parler avec nous cinq minutes, après son départ, nous nous sommes aperçu qu'il nous manquait un sac à dos. Nous sommes dès lors allés porter plainte au commissariat.

A mon retour j'ai envoyé un dossier de sinistre complet à Mondial Assurance en demandant un remboursement des objets qui se trouvaient dans le sac, et voici leur réponse :

"Paris, le 31 janvier 2012

N° d'assuré Globe Trotter 59013

N° de sinistre : 432740 F

Monsieur,

Vous nous avez fait part de votre sinistre bagage lors de votre voyage au Mexique.

A cette occasion, vous avez évoqué le contrat souscrit comme étant celui destiné à couvrir votre séjour.

Les conditions générales de ce contrat, qui précisent les conditions dans lesquelles nous sommes susceptibles

d'intervenir, ont fait l'objet d'une lecture attentive.

Les objets que vous avez déclarés volés (ordinateur, appareil photo, téléphone portable et ipod) sont considérés dans votre contrat comme des objets de valeur.

Dans le contrat, nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garantie et des franchises, le vol des objets de valeur que vous portez sur vous ou que vous utilisez ou que vous avez remis en consigne individuelle ou en dépôt au coffre de l'hôtel.

Or d'après votre déclaration des faits, nous avons pu constater que vous n'étiez pas dans la situation citée ci-dessus.

Votre bagage à main a été volé alors que vous attendiez le bus et que vous étiez en train de parler avec un inconnu.

Vous ne le portiez donc pas sur vous.

Dès lors nous en déduisons que votre bagage à main n'était pas sous votre surveillance continue lors des faits. Ce

dernier point fait partie des exclusions de garantie. (article 4.5)

Aucune prise en charge d'indemnisation du vol de votre bagage à main ne peut être envisagée au titre de cette assurance.

Nous classons donc sans suite cette demande pour laquelle la société Mondial Assistance n'est pas engagée contractuellement.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'ex

Par **Mondial Assistance**, le **08/02/2012** à **18:03**

Bonjour,

Je travaille chez Mondial Assistance et j'ai bien pris connaissance de votre réclamation en rapport au sinistre dont le N° de dossier est cité plus haut. Je vais me renseigner auprès du service concerné et revenir vers vous au plus vite.

Bien cordialement,

Le community Manager

Par **yannicklamy**, le **08/02/2012** à **18:32**

Je vous remercie beaucoup de vos efforts.

Yannick LAMY

Décidément , ce forum est beaucoup regardé par bien du monde.....

Par **yannicklamy**, le **21/02/2012** à **12:21**

Bonjour,

Avez vous pu obtenir des précisions quant à mon dossier de litige?

Cordialement,

Yannick LAMY

Par **yannicklamy**, le **21/02/2012** à **12:23**

Je voulais rajouter la fin du mail qui n'est pas apparu.

SUITE du mail du 07/02/2012

"Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos meilleures salutations.

Virginie GUITOU ROSSI

Ligne Directe: 0149932881

Fax: 0142990325

E-mail:reglement.assurance@mondial-assistance.fr"

Déçu bien entendu de cette réponse, j'aimerais connaître votre avis d'expert sur la question.

Voici l'exclusion de garantie en question :

"4.5. le vol des biens commis dans un lieu non privatif, en absence de surveillance continue de ces biens".

Cependant le vol s'est déroulé dans l'enceinte du terminal privé de la compagnie ADO de la ville de Campêche. Nous étions assis sur des chaises, dans le terminal, en train d'attendre l'appel d'embarquement, que le sac nous a été dérobé. Mais je ne suis pas sûr que cela pèsera dans la balance.

Je vous remercie beaucoup de votre temps."

Yannick LAMY

Par **Anonyme41**, le **20/12/2018** à **11:27**

Bonjour je souhaite porter plainte contre mondiale assistante . Car j'ai été soumise au viol pour récupérer un iPhone X au près de ma banque . Après ce qui c'est passé je leurs ai dis . Il ne veulent rien entendre je me retrouve à payer une facture de 150 euros que je n'ai Pas voulu . Pourtant il y a une plainte et le téléphone y est évoqué ainsi que les nombreuse agression et le violent dont j'ai été victime . Je n'ai pas accès au contrat d'assurance alors que je paye tjr celui ci . Je n'ai jamais eu le contrat en main propre .