



## Convention d'assistance Habitat MAVIM

### Besoin d'assistance ?

► **Contactez-nous :**

- depuis la France métropolitaine au 01 44 85 47 70, appel non surtaxé
- depuis l'étranger 00 33 (1) 44 85 47 70
- Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>

accessibles 24h/24 et 7j/7,

sauf mention contraire dans la convention

► **Veillez nous indiquer :**

- **Le nom et le numéro du contrat souscrit**
- **Les nom et prénom du Bénéficiaire**
- **L'adresse exacte du Bénéficiaire**
- **Le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint**

Les prestations de la présente convention d'assistance assurées par :

**FRAGONARD ASSURANCES**

SA au capital de 37 207 660 €

479 065 351 RCS Paris

Siège social : 2, rue Fragonard – 75017 Paris

Entreprise régie par le Code des assurances

sont mises en œuvre par :

**AWP FRANCE SAS**

SAS au capital de 7 584 076,86 €

490 381 753 RCS Bobigny

Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen

Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>

Ci-après désignée sous le nom commercial « **Mondial Assistance** ».

## 1. EVENEMENTS GARANTIS

Les conditions de délivrance des garanties au titre de la présente convention varient selon les prestations :

- Les prestations décrites à l'article 4.1 « ASSISTANCE AU QUOTIDIEN » peuvent être délivrées à tout moment, indépendamment de la survenance de tout Sinistre ou évènement au Domicile.
- Les prestations décrites à l'article 4.2 « URGENCE EN CAS DE SINISTRE » sont délivrées en cas de survenance des Sinistres tels que définis au contrat d'assurance habitation MAVIM.
- Les prestations décrites à l'article 4.3 « ASSISTANCE INTEMPERIES » sont délivrées en cas de survenance d'Intempéries.
- Les prestations décrites à l'article 4.4 « ASSISTANCE DEPANNAGE » sont délivrées en cas de survenance d'un évènement affectant l'un des éléments suivants du Domicile :
  - Plomberie
  - Electricité intérieure
  - Chauffage
  - Serrurerie

Le périmètre de couverture de chacune des interventions de dépannage est précisé dans l'article 4.4 « ASSISTANCE DEPANNAGE ».

- Les prestations décrites à l'article 4.5 « INFORMATIONS – CONSEILS » peuvent être délivrées à tout moment pendant les heures d'ouverture du service d'information.
- Les prestations décrites à l'article 4.6 « HOSPITALISATION – IMMOBILISATION A DOMICILE » sont délivrées en cas :
  - d'Hospitalisation du Bénéficiaireet/ou
  - d'Immobilisation à Domicile du Bénéficiaire, précédée ou non d'une Hospitalisation.

Certaines prestations complémentaires sont délivrées lorsque le Bénéficiaire faisant l'objet de l'Hospitalisation ou l'Immobilisation à Domicile est un enfant.

- Les prestations décrites à l'article 4.7 « ASSISTANCE AUX PERSONNES » sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement effectué avec le Véhicule, d'un des évènements suivants :
  - Décès.

## 2. VALIDITE DE LA CONVENTION

### VALIDITE TERRITORIALE

Le bénéfice des prestations de la présente convention est ouvert pour les événements affectant le Domicile du Bénéficiaire situé en France uniquement.

## DUREE DE VALIDITE

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat MAVIM habitation et de l'accord liant MAVIM et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

## 3. DEFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente convention d'assistance « MAVIM Habitation » (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

### Accident corporel

Toute lésion corporelle provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

Les intoxications alimentaires sont assimilées à un Accident.

Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie (accident vasculaire cérébral, infarctus du myocarde, ruptures d'anévrisme, épilepsie, hémorragie cérébrale, ...) ne peut être assimilée à un Accident.

### Bénéficiaire

Personne physique ayant souscrit un contrat d'assurance MAVIM pour son propre compte ou pour le compte de laquelle le contrat d'assurance « Multirisque Habitation » MAVIM a été souscrit par un tiers, son Conjoint, les ascendants et descendants vivant habituellement sous le même toit, ainsi que toute personne vivant habituellement, à titre gratuit, à son Domicile.

### Conjoint

Conjoint, partenaire de PACS ou concubin notoire du Bénéficiaire assuré, vivant habituellement sous son toit.

### Chauffeur

Prestataire de Mondial Assistance ayant pour mission de réacheminer le Véhicule.

**L'envoi d'un Chauffeur n'est possible que si le Véhicule est en parfait état de marche, répond aux législations nationales et internationales applicables et est en conformité avec les normes du contrôle technique obligatoire.**

**La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas de détérioration ou vol d'objets personnels, de marchandises ou d'accessoires commis sur ou dans le Véhicule.**

### Domicile

Lieu de résidence principale en France garanti par le contrat d'assurance habitation.

### Etranger

Tout pays à l'exclusion de la France et des Pays non couverts.

### Frais de repas

Frais de petit déjeuner, déjeuner ou dîner, boisson comprise, à l'exclusion de pourboire.

### France

France métropolitaine où se situe le Domicile.

### Hébergement

Frais d'hôtel en France (petit déjeuner compris) à l'exclusion de tout autre frais notamment de restauration, de boisson et de pourboires.

### Hospitalisation imprévue

Tout séjour dans un établissement de soins privé ou public ou toute Hospitalisation à Domicile, consécutifs à un Accident ou une maladie, prescrite en urgence par un médecin, à l'exclusion des Hospitalisations de jour et des Hospitalisations planifiées.

Mondial Assistance se réserve le droit de demander un bulletin confirmant l'Hospitalisation avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

### Immobilisation imprévue

Toute incapacité physique à se déplacer survenant inopinément et consécutive à un Accident ou à une Maladie, constatée par un médecin et nécessitant le repos au Domicile prescrit par un médecin. Mondial Assistance se réserve le droit de demander un certificat médical ou un arrêt de travail confirmant l'Immobilisation au Domicile avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

### Intempéries

Tout évènement climatique ou résultant d'un évènement climatique, tels que la tempête, la foudre, le feu de forêt lié à de fortes chaleurs, la grêle, l'inondation, la coulée de boue, l'avalanche, l'action du poids de la neige tombée directement sur le Domicile ou ses dépendances.

L'évènement doit survenir dans la commune où se situe le Domicile, avec une intensité telle qu'il détruit, brise ou endommage un certain nombre de bâtiments de bonne construction dans ledite commune ou les communes avoisinantes. Il rend le Domicile inhabitable et inaccessible.

Les cyclones et ouragans sont assimilés à des tempêtes.

**Sont exclus l'action du poids de la neige non tombée directement sur le Domicile ou ses dépendances et le gel.**

### Maladie

Maladie :	altération subite de l'état de santé, médicalement constatée
Maladie chronique :	maladie qui évolue lentement et se prolonge
Maladie grave :	maladie mettant en jeu le pronostic vital à court terme (soit dans un délai d'une semaine)

### Membre de la famille

Conjoint de droit ou de fait, ascendant au premier degré, descendant au premier degré, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur légal, du Bénéficiaire ou la personne placée sous la tutelle du Bénéficiaire.

### Pays non couverts

La liste mise à jour des pays exclus, est disponible sur le site d'AWP France SAS à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

### Prestataire

Prestataire de services, professionnel référencé par Mondial Assistance.

### Proche

Toute personne physique, membre de la famille ou non, résidant sur le territoire où se situe le Domicile et désignée par le Bénéficiaire.

### Sinistre

Evénement garanti par le contrat d'assurance habitation

### Transport

Tout déplacement s'effectuant par :

- train en 2<sup>nd</sup>e classe sauf mention contraire,
- avion en classe économique,
- véhicule de location,
- taxi (pour toute distance inférieure à 50 km).

### Véhicule de location

Véhicule mis à disposition par Mondial Assistance, à retirer et à restituer dans une agence indiquée par Mondial Assistance.

La location est effectuée dans la limite des disponibilités locales et pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution par carte bancaire au nom du conducteur).

La location comprend la prise en charge par Mondial Assistance des primes correspondant aux assurances obligatoires (responsabilité civile) et complémentaires couvrant les accidents (CDW) et le vol/vandalisme (TP), **sous conditions de franchises incompressibles facturées au Bénéficiaire assuré en cas de sinistre. Les couvertures additionnelles telles que le rachat total de franchise ou l'assurance accident personnelle/effets personnels (PAI) restent à la charge du Bénéficiaire assuré. Les frais de carburant, de péage, de stationnement et de gardiennage du Véhicule de location restent à la charge du Bénéficiaire.**

## 4. PRESTATIONS

Pour les Sinistres affectant le Domicile, Mondial Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité d'occupant ou de propriétaire du Domicile ainsi que la matérialité de l'évènement ouvrant droit aux prestations.

### 4.1 - ASSISTANCE AU QUOTIDIEN

Les prestations s'appliquent uniquement aux parties privatives des immeubles à usage de résidence principale, à **l'exclusion des locaux professionnels, sites classés et monuments historiques.**

**Les coûts des devis et des travaux décidés ou entrepris par le Bénéficiaire suite aux conclusions ou recommandations effectuées par Mondial Assistance ou les Prestataires sont à la charge du Bénéficiaire.**

### INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET JURIDIQUES

---

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 hors jours fériés (fuseau horaire de France métropolitaine), Mondial Assistance communique au Bénéficiaire, par téléphone uniquement, les renseignements dont il a besoin dans les domaines ci-après :

Impôts

Fiscalité

Impôts locaux

Justice

Défense Recours  
Assurance  
Travail  
Protection sociale  
Retraite  
Famille – mariage – divorce – succession

#### Univers juridique spécifique à l'habitat

- L'achat et vente (le terrain, le neuf, l'ancien, la vente en futur d'achèvement ...)
- Les formalités
- La fiscalité
- La gestion de son bien immobilier
- La location
- La copropriété
- La relation de voisinage

#### Formalités administratives

Démarches administratives à entreprendre pour déclarer un Accident : déclaration à la police, déclaration à l'assurance, déclaration à la Sécurité Sociale,  
Services publics : coordonnées téléphoniques des services publics concernés dans le cas d'un problème lié au Domicile.

**En aucun cas les renseignements fournis ne feront l'objet d'une confirmation écrite.**

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Mondial Assistance s'engage à répondre dans un délai de 48 (quarante-huit) heures ouvrées.

**Mondial Assistance peut fournir des renseignements d'ordre juridique ; en aucun cas elle ne donne de consultation juridique.**

Les informations fournies par Mondial Assistance sont des renseignements à caractère documentaire. **La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.**

#### **AMELIORATION DE L'HABITAT**

---

Si le Bénéficiaire souhaite réaliser des travaux Mondial Assistance communique au Bénéficiaire, par téléphone uniquement, les renseignements dont il a besoin dans les domaines ci-après :

#### Univers du bricolage

- Les peintures (outillage, techniques...)
- Les papiers peints (outillage, calcul du nombre de rouleaux, choix du revêtement mural...)
- Le carrelage (nombre de carreaux nécessaires, surfaces à carreler, adhésif et ciment au sol...)
- La menuiserie d'intérieur (différents types de bois et de panneaux, moulures et baguettes...)
- Les portes fenêtres et volets, murs et plafonds
- Les sols
- L'isolation de la maison (isolation thermique extérieure, isolation thermique par l'intérieur)
- L'aménagement intérieur
- La plomberie
- L'électricité

## Travaux

Lorsque le Bénéficiaire souhaite procéder à des travaux de réhabilitation, d'amélioration ou d'entretien de son Domicile, Mondial Assistance le met en relation et organise des rendez-vous avec les professionnels de son réseau national spécialisés dans les domaines de travaux à réaliser :

- Couverture
- Maçonnerie
- Plâtres
- Electricité
- Plomberie
- Chauffage
- Serrurerie
- Vitrierie, Miroiterie
- Peinture, papiers peints
- Moquette (pose et nettoyage)
- Menuiserie
- Nettoyage de locaux.

**Le coût de réalisation de devis ou de travaux reste à la charge du Bénéficiaire.**

**Mondial Assistance ne pourra pas être tenue responsable des conséquences des retards, empêchements ou faute professionnelle du Prestataire retenu par le Bénéficiaire.**

**En aucun cas les renseignements fournis ne feront l'objet d'une confirmation écrite.**

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Mondial Assistance s'engage à répondre dans un délai de 48 (quarante-huit) heures ouvrées.

Les informations fournies par Mondial Assistance sont des renseignements à caractère documentaire. **La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.**

## **4.2 - URGENCE EN CAS DE SINISTRE**

Sur simple appel téléphonique, Mondial Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites ci-dessous, les prestations ci-après :

### **Retour prématuré**

---

Si le Bénéficiaire est en déplacement à l'Etranger au moment d'un Sinistre garanti affectant le Domicile, qu'aucun membre majeur de la famille n'est présent au moment du Sinistre et que sa présence est indispensable sur place pour accomplir les formalités nécessaires, Mondial Assistance organise et prend en charge :

#### Le retour du Bénéficiaire

en Transport jusqu'au Domicile.

Le retour du Bénéficiaire pourra également s'effectuer par Véhicule de location de catégorie B, fourni par Mondial Assistance pour une durée maximum de 24 heures.

### Le Transport du Bénéficiaire

pour poursuivre son séjour ou ramener le véhicule et les autres passagers éventuellement restés sur le lieu de séjour initial lorsque aucun des passagers présents ne peut conduire le véhicule.

### Préservation du Domicile sinistré

---

Si, à la suite du Sinistre garanti, le Domicile ne présente plus les conditions de fermeture ou de sécurité requises ou est devenu inutilisable, Mondial Assistance met en place à la demande du Bénéficiaire :

❖ Pour la sécurisation du Domicile,  
le gardiennage du Domicile sinistré par un agent de sécurité

Lorsque le Bénéficiaire n'est pas sur place ou qu'il est dans l'incapacité de demeurer sur les lieux. Le gardiennage organisé par Mondial Assistance est pris en charge pendant une durée maximum de 48 heures consécutives suivant la survenance du Sinistre.

l'intervention d'un vitrier ou d'un serrurier

pour sécuriser la porte ou les issues du Domicile, **dans la limite de 150 € TTC par Sinistre.**

**Les travaux entrepris éventuellement à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) restent à la charge du Bénéficiaire.**

❖ L'intervention d'un plombier pour procéder aux réparations urgentes **dans la limite de 150 € TTC par Sinistre.**

**Les travaux entrepris éventuellement à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) restent à la charge du Bénéficiaire.**

❖ Pour la sauvegarde des biens meubles,  
la mise à disposition d'un Véhicule de location

de type « utilitaire » se conduisant avec un permis B, **dans la limite de 310 € TTC** pour déplacer temporairement le mobilier et les objets restés dans l'habitation sinistrée.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transfert provisoire du mobilier ».**  
**ou**

le transfert provisoire du mobilier

par une entreprise de déménagement proche du Domicile sinistré vers un autre lieu désigné par le Bénéficiaire, **dans la limite de 750 € TTC.**

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Mise à disposition d'un Véhicule de location ».**

❖ Le nettoyage du Domicile sinistré par une entreprise de nettoyage spécialisée, **dans la limite de 750 € TTC.**

**Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.**

### Assistance au relogement temporaire

---

Si, à la suite d'un Sinistre garanti, le Domicile du Bénéficiaire est temporairement inhabitable, Mondial Assistance met en place à la demande du Bénéficiaire les prestations ci-après :

#### L'Hébergement du Bénéficiaire

et des personnes vivant habituellement sous le même toit, **dans la limite de 77 € TTC** par nuit et par personne, et **dans la limite totale de 154 € TTC par personne.**

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transfert du Bénéficiaire ».**

#### Le transfert du Bénéficiaire (Transport aller-simple)

et des personnes vivant habituellement sous son toit jusque chez un Proche désigné par le Bénéficiaire résidant en France.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Hébergement du Bénéficiaire ».**

#### Le retour d'un Proche (Transport aller-simple)

résidant en France, pour héberger le Bénéficiaire et les personnes vivant habituellement sous son toit.

Ce retour pourra également s'effectuer par Véhicule de location de catégorie B, fourni par Mondial Assistance pour une durée maximum de 24 heures.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Hébergement du Bénéficiaire ».**

#### Transfert des enfants et / ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans chez un Proche :

Transport aller et retour jusque chez un Proche avec, si nécessaire, accompagnement par un Proche ou un correspondant de Mondial Assistance.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Hébergement du Bénéficiaire », « Transfert du Bénéficiaire » et « Retour d'un Proche ».**

#### La garde au Domicile des enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans (dans la limite des disponibilités locales) pour un maximum de 48 heures par Sinistre.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 4 (quatre) heures incluant le temps de parcours jusqu'au logement temporaire du Bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés.

La prestation est assurée par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante. Sa mission consiste à garder l'enfant, préparer ses repas et lui apporter les soins quotidiens.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transfert des enfants ou petits-enfants ».**

#### La garde des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tout autre animal)

- soit par un professionnel **selon les disponibilités locales** ; frais de nourriture compris, **dans la limite de 230 € TTC** maximum par Sinistre,

- soit chez un Proche, **dans un rayon maximum de 100 Km autour du Domicile.**

L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. **Sont exclus les chiens de 1ère et 2nde catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).**

#### Le remboursement des Effets personnels de première nécessité\*

achetés par les Bénéficiaires, **dans la limite de 1 220 € TTC** pour un foyer fiscal, en remplacement de ceux détruits lors du Sinistre.

\*Effets vestimentaires et de toilette acquis lorsque tous les effets personnels de même nature présents au Domicile ont été altérés ou détruits en intégralité du fait de la survenance d'un Sinistre.

#### Une avance complémentaire

afin de permettre au Bénéficiaire de faire face aux premières dépenses urgentes **dans la limite de 230 € TTC**, remboursable dans le mois suivant le Sinistre.

## **Assistance au déménagement**

---

Pour faciliter l’emménagement dans un nouveau Domicile lorsque le logement sinistré est définitivement inhabitable, Mondial Assistance assiste les Bénéficiaires pour :

### Les démarches administratives

Mondial Assistance communique au Bénéficiaire toutes les informations utiles sur les démarches à effectuer en cas de déménagement ainsi que, si besoin, des lettres types pour informer les services et organismes tels que Centre des Eaux, Centre des impôts, Poste, EDF / GDF, opérateurs téléphoniques, Banque, Sécurité Sociale.

### Aide à la réalisation de l’état des lieux du nouveau logement :

Mondial Assistance met le Bénéficiaire en relation avec un spécialiste de son réseau qui lui indiquera les points essentiels à vérifier lors de la visite du logement.

**Sous réserve d’un délai de prévenance de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande**, et si le Bénéficiaire le souhaite, un spécialiste mandaté par Mondial Assistance pourra l’accompagner pour lui apporter son concours lors de la visite et de l’établissement du rapport.

### Le Déménagement

Mondial Assistance organise et prend en charge le déménagement vers le nouveau Domicile.

La prise en charge de la prestation, à condition que le déménagement intervienne dans les 60 (soixante) jours qui suivent le Sinistre, est limitée au coût d’un déménagement en France **dans un rayon de 50 km de l’habitation sinistrée**.

**L’assurance (responsabilité civile, bris, vol,...) qui couvre les biens et les effets personnels du Bénéficiaire pendant le déménagement reste à la charge du Bénéficiaire.**

## **Pour les autres évènements qui perturbent la vie quotidienne**

---

### **Perte, vol ou détérioration des pièces d’identité**

Lorsque le Bénéficiaire a perdu ou s’est fait dérober ses pièces d’identité ou qu’elles ont été détruites par un Sinistre garanti, Mondial Assistance lui propose :

- Une assistance administrative pour faire établir ou renouveler ses documents administratifs délivrés par l’administration française (passeport, carte d’identité, carte grise, visa...).
- Une participation aux frais de reconstitution des documents **dans la limite de 150 € TTC**.

## **4.3 - ASSISTANCE INTEMPERIES**

Sur simple appel téléphonique, Mondial Assistance met en œuvre les prestations ci-après.

**En cas d’inondation, les prestations d’assistance ci-dessous ne pourront être mises en place que lorsque la décrue est effectuée.**

### **ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE**

---

Si le Domicile est temporairement inaccessible ou inhabitable, Mondial Assistance organise et prend en charge, **l’Hébergement dans la limite de 60 € TTC par nuit et par Bénéficiaire et dans la limite de 30 nuits par personne.**

**Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement du Bénéficiaire - Assistance au relogement temporaire » (Paragraphe 4-2 URGENCE EN CAS DE SINISTRE).**

#### **FRAIS DE REPAS**

---

Si le Domicile est temporairement inaccessible ou inhabitable, Mondial Assistance rembourse les frais de repas, sur présentation de la facture originale **dans la limite de 30 € TTC par Bénéficiaire et par jour dans la limite totale de 120 € par jour pour l'ensemble des Bénéficiaires.**

Prestation limitée à la durée de la prestation « Assistance au relogement temporaire » telle que précisée ci-dessus.

#### **BACHAGE DES TOITURES**

---

Mondial Assistance organise et prend en charge, **dans la limite de 750€ TTC**, l'intervention d'un Prestataire pour procéder au bâchage de la toiture endommagée du Domicile.

**Cette prestation est limitée à 1 intervention par Intempérie.**

#### **POMPAGE DE L'EAU**

---

Mondial Assistance organise et prend en charge, **dans la limite de 600€ TTC**, l'intervention d'un Prestataire pour procéder au pompage de l'eau présente dans le Domicile suite à la décrue et si l'intervention des pouvoirs publics (Pompiers) n'est pas nécessaire.

**Cette prestation est limitée à 1 intervention par Intempérie.**

#### **ELAGAGE, ABATTAGE ET EVACUATION DU BOIS**

---

En cas d'arbre(s) bloquant l'accès au Domicile ou menaçant directement la sécurité du Domicile ou des dépendances, Mondial Assistance organise et prend en charge, **dans la limite de 750€ TTC**, l'intervention d'un Prestataire spécialisé dans l'élagage, l'abattage et l'évacuation du bois.

**Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.**

**Cette prestation est limitée à 1 intervention par Intempérie.**

**Sont exclus les arbres menaçant l'habitation d'un voisin et les arbres situés dans les copropriétés.**

#### **NETTOYAGE DU DOMICILE, DU GARAGE ET DES DEPENDANCES**

---

Mondial Assistance organise et prend en charge, **dans la limite de 1 500€ TTC**, le nettoyage du Domicile, du garage et des dépendances par une entreprise spécialisée.

**Prestation non cumulable avec la prestation « Nettoyage du Domicile - PRESERVATION DU DOMICILE » (Paragraphe 4-2 URGENCE EN CAS DE SINISTRE).**

Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

Cette prestation est limitée à 1 intervention par Intempérie.

#### **RAMASSAGE ET TRANSPORT DES ENCOMBRANTS**

---

Mondial Assistance organise et prend en charge, dans la limite de 1 000€ TTC, le ramassage et le transport des encombrants présents à l'intérieur et à l'extérieur du Domicile par une entreprise spécialisée.

Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

Cette prestation est limitée à 1 intervention par Intempérie.

#### **DEMEMAGEMENT ET REAMENAGEMENT DES BIENS MEUBLES**

---

Pour permettre la sauvegarde des biens mobiliers et des effets personnels du Domicile pouvant être transportés, le Bénéficiaire peut bénéficier, pour leur déménagement et réaménagement :

- De la mise à disposition d'un Véhicule de location de type utilitaire (permis B), limitée à 2 jours de location avec un maximum de 350 € TTC.

ou

- De leur transfert provisoire par une entreprise de déménagement dans la limite de 1 500€ TTC, vers un autre lieu désigné par le Bénéficiaire.

L'assurance qui couvre les biens et les effets personnels du Bénéficiaire pendant le déménagement reste à la charge du Bénéficiaire.

Mondial Assistance ne pourra être désigné responsable en cas de casse, perte ou vol des biens transportés.

Prestation non cumulable avec la prestation « Sauvegarde des biens meubles - PRESERVATION DU DOMICILE » (Paragraphe 4-2 URGENCE EN CAS DE SINISTRE).

Cette prestation est limitée à 2 interventions par Intempérie.

#### **STOCKAGE DES BIENS MEUBLES TRANSPORTES**

---

Pour permettre la sauvegarde des biens mobiliers et des effets personnels du Domicile, Mondial Assistance organise et prend en charge, jusqu'à 30 jours consécutifs dans la limite de 500 € TTC maximum par Intempérie, le stockage des biens du Bénéficiaire ayant pu être transportés, hors frais d'assurance des biens stockés.

Exclusion des objets de valeur et des objets précieux.

Cette prestation est limitée à 1 intervention par Intempérie.

## INFORMATION RELATIVE A LA RECONSTITUTION DES DOCUMENTS

---

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi hors jours fériés de 8h00 à 20h00 (fuseau horaire de France métropolitaine), Mondial Assistance communique, par téléphone, les informations sur les démarches administratives à entreprendre pour la reconstitution des documents suivants, **délivrés sur le territoire France Métropolitaine** :

- Carte d'identité,
- Passeport,
- Livret de famille,
- Permis de conduire,
- Titre de propriété,
- Acte notarié,
- Carte vitale,
- Acte d'état civil,
- Jugement de divorce,
- Jugement d'adoption,
- Avis d'imposition.

**En aucun cas les informations fournies ne feront l'objet d'une confirmation écrite.**

**Les informations fournies par Mondial Assistance sont des renseignements à caractère documentaire. La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.**

**Prestation rendue par téléphone exclusivement.**

## ENVELOPPE FRAIS DE VIE DE TOUS LES JOURS

---

Mondial Assistance organise et prend en charge les Prestations choisies par le Bénéficiaire parmi les services proposés ci-après, **dans la limite d'une enveloppe de 300 € TTC maximum** :

- Aide-ménagère
- Garde d'enfants de moins de 15 ans
- Cours à domicile
- Travaux de jardinage
- Collecte et livraison de linge repassé

La mise en œuvre de ces prestations est subordonnée aux disponibilités locales et aux horaires d'ouverture des réseaux de Prestataires.

**Le délai pour la mise en place des prestations est d'une demi-journée ouvrée à compter de la demande.**

Le coût de chaque service utilisé vient en déduction du montant de l'enveloppe disponible.

Le Bénéficiaire peut contacter Mondial Assistance par téléphone pour connaître le solde disponible et obtenir des conseils sur son utilisation.

Il est précisé que les services proposés sont mis en place en fonction des besoins et des demandes du Bénéficiaire.

**Le montant de l'enveloppe est utilisable dans les 30 (trente) jours suivant la survenance de l'événement Intempérie et uniquement pendant la période de relogement « ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE » (paragraphe ASSISTANCE INTEMPERIES).**

**Le montant maximum indiqué ci-dessus ne saurait donner droit à un paiement en espèces**

Lorsque le Bénéficiaire a utilisé la totalité du montant de l'enveloppe ou qu'aucune nouvelle prestation ne peut être mise en place avec le montant encore disponible, Mondial Assistance peut, à sa demande lui communiquer les coordonnées de Prestataires spécialisés dans les domaines de services proposés. **Le coût des services alors proposés reste à la charge du Bénéficiaire.**

## **SOLUTION DE MOBILITE**

---

Mondial Assistance organise et prend en charge les solutions de mobilité proposées ci-après, **dans la limite d'une enveloppe de 200 € TTC maximum.** Le Bénéficiaire peut opter pour les solutions suivantes :

- Véhicule de location dans la limite de 30 jours, de catégorie équivalente ou d'habitabilité suffisante ou de catégorie B ou d'un volume de 6 m<sup>3</sup>  
Ou
- Taxi, à hauteur de 100 € / jours maximum dans la limite de 7 jours  
Ou
- Train à hauteur de 100 € / jours maximum dans la limite de 7 jours.

La solution de mobilité est utilisable en cas de relogement à plus de 10 km du Domicile.

**Le Véhicule de remplacement, le train et le taxi sont cumulables dans la limite totale de 30 jours consécutifs et dans la limite de l'enveloppe de 200 € TTC.**

**Le montant de l'enveloppe est utilisable dans les 30 (trente) jours suivant la survenance de l'événement Intempérie et uniquement pendant la période de relogement « ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE » (paragraphe ASSISTANCE INTEMPERIES).**

Le coût de chaque service utilisé vient en déduction du montant de l'enveloppe disponible.

Le Bénéficiaire peut contacter Mondial Assistance par téléphone pour connaître le solde encore disponible et obtenir des conseils sur son utilisation.

Il est précisé que les services proposés sont mis en place en fonction des besoins et des demandes du Bénéficiaire.

Lorsque le Bénéficiaire a utilisé la totalité du montant de l'enveloppe ou qu'aucune nouvelle prestation ne peut être mise en place avec le montant encore disponible, Mondial Assistance peut, à sa demande lui communiquer les coordonnées de Prestataires spécialisés dans les domaines de services proposés.

**Le coût des services alors proposés reste à la charge du Bénéficiaire.**

## JOURNEE LOISIR

---

Mondial Assistance organise et prend en charge à hauteur de **80 € par personne dans la limite de 320 € TTC pour l'ensemble des Bénéficiaires**, le coût de l'entrée pour une activité culturelle ou de loisir pour les enfants et leurs accompagnants (Membre de la famille ou Proche).

**Le montant indiqué ci-dessus ne pourra être utilisé qu'en une seule fois et ne saurait donner droit à un paiement en espèces même dans le cas où le montant n'aurait pas été utilisé en totalité.**

**Cette prestation est limitée à 1 intervention par Intempérie.**

**Le montant de l'enveloppe est utilisable dans les 30 (trente) jours suivant la survenance de l'événement Intempérie.**

## 4.4 - ASSISTANCE DEPANNAGE

### DEPANNAGE

---

En cas d'évènement affectant l'un des éléments du Domicile cités ci-après, Mondial Assistance réalise un diagnostic par téléphone, et aide le Bénéficiaire à résoudre le problème. Lorsque l'aide téléphonique s'avère insuffisante, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées ci-dessous, l'intervention d'un Prestataire pour dépanner.

#### **Bris, perte ou vol des clés du Domicile**

Lorsque le Bénéficiaire a perdu ou s'est fait dérober les clés de son Domicile ou si celles-ci sont brisées ou restées enfermées à l'intérieur du logement empêchant d'y accéder, Mondial Assistance organise et prend en charge :

L'intervention d'un serrurier

pour ouvrir la porte du Domicile, **dans la limite de 150 € TTC.**

**Les travaux entrepris éventuellement à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) restent à la charge du Bénéficiaire.**

#### **Panne ou dysfonctionnement des installations fixes**

En cas de panne ou de dysfonctionnement des installations de chauffage, électricité, plomberie, menuiserie ou serrurerie du Domicile et en l'absence de contrat d'entretien ou de garantie, Mondial Assistance organise et prend en charge :

L'intervention d'un réparateur

qualifié dans le domaine concerné. La prise en charge de Mondial Assistance est limitée à une intervention par an, tous dysfonctionnements ou pannes confondus, **pour un montant maximum de 150 € TTC** et couvre le déplacement et la main d'œuvre. **Le coût éventuel des pièces détachées reste à la charge du Bénéficiaire.**

## 4.5 - INFORMATIONS – CONSEILS

Sur simple appel téléphonique du lundi au samedi, hors jours fériés, de 8h00 à 20h00 (fuseau horaire de France métropolitaine), Mondial Assistance communique des informations et conseille le Bénéficiaire dans les domaines suivants :

### ❖ Conseil santé

Un médecin de Mondial Assistance répond aux questions du Bénéficiaire relatives à sa santé, à sa maladie, à son hospitalisation, à la prescription faite par son médecin traitant ou à son suivi.

Le Bénéficiaire peut également obtenir des informations sur des questions d'ordre général relatives à la santé telles que les établissements de soins, les questions générales sur la santé, les facteurs de risques, les questions de médecine générale, les questions relatives aux médicaments, les informations préventives, les informations sur les médecines alternatives, les centres de prise en charge de la douleur.

**Mondial Assistance s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale. En conséquence, ce service ne peut en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un médecin.**

**Ce service ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. En cas d'urgence, le Bénéficiaire prend contact en priorité avec les services locaux de secours d'urgence (numéros d'urgence : 15, 112, 18).**

**Les informations médicales échangées avec les médecins restent strictement confidentielles et sont soumises au respect de la législation sociale et au secret médical.**

## 4.6 - HOSPITALISATION – IMMOBILISATION AU DOMICILE

### **En cas de Maladie ou Accident au Domicile**

Le premier réflexe doit être d'appeler les pompiers ou le SAMU et le médecin traitant. En France, les secours de première urgence sont gratuits.

Toutefois, en cas de difficultés, Mondial Assistance peut communiquer au Bénéficiaire les coordonnées de ces services publics.

Il appartient au médecin intervenant sur place de décider seul de la nécessité d'une éventuelle médicalisation du transport du Bénéficiaire par le SAMU ou tout autre moyen de transport sanitaire.

### **Admission à l'hôpital**

Si le Bénéficiaire le souhaite, et sur prescription médicale uniquement, Mondial Assistance organise et prend en charge :

La recherche et la réservation d'une place en milieu hospitalier public ou privé, dans la limite des disponibilités dans les établissements hospitaliers situés **dans un rayon de 100 km autour du Domicile** du Bénéficiaire.

Le transport du Bénéficiaire à l'hôpital et le retour au Domicile par ambulance, de son Domicile vers l'hôpital le plus proche ou vers un hôpital de son choix situé **dans un rayon de 50 km maximum autour de son Domicile.**

La prise en charge financière du transport se fera en complément des remboursements de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance auquel il serait affilié. En conséquence, le Bénéficiaire s'engage à effectuer toutes démarches nécessaires au recouvrement de ses frais auprès de ces organismes et à verser à Mondial Assistance toutes sommes perçues par lui à ce titre lorsque l'avance des frais aura été faite par Mondial Assistance.

#### L'information à la famille

ou aux personnes préalablement désignées par le Bénéficiaire du lieu d'Hospitalisation où elles pourront prendre de ses nouvelles.

#### **Pendant l'Hospitalisation imprévue**

Pendant l'Hospitalisation du Bénéficiaire attestée par le bulletin d'hospitalisation ou un certificat médical, si l'Hospitalisation doit durer plus de 2 jours et si aucun Proche n'est disponible sur place, Mondial Assistance organise et prend en charge :

#### La présence d'un Proche au chevet du Bénéficiaire :

Transport aller et retour d'un Proche ou d'une personne désignée par le Bénéficiaire, résidant en France, qui vient à son chevet.

#### La télévision à l'hôpital

remboursement de la location d'une télévision dans la chambre d'hôpital, sous réserve de l'équipement en TV de l'établissement hospitalier, de la disponibilité de l'appareil et de l'autorisation du médecin soignant, **dans la limite de 75 € TTC** par période d'Hospitalisation. **Les frais engagés seront pris en charge uniquement s'ils ont fait l'objet d'un accord exprès préalable de la part de Mondial Assistance.**

#### La garde des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tout autre animal)

- soit par un professionnel **selon les disponibilités locales**, frais de nourriture compris, **dans la limite de 230 € TTC** maximum par période d'Hospitalisation,
- soit chez un Proche désigné par le Bénéficiaire, résidant en France, **dans un rayon maximum de 100 Km autour du Domicile.**

L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. Sont exclus les chiens **de 1ère et 2nde catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).**

#### L'Aide-ménagère à Domicile

**dans la limite des disponibilités locales**, pour un maximum de 15 heures pouvant être réparties sur 3 semaines.

Chaque prestation de l'aide ménagère dure au minimum 3 (trois) heures incluant le temps de parcours jusqu'au Domicile du Bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés. La mission de l'aide ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas etc.) au Domicile du Bénéficiaire.

Lorsque l'Immobilisation fait suite à une Hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 3 (trois) jours suivants le retour au Domicile.

## **Prestations spéciales pour enfant hospitalisé ou immobilisé au Domicile**

Pendant l'Immobilisation au Domicile sans Hospitalisation ou pour convalescence, prescrite par un médecin et attestée par le bulletin d'hospitalisation ou le certificat médical, si l'Immobilisation doit durer plus de 2 jours et si aucun Proche n'est disponible sur place, Mondial Assistance organise et prend en charge :

### La garde au Domicile de l'enfant de moins de 15 ans malade ou convalescent

**dans la limite des disponibilités locales**, pour un maximum de 24 heures par période d'Immobilisation.

Chaque prestation de la garde d'enfant dure au minimum 4 (quatre) heures incluant le temps de parcours jusqu'au Domicile du Bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés. La prestation est assurée par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante. Sa mission consiste à garder l'enfant convalescent, préparer ses repas et lui apporter les soins quotidiens.

Lorsque l'Immobilisation fait suite à une Hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 3 (trois) jours suivants le retour au Domicile.

### La conduite de l'enfant à l'école

s'il peut assister à ses cours mais qu'il a des difficultés à se déplacer et qu'aucun Proche ne peut assurer son transport. Le transport est organisé par taxi et pris en charge **à hauteur de 300 € TTC maximum par période d'Immobilisation**.

### Une aide pédagogique dans les matières scolaires principales

lorsque l'Immobilisation imprévue au Domicile entraîne une absence scolaire supérieure à 14 jours consécutifs. Chaque demande est étudiée au cas par cas pour missionner le répétiteur scolaire habilité à donner des cours du niveau de la classe du Bénéficiaire. Il pourra, avec l'accord du Bénéficiaire et de son responsable légal, prendre contact avec l'établissement scolaire fréquenté afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs habituels du Bénéficiaire l'étendue du programme à étudier.

L'aide pédagogique est accordée pour la durée effective de l'année scolaire en cours, pendant les jours normalement scolarisés sauf le samedi, à raison de 15 heures par semaine, tous cours confondus, fractionnables par tranche de 3 heures de cours au minimum dans la journée par matière ou par répétiteur scolaire. Elle cesse dès que l'enfant a repris les cours normalement ou à la fin de l'année scolaire.

La mise en place de l'aide pédagogique peut nécessiter un délai 2 jours ouvrés.

Sous réserve de l'accord exprès de l'établissement de soins, l'aide pédagogique peut également être fournie en cas d'Hospitalisation imprévue de l'enfant, attestée par le bulletin d'Hospitalisation, qui entraîne une absence scolaire supérieure à 14 jours consécutifs.

## 4.7 - ASSISTANCE AUX PERSONNES

### En cas de décès en voyage

Sous réserve de l'obtention du permis d'inhumation, Mondial Assistance organise et prend en charge, selon les besoins :

#### Rapatriement de corps ou inhumation sur place

##### Le transport du corps

depuis le lieu de la mise en bière jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation ou de crémation en France, choisi par le défunt ou les Membres de la famille.

##### Les frais annexes nécessaires à ce transport

y compris le coût d'un cercueil de modèle simple, **dans la limite de 763 € TTC.**

**Les frais d'accessoires de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille.**

##### Transfert d'un Membre de la famille sur le lieu du décès

Transport aller et retour d'un Membre de la famille ou d'un Proche au départ de France, si des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place du défunt.

##### Hébergement du Membre de la famille sur le lieu du décès

désigné au paragraphe « Transfert d'un Membre de la famille sur le lieu du décès », **dans la limite de 45 € TTC par nuit avec un maximum de 450 € TTC.**

### Aux personnes voyageant avec le Bénéficiaire décédé

Lorsque le décès du Bénéficiaire, rend impossible le retour au Domicile des autres personnes voyageant dans le véhicule dans les conditions initialement prévues, Mondial Assistance organise et prend en charge, les prestations définies ci-après :

Acheminement des personnes voyageant avec le Bénéficiaire décédé jusqu'au lieu d'inhumation en France, s'ils ne peuvent utiliser les moyens initialement prévus.

Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur (Transport aller-simple) sur le lieu de l'évènement pour ramener le Véhicule et les personnes restées sur place lorsqu'aucune d'entre-elles n'est en mesure de conduire le Véhicule.

**Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule ne sont pas pris en charge.**

**Prestation non cumulable avec « Retour au Domicile des personnes restées sur place » et « Acheminement d'un Proche ou d'un accompagnateur ».**

**Le nombre de personnes destinataires de ces prestations est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs.**

Retour au Domicile (Transport aller simple)

des autres personnes si l'absence du Bénéficiaire les empêche de rejoindre leur Domicile par les moyens initialement prévus.

**Prestation non cumulable avec la prestation « Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur ».**

Acheminement d'un Proche ou d'un accompagnateur (Transport aller-retour) pour le retour au Domicile des enfants de moins de 15 ans restés seuls sur place.

**Prestation non cumulable avec la prestation « Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur ».**

Retour des animaux de compagnie au Domicile du Bénéficiaire (chiens, chats à l'exclusion de tout autre animal) par un Prestataire

lorsqu'il ne peut être effectué par les moyens initialement prévus et que personne n'est en mesure de s'occuper d'eux. **Les frais de cage ne sont pas pris en charge.**

Si les animaux sont blessés, ils sont confiés au service vétérinaire le plus proche avant d'être ramenés au Domicile de leur propriétaire ou d'un Proche.

**Le coût de l'intervention du vétérinaire n'est pas pris en charge par Mondial Assistance.**

## 5. DISPOSITIONS GENERALES

**Mondial Assistance ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales et ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.** Le Bénéficiaire ou ses Proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Elle ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Economie et des Finances :

<https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

Mondial Assistance se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tous actes, pièces, factures, certificats, etc., de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le demandeur s'engage à fournir les justificatifs appropriés à Mondial Assistance, soit concurremment à la demande écrite, soit dans les 5 jours suivant l'appel, sauf cas fortuit ou de force majeure. Les certificats médicaux et bulletins d'hospitalisation seront adressés au médecin Mondial Assistance qui se réserve le droit de contacter le médecin qui a établi le dit justificatif.

**Mondial Assistance ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non respect par le Bénéficiaire des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au Bénéficiaire le remboursement des frais exposés.**

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue préalablement et a donné son accord exprès.

**Dans ce cas, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser le service.**

### **Conditions applicables aux services d'assistance à la personne au Domicile**

Les prestations énoncées dans la présente convention ne se substituent en aucune façon aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

Sauf mention contraire, la mise en place des prestations d'assistance au Domicile peut nécessiter un délai d'une demi journée ouvrée.

La prestation "Garde au Domicile de l'enfant convalescent de moins de 15 ans" n'est pas ouverte :

- pendant les congés légaux du ou des parents et de la nourrice employée et déclarée,
- lorsqu'un membre majeur de la famille est présent au Domicile.

La prestation « Aide pédagogique » n'étant pas conçue pour servir des convenances personnelles, toute fausse déclaration, falsification ou tentative de fraude entraîne la perte du bénéfice de la prestation et le remboursement immédiat des sommes éventuellement engagées par Mondial Assistance pour sa réalisation.

## **6. EXCLUSIONS GENERALES**

### **6.1 EXCLUSION GENERALES**

**Outre les exclusions prévues à la Convention, ainsi que celles figurant éventuellement dans les définitions contractuelles, sont toujours exclus :**

- les demandes non justifiées
- la consommation d'alcool par un Bénéficiaire et/ou l'absorption par un Bénéficiaire de médicaments, drogues et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement,
- les conséquences de tentative de suicide,
- les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - de l'exposition à des agents incapacitants,
  - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le Bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire,

- les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense,
- les événements survenus lors de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche.

## 6.2 Exclusions spécifiques à l'assistance aux personnes

Outres les Exclusions Générales figurant au 6.1, sont exclus :

- les Maladies chroniques et l'invalidité permanente, antérieurement avérées/constituées,
- les Maladies relevant de l'Hospitalisation à Domicile,
- les Hospitalisations prévisibles,
- les Maladies et Accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat.
- les Maladies chroniques psychiques,
- les Maladies psychologiques antérieurement avérées/constituées (ou) en cours de traitement,
- les convalescences et les affections (Maladie, Accident) en cours de traitement non encore consolidées,
- les Maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une Hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance,
- les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 36ème semaine d'aménorrhée,
- les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : le kite-surf, le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, le delta-plane, planeur, parapente, toute activité de parachutisme ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile ;
- les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité,

## 7. PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de deux (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.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

- Article L114-1 du Code des assurances

*« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.*

*Toutefois, ce délai ne court :*

*1° En cas de réticence, omission, déclaration faussée ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;*

*2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.*

*Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.*

*La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.*

*Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »*

- Article L114-2 du Code des assurances

*« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés 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.»*

- Article L114-3 du Code des assurances

*« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »*

#### **Information complémentaire :**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

## **8. MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS**

Lorsqu'un Bénéficiaire 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 sur les solutions proposées, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

[reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr)

*(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 – 93488 Saint Ouen Cedex.)*

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire 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 Fragonard Assurances le tiendrait informé.

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

La Médiation de l'Assurance  
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Les entreprises adhérentes de la FFA proposent un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

## 9. COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Mondial Assistance fait élection de domicile en son siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

Les contestations qui pourraient être élevées contre Mondial Assistance à l'occasion de la mise en œuvre de la Convention sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessus.

## 10. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Fragonard Assurances est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données le Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr).

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente a été remise au Bénéficiaire lors de la souscription du contrat.

**Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.**

## 11. AUTORITE DE CONTROLE

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr).

## 12. LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISEE

La Convention est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.

## Déclaration de confidentialité

**La sécurité de vos données personnelles nous importe.**

**Fragonard Assurances** est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

### 1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **Fragonard Assurances** (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

### 2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

 ***En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.***

### 3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.</li> </ul>

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour la gestion du recouvrement de créances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non. Il est entendu que la détection et la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.</li> </ul>

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial **MAVIM**.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

#### 4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés de notre groupe, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés de notre groupe (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

#### **5. Où sont traitées vos données personnelles ?**

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

#### **6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

### **7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

### **8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?**

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance.
- En cas de sinistre – cinq (5) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

### **9. Comment nous contacter ?**

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS  
Département Protection des Données Personnelles  
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen  
E-mail : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr)

### **10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?**

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.