



## **Convention d'assistance Automobile MAVIM – n° 611865 Standard**

### **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 Bobigny  
Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen/Seine  
Entreprise régie par le Code des assurances soumise au  
contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de  
résolution, 4 Place de Budapest, CS 92459, Paris Cedex 09

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** ».

**SOMMAIRE**

EVENEMENTS GARANTIS .....	3
DEFINITIONS CONTRACTUELLES .....	3
VALIDITE DE LA CONVENTION .....	5
PRESTATIONS.....	5
<b>EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT CORPOREL EN VOYAGE .....</b>	<b>5</b>
RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE.....	5
HOSPITALISATION OU IMMOBILISATION SUR PLACE.....	6
FRAIS MEDICAUX, CHIRURGICAUX, D'HOSPITALISATION ENGAGES A L'ETRANGER.....	6
ASSISTANCE AUX PERSONNES VOYAGEANT AVEC LE BENEFICIAIRE MALADE OU ACCIDENTE.....	6
<b>EN CAS DE DECES EN VOYAGE.....</b>	<b>7</b>
RAPATRIEMENT DE CORPS OU INHUMATION SUR PLACE.....	7
ASSISTANCE AUX PERSONNES VOYAGEANT AVEC LE BENEFICIAIRE DECEDE.....	7
<b>POUR LES AUTRES EVENEMENTS QUI PERTURBENT LE VOYAGE .....</b>	<b>7</b>
RETOUR PREMATURE.....	7
PERTE OU VOL DES EFFETS PERSONNELS.....	7
OBJETS INDISPENSABLES INTROUVABLES SUR PLACE.....	8
ASSISTANCE JURIDIQUE .....	8
<b>EN CAS DE PANNE.....</b>	<b>8</b>
AU MOMENT DE LA PANNE .....	8
DANS LE CADRE DES REPARATIONS .....	8
<b>EN CAS D'ACCIDENT OU D'INCENDIE.....</b>	<b>8</b>
AU MOMENT DE L'ACCIDENT OU DE L'INCENDIE DU VEHICULE.....	9
DANS LE CADRE DES REPARATIONS .....	9
<b>EN CAS DE VOL OU TENTATIVE DE VOL .....</b>	<b>9</b>
AU MOMENT DU VOL OU DE LA TENTATIVE DE VOL .....	9
SI LE VEHICULE A ETE RETROUVE .....	9
DANS LE CADRE DES REPARATIONS .....	9
<b>CREVAISON .....</b>	<b>10</b>
<b>PANNE OU INSUFFISANCE, ERREUR OU GEL DE CARBURANT.....</b>	<b>10</b>
<b>PERTE, CASSE OU DEFAILLANCE, VOL OU ENFERMEMENT DANS LE VEHICULE DES CLES OU CARTES DE DEMARRAGE .....</b>	<b>10</b>
<b>POUR LA REMORQUE OU LA CARAVANE .....</b>	<b>10</b>
SI LE VEHICULE TRACTEUR EST INDISPONIBLE POUR L'UN DES EVENEMENTS COUVERTS PAR L'ASSISTANCE AUTOMOBILE .....	10
SI LA REMORQUE OU LA CARAVANE A ETE VOLEE .....	10
SI LA REMORQUE OU LA CARAVANE EST ENDOMMAGEE SUITE A UNE PANNE, UN ACCIDENT, UN INCENDIE, UN VOL OU UNE TENTATIVE DE VOL .....	10
<b>PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES A L'ETRANGER .....</b>	<b>11</b>
<b>ASSISTANCE INTEMPERIES.....</b>	<b>11</b>
<b>DISPOSITIONS GENERALES.....</b>	<b>12</b>
<b>EXCLUSIONS GENERALES .....</b>	<b>13</b>
<b>PRESCRIPTION .....</b>	<b>13</b>
<b>MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS .....</b>	<b>13</b>
<b>COMPETENCES JURIDICTIONNELLES .....</b>	<b>13</b>
<b>PROTECTION DES DONNES A CARACTERE PERSONNEL .....</b>	<b>13</b>
<b>AUTORITE DE CONTROLE .....</b>	<b>13</b>
<b>LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISEE .....</b>	<b>13</b>
<b>DECLARATION DE CONFIDENTIALITE FRAGONARD ASSURANCES .....</b>	<b>15</b>

## 1. EVENEMENTS GARANTIS

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

### 1.1 Assistance voyage

- Les prestations décrites à l'article 4.1 « Assistance aux personnes voyageant avec ou sans le Véhicule assuré » sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement effectué avec ou sans le Véhicule, d'un des événements suivants :

- Accident corporel,
- Maladie,
- Décès.

### 1.2 Assistance aux Véhicules

- Les prestations décrites à l'article 4.2 « Assistance au Véhicule et aux passagers » sont délivrées en cas de Vol ou d'Immobilisation du Véhicule. L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des événements suivants :

#### Pour la formule Standard et Privilège:

- Accident du Véhicule,
- Incendie,
- Panne,
- Vol ou Tentative de vol,
- Intempéries.

#### Uniquement pour la formule Privilège :

- Panne ou Insuffisance, erreur ou gel de carburant,
- Perte, casse ou défaillance, Vol ou enfermement dans le Véhicule des clés ou cartes de démarrage,
- Crevaisson.

## 2. DEFINITIONS CONTRACTUELLES

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

#### Abandon

Cession, gratuite ou non, d'un Véhicule à l'état d'épave aux autorités administratives de l'état où stationne ce Véhicule.

#### 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 corporel.

**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.**

#### Accident du Véhicule / Accident de la circulation

Toute atteinte au Véhicule, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité.

#### Bénéficiaires

- le souscripteur du contrat d'assurance automobile MAVIM
- son conjoint ou son concubin (y compris la personne ayant conclu un PACS avec le souscripteur)
- leurs ascendants vivants habituellement sous leur toit
- leurs descendants fiscalement à charge

voyageant ensemble ou séparément quel que soit le mode de transport utilisé et le motif des déplacements (privés ou professionnels)

- le représentant légal de la Société assurée et ses préposés
- le conducteur et les personnes transportées à titre gratuit dans le Véhicule au moment de l'événement couvert par l'assistance automobile ; le nombre de Bénéficiaires ne pourra excéder celui prévu sur la carte grise du Véhicule.

#### Caravane et Remorque

Toute caravane ou remorque n'excédant pas 750 kg tractée par le Véhicule au moment de l'événement garanti, **à l'exclusion des remorques spécialement aménagées pour le transport des bateaux, de motos, de voitures ou d'animaux.**

#### Crevaisson

Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un pneumatique rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet de provoquer l'Immobilisation du Véhicule sur le lieu de l'événement.

#### Domicile

Lieu de résidence principale situé en France.

#### Epave

Véhicule économiquement irréparable (le coût de réparation établi par devis est supérieur à sa Valeur Vénale ou atteint la valeur de remplacement à dire d'expert prévue à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISE EN CHARGE ») ou techniquement irréparable (les pièces de rechange ne sont plus disponibles auprès du constructeur).

En cas d'Accident de la circulation, le Véhicule doit avoir été déclaré Épave par l'expert missionné par l'assurance.

#### Etranger

Pour les prestations d'assistance aux personnes : Tout pays, à **l'exclusion de la France et des Pays non couverts.**

Pour les prestations d'assistance aux Véhicules : tout pays mentionné et non rayé de la carte internationale d'assurance automobile (« carte verte »), **à l'exclusion de la France et des Pays non couverts.**

#### Frais de recherche

Frais des opérations effectuées par les sauveteurs civils ou militaires ou les organismes spécialisés publics ou privés, se déplaçant spécialement à l'effet de rechercher le Bénéficiaire en un lieu dépourvu de tout moyen de secours organisé ou rapproché.

#### Frais de repas

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

#### Frais de secours

Frais de transport consécutifs aux opérations de recherche (après localisation du Bénéficiaire) depuis le lieu de survenance de l'Accident corporel jusqu'à la structure médicale la plus proche.

#### France

France métropolitaine.

#### Franchise kilométrique

Distance kilométrique à partir de laquelle les prestations d'assistance sont accordées. La distance est calculée depuis le Domicile ou lieu de garage habituel du Véhicule situé en France jusqu'au lieu de survenance de l'événement garanti sur la base de l'itinéraire le plus court calculé par le service Via-Michelin ou Google Maps.

### Hébergement

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

### Hospitalisation

Tout séjour dans un établissement de soins privé ou public, consécutif à un Accident ou une Maladie, prescrit 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 du Véhicule – Véhicule immobilisé

Tout événement garanti rendant techniquement impossible l'utilisation du Véhicule ou empêchant l'utilisation du Véhicule dans les conditions prévues par le Code de la route ou dans les conditions figurant au manuel de conduite et d'entretien recommandé fourni par le constructeur automobile (affichage d'un voyant au tableau de bord du Véhicule). Cette défaillance aura pour effet de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié pour y effectuer les réparations requises.

### Immobilisation

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 prescrit par un médecin.

Mondial Assistance se réserve le droit de demander un certificat médical ou un arrêt de travail confirmant l'immobilisation avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

### Incendie

Tout embrasement ou combustion totale ou partielle du Véhicule ou d'un élément du Véhicule.

### Intempéries

Tout événement climatique ou résultant d'un événement climatique, tel 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 Véhicule, qui endommage celui-ci et entraîne son Immobilisation.

L'événement doit avoir touché la commune où se trouve le Véhicule, avec une intensité telle qu'il détruit, brise ou endommage un certain nombre d'autres véhicules dans ladite commune ou les communes avoisinantes.

Les cyclones et ouragans sont assimilés à des tempêtes.

**Sont exclus l'action de la neige non tombée directement sur le Véhicule 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.

### Panne

Arrêt ou absence de fonctionnement d'un ou de plusieurs organes du Véhicule dont l'origine n'est pas un défaut

d'entretien, de carburant (absence ou insuffisance, erreur ou gel), de pneumatiques (crevaisons simple ou multiple) ou de clé ou carte de démarrage et dont la conséquence et l'immobilisation immédiate du Véhicule nécessitent obligatoirement un remorquage.

Sont assimilés à une Panne : court-circuit et risque électrique.

### Pays non couverts

Corée du Nord. 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 résidant sur le territoire où se situe le Domicile du Bénéficiaire assuré et désignée par un Bénéficiaire.

### Valeur résiduelle

Valeur vénale diminuée du coût des réparations déterminé par le garagiste en cas de Panne (ou par l'expert missionné par l'assurance en cas d'Accident), et des frais de gardiennage éventuels.

### Valeur vénale

Valeur du Véhicule définie par « L'Argus » de l'automobile » ou à dire d'expert, tenant compte de toutes les caractéristiques du Véhicule ainsi que la date de première mise en circulation du Véhicule, le kilométrage, l'entretien, l'état d'usure, l'usage auquel il a été affecté et les réparations qu'il a subies.

### Véhicule bénéficiaire

- Le Véhicule terrestre à moteur d'un poids total en charge inférieur ou égal à 3.500 kg, immatriculé en France, garanti par le contrat d'assurance MAVIM non utilisé même à titre occasionnel pour le transport onéreux de voyageurs ou de marchandises.
- La Caravane ou la Remorque tractée par ce Véhicule au moment de l'événement couvert par l'assistance automobile, et immatriculée en France, à l'exception des Remorques spécialement aménagées pour le transport des bateaux, de motos, de voitures ou d'animaux.

### Rapatriement du Véhicule

Retour du Véhicule depuis le garage où il est immobilisé dans un pays Etranger jusqu'au Domicile ou un garage qui en est proche, par transport routier ou / et maritime.

### Transport de personnes

En dehors des rapatriements ou transports sanitaires, et sauf mention contraire, les transports organisés dans le cadre de la présente convention s'effectuent par train ou avion classe économique.

### Véhicule de location

Véhicule mis à disposition par Mondial Assistance, à retirer et à restituer dans les agences indiquées par Mondial Assistance.

La location est effectuée dans la limite des disponibilités locales, 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 (Collision Damage Waiver) et le vol/vandalisme (Theft Protection), **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 (Personnal Accident Insurance) 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.

#### Véhicule de remplacement

Véhicule de location, de catégorie B, mis à la disposition du conducteur pendant l'immobilisation du Véhicule bénéficiaire, à prendre et à rendre dans la même agence indiquée par Mondial Assistance.

La location d'un Véhicule 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,...)

#### Vol et Tentative de vol

Soustraction frauduleuse du Véhicule bénéficiaire ou effraction ou acte de vandalisme justifiés par une déclaration aux autorités compétentes, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule bénéficiaire et nécessitant un dépannage ou remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

### 3. VALIDITE DE LA CONVENTION

#### VALIDITE TERRITORIALE – FRANCHISE

Pour l'assistance aux personnes voyageant avec ou sans le Véhicule et sauf indication particulière notée dans La convention d'assistance :

Les garanties s'exercent lors d'un déplacement privé n'excédant pas 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs, dès le Domicile et dans le monde entier, à l'exception des Pays non couverts

Les prestations sont accordées en cas de :

- Accident corporel,
- Maladie,
- Décès.

Pour l'assistance au Véhicule assuré et aux passagers et sauf indication particulière notée dans la convention d'assistance :

Les garanties s'exercent dès le Domicile ou au cours de déplacements privés n'excédant pas 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs dans les pays non rayés de la carte internationale d'assurance automobile (carte verte), à l'exception des Pays non couverts.

- **Formule Standard.** Les prestations sont accordées en cas de :
  - Panne, lorsqu'elle survient à plus de 50 km du Domicile. Dès que l'assuré franchit la frontière, cette franchise n'est pas appliquée,
  - Accident,
  - Incendie,
  - Vol et Tentative de vol,
  - Intempéries.
- **Formule Privilège.** Les prestations sont accordées dès le Domicile en cas de :
  - Panne avec un maximum de 3 événements couverts par année d'assurance, lorsqu'elle survient à moins de 50 kms du domicile,
  - Accident,
  - Incendie,
  - Vol et Tentative de vol,
  - Panne ou Insuffisance, erreur ou gel de carburant,
  - Perte, casse ou défaillance, Vol ou enfermement dans le Véhicule des clés ou cartes de démarrage,

- Crevaision,
- Intempéries.

#### Pour l'assistance Intempéries :

Les prestations sont délivrées en cas d'immobilisation du Véhicule. L'immobilisation doit être consécutive à la survenance d'Intempéries.

Une Franchise kilométrique de 25 km est appliquée pour les prestations « Frais de repas » et « Hébergement des Bénéficiaires » prévues à l'article 4.3 « ASSISTANCE INTEMPERIES ».

La prestation « ASSISTANCE INTEMPERIES » est valable uniquement en France.

Les garanties d'assistance juridique, assistance frais médicaux et chirurgicaux et assistance aux personnes s'exercent uniquement à l'Étranger.

#### DUREE DE VALIDITE

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

### 4. PRESTATIONS

Mondial Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité de Bénéficiaire du demandeur ainsi que la matérialité de l'évènement ouvrant droit aux prestations.

#### 4.1 Assistance aux personnes voyageant avec ou sans le Véhicule assuré

**En cas de Maladie ou d'Accident corporel en voyage  
(pour la formule Standard et Privilège)**

#### Rapatriement ou transport sanitaire

Si l'état du Bénéficiaire nécessite des soins médicaux ou examens spécifiques ne pouvant être réalisés sur place, Mondial Assistance organise et prend en charge, après avis de son médecin :

#### Le transport sanitaire ou le rapatriement

du Bénéficiaire vers le centre hospitalier le mieux adapté (soit dans le pays soit en France métropolitaine) par les moyens les plus appropriés. Lorsque l'hospitalisation n'a pas pu se faire à proximité du Domicile, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que l'état du Bénéficiaire le permet. Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le transport est assuré jusqu'au Domicile du Bénéficiaire.

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical du Bénéficiaire et appartiennent exclusivement aux médecins de Mondial Assistance en accord avec les médecins traitants locaux.

Les médecins de Mondial Assistance se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec le médecin traitant habituel du Bénéficiaire afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à son état de santé.

Le rapatriement du Bénéficiaire est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.

Seuls, l'intérêt médical du Bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen de transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuelle.

En raison des risques pouvant mettre en danger la santé des femmes ayant atteint un stade avancé dans leur grossesse, les compagnies aériennes appliquent des restrictions, différentes selon les compagnies et susceptibles d'être modifiées sans préavis : examen médical au maximum 48 heures avant le départ, certificat médical, accord médical de la compagnie, etc. Le transport par avion est subordonné à l'obtention des autorisations accordées par la compagnie aérienne. Mondial Assistance ne saurait être tenue responsable d'un retard ou d'un empêchement dans l'exécution de la prestation « Rapatriement ou transport sanitaire du Bénéficiaire » du fait de toute restriction d'une compagnie aérienne.

Si le Bénéficiaire refuse de suivre les décisions prises par le service médical de Mondial Assistance, il dégage Mondial Assistance de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation et indemnisation de la part de Mondial Assistance.

Le transport d'une personne accompagnant le Bénéficiaire lors de son transport sanitaire, si l'état du Bénéficiaire le justifie et s'il n'y a pas de contre-indication.

#### **Hospitalisation ou Immobilisation sur place**

Si le Bénéficiaire est hospitalisé ou immobilisé sur place pour plus de 10 (dix) jours parce que son état ne justifie pas un rapatriement ou un transport sanitaire immédiat, mais l'empêche d'entreprendre le retour à la date initialement prévue, Mondial Assistance organise et prend en charge, après avis de son médecin :

Le séjour à l'hôtel d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire dans la limite de 50 € TTC par nuit avec un maximum de 500 € TTC. Le retour de cette personne est ensuite organisé et pris en charge si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

La présence d'un Proche au chevet du Bénéficiaire : voyage aller et retour d'un Proche ou d'une personne désignée par le Bénéficiaire, résidant en France si aucun des passagers sur place ne peut rester.

Le séjour à l'hôtel de la personne désignée au paragraphe « Présence d'un Proche au chevet du Bénéficiaire » dans la limite de 50 € TTC par nuit, avec un maximum 500 € TTC.

Cette prestation n'est accordée que si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement dans les conditions définies au paragraphe « Présence d'un Proche au chevet du Bénéficiaire ».

La prolongation du séjour à l'hôtel du Bénéficiaire et de la personne restant à son chevet dans la limite de 50 € TTC par nuit et par personne avec un maximum de 500 € TTC par personne.

Le retour au Domicile du Bénéficiaire et de la personne restée à son chevet

par les moyens les plus appropriés, dès que son état le permet, si le Bénéficiaire a dû prolonger son séjour sur place dans les conditions précisées au paragraphe « Prolongation du séjour » ci-dessus et qu'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

#### **Frais médicaux, chirurgicaux, d'hospitalisation engagés à l'Etranger**

Lorsque le Bénéficiaire malade ou accidenté à l'Etranger a engagé des frais médicaux ou n'est pas en mesure de régler sur place les sommes qui lui sont réclamées pour les soins reçus à la suite d'un événement couvert par la présente convention d'assistance, Mondial Assistance propose :

##### La prise en charge complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux ou d'hospitalisation

La prise en charge de Mondial Assistance vient en complément des remboursements obtenus par le Bénéficiaire ou ses ayants droit auprès des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance auxquels le Bénéficiaire est affilié.

Les remboursements effectués par Mondial Assistance ne peuvent être inférieurs à 15 € TTC et sont limités à 6.100 € TTC par événement couvert par la présente convention d'assistance. Le remboursement des soins dentaires est quant à lui limité à 45 € TTC.

Les demandes de prise en charge complémentaire doivent obligatoirement être accompagnées des décomptes originaux des remboursements obtenus auprès des organismes d'assurance maladie.

##### **Ne donnent pas lieu à prise en charge complémentaire :**

- Les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres,
- Les frais engagés en France métropolitaine et dans les Départements d'Outre-Mer, qu'ils soient consécutifs ou non à un Accident ou une Maladie survenu en France ou à l'Etranger,
- Les frais de rééducation, de cure thermale ou de séjour en maison de repos.

##### L'avance des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'Etranger

Mondial Assistance garantit le paiement des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'Etranger directement auprès de l'établissement de soin où le Bénéficiaire a été admis. Les factures sont alors adressées à Mondial Assistance qui en assure le règlement.

**Dans ce cas, le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de mise à disposition des fonds. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.**

**Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.**

##### **Assistance aux personnes voyageant avec le Bénéficiaire malade ou accidenté**

Lorsqu'un Bénéficiaire a fait l'objet d'un rapatriement ou d'un transport sanitaire et que son absence rend impossible le retour des autres passagers voyageant avec lui, Mondial Assistance organise et prend en charge :

##### Le voyage d'un conducteur désigné

pour ramener le Véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers présents ne peut conduire le Véhicule

##### L'envoi d'un chauffeur

pour ramener le Véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture, qu'aucun des passagers ne peut conduire le Véhicule et qu'aucun Proche n'est disponible pour aller les chercher.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Voyage d'un conducteur désigné » ci-dessus.

#### Le retour au Domicile

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

#### Le retour au Domicile des enfants de moins de 15 ans

avec accompagnement si nécessaire si personne n'est en mesure de s'occuper d'eux.

#### Le retour au Domicile des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tout autre animal),

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.

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).**

### **En cas de décès en voyage (pour la formule Standard et Privilège)**

Mondial Assistance organise et prend en charge, selon les besoins :

#### **Rapatriement de corps ou inhumation sur place**

##### Le transport du corps

depuis le lieu du décès 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, si besoin, 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.**

##### La présence sur place d'un Membre de la famille

voyage 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 Bénéficiaire voyageant seul.

##### Le séjour à l'hôtel du Membre de la famille

désigné au paragraphe « Présence sur place d'un Membre de la famille », **dans la limite de 50 € TTC par nuit avec un maximum de 500 € TTC.**

#### **Assistance aux personnes voyageant avec le Bénéficiaire décédé**

##### L'acheminement jusqu'au lieu d'inhumation

en France s'ils ne peuvent utiliser les moyens initialement prévus.

##### Le voyage d'un conducteur désigné

pour ramener le Véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers présents ne peut conduire le Véhicule.

##### L'envoi d'un chauffeur

pour ramener le Véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture, qu'aucun des passagers ne peut conduire le Véhicule et qu'aucun Proche n'est disponible pour aller les chercher.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Voyage d'un conducteur désigné » ci-dessus.

#### Le retour au Domicile

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

#### Le retour au Domicile des enfants de moins de 15 ans

avec accompagnement si nécessaire si personne n'est en mesure de s'occuper d'eux.

#### Le retour au Domicile des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tout autre animal),

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.

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).**

### **Pour les autres événements qui perturbent le voyage (pour la formule Standard et Privilège)**

#### **Retour prématuré**

Lorsque le Bénéficiaire doit interrompre son voyage en raison d'un Accident grave, d'une Maladie imprévisible et grave ou du décès d'un Membre de sa famille, Mondial Assistance organise et prend en charge :

##### Le retour du Bénéficiaire

auprès de la personne accidentée, malade ou décédée, en France.

##### Le voyage du Bénéficiaire ou d'un conducteur désigné

pour ramener le Véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers présents ne peut conduire le Véhicule.

##### L'envoi d'un chauffeur

pour ramener le Véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture, qu'aucun des passagers ne peut conduire le Véhicule et que le Bénéficiaire ou un Proche n'est pas disponible pour aller les chercher.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Voyage du bénéficiaire ou d'un conducteur désigné » ci-dessus.**

##### Le retour au Domicile

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

#### **Perte ou vol des effets personnels**

Lorsque le Bénéficiaire a perdu ou s'est fait dérober ses effets personnels pendant son séjour à l'Étranger, Mondial Assistance lui propose :

##### Une assistance administrative

en indiquant au Bénéficiaire les démarches à entreprendre et en intervenant directement auprès des services locaux compétents pour faciliter les déclarations et les recherches.

Le service est accessible du lundi au samedi hors jours fériés, de 8h00 à 20h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).

**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.

#### Une avance de fonds

de **750 € maximum** dans la monnaie locale pour faire face aux dépenses de première nécessité et organiser son retour.

**Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.**

**Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de sa mise à disposition. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger le montant de l'avance consentie augmentés des intérêts légaux.**

#### **Objets indispensables introuvables sur place**

Lorsque le Bénéficiaire a oublié ou ne peut se procurer sur place des objets indispensables au séjour tels que médicaments ou équivalents locaux, lunettes de vue, papiers d'identité, clefs de valise, Mondial Assistance se charge de les lui faire parvenir, sous réserve qu'un Proche désigné par le Bénéficiaire puisse tenir ces objets à la disposition du correspondant mandaté par Mondial Assistance et que les liaisons postales fonctionnent.

Les frais d'envoi sont pris en charge par Mondial Assistance **dans la limite de 75 € TTC par envoi.**

Mondial Assistance se réserve le droit de juger du caractère indispensable des objets à envoyer et d'en vérifier la nature avant expédition.

#### **Assistance juridique à l'Etranger**

Lorsque le Bénéficiaire a involontairement commis une infraction à la législation du pays Etranger dans lequel il séjourne et qu'il doit supporter des frais de justice, Mondial Assistance prend en charge à condition que les poursuites dont il fait l'objet ne soient pas relatives :

- au trafic de stupéfiants et/ou de drogues,
- à une participation à des mouvements politiques.

Le Remboursement des honoraires des représentants judiciaires auxquels le Bénéficiaire peut être amené à faire appel, **dans la limite de 1.525 € TTC.**

L'avance de la caution pénale, éventuelle, **dans la limite de 7.623 € TTC.**

**Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.**

**Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de son retour de voyage. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.**

#### **4.2 Assistance au Véhicule et aux passagers**

##### **En cas de Panne (pour la Formule Standard et Privilège)**

Selon les besoins au moment de l'événement, Mondial Assistance organise et prend en charge :

#### **Au moment de la Panne**

##### Le dépannage sur place ou le remorquage

du Véhicule par un Prestataire jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, **dans la limite de 160 € TTC.**

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.

##### La mise à disposition d'un taxi

pour effectuer un déplacement urgent **dans la limite de 80 € TTC** si le Véhicule n'est plus roulant.

##### L'Hébergement des passagers à l'hôte

si les réparations ne peuvent être effectuées dans la journée, **dans la limite de 50 € TTC par nuit et par Bénéficiaire, et dans la limite totale de 100 € TTC par Bénéficiaire.**

##### Le retour des passagers au Domicile ou leur transport jusqu'au lieu de villégiature,

dans la limite des frais qu'aurait engagés Mondial Assistance pour le retour au Domicile, si l'Immobilisation du Véhicule doit dépasser 2 jours.

Le retour des passagers au Domicile ou leur acheminement jusqu'au lieu de villégiature pourra également s'effectuer par Véhicule de location, dans la limite des frais que Mondial Assistance aurait engagés pour le retour au Domicile, si le Véhicule bénéficiaire est immobilisé en France.

Si besoin, les passagers pourront être hébergés à l'hôtel en attendant la disponibilité du moyen de transport prévu pour le voyage.

##### La mise à disposition d'un Véhicule de remplacement

**dans la limite de 2 jours consécutifs** pour la Formule Standard et **5 jours consécutifs** pour la Formule Privilège, si les réparations nécessitent plus de 24 heures d'Immobilisation.

Le prêt prend fin nécessairement dès que la réparation du Véhicule est achevée.

#### **Dans le cadre des réparations**

##### L'envoi de pièces de rechange et l'avance du prix des pièces

lorsqu'il est impossible de se procurer sur place les pièces indispensables à la remise en état de marche du Véhicule ou à la sécurité des passagers, et si ces pièces sont disponibles en France.

L'avance concerne le coût des pièces, y compris les frais de douane à l'Etranger.

Les frais d'acheminement des pièces sont pris en charge sans limitation.

**Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de l'avance. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.**

**Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette**

##### Le voyage d'une personne pour prendre livraison des pièces de rechange

lorsqu'elles ont été acheminées jusqu'à un aéroport proche du lieu où le Véhicule est immobilisé.

##### Le voyage d'une personne pour récupérer le Véhicule réparé

si le conducteur et les passagers ont été ramenés à leur Domicile ou acheminés jusqu'au lieu de villégiature.

##### L'envoi d'un chauffeur pour ramener le Véhicule réparé

si le conducteur et les passagers ont été ramenés à leur Domicile ou acheminés jusqu'au lieu de villégiature et si personne (le conducteur, l'un des passagers ou une personne désignée) ne peut se déplacer.

##### **En cas d'Accident ou d'Incendie (pour la formule Standard et Privilège)**

Selon les besoins au moment de l'événement, Mondial Assistance organise et prend en charge :



### **Au moment de l'Accident ou de l'Incendie du Véhicule**

Le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, **dans la limite de 160 € TTC.**

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.

La mise à disposition d'un taxi

pour effectuer un déplacement urgent **dans la limite de 80 € TTC** si le Véhicule n'est plus roulant.

L'Hébergement des passagers à l'hôtel,

si les réparations ne peuvent être effectuées dans la journée, **dans la limite de 50 € TTC par nuit et par Bénéficiaire, et dans la limite totale de 100 € TTC par Bénéficiaire.**

Le retour des passagers au Domicile ou leur transport jusqu'au lieu de villégiature,

dans la limite des frais qu'aurait engagés Mondial Assistance pour le retour au Domicile, si l'Immobilisation du Véhicule doit dépasser 2 jours.

Le retour des passagers au Domicile ou leur acheminement jusqu'au lieu de villégiature pourra également s'effectuer par Véhicule de location, dans la limite des frais que Mondial Assistance aurait engagés pour le retour au Domicile, si le Véhicule bénéficiaire est immobilisé en France.

Si besoin, les passagers pourront être hébergés à l'hôtel en attendant la disponibilité du moyen de transport prévu pour le voyage.

La mise à disposition d'un Véhicule de remplacement,

**dans la limite de 2 jours consécutifs** pour la Formule Standard et **5 jours consécutifs** pour la Formule Privilège, si les réparations nécessitent plus de 24 heures d'Immobilisation.

Le prêt prend fin nécessairement dès que la réparation du Véhicule est achevée.

### **Dans le cadre des réparations**

L'envoi de pièces de rechange et l'avance du prix des pièces

lorsqu'il est impossible de se procurer sur place les pièces indispensables à la remise en état de marche du Véhicule ou à la sécurité des passagers, et si ces pièces sont disponibles en France.

L'avance concerne le coût des pièces, y compris les frais de douane à l'Etranger.

Les frais d'acheminement des pièces sont pris en charge sans limitation.

**Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de l'avance. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.**

**Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette**

Le voyage d'une personne pour prendre livraison des pièces de rechanges

lorsqu'elles ont été acheminées jusqu'à un aéroport proche du lieu où le Véhicule est immobilisé.

Le voyage d'une personne pour récupérer le Véhicule réparé

si le conducteur et les passagers ont été ramenés à leur Domicile ou acheminés jusqu'au lieu de villégiature.

L'envoi d'un chauffeur pour ramener le Véhicule réparé

si le conducteur et les passagers ont été ramenés à leur Domicile ou acheminés jusqu'au lieu de villégiature et si personne (le conducteur, l'un des passagers ou une personne désignée) ne peut se déplacer.

### **En cas de Vol ou Tentative de vol (pour la formule Standard et Privilège)**

Selon les besoins au moment de l'événement, Mondial Assistance organise et prend en charge :

### **Au moment du Vol ou de la Tentative de vol**

La mise à disposition d'un taxi

pour effectuer un déplacement urgent **dans la limite de 80 € TTC.**

Le retour des passagers au Domicile ou leur transport jusqu'au lieu de villégiature

dans la limite des frais qu'aurait engagés Mondial Assistance pour le retour au Domicile, si le Véhicule n'a pas été retrouvé dans les 48 heures suivant le Vol.

Le retour des passagers au Domicile ou leur acheminement jusqu'au lieu de villégiature pourra également s'effectuer par Véhicule de location, **dans la limite de 24 heures de location**, si le Véhicule bénéficiaire a été volé en France.

Si besoin, les passagers pourront être hébergés à l'hôtel en attendant la disponibilité du moyen de transport prévu pour le voyage.

La mise à disposition d'un Véhicule de remplacement **uniquement pour la formule Privilège**

**dans la limite de 30 jours consécutifs**, si le Véhicule volé n'a pas été retrouvé dans les 48 heures suivant la déclaration de vol ou si le Véhicule retrouvé n'est pas en état de rouler.

Le prêt prend fin nécessairement dès que le Véhicule retrouvé est restitué en état de marche au Bénéficiaire ou dès que le Bénéficiaire a été indemnisé par l'assureur.

### **Si le Véhicule a été retrouvé**

Le remorquage ou le transport du Véhicule

jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, **dans la limite de 160 € TTC** si le Véhicule est retrouvé endommagé et non roulant.

Le voyage d'une personne pour récupérer le Véhicule retrouvé en bon état

si le conducteur et les passagers ont été ramenés à leur Domicile ou acheminés jusqu'au lieu de villégiature.

L'envoi d'un chauffeur pour ramener le Véhicule retrouvé en bon état

si le conducteur et les passagers ont été ramenés à leur Domicile ou acheminés jusqu'au lieu de villégiature et si personne (le conducteur, l'un des passagers ou une personne désignée) ne peut se déplacer.

### **Dans le cadre des réparations**

La mise à disposition d'un Véhicule de remplacement

**dans la limite de 2 jours consécutifs** pour la Formule Standard et **30 jours consécutifs** pour la Formule Privilège, si les réparations nécessitent plus de 24 heures d'Immobilisation.

Le prêt prend fin nécessairement dès que la réparation du Véhicule est achevée.

L'envoi de pièces de rechange et l'avance du prix des pièces

lorsqu'il est impossible de se procurer sur place les pièces indispensables à la remise en état de marche du Véhicule ou à la

sécurité des passagers, et si ces pièces sont disponibles en France.

L'avance concerne le coût des pièces, y compris les frais de douane à l'Etranger.

Les frais d'acheminement des pièces sont pris en charge sans limitation.

**Dans ce cas, le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de l'avance. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.**

**Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.**

Le voyage d'une personne pour prendre livraison des pièces de rechange

lorsqu'elles ont été acheminées jusqu'à un aéroport proche du lieu où le Véhicule est immobilisé.

Le voyage d'une personne pour récupérer le Véhicule réparé

si le conducteur et les passagers ont été ramenés à leur Domicile ou acheminés jusqu'au lieu de villégiature.

L'envoi d'un chauffeur pour ramener le Véhicule réparé

si le conducteur et les passagers ont été ramenés à leur Domicile ou acheminés jusqu'au lieu de villégiature et si personne (le conducteur, l'un des passagers ou une personne désignée) ne peut se déplacer.

**Crevaision  
(uniquement pour la formule Privilège)**

Mondial Assistance organise et prend en charge :

L'intervention d'un dépanneur

et, si la réparation ne peut être effectuée sur place, le remorquage du Véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, **dans la limite totale de 160 € TTC.**

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.

**Les frais de réparation du ou des pneus restent à la charge du Bénéficiaire.**

**Panne ou insuffisance, erreur ou gel de carburant  
(uniquement pour la formule Privilège)**

Mondial Assistance organise et prend en charge :

L'intervention d'un dépanneur

et, si la réparation ne peut être effectuée sur place, le remorquage du Véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, **dans la limite totale de 160 € TTC.**

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.

**Les frais de réparation et de carburant proprement dits restent à la charge du Bénéficiaire.**

**Perte, casse ou défaillance, vol ou enfermement dans le  
Véhicule des  
clés ou cartes de démarrage  
(uniquement pour la formule Privilège)**

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Soit l'ouverture du Véhicule sur place,

sur demande expresse du Bénéficiaire, et/ou si le Véhicule ne peut être ouvert sur place, le remorquage du Véhicule jusqu'à

l'atelier qualifié le plus proche, **dans la limite totale de 160 € TTC. Dans ce cas, les dégradations volontaires ou non, effectuées sous la responsabilité du Bénéficiaire restent à sa charge.**

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.

Soit la mise à disposition d'un taxi,

**dans la limite de 160 € TTC**, pour aller chercher un double des clefs si celles-ci se trouvent dans un rayon de 50 km du lieu d'Immobilisation du Véhicule,

Soit la récupération et l'expédition d'un double des clés

par un Prestataire de Mondial Assistance, à condition que le Prestataire puisse les récupérer.

**Pour la Remorque ou la Caravane  
(pour la formule Standard et Privilège)**

Mondial Assistance organise et prend en charge :

**Si le Véhicule tracteur est indisponible pour l'un des événements couverts par l'assistance automobile :**

Le remorquage de la Remorque ou de la Caravane

jusqu'au lieu de stationnement autorisé le plus proche du lieu d'Immobilisation du Véhicule tracteur momentanément indisponible pour réparation, **dans la limite de 160 € TTC.**

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.

**Les frais de stationnement proprement dits restent à la charge de l'assuré.**

Le remorquage

jusqu'à un lieu de garage proche du Domicile du Bénéficiaire en cas de perte totale ou de Vol du Véhicule tracteur (non retrouvé dans les 48 heures suivant la déclaration de vol).

**Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.**

**Si la Remorque ou la Caravane a été volée :**

L'Hébergement des passagers à l'hôtel,

dès que la déclaration de vol a été faite auprès des autorités compétentes et s'ils souhaitent attendre sur place le résultat des recherches, **dans la limite de 50 € TTC par nuit et par Bénéficiaire, et dans la limite totale de 100 € TTC par Bénéficiaire en France et 200 € TTC par Bénéficiaire à l'Etranger.**

Le remorquage de la Remorque ou de la Caravane

retrouvée, jusqu'au garage le plus proche du lieu où elle a été retrouvée.

**Les frais de stationnement ou de gardiennage proprement dits restent à la charge de l'assuré.**

Les frais de voyage aller et retour pour récupérer la Remorque ou la Caravane

retrouvée en bon état, lorsque les Bénéficiaires ont dû continuer leur voyage ou rentrer à leur Domicile, **limités aux frais de carburant et de péage effectivement engagés.**

**Si la Remorque ou la Caravane est endommagée suite à une Panne, un Accident, un Incendie, un Vol ou une Tentative de vol :**

Le dépannage sur place ou le remorquage

jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche **dans la limite de 160 € TTC.**

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.

#### L'envoi de pièces de rechange

dans les conditions de prise en charge identiques à celles prévues pour le Véhicule tracteur.

#### L'Hébergement des passagers à l'hôtel,

si la Caravane est devenue inhabitable ou si elle est immobilisée en atelier pour des réparations ne pouvant être effectuées dans la journée, **dans la limite de 50 € TTC par nuit et par Bénéficiaire, et dans la limite totale de 100 € TTC par Bénéficiaire en France et 200 € TTC par Bénéficiaire à l'Étranger.**

#### Le remorquage ou le transport de la Caravane ou de la Remorque

jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, **dans la limite de 160 € TTC** si la Caravane ou la Remorque est retrouvée endommagée.

#### Les frais de voyage aller et retour pour récupérer la Remorque ou la Caravane

réparée, lorsque les Bénéficiaires n'ont pu attendre sur place la remise en état de la Caravane ou de la Remorque, **limités aux frais de carburant et de péage effectivement engagés.**

### **Prestations complémentaires à l'Étranger (pour la formule Standard et Privilège)**

En complément des prestations décrites ci-dessus, Mondial Assistance organise et prend en charge :

#### Le Rapatriement du Véhicule

jusqu'à un garage proche du Domicile, dans la limite de la Valeur vénale, si les réparations nécessitent plus de 8 heures de main d'œuvre et plus de 5 jours d'immobilisation.

#### Les frais d'Abandon du Véhicule,

y compris les frais de sortie du pays lorsque l'épave ne peut y rester, si le Véhicule est déclaré techniquement ou économiquement irréparable ou si le coût des réparations est supérieur à sa Valeur vénale.

#### Les frais de gardiennage,

En attente de Rapatriement ou d'Abandon du Véhicule, **dans la limite de 30 jours**, à compter de la réception par Mondial Assistance des documents administratifs nécessaires au Rapatriement ou à l'Abandon du Véhicule.

Ces prestations s'appliquent également pour la Remorque ou la Caravane endommagée suite à Panne, Accident ou Incendie.

Lorsque le bénéficiaire se déplace avec un Véhicule pour aller rechercher la Remorque ou la Caravane, **la participation aux frais se limite au remboursement des frais de carburant et de péage aller et retour sur présentation des justificatifs originaux.**

### **Assistance Intempérie**

Mondial Assistance organise et prend en charge en France :

#### Le dépannage sur place ou le remorquage par un Prestataire du Véhicule immobilisé

vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance ou la zone de stockage le plus proche du lieu de l'événement garanti, **dans la limite de 300 € TTC.**

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes conditions et limites.

**Les éventuels frais de réparation, de carburant, de pneus restent à la charge du Bénéficiaire.**

**Limité à une intervention par période annuelle de garantie.**

#### Frais de repas

si le Véhicule n'est pas réparable dans la journée, Mondial Assistance rembourse, sur présentation des justificatifs originaux, les frais de repas **dans la limite de 30 € TTC maximum par jour et par Bénéficiaire dans la limite de 120 € TTC par jour pour l'ensemble des Bénéficiaires.**

Cette prestation est **limitée à la durée du séjour des Bénéficiaires à l'hôtel organisé par Mondial Assistance.**

#### L'Hébergement des Bénéficiaires,

dans l'attente des réparations du Véhicule immobilisé, **dans la limite de 80 € TTC maximum par nuit et par Bénéficiaire et dans la limite de 2 nuits consécutives.**

Cette prestation est délivrée lorsque le Véhicule est non réparable dans la journée.

#### Les frais de gardiennage du Véhicule remorqué,

vers la zone de gardiennage **dans la limite de 500 € TTC maximum et dans la limite de 15 jours consécutifs.** Le remorquage vers la zone de gardiennage doit avoir été organisé par Mondial Assistance.

#### Service véhicule d'occasion

Lorsque le Véhicule est déclaré Epave, Mondial Assistance aide le Bénéficiaire à trouver un véhicule d'occasion en lui fournissant dans un délai de maximum 10 (dix) jours ouvrés à compter de la demande une liste de 10 (dix) véhicules d'occasion maximum :

- de valeur supérieure à 3 000 €,
- ayant 10 (dix) ans d'ancienneté maximum à compter de la date de sa 1ère mise en circulation,
- répondant aux critères définis par le Bénéficiaire
- disponibles à la vente auprès de distributeurs automobiles situés dans un rayon de 20 km du Domicile du Bénéficiaire.

**Cette prestation est limitée à une intervention par période annuelle de garantie.**

Le Véhicule déclaré Epave doit avoir fait l'objet d'un remorquage organisé par Mondial Assistance.

La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée en cas d'utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.

Les frais de route relatifs à la récupération du véhicule d'occasion acheté par le Bénéficiaire restent à sa charge.

#### Solution de mobilité

organisation et prise en charge de solution de mobilité choisie par le Bénéficiaire pendant la durée des réparations et **dans la limite de 700 € TTC.** Le Bénéficiaire peut opter pour les solutions suivantes :

- Véhicule de remplacement,
- Train,
- Taxi.

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

La solution de mobilité est prise en charge **pendant 30 (trente) jours maximum** et prend fin en tout état de cause dès que le Véhicule est réparé.

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

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

Lorsque la totalité du montant de l'enveloppe a été utilisée ou qu'aucune nouvelle prestation ne peut être mise en place avec le solde, Mondial Assistance peut communiquer au Bénéficiaire les coordonnées de prestataires. **Le coût des services alors proposés reste à la charge du Bénéficiaire.**

#### Livraison de courses

en cas d'impossibilité de proposer une solution de mobilité (Véhicule de remplacement, train ou taxi), Mondial Assistance rembourse les frais de livraison des courses au Domicile du Bénéficiaire **dans la limite de 100 € TTC maximum. Le Bénéficiaire doit être disponible pour fournir les fonds et la liste des produits souhaités. Le coût des courses reste à sa charge.**

Cette prestation doit être utilisée dans les 30 (trente) jours suivant la survenance de l'événement Intempéries.

#### Conduite des Enfants à l'école

en cas d'impossibilité de proposer un Véhicule de remplacement, Mondial Assistance organise et prend en charge le transport des Enfants en taxi aller-retour depuis le Domicile **dans la limite de 100 € TTC maximum.**

**Les Enfants sont obligatoirement accompagnés d'un adulte désigné par le Bénéficiaire.**

Cette prestation doit être utilisée dans les 30 (trente) jours suivant la survenance de l'événement Intempéries.

#### Informations relatives à la reconstitution des documents nécessaires à l'usage du Véhicule

**dans la limite des documents délivrés sur le territoire français.** Sur simple appel téléphonique du lundi au samedi hors jours fériés, de 8h00 à 20h00 (fuseau horaire de France métropolitaine), Mondial Assistance communique au Bénéficiaire les renseignements nécessaires à la reconstitution des documents suivants : permis de conduire, certificat d'immatriculation, attestation et certificat d'assurance, carte d'identité.

**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.**

#### Accompagnement psychologique

Une première évaluation par un psychologue clinicien est rendue par téléphone au cours de **3 (trois) entretiens maximum.**

Si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue oriente le Bénéficiaire vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de son Domicile ou de son lieu de travail. **Remboursement de ces consultations en cabinet dans la limite de 12 séances maximum dans la limite de 80 € TTC maximum par consultation.**

**La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance.**

Le service est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).

**Sont exclues les Maladies psychologiques antérieurement avérées ou constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat.**

## **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 guerre civile ou étrangère, 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.

**Elle ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas où le Bénéficiaire aurait commis de façon volontaire, des infractions à la législation en vigueur dans les pays qu'il traverse.**

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

Elle peut être amenée à demander au Bénéficiaire de présenter la photocopie de la facture de réparation justifiant du temps d'immobilisation et de main d'œuvre sur le Véhicule ou, en cas de vol du Véhicule, la déclaration de vol faite auprès des autorités compétentes.

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.

**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 interventions liées au Véhicule

La responsabilité de Mondial Assistance ne saurait être engagée en cas de détérioration ou vol d'objets personnels, de marchandises ou d'accessoires commis sur ou dans le Véhicule,

que ce dernier soit immobilisé ou en cours de remorquage, de transport, retour ou rapatriement, ou convoyage.

L'envoi d'un chauffeur pour un Véhicule n'est pas effectué si le Véhicule n'est pas en parfait état de marche et en règle vis-à-vis du Code de la Route (pneus, freins, amortisseurs, éclairage, ...) ou s'il présente des anomalies mécaniques (bruit anormal de moteur ou de transmission, consommation élevée d'huile, ...). Ces anomalies doivent être obligatoirement signalées lors de l'appel d'assistance. Mondial Assistance se réserve le droit de ne pas fournir la prestation, à moins que le Bénéficiaire ne fasse effectuer sur place les réparations nécessaires.

En aucun cas, Mondial Assistance ne prend en charge les frais de fournitures, de péages ou de réparation, de défaut d'entretien du Véhicule.

Les Remorques et Caravanes, assurées et garanties en RC, tractées par le Véhicule assuré au moment de l'événement couvert par la garantie Assistance Automobile, bénéficient des prestations d'assistance. Toutefois, leur retour ou rapatriement ne sera pris en charge que dans la limite de leur Valeur résiduelle et dans la mesure où la société d'assistance assiste et ramène le Véhicule tracteur.

Les dispositions en cas de Vol du Véhicule ou de la Caravane s'appliquent pendant un délai de 6 mois, à compter de la date effective du vol et si le Bénéficiaire est toujours propriétaire au moment de la demande d'assistance.

Les événements survenus du fait d'un défaut d'entretien du Véhicule sont exclus.

Les événements ci-dessous sont exclus du bénéfice de l'assistance sauf pour les Véhicules couverts par une Formule Privilège :

- Panne ou insuffisance, erreur ou gel de carburant
- Crevaisons, simple ou multiple
- perte, casse ou défaillance, vol ou enfermement dans le Véhicule des clés ou cartes de démarrage.

## 6. EXCLUSIONS GÉNÉRALES

### 6.1 EXCLUSION GÉNÉRALES

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 :
  - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - o de l'exposition à des agents incapacitants,
  - o 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, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.

### 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 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 voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement,
- 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,
- les Frais de secours d'urgence, les Frais de recherche, les frais de transports primaires, à l'exception des frais d'évacuation sur piste de ski à concurrence de 230 € TTC.

## 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 fautive 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 LMA 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.

#### ○ 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.

#### ○ 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.**

#### ○ 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.</li> </ul>

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
	Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.
<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>
<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.

○ **Qui peut accéder à vos données personnelles ?**

Nous nous assurerons 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.

○ **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.



○ **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.

○ **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.

○ **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.

○ **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)

○ **À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?**

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

-----