

CONDITIONS GÉNÉRALES

---

# Assistance Auto Professionnel

# Sommaire

<b>1. ÉVÉNEMENTS GARANTIS</b>	p.4
1.1 ASSISTANCE AUX VÉHICULES	p.4
1.2 ASSISTANCE VOYAGE	p.4
<b>2. RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE</b>	p.5
<b>3. VALIDITÉ DE LA CONVENTION</b>	p.10
<b>4. DÉFINITIONS CONTRACTUELLES</b>	p.10
4.1 DÉFINITIONS GÉNÉRALES	p.10
4.2 DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE AUX VEHICULES	p.10
4.3 DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE AUX PERSONNES	p.12
<b>5. PRESTATIONS</b>	p.12
5.1 ASSISTANCE AUX VÉHICULES	p.12
LISTE DES INTERVENTIONS PRISES EN CHARGE	p.14
5.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES	p.17
<b>6. RESPONSABILITÉ</b>	p.19
<b>7. EXCLUSIONS CONTRACTUELLES</b>	p.19
7.1 EXCLUSIONS GÉNÉRALES	p.19
7.2 EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE ROUTIÈRE	p.19
7.3 EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE AUX PERSONNES	p.20
<b>8. PRESCRIPTION</b>	p.20
<b>9. MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS</b>	p.21
<b>10. COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE</b>	p.21
<b>11. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL</b>	p.21
<b>12. AUTORITÉ DE CONTRÔLE</b>	p.22
<b>13. LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISÉE</b>	p.22
Déclaration de confidentialité	p.22

## Besoin d'assistance ?

### ● Contactez-nous :

- Depuis la France métropolitaine au 01.40.25.56.56 (numéro non surtaxé)
- Depuis l'étranger 00 33 (1) 40.25.56.56
- Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>

**Accessibles 24h/24 et 7j/7, sauf mention contraire dans la convention**

### ● Veuillez 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 souscrite par **APRIL PARTENAIRES** auprès de :

### **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. ÉVÉNEMENTS GARANTIS

Les conditions de délivrance des garanties au titre de la présente convention varient selon les prestations et l'option souscrite :

**L'option « Mini »** est proposée au contrat d'assurance AUTO PRO, sans franchise kilométrique pour la délivrance des prestations décrites à l'article 5.1.1 « IMMOBILISATION OU VOL DU VEHICULE » à l'exception des prestations « Taxi pour récupération de clés ou récupération et expédition d'un double des clés par un Prestataire », « Mobilité immédiate », « Pack confort conseil », « Garantie pneumatique », et « Remise à la route rapide », Assistance intempéries, et Assistance aux personnes.

**L'option « Maxi »**, qui vient enrichir l'option « Mini », est proposée au contrat AUTO PRO pour la délivrance des prestations prévues aux articles 5.1.1 « IMMOBILISATION OU VOL DU VEHICULE », 5.1.2 « ASSISTANCE INTEMPERIES », 5.1.3 « SERVICE CONFORT CONSEIL » et 5.2 « ASSISTANCE AUX PERSONNES ».

## 1.1 ASSISTANCE AUX VEHICULES

- Les prestations décrites à l'article 5.1.1 « IMMOBILISATION OU VOL DU VEHICULE » sont délivrées en cas de Vol ou d'Immobilisation du Véhicule. L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des événements suivants :
  - Accident de la circulation,
  - incendie,
  - Panne,
  - Vol,
  - Tentative de vol ou vandalisme,
  - insuffisance, gel ou erreur de carburant,
  - vol, perte, casse, dysfonctionnement ou enfermement des clés ou de la carte de démarrage du Véhicule,
  - Crevaison.
- Les prestations décrites à l'article 5.1.2 « ASSISTANCE INTEMPERIES » sont délivrées en cas d'Immobilisation du Véhicule. L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'Intempéries.
- Les prestations décrites à l'article 5.1.3 « SERVICE CONFORT CONSEIL » peuvent être délivrées à tout moment en cas de survenance d'un des événements suivants :
  - Accident de la circulation,
  - incendie,
  - suspicion de panne,
  - Panne,
  - mise à la fourrière.

## 1.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES

- Les prestations décrites à l'article 5.2. « ASSISTANCE AUX PERSONNES » sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement effectué avec le Véhicule, d'un des événements
  - Accident corporel,
  - maladie,
  - décès.

## 2. RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE

### ASSISTANCE AUX VEHICULES

Prestations	Option Mini	Option Maxi	Conditions et limites
<b>ASSISTANCE ROUTIERE</b>			
Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule Immobilisé ou retrouvé	200 € TTC maximum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 250 € TTC maximum en journée.</li> <li>• 300 € TTC maximum nuit/jour férié/week-end/autoroute</li> </ul>	Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'évènement garanti.
Taxi (aller-retour) pour récupération d'un double de clés  Ou  Récupération et expédition d'un double des clés par un Prestataire	Non prévu	160 € TTC maximum	Uniquement en cas de vol, perte, casse, dysfonctionnement, enfermement des clés ou de la carte de démarrage.  <b>Non cumulable avec la prestation « Dépannage sur place ou remorquage ».</b>
Mobilité immédiate		Taxi 100 € TTC maximum	Le remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance.
Hébergement des Bénéficiaires	80€ TTC maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de :  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 nuits consécutives en France</li> <li>• 4 nuits consécutives à l'Étranger</li> </ul>		Véhicule non réparable ou non retrouvé dans la journée.  <b>Non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires ».</b>
Taxi de liaison	80 € TTC maximum par évènement.		
Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport aller-simple</li> </ul> Ou  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24h d'un Véhicule de location d'habitabilité suffisante</li> </ul>		- Véhicule Immobilisé plus de 5 jours  Ou  - Véhicule volé non trouvé dans les <b>48 heures</b> en France ou <b>72 heures</b> à l'étranger.  <b>Non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».</b>
Envoi de pièces détachées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de recherche, de contrôle d'emballage et de Transport</li> <li>• Avance des coûts des pièces</li> <li>• Billet de train ou un taxi (100 € TTC maximum) pour se rendre à l'aéroport douanier le plus proche pour retirer les pièces.</li> </ul>		Pièces nécessaires à la réparation non trouvables sur place et disponibles chez le distributeur de la marque.
Récupération du Véhicule réparé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport aller-simple</li> </ul> Ou  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoi d'un Chauffeur</li> </ul>		<b>Frais de péages et de carburant à la charge du Bénéficiaire.</b>  <b>Uniquement si la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage » a été mise en place.</b>
Véhicule de remplacement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 jours consécutifs maximum en cas de Panne, Accident, incendie,</li> <li>• 30 jours consécutifs maximum en cas de Vol.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 jours consécutifs maximum en cas de Panne,</li> <li>• 10 jours consécutifs maximum en cas d'Accident ou d'incendie,</li> <li>• 30 jours en cas de Vol.</li> </ul>	Véhicule de <b>catégorie C</b> ou véhicule utilitaire d'un volume de <b>12m<sup>3</sup></b> maximum.  - véhicule Immobilisé plus de <b>24 heures</b> ou nécessitant plus de <b>4 heures</b> de main d'œuvre  Ou  - véhicule volé non trouvé dans les <b>48 heures</b> .  <b>Le remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance.</b>

Prestations	Option Mini	Option Maxi	Conditions et limites
<b>GARANTIE PNEUMATIQUE</b>			
Réparation ou remplacement du pneumatique endommagé	Non prévu	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Recours à un réparateur agréé :</b> Prise en charge directe</li> <li style="text-align: center;">OU</li> <li>● <b>Recours à un réparateur non agréé :</b> Remboursement du coût des réparations ou de remplacement du pneumatique endommagé (main d'œuvre et pièces incluses) : - soit <b>200 € TTC</b> maximum pour un pneu, - soit <b>250 € TTC</b> maximum en cas de changement du pneumatique endommagé et de l'autre pneumatique du même train.</li> </ul>	<p>1 prise en charge / remboursement par période annuelle de garantie pour les interventions figurant dans la « Liste des interventions prises en charge » figurant à l'article 5.1.1.</p> <p><b>Le remorquage/dépannage doit avoir été organisé par Mondial Assistance.</b></p> <p><b>Non cumulable avec la prestation « Remise à la route rapide ».</b></p>
<b>REMISE À LA ROUTE RAPIDE</b>			
Réparation du Véhicule	Non prévu	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Recours à un réparateur agréé :</b> Prise en charge directe</li> <li style="text-align: center;">OU</li> <li>● <b>Recours à un réparateur non agréé :</b> Remboursement du coût des réparations (main d'œuvre et pièces incluses) <b>200 € TTC</b> maximum.</li> </ul>	<p>1 prise en charge ou remboursement par période annuelle de garantie pour les interventions figurant dans la « Liste des interventions prises en charge » figurant à l'article 5.1.1.</p> <p><b>Le remorquage/dépannage doit avoir été organisé par Mondial Assistance.</b></p> <p><b>Non cumulable avec la prestation « Garantie pneumatique ».</b></p>
<b>ASSISTANCE EN CAS D'ÉVÉNEMENT GARANTI SURVENANT À L'ÉTRANGER</b>			
Rapatriement du Véhicule	Frais réels		<p>Rapatriement si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le coût du rapatriement est inférieur à la valeur résiduelle du Véhicule et le Véhicule est Immobilisé plus de <b>5 jours</b> et nécessite plus de <b>8 heures</b> de main d'œuvre</li> <li style="text-align: center;">Ou</li> <li>- le Véhicule volé en France est retrouvé à l'Étranger.</li> </ul> <p><b>Non cumulable avec la prestation « Abandon de l'Épave ou sortie du pays ».</b></p>
Abandon du Véhicule ou sortie de l'Épave du pays			<p>Véhicule Épave</p> <p>Non cumulable avec la prestation « Rapatriement du Véhicule ».</p>
Frais de gardiennage	<b>30 jours</b> consécutifs maximum dans la limite de <b>300 € TTC</b>		<p>La prise en charge démarre à compter de la date de réception des documents administratifs nécessaires au rapatriement ou à l'abandon.</p>

## ASSISTANCE AUX INTEMPERIES

Prestations	Option Mini	Option Maxi	Conditions et limites
<b>VÉHICULE IMMOBILISÉ</b>			
Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé	Non prévu	<b>300 € TTC</b> maximum	Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance ou la zone de stockage le plus proche du lieu de l'évènement garanti. <b>Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie.</b>
Frais de repas		Remboursement des frais : <b>30 € TTC</b> maximum par jour et par Bénéficiaire dans la limite de <b>120 € TTC</b> par jour pour l'ensemble des Bénéficiaires.	- Véhicule non réparable dans la journée. - Limité à la durée du séjour des Bénéficiaires à l'hôtel organisé par Mondial Assistance. - Remboursement sur présentation de justificatifs originaux.
Hébergement des Bénéficiaires		<b>80 € TTC</b> maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de <b>2 nuits</b> consécutives.	Véhicule non réparable dans la journée.
Frais de gardiennage du Véhicule remorqué		<b>15 jours</b> consécutifs et <b>500 € TTC</b> maximum.	<b>Le remorquage vers la zone de gardiennage doit avoir été organisé par Mondial Assistance.</b>
<b>MOBILITE</b>			
Solution de mobilité	Non prévu	<b>700 € TTC</b> au total	- L'enveloppe est utilisable dans les <b>30 (trente) jours</b> suivant la survenance de l'évènement Intempérie. - La solution de mobilité prend fin en tout état de cause dès que le Véhicule est réparé. <b>Le dépannage et remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance.</b>
<b>ACCOMPAGNEMENT</b>			
Livraison de courses	Non prévu	Remboursement des frais de livraison dans la limite de <b>100 € TTC</b> maximum.	En cas d'impossibilité de proposer un Véhicule de remplacement. <b>A utiliser dans les 30 jours suivant la survenance de l'évènement Intempéries.</b>
Conduite des Enfants à l'école		Organisation et prise en charge dans la limite de <b>100 € TTC</b> maximum.	
Informations relatives à la reconstitution des documents nécessaires à l'usage du Véhicule		Illimité	Prestation rendue par téléphone exclusivement. <b>Limitée aux documents délivrés sur le territoire français.</b>
Accompagnement psychologique		<b>3 entretiens</b> maximum par téléphone et/ou remboursement de <b>12 séances</b> maximum de consultation en cabinet, <b>80 € TTC</b> maximum par consultation.	

## SERVICE CONFORT CONSEIL

Prestations	Option Mini	Option Maxi	Conditions et limites
<b>CONSTAT AMIABLE, TELEDIAGNOSTIC, CONDUITE EN SECURITE</b>			
Aide au constat amiable	Non prévu	Illimité	Utilisable à tout moment, dès la souscription, <b>24h/24.</b>
Télédiagnostic		Illimité	Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service. <b>Prestation rendue par téléphone exclusivement.</b>
Taxi Joker		100 € TTC maximum par dossier	Lorsque le Bénéficiaire estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité. <b>Limité à 2 trajets par période annuelle de garantie.</b>
<b>« SOS FOURRIERE »</b>			
Aide à la localisation du Véhicule	Non prévu	Illimité	
Taxi Fourrière		100 € TTC maximum	<b>Limité à 1 trajet par période annuelle de garantie.</b>

## ASSISTANCE AUX PERSONNES

Prestations	Option Mini	Option Maxi	Conditions et limites
<b>ASSISTANCE AU BENEFICIAIRE</b>			
Rapatriement ou transport sanitaire	Non prévu	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	Prestations soumises à la décision des médecins de Mondial Assistance
Transfert d'un Proche accompagnant le Bénéficiaire pendant son rapatriement			
Frais médicaux d'urgence à l'Etranger		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remboursement des frais restant à la charge du Bénéficiaire (hors frais dentaires) : <b>60 000 € TTC maximum</b></li> <li>• Remboursement des frais dentaires d'urgence : <b>160 € TTC maximum</b></li> <li>• Remboursement des frais d'hospitalisation : <b>60 000 € TTC maximum</b></li> </ul>	<p>Une franchise de <b>45 € TTC</b> s'applique au remboursement des Frais médicaux et dentaires.</p> <p><b>Les limites suivantes, s'entendent par Bénéficiaire et par période annuelle garantie.</b></p>
Prolongation du séjour du Bénéficiaire		<b>80 € TTC maximum par nuit et par personne dans la limite de 10 nuits</b>	

Prestations	Option Mini	Option Maxi	Conditions et limites
<b>ASSISTANCE AU BENEFICIAIRE</b>			
Soutien au Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place	Non prévu	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais d'Hébergement : <b>80 € TTC</b> maximum par nuit dans la limite de <b>10 nuits</b>,</li> <li>• Coût du Transport retour.</li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Ou</b></p>	La durée prévisible de l'hospitalisation ou de l'immobilisation sur place du Bénéficiaire est de <b>5 nuits</b> au moins.
Retour au Domicile du Bénéficiaire		<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût du Transport aller-retour,</li> <li>• Frais d'Hébergement : <b>80 € TTC</b> maximum par nuit dans la limite de <b>10 nuits</b>.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS</b>			
Transport de corps	Non prévu	Coût du Transport du corps organisé par Mondial Assistance.	<b>Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.</b>
Frais funéraires		Prise en charge des frais limité par Bénéficiaire à <b>2 500 € TTC</b>	
Transfert d'un Proche sur le lieu du décès		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût du Transport aller-retour</li> <li>• Frais d'Hébergement : <b>80 € TTC</b> maximum par nuit dans la limite de <b>10 nuits</b>.</li> </ul>	
<b>ASSISTANCE POUR LES PERSONNES VOYAGEANT DANS LE VEHICULE</b>			
Retour au Domicile des personnes restées sur place	Non prévu	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	Suite à la survenance d'un événement garanti, l'indisponibilité du Bénéficiaire empêchant le retour dans les conditions initialement prévues des autres personnes voyageant dans le Véhicule.
Acheminement d'un Proche ou d'un accompagnateur pour le retour au Domicile des personnes restées sur place handicapées ou de moins de 15 ans			Prestations limitées au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule.
Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur pour ramener le Véhicule			<p style="text-align: center;"><b>Sont exclus les auto-stoppeurs.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Prestations non cumulables entre elles.</b></p>
<b>ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE</b>			
Accompagnement psychologique en cas d'évènement traumatique	Non prévu	<b>3 entretiens</b> maximum par téléphone et/ou remboursement de <b>12 séances</b> maximum de consultation en cabinet <b>80 € TTC</b> maximum par consultation.	La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance.
<b>ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE A L'ETRANGER</b>			
Avance de la caution pénale	Non prévu	Dans la limite de <b>15 000 € TTC</b>	
Honoraires des représentants judiciaires		Remboursement dans la limite de <b>3 000 € TTC</b>	

## 3. VALIDITÉ DE LA CONVENTION

### 3.1 VALIDITÉ TERRITORIALE

Sauf mention particulière notée à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations « ASSISTANCE AUX VEHICULES » et « ASSISTANCE AUX PERSONNES » sont accordées pour les événements garantis survenus en France ou au cours de déplacements professionnels ou 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.

- Les prestations prévues aux l'articles 5.1.2 « ASSISTANCE INTEMPERIES » et 5.1.3 « SERVICE CONFORT CONSEIL » sont valables uniquement en France.
- Aucune Franchise kilométrique n'est appliquée pour les prestations prévues à l'article 5.1 « ASSISTANCE AUX VEHICULES » en cas de survenance d'un évènement garanti en France.
- Une franchise kilométrique de 50 Km est appliquée pour les prestations prévues à l'article 5.2 « ASSISTANCE AUX PERSONNES » en cas de survenance d'un évènement garanti en France.

### 3.2 DURÉE DE VALIDITÉ

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

## 4. DÉFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente Convention d'assistance « 922687 » (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

### 4.1 DEFINITIONS GENERALES

#### 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.

#### ACCIDENT CORPOREL

Toute atteinte corporelle, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par une autorité médicalement compétente.

#### 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 situé en France.

#### ETRANGER

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

#### FRANCE

France métropolitaine

#### FRANCHISE KILOMETRIQUE

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'évènement garanti sur la base de l'itinéraire le plus court calculé par le service Via-Michelin ou Google Maps.

#### HEBERGEMENT

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

#### PASSAGER

Toute personne domiciliée en France se déplaçant dans le Véhicule lors de la survenance d'un évènement garanti, soit à titre gratuit soit en ayant participé aux frais de route (covoiturage). Le nombre de Passagers ayant la qualité de Bénéficiaire est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs et toute personne transportée dans le Véhicule lorsque ce dernier est mis en location entre particuliers (autopartage).

#### 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.

#### TRANSPORT

Tout déplacement non médicalisé 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).

## 4.2. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE AUX VEHICULES

### ABANDON

Cession du Véhicule à l'état d'Épave aux autorités administratives de l'état où stationne le Véhicule.

### BENEFICIAIRE

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

- au conducteur, propriétaire du Véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) au contrat AUTO PRO (ci-après, le « Bénéficiaire assuré »),
- aux Passagers.

### CREVAISON

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'évènement.

### ÉPAVE

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.

### FRAIS DE REPAS

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

### IMMOBILISATION DU VEHICULE – VEHICULE IMMOBILISE

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 du 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.

### INTEMPERIES

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'évènement 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.**

### PANNE

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique dont l'origine n'est pas un défaut d'entretien, ayant pour effet une Immobilisation immédiate du Véhicule.

### REPARATEUR AGREE

Prestataire professionnel de la réparation automobile référencé par Mondial Assistance ou par l'assureur du Véhicule.

### VALEUR VENALE

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 subi.

### VALEUR RESIDUELLE

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.

### VEHICULE

Véhicule désigné au contrat AUTO PRO :

- d'un poids total en charge inférieur à 3.500 kg,
- immatriculé en France.

### VEHICULE 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 (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.**

### VEHICULE DE REMPLACEMENT

Véhicule de location à retirer et à restituer dans la même agence.

### TENTATIVE DE VOL OU VANDALISME

Toute effraction ou dégradation du Véhicule ayant pour effet d'empêcher une conduite dite « sécurisée » ou d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'évènement et de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié, pour y effectuer les réparations requises.

## **VOL**

Soustraction frauduleuse du Véhicule, avec ou sans effraction, avec ou sans agression.

Préalablement à toute demande d'assistance, une déclaration de vol dans les 24 heures à compter du jour où il en a eu connaissance doit être faite par le Bénéficiaire assuré auprès des autorités locales compétentes et une copie de cette déclaration doit être adressée à Mondial Assistance.

## **4.3. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE VOYAGE**

### **BENEFICIAIRE**

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment:

- au conducteur, propriétaire du Véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) au contrat AUTO PRO (ci-après, le « Bénéficiaire assuré »),
- à son Conjoint,
- à ses Enfants.
- aux Passagers.

### **CONJOINT**

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

### **ENFANTS**

Enfants, petits-enfants, fiscalement à charge du Bénéficiaire assuré ou de son Conjoint, vivant habituellement sous son toit.

### **FRAIS DE SOINS DENTAIRES URGENTS**

Frais de soins dentaires urgents et considérés comme tels par le service médical de Mondial Assistance.

### **FRAIS FUNÉRAIRES**

Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaires au transport de corps et conformes aux réglementations locales et internationales applicables sur le lieu du décès et le lieu des obsèques.

Sont exclus les frais d'habillement, d'embaumement, de cérémonie, d'inhumation et de crémation.

Lorsque le transport de corps peut être effectué sans cercueil conformément aux normes en vigueur, les frais de cercueil ne sont pas pris en charge.

### **FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE A L'ETRANGER**

Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation, prescrits par une autorité médicale compétente, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une Maladie ou consécutifs à un Accident corporel.

### **FRANCHISE PECUNIAIRE**

Part du remboursement laissée à la charge du Bénéficiaire lors de la mise en œuvre de la prestation. Les montants de Franchise pécuniaire se rapportant à chaque prestation sont précisés

à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

### **HOSPITALISATION D'URGENCE**

Séjour de plus de 48 (quarante-huit) heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

### **MALADIE**

Altération subite de l'état de santé, constatée par une autorité médicale compétente.

### **PROCHE**

Toute personne physique résidant sur le territoire où se situe le Domicile du Bénéficiaire assuré et désignée par un Bénéficiaire.

## **5. PRESTATIONS**

Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent dans l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ». Mondial Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité de Bénéficiaire du demandeur ainsi que la matérialité de l'événement ouvrant droit aux prestations.

### **5.1 ASSISTANCE AUX VEHICULES**

#### **5.1.1 IMMOBILISATION OU VOL DU VEHICULE**

Sur simple appel téléphonique, Mondial Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations ci-après :

- Dépannage sur place ou remorquage par un Prestataire du Véhicule Immobilisé ou retrouvé. 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.**

- Lorsque le Véhicule est Immobilisé suite au vol, perte, casse, dysfonctionnement, enfermement des clés ou de la carte de démarrage dans le Véhicule, Mondial Assistance organise et prend en charge :

- envoi d'un taxi, (aller-retour) afin de récupérer un double des clés ou de la carte de démarrage,

OU

- récupération et expédition d'un double des clés par un Prestataire, à condition que les clés ou la carte de démarrage soient récupérables aisément.

**Prestation non cumulable avec la prestation « Dépannage sur place ou remorquage ».**  
(uniquement pour l'Option Maxi)

● **Mobilité immédiate**

Mise à disposition d'un taxi afin d'effectuer un déplacement urgent.

● **Hébergement des Bénéficiaires** dans l'attente des réparations du Véhicule Immobilisé.

**Prestation non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires ».**

● **Taxi de liaison** pour permettre le transfert des Bénéficiaires vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport, ou le garage où se trouve le Véhicule réparé.

● **Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires** Transfert (Transport aller-simple) des Bénéficiaires vers le Domicile ou poursuite du voyage vers le lieu de destination dans la limite des frais qui seraient engagés pour le retour au Domicile du Bénéficiaire.

Si la prestation ne peut pas être mise en œuvre le jour même, Mondial Assistance prend en charge 1 (une) nuit d'hôtel pour les Bénéficiaires, au montant prévu pour la prestation « Hébergement des Bénéficiaires » indiqué à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

**Si le Bénéficiaire opte pour la poursuite du voyage, le retour au Domicile ne sera pas pris en charge.**

**Prestations non cumulables avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».**

● **Envoi de pièces détachées**

Mondial Assistance effectue la recherche et l'avance du coût des pièces.

Le Bénéficiaire assuré 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 délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 48 (quarante-huit) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

**Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule restent à la charge du Bénéficiaire.**

● **Récupération du Véhicule réparé**

Transfert (Transport aller-simple) au départ du Domicile, du Bénéficiaire assuré ou d'une personne désignée par le Bénéficiaire assuré pour récupérer le Véhicule réparé. Si nécessaire, Mondial Assistance missionne un Chauffeur pour ramener le Véhicule au Domicile.

**Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule restent à la charge du Bénéficiaire.**

● **Véhicule de remplacement**

Mise à disposition d'un Véhicule de remplacement pendant la durée des réparations. La mise à disposition prend fin dès que le Véhicule est réparé.

● **Garantie pneumatique** (uniquement pour l'Option Maxi)

En cas de Crevaison hors cas de vandalisme, Mondial Assistance intervient, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2. « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » :

• **Recours à un Réparateur agréé**

Mondial Assistance prend en charge :

- La réparation du pneumatique si celui-ci peut être réparé. Réparation à froid ou à chaud avec dépose pneu (pose champignon, emplâtre). **Sont exclues les réparations par mèche**
- Le remplacement du pneumatique endommagé par un pneumatique de même type si la réparation n'est pas possible (inclus tout type y compris run flat, hiver, C2, utilitaire).
- Le remplacement du second pneumatique du même train (inclus tout type y compris run flat, hiver, C2, utilitaire), par un pneumatique du même type si la différence d'usure constatée le nécessite (laissé à l'appréciation du Réparateur agréé).

OU

• **Recours à un réparateur hors réseau**

Mondial Assistance rembourse au Bénéficiaire, sur présentation des justificatifs correspondants, le montant des réparations réalisées dans les conditions et limites indiquées à l'article 2. « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » :

- lorsque le dépannage a été effectué sur place,
- lorsque les réparations en atelier n'ont pas été effectuées par un Réparateur agréé.

**Une franchise kilométrique pourra être appliquée selon les conditions particulières du contrat d'assurance souscrit. Non cumulable avec la prestation « Remise à la route rapide ».**

● **Réparation du Véhicule (Remise à la Route Rapide)**

(uniquement pour l'Option Maxi)

Lorsque le Véhicule est Immobilisé suite à une défaillance fortuite et soudaine d'une pièce ou d'un organe du Véhicule et répertoriée dans la « LISTE DES INTERVENTIONS PRISES EN CHARGE » ci-dessous, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2. « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » :

- La réparation du Véhicule par un Réparateur agréé,

OU

- Le remboursement des frais de réparations réalisées :

- lorsque le dépannage a été effectué sur place,
- lorsque les réparations en atelier n'ont pas été effectuées par un Réparateur agréé.

**Une franchise kilométrique pourra être appliquée selon les conditions particulières du contrat d'assurance souscrit. Non cumulable avec la prestation « Garantie pneumatique »**

● **Rapatriement du Véhicule jusqu'à un**

garage proche du Domicile du Bénéficiaire  
**Prestation non cumulable avec la prestation « Abandon de l'Épave ou sortie du pays ».**

● **Abandon de l'Épave ou sortie du pays**

Prise en charge des frais d'Abandon lorsque le Véhicule est déclaré Épave.

Les frais de sortie du territoire sont également pris en charge si l'Épave ne peut rester dans le pays du lieu d'évènement garanti.

**Prestation non cumulable avec la prestation « Rapatriement du Véhicule ».**

● **Gardiennage**

Prise en charge des frais de gardiennage lorsque le Véhicule est en attente de rapatriement ou en cas d'Abandon ou de mise en destruction du Véhicule après avoir été déclaré Epave.

## LISTE DES INTERVENTIONS PRISES EN CHARGE

FAMILLE DE PANNE	PIÈCE DÉFECTUEUSE	TYPE D'INTERVENTION
<b>SONDE - CAPTEUR</b>	Capteur PMH ou encore vilebrequin	Remplacement
	Sonde pression d'huile	Remplacement
	Capteur de cliquetis	Remplacement
	Sonde ventilation moteur (sonde / capteur de température de refroidissement)	Remplacement
	Sonde de température d'eau	Remplacement
	Sonde de température d'huile	Remplacement
	Capteur de pression d'huile	Remplacement
	Capteur d'arbres à cames	Remplacement
	Capteur de pression d'admission (si détaillé)	Remplacement
	Sonde de température de l'air (si détaillé du débitmètre)	Remplacement
	Sonde à oxygène / lambda	Remplacement
	Capteur d'accélérateur (si détaillé de la pédale d'accélérateur)	Remplacement
	Capteur d'assiette	Remplacement
Capteur ABS	Remplacement	
<b>ALLUMAGE DÉMARRAGE</b>	Electrovanne de commande de recirculation des gaz d'échappement (EGR) si détaillée de la vanne complète	Remplacement
	Bougie allumage	Remplacement
	Bobine d'allumage (La rampe intégrée et la jumeau statique sont exclues)	Remplacement
	Bouton de démarrage électrique, si pas de dépose d'autre élément de la planche de bord	Remplacement
	Relais de préchauffage	Remplacement
<b>CARBURATION ET INJECTION</b>	Pompe amorçage (poire d'amorçage)	Remplacement
	Câble d'accélérateur	Remplacement
	Module allumage électrique	Remplacement
	Filtre ou bloc filtre gasoil ou essence	Remplacement
	Tuyaux alimentation et retour carburant	Remplacement
	Vidange réservoir	Remplacement
	Réchauffage véhicule du fait du GO figé	Remplacement
	Moteur de trappe à carburant	Remplacement

FAMILLE DE PANNE	PIÈCE DÉFECTUEUSE	TYPE D'INTERVENTION
<b>COURROIE (Si c'est l'origine de la panne)</b>	Courroie d'alternateur	Remplacement
	Courroie de direction assistée	Remplacement
	Courroie de pompe à eau (si externe à la distribution)	Remplacement
	Courroie compresseur de climatisation	Remplacement
<b>POULIE &amp; GALET</b>	Poulie Dumper	Remplacement
	Galet Tendeur	Remplacement
	Galet Enrouleur	Remplacement
	Flexibles Av ou AR	Remplacement
	Maître-cylindre (si détaillé du bloc d'antiblocage des roues, ABS)	Remplacement
<b>EMBRAYAGE</b>	Câble de Frein à main (si détaillé)	Remplacement
	Emetteur d'embrayage au niveau pédale d'embrayage (Si détaillé par constructeur)	Remplacement
	Récepteur d'embrayage au niveau boîte de vitesse (Si externe à la Boîte de vitesse)	Remplacement
	Contacteur pédale d'embrayage	Remplacement
<b>REFROIDISSEMENT</b>	Durite de Liquide de Refroidissement (LR) - durite simple et multiples (si le temps de MO pour leur remplacement est inférieur à 1h50)	Remplacement
	Sonde ventilation	Remplacement
	Thermostat ou Calorstat (Hors thermostat électrique)	Remplacement
	Pompe à eau: si externe à la distribution	Remplacement
	Pompe à eau supplémentaire / électrique	Remplacement
	Vase d'expansion (réservoir liquide de refroidissement)	Remplacement
<b>BOITIER D'EAU</b>	Boitier d'eau	Remplacement
<b>SIGNALISATION / VISIBILITÉ</b>	Contacteur de stop	Remplacement
	Relais d'éclairage	Remplacement
	Contacteur de feu de recul	Remplacement
	Ancrage de ceinture de sécurité (Si détaillé du pretensionneur)	Remplacement

### 5.1.2 ASSISTANCE INTEMPERIES (uniquement pour l'Option Maxi)

Dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », Mondial Assistance organise et prend en charge :

- **Dépannage sur place ou remorquage par un Prestataire du Véhicule immobilisé**

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.**

- **Frais de repas**

Mondial Assistance rembourse, sur présentation des justificatifs originaux, les frais de repas.

- **Hébergement des Bénéficiaires** dans l'attente des réparations du Véhicule immobilisé.

- **Gardiennage**

Prise en charge des frais de gardiennage lorsque le Véhicule est en attente de rapatriement ou en cas d'Abandon ou de mise en destruction du Véhicule après avoir été déclaré Epave.

- **Solution de mobilité**

Organisation et prise en charge de solution de mobilité choisie par le Bénéficiaire pendant la durée des réparations et dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ». 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 les limites prévues à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

**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 prend en charge le transport des Enfants en taxi aller-retour depuis le Domicile dans les limites prévues à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

**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**

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.

Ces consultations sont prises en charge dans les limprévues à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

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.**

### **5.1.3 SERVICE CONFORT CONSEIL (uniquement pour l'Option Maxi)**

Dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », Mondial Assistance organise et prend en charge :

#### ● **Aide au constat amiable**

Mondial Assistance communique des informations et conseils dans les domaines suivants :

- rédaction du constat amiable d'accident,
- précautions à prendre afin de préserver les intérêts du Bénéficiaire.

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.**

#### ● **Télédiagnostic**

En cas de Suspicion de panne, un technicien automobile de Mondial Assistance :

- établit un diagnostic à distance,
- indique la conduite à tenir, compte tenu des éléments communiqués.

#### ● **Taxi Joker**

Mise en place d'un taxi pour le retour au Domicile.

#### ● **Aide à la localisation du Véhicule**

Lorsque le Bénéficiaire ne parvient pas à retrouver son Véhicule, Mondial Assistance effectue des recherches afin de savoir si le Véhicule a été emmené ou non dans une fourrière. Si tel est le cas, Mondial Assistance indique les coordonnées de la fourrière où le Véhicule se trouve.

#### ● **Taxi Fourrière**

Suite à la mise en œuvre de la prestation « Aide à la localisation du Véhicule » :

- si le Véhicule a été localisé dans une fourrière, mise en place d'un taxi pour aller le récupérer
- si le Véhicule n'a pas été retrouvé, mise en place d'un taxi pour que le Bénéficiaire retourne à son Domicile.

**Tous les autres frais liés à la mise en fourrière du Véhicule restent à la charge du Bénéficiaire.**

## 5.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES (uniquement pour l'Option Maxi)

### ASSISTANCE AU BÉNÉFICIAIRE

Dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations ci-après :

#### ● **Rapatriement ou transport sanitaire du Bénéficiaire**

- Transport, sanitaire si nécessaire, du Bénéficiaire vers le centre hospitalier le mieux adapté à son état de santé (soit dans le pays où il se trouve soit en France) 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.
- Si l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le transport du Bénéficiaire, sanitaire si nécessaire, est pris en charge jusqu'à son Domicile.

**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.**

#### ● **Transfert (Transport aller-simple) d'un Proche accompagnant le Bénéficiaire pendant son rapatriement.**

#### ● **Frais médicaux d'urgence à l'Etranger**

Remboursement des Frais médicaux d'urgence à l'Etranger sur prescription médicale restant à la charge du Bénéficiaire après intervention des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance auxquels le Bénéficiaire est affilié.

**Cette prestation cesse le jour où le service médical de Mondial Assistance estime que le rapatriement du Bénéficiaire est possible.**

**Pour bénéficier de cette prestation, le Bénéficiaire doit relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie le couvrant au titre des Frais médicaux d'urgence à l'Etranger, pendant toute la durée du voyage.**

Mondial Assistance peut également procéder à l'avance des frais d'hospitalisation imprévus et urgents, après accord de son service médical, dans la limite du plafond figurant à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

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.

**Ne donnent pas lieu à prise en charge complémentaire ou à l'avance de frais :**

- les frais d'implant, de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, ainsi que les frais d'appareillage,
- les frais engagés en France métropolitaine et dans les Départements d'outre-mer, qu'ils soient consécutifs ou non à un Accident corporel ou une Maladie survenu en France ou à l'Etranger,
- les frais de vaccination,
- les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française,
- les frais de rééducation, de cure thermale ou de séjour en maison de repos, ainsi que les frais de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale.

#### ● Prolongation du séjour du Bénéficiaire immobilisé sur place à l'hôtel.

- Soutien du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place
  - Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire :
  - Hébergement sur place et

- Transport retour.

Ou

- Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place :
  - Transport (aller-retour) et
  - Hébergement sur place.

- Retour au Domicile du Bénéficiaire dès que son état de santé le permet.

### ASSISTANCE COMPLEMENT EN CAS DE DÉCÈS

Dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » et sous réserve de l'obtention du permis d'inhumation, Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations ci-après :

- **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.
- **Frais funéraires** afférents à ce transport.
- **Transfert d'un Proche (Transport aller-retour et Hébergement) sur le lieu du décès :**
  - soit pour remplir les formalités administratives avant le transport du corps
  - soit pour assister à l'inhumation ou la crémation sur place.

### ASSISTANCE POUR LES PERSONNES VOYAGEANT DANS LE VEHICULE

Lorsque l'indisponibilité du Bénéficiaire, en raison d'un évènement garanti, 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 dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations définies ci-après :

- **Retour au Domicile des personnes restées sur place (Transport aller simple).**  
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 personnes handicapées ou de moins de 15 ans restées seules sur place. Prestation non cumulable avec la prestation « Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur ».
- **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.**

### ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

En cas d'évènement traumatique :

- **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. Ces consultations sont prises en charge dans les limites prévues à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».  
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.**

### ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ETRANGER

En cas d'infraction involontaire à la législation du pays où séjourne le Bénéficiaire :

- **Avance de la caution pénale**, si le Bénéficiaire est incarcéré ou menacé de l'être, 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.
 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.
- **Remboursement des honoraires** des représentants judiciaires à la suite d'une action judiciaire engagée

à l'encontre du Bénéficiaire, à condition que les faits reprochés :

- ne soient pas relatifs à l'activité professionnelle du Bénéficiaire,
- ne soient pas susceptibles de sanctions pénales selon la législation du pays où le Bénéficiaire où l'infraction a été commise.

## 6. RESPONSABILITÉ

**Mondial Assistance 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.

Mondial Assistance 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, 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.

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

**Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.**

La responsabilité de Mondial Assistance concerne uniquement les services qu'elle réalise en exécution de la Convention. Elle ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Elle ne sera pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

## 7. EXCLUSIONS

### 7.1 EXCLUSIONS GÉNÉRALES

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

- les frais engagés sans l'accord préalable de Mondial Assistance ;
- le suicide ou la tentative de suicide du Bénéficiaire ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- 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 radioactifs,
  - 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 ;
- les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;
- les conséquences de :
  - la guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des grèves, des prises d'otage, de la manipulation d'armes ;
  - 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 ;
  - la participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- 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.

### 7.2 EXCLUSIONS SPECIFIQUES À L'ASSISTANCE ROUTIERE

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

- les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables\* ;
- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule

- pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure ;
- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien ;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule après la première intervention de Mondial Assistance ;
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier ;
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule ;
- les déclenchements intempestifs d'alarme ;
- les chargements du Véhicule et des attelages.

\* On entend par « carrossable », praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur les voiries nationales, départementales, et communales telles que définies aux articles L121-1, L122-1, L123-1, L131-1, L141-1, et L151-1 du Code de la voirie routière.

### 7.3 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

- les conséquences :
  - de maladies et accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
  - de maladies psychologiques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
  - des affections de longue durée, de maladies chroniques ou de l'invalidité, antérieurement avérées/constituées,
  - des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance ;
- les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique) ;
- les conséquences de tout incident du transport aérien réservé par le Bénéficiaire, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soient sa provenance et sa destination ;
- les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance ;
- l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article « Rapatriement ou transport sanitaire » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire

- de poursuivre son voyage ;
- la participation du Bénéficiaire à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- l'inobservation par le Bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par le Bénéficiaire des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- 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.

## 8. PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de 2 (deux) 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.

## 9. MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

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 10 (dix) 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 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Mondial Assistance le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse 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 d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place 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.

## 10. COMPÉTENCE 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.

## 11. 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@](mailto:informations-personnelles@)

[votreassistance.fr](http://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.**

## 12. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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).

## 13. LOI APPLICABLE - LANGUE UTILISÉE

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
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.)	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.
Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	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.
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)	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	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.
Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	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.
Pour la gestion du recouvrement de créances	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.
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.	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.

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

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 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.

#### **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) responsable(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 deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2)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 – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) 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.

**april | partenaires**

Siège social : 15 rue Jules Ferry – BP 60307  
35303 Fougères  
Tél. : 0820 204 254

S.A.S.U au capital de 100 152,50 € - RCS Rennes 349 844 746 en sa  
qualité d'intermédiaire d'assurance - ORIAS : 07 024 083 - [www.oriass.fr](http://www.oriass.fr) -  
Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de  
Résolution - 4 place de Budapest - CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09



**april**

L'assurance en plus facile.