



L'ASSURANCE EN PLUS FACILE

# Assistance Auto Particulier

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE  
Ref. CG\_AUTO\_ASSISTANCE\_11.2019

Janvier 2022

# Sommaire

<b>1. ÉVÉNEMENTS GARANTIS.....</b>	p.4
<b>1.1 ASSISTANCE AUX VÉHICULES.....</b>	p.4
<b>1.2 ASSISTANCE VOYAGE.....</b>	p.4
<b>2. RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE.....</b>	p.5
<b>3. VALIDITÉ DE LA CONVENTION.....</b>	p.14
<b>4. DÉFINITIONS CONTRACTUELLES.....</b>	p.14
<b>4.1 DÉFINITIONS GÉNÉRALES.....</b>	p.14
<b>4.2 DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX VEHICULES.....</b>	p.15
<b>4.3 DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A L'ASSISTANCE VOYAGE.....</b>	p.16
<b>5. PRESTATIONS.....</b>	p.16
<b>5.1 ASSISTANCE AUX VÉHICULES.....</b>	p.16
<b>LISTE DES INTERVENTIONS PRISES EN CHARGE.....</b>	p.17
<b>5.2 ASSISTANCE VOYAGE.....</b>	p.20
<b>6. RESPONSABILITÉ.....</b>	p.22
<b>7. EXCLUSIONS CONTRACTUELLES.....</b>	p.23
<b>7.1EXCLUSIOnSGÉNÈRALES.....</b>	p.23
<b>7.2 EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES A L'ASSISTANCE ROUTIÈRE.....</b>	p.23
<b>7.3 EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES A L'ASSISTANCE VOYAGE.....</b>	p.23
<b>8. PRESCRIPTION.....</b>	p.24
<b>9. MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS.....</b>	p.24
<b>10. COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE.....</b>	p.25
<b>11. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....</b>	p.25
<b>12. AUTORITÉ DE CONTRÔLE.....</b>	p.25
<b>13. LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISÉE.....</b>	p.25
<b>Déclaration de confidentialité.....</b>	p.26

## Besoin d'assistance ?

### ● Contactez-nous :

- Depuis la France métropolitaine au **01.40.25.56.56** (Appel 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 :

### **AWP P&C**

SA au capital de 17 287 285 €

519 490 080 RCS Bobigny

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

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 phrases qui disposent d'un (\*) disposent d'une définition contractuelle, voir Titre 4 des présentes Conditions Générales.

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

## 1.1 ASSISTANCE AUX VÉHICULES

- Les prestations décrites à l'article 5.1.1 « ASSISTANCE ROUTIERE » sont délivrées en cas de Vol ou d'Immobilisation du Véhicule. L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des évènements suivants :

● Pour les contrats spécifiques et aggravés

- Accident de la circulation\*
- Incendie
- Panne\*
- Tentative de vol ou vandalisme\*

● Evènements garantis supplémentaires pour les contrats bonusés et les contrats haut de gamme

- Crevaison\*
- Insuffisance, gel ou erreur de carburant\*
- Vol, perte, casse, dysfonctionnement ou enfermement des clés ou de la carte de démarrage du Véhicule.\*

- Les prestations décrites à l'article 5.1.2 « SERVICE CONFORT CONSEIL » peuvent être délivrées à tout moment en cas de survenance d'un des évènements suivants :

- Accident de la circulation\*
- Incendie
- Suspicion de panne
- Panne\*
- Mise à la fourrière.

- Les prestations décrites à l'article 5.1.3 « PACK MOBILITE » peuvent être délivrées en cas de survenance d'un des évènements suivants :

- Retrait de permis immédiat suite à un dépassement de la vitesse maximale autorisée.\*

## 1.2 ASSISTANCE VOYAGE

- Les prestations décrites à l'article 5.2.1 « ASSISTANCE AUX PERSONNES » sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement privé effectué avec ou sans le Véhicule, d'un des évènements suivants :

- Accident corporel\*
- Maladie\*
- Décès.

**Les évènements garantis pour chaque prestation sont décrits à l'article 5.2.2.**

## 2. RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE

Assistance aux Véhicules									
Prestations d'assurances	Contrat Spécificques et Aggrégés (7)			CONDITIONS ET LIMITES		CONDITIONS ET LIMITES		Contrat Huit de Gamme* (8)	
	Option Mini	Option Maxi	Contract Bonus/Lev (2)	Option Mini	Option Maxi	Contract Bonus/Lev (2)	Option Mini	Option Maxi	CONDITIONS ET LIMITES
<b>cf 5.1 Assistance Routière</b>									
Dépannage sur place ou remorquage du véhicule immobilisé ou retrouvé (y compris grutage et freillage)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 150 € TTC max. en journée</li> <li>• 200 € TTC max. (multi-jour week-end/ autoroute)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 150 € TTC max. en journée</li> <li>• 200 € TTC max. (multi-jour week-end/ autoroute)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'événement garanti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 230 € TTC max. en journée</li> <li>• 300 € TTC max. multi-jour (week-end/autoroute)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'événement garanti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En cas d'Accident de la circulation, Incendie, Panne, Vol, Tentative de vol ou vandalisme</li> <li>- Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'événement garanti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 300 € TTC max.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 500 € TTC max. avec remorquage jusqu'au garage le plus proche.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En cas d'Accident de la circulation, Incendie, Panne, Vol, Tentative de vol ou vandalisme</li> <li>- Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'événement garanti</li> </ul>
Dépannage sur place ou remorquage du véhicule immobilisé	Non garanti sur cette gamme			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 160 € TTC max.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- En cas de Crevalaison, Inaumance, gel ou émeur de carburant, vol, perte, casse, dysfonctionnement ou enfermement des clés ou de la carte de démarrage du véhicule</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de franchise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 230 € TTC max.</li> </ul>	
Mobilité immédiate	Non garanti sur cette gamme			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taxi 100 € TTC max.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'événement garanti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de franchise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taxi 120 € TTC max.</li> </ul>	
Hébergement des Bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans l'établissement de réparations : 50 € TTC max. par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de : - 2 nuits consécutives en France métropolitaine,</li> <li>- 4 nuits consécutives à l'étranger.</li> <li>- En cas de vol du véhicule en France ou à l'étranger : 50 € TTC max. par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 2 nuits consécutives.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Véhicule non réparable dans les 2 heures ou non retrouvé dans la journée.</li> <li>- Non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires ».</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans l'établissement des réparations : 80 € TTC max. par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de : - 2 nuits consécutives en France métropolitaine</li> <li>- Véhicule non réparable ou non retrouvé dans la journée.</li> <li>- 4 nuits à l'étranger.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>150 € TTC max. par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de :</li> <li>- 2 nuits consécutives en France métropolitaine</li> <li>- 4 nuits à l'étranger.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>200 € TTC max. par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de :</li> <li>- 2 nuits consécutives en France métropolitaine</li> <li>- 4 nuits à l'étranger.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Véhicule non réparable ou non retrouvé dans la journée.</li> <li>- Non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires ».</li> </ul>
Taxi de liaison	Non garanti sur cette gamme de contrat d'assurance			<ul style="list-style-type: none"> <li>- En cas de vol de l'automobile en France ou à l'étranger : 80 € TTC max. par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 2 nuits consécutives.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- En cas de voyage des Bénéficiaires ».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80 € TTC max. par événement garanti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 120 € TTC max. par événement garanti.</li> </ul>	



Prestations d'assistance	Contrats Spécifiques et Augmentés		CONDITIONS ET LIMITES	CONDITIONS ET LIMITES	Contrat Hébergement	CONDITIONS ET LIMITES
	Option Mini	Option Maxi				
Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport aller-simple en frais réels</li> <li>• 24h de location d'un véhicule d'habitabilité suffisante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Véhicule immobilisé plus de 48 heures et/ou nécessitant plus de 5 heures de main d'œuvre.</li> <li>Véhicule volé non retrouvé dans les 48 heures, en France métropolitaine, ou dans les 72 heures, à l'étranger.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Véhicule immobilisé plus de 48 heures ou nécessitant plus de 5 heures de main d'œuvre ou si Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures en France métropolitaine ou dans les 72 heures à l'étranger.</li> <li>• Transport aller-simple en frais réels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».</li> </ul>	<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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Véhicule immobilisé plus de 48 heures ou nécessitant plus de 5 heures de main d'œuvre ou si Véhicule volé non trouvé dans les 24 heures ou si Véhicule volé non trouvé dans les 24 heures.</li> </ul>

Prestations d'assistance	Contrats Bonusse(s) Y2		OPTION MINI	OPTION MAXI	Contrat Hébergement Y3	OPTION MINI	OPTION MAXI	CONDITIONS ET LIMITES
	OPTION MINI	OPTION MAXI						
Réparation du Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport aller-simple en frais réels.</li> <li>• Envoi d'une personne désignée par le Bénéficiaire assuré ou d'un Chauffeur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uniquement si la prestation « Retour ou Domicile ou poursuite du voyage » a été mise en place</li> <li>• Transport aller-simple en frais réels.</li> <li>• Envoi d'une personne désignée par le Bénéficiaire assuré ou d'un Chauffeur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Frais de péages et de carburant à la charge du Bénéficiaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Envoi d'un Chauffeur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Véhicule immobilisé plus de 24 heures ou si Véhicule volé non trouvé dans les 24 heures.</li> </ul>
Réparation du Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport aller-simple en frais réels.</li> <li>• 24 heures de location d'un véhicule d'habitabilité suffisante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Véhicule immobilisé plus de 24 heures ou nécessitant plus de 5 heures de main d'œuvre ou si Véhicule volé non trouvé dans les 24 heures.</li> <li>• Transport aller-simple en frais réels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou</li> </ul>	<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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Transport aller-simple (avion ou train 1<sup>re</sup> classe)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».</li> </ul>
Réparation du Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport aller-simple en frais réels.</li> <li>• 24 heures de location d'un véhicule d'habitabilité suffisante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Véhicule immobilisé plus de 24 heures ou nécessitant plus de 5 heures de main d'œuvre ou si Véhicule volé non trouvé dans les 24 heures.</li> <li>• Transport aller-simple en frais réels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou</li> </ul>	<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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Transport aller-simple (avion ou train 1<sup>re</sup> classe)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».</li> </ul>
Réparation du Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport aller-simple en frais réels.</li> <li>• 24 heures de location d'un véhicule d'habitabilité suffisante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Véhicule immobilisé plus de 24 heures ou nécessitant plus de 5 heures de main d'œuvre ou si Véhicule volé non trouvé dans les 24 heures.</li> <li>• Transport aller-simple en frais réels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou</li> </ul>	<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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Transport aller-simple (avion ou train 1<sup>re</sup> classe)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».</li> </ul>
Réparation du Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport aller-simple en frais réels.</li> <li>• 24 heures de location d'un véhicule d'habitabilité suffisante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Véhicule immobilisé plus de 24 heures ou nécessitant plus de 5 heures de main d'œuvre ou si Véhicule volé non trouvé dans les 24 heures.</li> <li>• Transport aller-simple en frais réels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou</li> </ul>	<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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Transport aller-simple (avion ou train 1<sup>re</sup> classe)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».</li> </ul>

Prestations d'assurances	Contrats Spécifiques et Aggrégés(1)		Contrats Bonus/Malus(2)		Contrats Haut de Gamme(3)		CONDITIONS ET LIMITES
	Option Mini	Option Maxi	OPTION MINI	OPTION MAXI	OPTION MINI	OPTION MAXI	
Véhicule de catégorie B pendant : • 3 jours consécutifs max. en cas de Panne,	Véhicule de catégorie C • 3 jours consécutifs max. en cas de Panne, (-2 jours si Weekend)	Véhicule de catégorie D • 5 jours consécutifs max. en cas de Panne	- Véhicule immobilisé plus de 24 heures ou nécessitant plus de 5 heures de main d'œuvre.	- Véhicule immobilisé plus de 24 heures ou nécessitant plus de 5 heures de main d'œuvre, max. en cas de Panne	- Véhicule immobilisé plus de 24 heures Ou nécessitant plus de 5 heures de main d'œuvre	- Véhicule immobilisé plus de 24 heures Ou nécessitant plus de 5 heures de main d'œuvre, max. en cas de Panne	- Véhicule immobilisé plus de 24 heures Ou nécessitant plus de 5 heures de main d'œuvre
Véhicule de catégorie B pendant 3 jours consécutifs max. en cas d'Accident de la circulation, d'incendie, ou de tentative de Vol.	Véhicule de Remplacement	Véhicule de la circulation, d'incendie, ou de tentative de Vol.	- Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures.  Le remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance	- Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures.  Le remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance	- Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures.  Le remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance	- Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures.  Le remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance	- Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures.  Le remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance
Retour au Domicile (depuis l'Etranger) ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires à l'Etranger	Non garant sur cette gamme	Ou	• 10 jours en cas d'Accident de la circulation, d'incendie, ou de tentative de Vol.	• 5 jours en cas d'Accident de la circulation, d'incendie, Tentative de Vol	• 10 jours en cas d'Accident de la circulation, d'incendie, Tentative de Vol	• 15 jours en cas de Vol.	• 15 jours en cas de Vol.
Rapatriement du Véhicule depuis l'Etranger	Frais réels	Ou	• Transport aller-simple en frais réels	• Transport aller-simple (avion ou train 1 <sup>re</sup> classe)	• Transport aller-simple (avion ou train 1 <sup>re</sup> classe)	• 40 jours en cas de Vol.	• 40 jours en cas de Vol.
		Ou	• 24 heures de location d'un véhicule d'habitabilité suffisante.	Ou	Ou	• 24 heures de location d'un véhicule d'habitabilité suffisante.	• 24 heures de location d'un véhicule d'habitabilité suffisante.
			- Le coût du rapatriement est inférieur à la valeur vénale du Véhicule.			- Le coût du rapatriement est inférieur à la valeur vénale du Véhicule.	- Le coût du rapatriement est inférieur à la valeur vénale du Véhicule.
			Et			Et	Et
			- le Véhicule est immobilisé plus de 5 jours et nécessite plus de 8 heures de main d'œuvre.	Ou		- le Véhicule est immobilisé plus de 5 jours et nécessite plus de 8 heures de main d'œuvre.	- le Véhicule est immobilisé plus de 5 jours et nécessite plus de 8 heures de main d'œuvre
			- le Véhicule volé en France métropolitaine est retrouvé à l'Etranger.	Frais réels	Frais réels	Frais réels	Ou
			Non cumulable avec la prestation « Abandon du Véhicule à l'Etranger ou sortie de l'Espace du pays »				- Le Véhicule a été volé en France métropolitaine et retrouvé à l'Etranger.
							- si le Véhicule volé en France métropolitaine est retrouvé à l'Etranger.

Prestations d'assistance	Risques Spontanés et Augmentés <sup>(1)</sup>			Contrat Bonus/less <sup>(2)</sup>	Conditions et Limites	Conditions et Limites	Contrat Haute de Gamme <sup>(3)</sup>	Options Mini Option Maxi	Options Mini Option Maxi	Conditions et Limites	Conditions et Limites	Conditions et Limites	
	Option Mini	Option Maxi	Option Mini	Option Maxi	Condition Maxi	Condition Minimale	Condition Maxi	Condition Minimale	Condition Maxi	Condition Minimale	Condition Maxi	Condition Minimale	
Abandon du Véhicule Epave à l'Etranger ou sortie de l'Epave du pays	Frais réels		Frais réels		Non cumulable avec la prestation « Rapatriement du Véhicule depuis l'Etranger ».		Non cumulable avec la prestation « Rapatriement du Véhicule depuis l'Etranger ».		Frais réels		Non cumulable avec la prestation « Rapatriement du Véhicule depuis l'Etranger ».		
Frais de garnisonnage à l'Etranger	160 € TTC max.				La prise en charge démarre à compter de la date de réception des documents administratifs nécessaires au rapatriement ou à l'abandon.	La prise en charge démarre à compter de la date de réception des documents administratifs nécessaires au rapatriement ou à l'abandon.	La prise en charge démarre à compter de la date de réception des documents administratifs nécessaires au rapatriement ou à l'abandon.	500 € TTC max.			La prise en charge démarre à compter de la date de réception des documents administratifs nécessaires au rapatriement ou à l'abandon.		
<i>cf 5.1.2 SERVICE Confort Conseil</i>													
Aide au constat amiable	Illimité		Illimité		Utilisable à tout moment, dès la souscription, 24h/24		Utilisable à tout moment, dès la souscription, 24h/24		Illimité		Utilisable à tout moment, dès la souscription, 24h/24		
Télédiagnostic	Illimité		Illimité		Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service.	Prestation rendue par téléphone exclusivement.	Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service.		Illimité		Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service.		
Taxi Joker	80 € TTC max. par dossier				Lorsque le Bénéficiaire estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité.	Le Bénéficiaire estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité.	Le Bénéficiaire estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité.	150 € TTC max. par dossier.			Limité à 2 trajets par période annuelle de garantie.		
Conseil devis	Illimité		Illimité		Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service.	Prestation rendue par téléphone exclusivement.	Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service.		Illimité		Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service.		
Remorquage vers un second réparateur												Suite à la prestation « Conseil devis », si désaccord persiste entre le technicien automobile de Mondial Assistance et le garage.	
Aide à la localisation du véhicule	Illimité		Illimité									Illimité	

Prestations d'assistance	Contrat Spécifiques et Agréments YY	Option Mini	Option Maxi
Taxi Fournie	Non garantir sur cette gamme	70 € TTC max.	Limité à 1 trajet par période annuelle de garantie.

Prestations d'assistance	Contrat Spécifiques et Agréments YY	CONDITIONS ET LIMITES	CONDITIONS ET LIMITES	CONDITIONS ET LIMITES	CONDITIONS ET LIMITES		
		Contract Boursuise YY)	Option Mini	Option Maxi	Contract Haut de Gamme YY)	Option Mini	Option Maxi
		Limité à 1 trajet par période annuelle de garantie.	80 € TTC max.	100 € TTC max.	Limité à 1 trajet par période annuelle de garantie.	100 € TTC max.	100 € TTC max.

### Cf 5.1.3 Pack Mobilité

RETRAIT DE PERMIS IMMÉDIAT SUITE A DÉPASSEMENT DE VITESSE							
Retour au Domicile ou poursuite du voyage		<ul style="list-style-type: none"> <li>Retour au Domicile : Coût du transport aller-simple.</li> <li>Poursuite du voyage : dans la limite des frais engagés pour un retour au Domicile.</li> </ul>	Aucun autre Passager ne peut conduire le Véhicule.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retour au Domicile : Coût du Transport aller-simple.</li> <li>Poursuite du voyage : dans la limite des frais engagés pour un retour au Domicile.</li> </ul>	Aucun autre Passager ne peut conduire le Véhicule.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retour au Domicile : Coût du Transport aller-simple.</li> <li>Poursuite du voyage : dans la limite des frais engagés pour un retour au Domicile.</li> </ul>	Aucun autre Passager ne peut conduire le Véhicule.
Remorquage du Véhicule suite à retrait de permis immédiat.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Si distance &lt; 100 km : Transport du Véhicule à destination,</li> <li>-Aucun autre Passager ne peut conduire le Véhicule.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Si distance &lt; 100 km : Transport du Véhicule à destination</li> <li>-Aucun autre Passager ne peut conduire le Véhicule.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si distance &lt; 100 km : Transport du Véhicule à destination</li> <li>-Aucun autre Passager ne peut conduire le Véhicule.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si distance &lt; 100 km : Transport du Véhicule à destination</li> <li>-Aucun autre Passager ne peut conduire le Véhicule.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si distance &lt; 100 km : Transport du Véhicule à destination</li> <li>-Aucun autre Passager ne peut conduire le Véhicule.</li> </ul>
Envoi d'un Chauffeur pour retour du Véhicule vers son lieu de garage habituel.							
Gardienage suite retrait de permis		150 € TTC max.	30 jours consécutifs max.	150 € TTC max.	30 jours consécutifs max.	150 € TTC max.	30 jours consécutifs max.
Assistance Voyage							
Assistance aux personnes							
Rapatriement ou transport sanitaire							
Transfert d'un Proche accompagnant le Bénéficiaire pendant son rapatriement							
		Prestations soumises à la décision des médecins de Mondial Assistance.		Prestations soumises à la décision des médecins de Mondial Assistance.		Prestations soumises à la décision des médecins de Mondial Assistance.	
		Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance.		Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance.		Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance.	

Prestations d'assistance		Contrats Standard et Aggrégés		Contrat Bonusseis 14		Contrat Hébergement		Conditions et limites	
Prestation	Option Mini	Option Maxi	Contrats Standard et Aggrégés	Option Mini	Option Maxi	Contrats Bonusseis 14	Option Mini	Option Maxi	Contrat Hébergement
Frais médicaux d'urgence à l'étranger	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Remboursement des frais restant à la charge du Bénéficiaire (hors frais dentaires) : 30 000 € TTC max.</li> <li>* Remboursement des Frais dentaires d'urgence : 160 € TTC max..</li> <li>* Avance des frais d'hospitalisation : 30 000 € TTC max.</li> </ul>	<p>Une franchise de 45 € TTC s'applique au remboursement des Frais médicaux et dentaires.</p> <p>Les limites suivantes, s'entendent par Bénéficiaire et par période annuelle garantie.</p>	<p>Une franchise de 45 € TTC s'applique au remboursement des Frais médicaux et dentaires d'urgence.</p> <p>* Remboursement des Frais dentaires d'urgence : 60 000 € TTC max.</p> <p>* Remboursement des Frais dentaires d'urgence : 160 € TTC max..</p> <p>* Avance des frais d'hospitalisation : 60 000 € TTC max.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Remboursement des frais restant à la charge du Bénéficiaire (hors frais dentaires) : 60 000 € TTC max.</li> <li>* Remboursement des Frais dentaires d'urgence : 160 € TTC max..</li> <li>* Avance des frais d'hospitalisation : 60 000 € TTC max.</li> </ul>	<p>Les limites suivantes, s'entendent par Bénéficiaire et par période annuelle garantie.</p>	<p>Une franchise de 45 € TTC s'applique au remboursement des Frais médicaux et dentaires d'urgence.</p> <p>* Remboursement des Frais dentaires d'urgence : 160 € TTC max..</p> <p>* Avance des frais d'hospitalisation : 100 000 € TTC max.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Remboursement des frais à la charge du Bénéficiaire (hors Frais dentaires) : 100 000 € TTC max.</li> <li>* Remboursement des Frais dentaires d'urgence : 160 € TTC max..</li> <li>* Avance des frais d'hospitalisation : 100 000 € TTC max.</li> </ul>	<p>La durée prévisible de l'hospitalisation ou de l'immobilisation sur place du Bénéficiaire est de 5 jours au moins.</p>	<p>La durée prévisible de l'hospitalisation ou de l'immobilisation sur place du Bénéficiaire est de 5 jours au moins.</p>
Prolongation du séjour du Bénéficiaire	<p>Frais d'Hébergement :</p> <p>50 € TTC max. par nuit, dans la limite de 10 nuits.</p>	<p>Frais d'Hébergement :</p> <p>80 € TTC max. par nuit et par personne dans la limite de 10 nuits.</p>	<p>Frais d'Hébergement :</p> <p>80 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</p>	<p>Cout du Transport retour</p> <p>* Frais d'Hébergement : 150 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</p>	<p>Cout du Transport retour</p> <p>* Frais d'Hébergement : 200 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</p>	<p>Cout du Transport retour</p> <p>* Frais d'Hébergement : 200 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</p>	<p>Cout du Transport retour</p> <p>* Frais d'Hébergement : 200 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</p>	<p>La durée prévisible de l'hospitalisation ou de l'immobilisation sur place du Bénéficiaire est de 5 jours au moins.</p>	<p>La durée prévisible de l'hospitalisation ou de l'immobilisation sur place du Bénéficiaire est de 5 jours au moins.</p>
Soutien au Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place	<p>Frais d'Hébergement :</p> <p>50 € TTC max. par nuit, dans la limite de 10 nuits.</p>	<p>Frais d'Hébergement :</p> <p>80 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</p>	<p>Cout du Transport retour,</p> <p>* Cout du Transport retour,</p>	<p>Cout du Transport aller / retour</p> <p>* Frais d'Hébergement : 150 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</p>	<p>Cout du Transport aller / retour</p> <p>* Frais d'Hébergement : 200 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</p>	<p>Cout du Transport aller / retour</p> <p>* Frais d'Hébergement : 200 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</p>	<p>Cout du Transport aller / retour</p> <p>* Frais d'Hébergement : 200 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</p>	<p>La durée prévisible de l'hospitalisation ou de l'immobilisation sur place du Bénéficiaire est de 5 jours au moins.</p>	<p>La durée prévisible de l'hospitalisation ou de l'immobilisation sur place du Bénéficiaire est de 5 jours au moins.</p>
Prolongation du séjour d'une personne résidée au chevet du Bénéficiaire	<p>Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire</p> <p>50 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</p>	<p>La durée prévisible de l'hospitalisation ou de l'immobilisation sur place du Bénéficiaire est de 5 jours au moins.</p>	<p>Cout du Transport aller / retour,</p> <p>* Frais d'Hébergement : 80 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</p>	<p>Cout du Transport aller / retour,</p> <p>* Frais d'Hébergement : 80 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</p>	<p>Cout de l'intervention organisée par Mondial Assistance.</p>	<p>Cout de l'intervention organisée par Mondial Assistance.</p>	<p>Cout de l'intervention organisée par Mondial Assistance.</p>	<p>EN CAS DE DÉCÈS</p>	<p>Cout du Transport du corps organisé par Mondial Assistance.</p>
Retour au domicile du Bénéficiaire	<p>Transport de corps</p>	<p>Transport de corps</p>							<p>Cout du Transport du corps organisé par Mondial Assistance.</p>

Prestations d'assistance	Contrats Spécifiques et Aggravés (Y)			CONDITIONS ET LIMITES	CONDITIONS ET LIMITES	Contrat Huit de Gamme (Z)	CONDITIONS ET LIMITES
	Option Mini	Option Maxi	Contrats Bonnesfées (Y)				
Frais funéraires	Prise en charge des frais limité par Bénéficiaire à 2 500 € TTC max.	Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.	Prise en charge des frais limité par Bénéficiaire à 2 500 € TTC.	Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.	Prise en charge des frais limité par Bénéficiaire à 2 500 € TTC.	Les frais d'accèssoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.	Les frais d'accèssoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.
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 : 50 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût du Transport aller/retour</li> <li>• Frais d'Hébergement : 80 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût du Transport aller/retour</li> <li>• Frais d'Hébergement : 150 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût du Transport aller/retour</li> <li>• Frais d'Hébergement : 200 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût du Transport aller/retour</li> <li>• Frais d'Hébergement : 200 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût du Transport aller/retour</li> <li>• Frais d'Hébergement : 200 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût du Transport aller/retour</li> <li>• Frais d'Hébergement : 200 € TTC max. par nuit dans la limite de 10 nuits.</li> </ul>
<b>POUR LES PERSONNES VOYAGEANT DANS LE VÉHICULE</b>							
Retour au Domicile des personnes restées sur place	Suite à la survenance d'un événement garanti, l'indisponibilité du Bénéficiaire empêche le retour dans les conditions initialement prévues des autres personnes voyageant dans le Véhicule. Prestations limitées au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule.			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. Prestations limitées au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du 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	Les prestations « Retour au Domicile des personnes restées sur place » et « Acheminement d'un Proche ou d'un accompagnateur » ne sont pas cumulables avec la prestation « Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur ».			Cout de l'intervention organisée par Mondial Assistance			
Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur pour ramener le Véhicule	Sont exclus les auto-stoppeurs.			Cout de l'intervention organisée par Mondial Assistance			

Prestations d'assistance	Contrats Spécifiques et Aggravés**		Contrat Bonus de l'Y*		Contrat Bonus de l'Y*		Contrat Haut de Gamme***		Conditions et Limites	
	Option Mini	Option Maxi	Option Mini	Option Maxi	Option Mini	Option Maxi	Option Mini	Option Maxi	Option Mini	Option Maxi
<b>ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE</b>										
Accompagnement psychologique qu'en cas d'événement traumatique	- 3 entretiens max. par téléphone et/ou remboursement de - 12 séances max. de consultation en cabinet : 80 € TTC max. par consultation.	La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance.	- 3 entretiens max. par téléphone et/ou remboursement de - 12 séances max. de consultation en cabinet : 80 € TTC max. par consultation.	La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance.	- 3 entretiens max. par téléphone et/ou remboursement de - 12 séances max. de consultation en cabinet : 80 € TTC max. par consultation.	La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance.	- 3 entretiens max. par téléphone et/ou remboursement de - 12 séances max. de consultation en cabinet : 80 € TTC max. par consultation.	- 3 entretiens max. par téléphone et/ou remboursement de - 12 séances max. de consultation en cabinet : 80 € TTC max. par consultation.	La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance.	La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance.
<b>ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER</b>										
Avance de la caution pénale	7 600 € TTC max.		Dans la limite de 15 000 € TTC.		Dans la limite de 15 000 € TTC.		Dans la limite de 15 000 € TTC.		Dans la limite de 15 000 € TTC.	
Honoraires des représentants judiciaires			Remboursement dans la limite de 3 000 € TTC.		Remboursement dans la limite de 3 000 € TTC.		Remboursement dans la limite de 3 000 € TTC.		Remboursement dans la limite de 3 000 € TTC.	

\*(1) Les solutions d'assurance pour les risques aggravés correspondent aux produits : Alcoolémie (Indulgence), Malussé (Renaissance), Non-Paiement et les risques spécifiques correspondent aux produits : Jeune conducteur, Séniior, Auto Primo, Auto Flex, Sans antécédent.

\*(2) La solution d'assurance pour les risques bonus correspond aux produits Auto Bonus, Classic +, Auto standing.

\*(3) Les solutions pour les risques Haut de gamme correspondent au produit Auto Premium.

## 3. VALIDITÉ DE LA CONVENTION

### VALIDITÉ TERRITORIALE

#### ASSISTANCE AUX VÉHICULES

Sauf mention particulière notée à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations « ASSISTANCE AUX VEHICULES » sont accordées pour les événements garantis survenus en France métropolitaine 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.

Les prestations « SERVICE CONFORT CONSEIL » et « PACK MOBILITÉ » sont valables uniquement en France métropolitaine.

Dans le cadre de la formule Mini du contrat, *Risques Spécifiques et Aggravés*, une franchise kilométrique de 25 km est appliquée en cas de Panne.

#### ASSISTANCE VOYAGE

Sauf mention particulière notée à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations sont accordées pour les événements garantis survenus en France métropolitaine ou au cours de déplacements privés, avec ou sans le Véhicule, n'excédant pas 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs dans le monde entier, à l'exception des Pays non couverts.

Une Franchise kilométrique de 50 (cinquante) km est appliquée pour les prestations prévues à l'article 5.2 « ASSISTANCE VOYAGE » pour les événements survenus en France.

#### DURÉE DE VALIDITÉ

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat d'assurance AUTO APRIL Partenaires et de l'accord liant APRIL PARTENAIRES et AWP P&C pour la délivrance de ces prestations.

## 4. DÉFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente Convention d'assistance numéro « 922556 » (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

### 4.1 DÉFINITIONS GÉNÉRALES

#### 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 métropolitaine et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

#### ÉTRANGER

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

#### FRANCHISE KILOMÉTRIQUE

Distance kilométrique à partir de laquelle les prestations d'assistance sont accordées. La distance est calculée depuis le Domicile 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.

Aucune Franchise kilométrique n'est appliquée en cas de survenance d'un évènement garanti à l'Etranger.

#### HÉBERGEMENT

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 métropolitaine 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>nde</sup> classe pour le contrat *Risques aggravés et spécifiques* ainsi que le contrat *Risques bonussés* et train 1<sup>re</sup> classe sauf mention contraire pour le contrat *Risques Haut de gamme*,
- avion en classe économique pour le contrat *Risques aggravés et spécifiques* ainsi que le contrat *Risques bonussés* et avion 1<sup>re</sup> classe pour le contrat *Risques Haut de gamme*,
- Véhicule de location,
- taxi (pour toute distance inférieure à 50 km).

## 4.2 DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX VEHICULES

### ABANDON

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

### BÉNÉFICIAIRE

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

- au conducteur, propriétaire du Véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) au contrat d'assurance Auto APRIL Partenaires (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.

### 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 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.

### 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 AGRÉE

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

### 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 subi.

### 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.

### VÉHICULE

Véhicule désigné au contrat d'assurance Auto APRIL Partenaires :

- d'un poids total en charge inférieur à 3.500 kg,
- immatriculé en France métropolitaine,
- **non utilisé même à titre occasionnel pour le transport onéreux de personnes ou de marchandises.**

### 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 (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.**

### VÉHICULE 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 A L'ASSISTANCE VOYAGE

### BÉNÉFICIAIRE

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment:

- au conducteur, propriétaire du Véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) au contrat d'assurance Auto APRIL Partenaires (ci-après, le « Bénéficiaire assuré »),
- à son Conjoint,
- à ses Enfants.
- aux Passagers présents dans le Véhicule lors de la survenance de l'Accident de la circulation.

### 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'ÉTRANGER

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 PÉCUNIAIRE

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 ».

### MALADIE

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

### 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.

### 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 « RÉSUMÉ 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 VÉHICULES

#### 5.1.1 ASSISTANCE ROUTIÈRE

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.**

● **Mobilité immédiate (à l'exception du contrat Risques spécifiques et aggravés)**

Mise à disposition d'un taxi ou d'un Véhicule de remplacement 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 (à l'exception du contrat Risques spécifiques et aggravés)** 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.

● **Garantie pneumatique (à l'exception du contrat Risques spécifiques et aggravés)**

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.

Non cumulable avec la prestation « Remise à la route rapide ».

**● Réparation du Véhicule (Remise à la Route Rapide) à l'exception du contrat *Risques spécifiques et aggravés***

Lorsque le Véhicule est immobilisé suite à une défaillance forte 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.

Non cumulable avec la prestation « Garantie pneumatique ».

## LISTE DES INTERVENTIONS PRISES EN CHARGE

FAMILLE DE PANNE	PIÈCE DÉFECTUEUSE	TYPE D'INTERVENTION
SONDE - CAPTEUR	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 détallé)	Remplacement
	Sonde de température de l'air (si détallé du débitmètre)	Remplacement
	Sonde à oxygène / lambda	Remplacement
	Capteur d'accélérateur (si détallé de la pédale d'accélérateur)	Remplacement
	Capteur d'assiette	Remplacement
	Capteur ABS	Remplacement

FAMILLE DE PANNE	PIÈCE DÉFECTUEUSE	TYPE D'INTERVENTION
ALLUMAGE DÉMARRAGE	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
CARBURATION ET INJECTION	Pompette 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
COURROIE (Si c'est l'origine de la panne)	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
POULIE & GALET	Poulie Dumper	Remplacement
	Galet Tendeur	Remplacement
	Galet Enrouleur	Remplacement
FREINAGE	Flexibles Av ou AR	Remplacement
	Maître-cylindre (si détaillé du bloc d'antiblocage des roues, ABS)	Remplacement
	Câble de Frein à main (si détaillé)	Remplacement
EMBRAYAGE	Câble embrayage	Remplacement
	Emetteur d'embrayage au niveau pédale d'embrayage (Si détaillé par constructeur)	Remplacement
	Récepteur d'embrayage au niveau boite de vitesse (Si externe à la Boîte de vitesse)	Remplacement
	Contacteur pédale d'embrayage	Remplacement
REFROIDISSEMENT	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
BOITIER D'EAU	Boitier d'eau	Remplacement
SIGNALISATION / VISIBILITÉ	Contacteur de stop	Remplacement
	Relais d'éclairage	Remplacement
	Contacteur de feu de recul	Remplacement
	Ancrage de ceinture de sécurité (Si détaillé du pretentionneur)	Remplacement

#### ● 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 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 les prestations suivantes :

- Recherche et avance du coût des pièces :

Dans ce cas, 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**

- Organisation et prise en charge de l'acheminement des pièces jusqu'au garage en charge des réparations.

Si les pièces sont acheminées jusqu'à l'aéroport le plus proche, prise en charge du transfert (Transport aller-retour) d'une personne afin de prendre la livraison de la commande.

#### ● 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.

#### ● 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 à l'Etranger

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.

### 5.1.2 SERVICE CONFORT CONSEIL

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.**

#### ● Télédagnostic

Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, le samedi de 8h00 à 12h00, hors jours fériés, (fuseau horaire de France métropolitaine) :

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.

#### ● Conseil Devis

Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, le samedi de 8h00 à 12h00, hors jours fériés, (fuseau horaire de France métropolitaine), **uniquement en cas de Panne** un technicien automobile de Mondial Assistance :

- étudie le devis d'intervention établi par le garagiste en charge des réparations
- donne son avis,
- négocie le montant de la facture avec le garagiste en charge des réparations.

#### ● Remorquage vers un second réparateur (à l'exception du contrat Risques spécifiques et aggravés)

Suite à la prestation « Conseil Devis » sur demande du Bénéficiaire, transfert du Véhicule vers un autre garage désigné par le Bénéficiaire.

#### ● 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.**

### 5.1.3 PACK MOBILITÉ

Dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », Mondial Assistance met en œuvre la prestation suivante :

#### RETRAIT DE PERMIS SUITE A UN DÉPASSEMENT DE VITESSE

En cas de retrait de permis du Bénéficiaire assuré consécutif à un dépassement de la vitesse maximale autorisée et lorsque le Véhicule n'est pas immobilisé par décision des autorités. Mondial Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations ci-après :

#### ● 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 des Bénéficiaires.

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 « RESUMÉ 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.**

#### ● Remorquage du Véhicule suite à un retrait de permis immédiat

- Jusqu'à destination, si le Domicile ou le lieu de destination se situe à moins de 100 (cent) km,
- Jusqu'au garage ou dépôt du remorqueur où il sera ultérieurement pris en charge par un transporteur pour re-livraison au Domicile ou sur le lieu de destination, s'il se situe à plus de 100 (cent) km. Le délai de re-livraison varie en fonction de la disponibilité des Prestataires locaux de Mondial Assistance.

**Prestation non cumulable avec la prestation « Envoi d'un Chauffeur pour retour du Véhicule vers son lieu de garage habituel ».**

#### ● Envoi d'un Chauffeur pour retour du Véhicule vers son lieu de garage habituel

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

**Prestation non cumulable avec la prestation « Remorquage du Véhicule suite à un retrait de permis immédiat ».**

### ● Gardiennage suite à retrait de permis

Les frais relatifs au gardiennage sont pris en charge lorsque le Véhicule est en attente de retour vers son lieu de garage habituel.

**Sont exclus les cas de retrait de permis immédiat consécutif à une conduite sous l'emprise d'un état alcoolique, conduite en état d'ivresse manifeste et conduite sous l'emprise de produits stupéfiants.**

## 5.2 ASSISTANCE VOYAGE

### 5.2.1 ASSISTANCE AUX PERSONNES

#### ASSISTANCE AU BÉNÉFICIAIRE

Dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUMÉ 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 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.
- 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 « RESUMÉ 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 et retour) et
  - Hébergement sur place.

● **Retour au Domicile du Bénéficiaire dès que son état de santé le permet**

## 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, la chambre funéraire ou le lieu de mise en bière jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation ou de crémation en France métropolitaine, 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.

## POUR LES PERSONNES VOYAGEANT DANS LE VÉHICULE

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 « RESUMÉ 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

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

En cas d'accident ou d'évènement traumatique :

• **Accompagnement psychologique**

Une première évaluation par un psychologue clinicien est rendue par téléphone au cours de **3 (trois) entretiens maximum et/ou remboursement de 12 séances maximum de consultation en cabinet : 80€ TTC maximum par consultation..**

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.

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 A L'ÉTRANGER

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

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, révoltes, 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 consécutives à un cas de force majeure.**

## **7. EXCLUSIONS CONTRACTUELLES**

### **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 SPÉCIFIQUES A L'ASSISTANCE ROUTIÈRE**

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 SPÉCIFIQUES A L'ASSISTANCE VOYAGE**

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 précédent 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 soit 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 précédent 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 fausse 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**

(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 d'AWP &C 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.

AWP P&C 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 l'Assuré 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).

L'Assuré 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 à l'Assuré lors de la souscription du contrat.

**Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP P&C 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.

AWP P&C 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. AWP P&C (« 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 pourrons 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
Devis et souscription du contrat d'assurance	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel vous êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.
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 indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	Oui, si nécessaires. 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 le services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et d'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 exécuter 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-dessus.
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.

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire
À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	<p>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.</p> <p>Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.</p>
Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	<p>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.</p>
Pour la gestion du recouvrement de créances (par exemple, pour demander le paiement de la prime, pour réclamer des créances à des tiers, pour répartir le montant de l'indemnisation entre les différentes compagnies d'assurances couvrant le même risque)	<p>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.</p>
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.	<p>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.</p>
Pour transférer les risques via une réassurance et une coassurance	<p>Nous pouvons traiter et partager vos données à caractère personnel avec d'autres compagnies d'assurances ou de réassurances, avec lesquelles nous avons signé ou nous signerons des accords de coassurance ou de réassurance.</p> <p>La coassurance est la couverture du risque par plusieurs compagnies d'assurances au moyen d'un seul contrat, en assumant chacune un pourcentage du risque ou en répartissant les couvertures entre elles.</p> <p>La réassurance est la « sous-traitance » de la couverture d'une partie du risque à un réassureur tiers. Toutefois, il s'agit d'un accord interne entre nous et le réassureur et vous n'avez aucun lien contractuel direct avec ce dernier.</p> <p>Ces transferts de risques interviennent au titre des intérêts légitimes des compagnies d'assurances, qui sont même généralement expressément autorisés par la loi (y compris le partage des données à caractère personnel strictement nécessaires à cette finalité)</p>

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

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 pourrons 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.



L'ASSURANCE EN PLUS FACILE



Siège social – 15 rue Jules Ferry  
BP 60307 – 35303 Fougères  
[www.april.fr](http://www.april.fr)

SASU au capital de 100 152,50 € - RCS Rennes 349 844  
746 - Intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS  
sous le n°07 024 083 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

Société soumise au contrôle de l'Autorité de  
Contrôle Prudentiel et de Résolution,  
4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.